



الدليل التنظيمي للإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى





الدليل التنظيمي

للإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى

نحو استراتيجية بناء نظام جودة فعال وشامل
لتحسين وتطوير أداء القطاع الصحي

٢٠١٨م - ١٤٣٩هـ

جدول المحتويات:

رقم الصفحة	المحتوى
	كلمة الوزير
	المقدمة
	فريق العمل
	مصطلحات تعريفية
	البنية التنظيمية للإدارة العامة لضمان الجودة
	المهام والمسؤوليات
	المرفقات والنماذج



كلمة الوزير :

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: (إِنَّا لَا نَضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا)
وقال تعالى: (أَفَمَنْ يَمْشِي مُكِبًّا عَلَىٰ وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّنْ يَمْشِي سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ)
وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَىٰ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ)

إن الرغبة في تطبيق برامج الجودة في مجال الرعاية الصحية، هدف عالمي يتسع نطاق تطبيقه عاما بعد عام لذلك فقد أولينا وحرصنا أن نوضع الجودة في المرتبة الأولى ضمن أولويات الرعاية الصحية الأساسية. فالخدمات التي تقدمها الرعاية الصحية الأساسية ذات تأثير مباشر على حياة وصحة المواطنين وأسرتهم. فالجودة هي مفتاح النجاح في عالم يعتمد اليوم أساسا على المنافسة، ومن اجل تحقيق المنافسة في الأداء فلا بد من الرجوع إلى برامج إدارة الجودة لمعتمدة على التحسين المستمر لمستوى الأداء.

وبناءً عليه أَدْعُو الجميع في القطاعات الصحية المختلفة إلى تظافر الجهود وتسهيل السبل أمام أعضاء و فرق الجودة في سبيل تطبيق اليات ضمان الجودة وبرامج الجودة الشاملة على جميع البرامج والمشروعات الصحية، ضمن خطة إستراتيجية نوعية لضمان استمرارية عمليات التطوير وإلى تبني معايير وطنية لجودة الرعاية الصحية لتكون مؤشرا على مدى كفاءة النظام الصحي وفي الأخير أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في إعداد وإخراج هذا الدليل واخص بالذكر كافة أعضاء الإدارة العامة لضمان الجودة في الوزارة وفريق العمل متطلعا " لمزيد من البذل والعطاء في سبيل خدمة وطننا العزيز

الشفاء للجرحى

الخلود للشهداء

النصر لجيشنا البواسل ولجاننا الشعبية

د/ طه أحمد المتوكل

وزير الصحة العامة والسكان

مقدمة :

إنطلاقاً من توجهات قيادة وزارة الصحة وهي تستشرف هذه المرحلة الجديدة في مسيرتها في تجويد مخرجات الخدمات الصحية من خلال الاستثمار الحقيقي في القدرات البشرية والتوظيف الواعي للبنى التمكينية والموارد المتاحة. وهذا يستلزم بالضرورة بناء إطار فكري جديد للتعامل بكفاءة مع الواقع المتغير والتهيئة للتفاعل مع كل تطور مستقبلي، واختيار قيادات وكوادر صحية قادرة على قيادة التغيير والابتكار والتجديد والتعامل مع المتغيرات، قادرة على قيادة التحول نحو تحقيق النقلة النوعية في القطاع الصحي؛ مع تطوير بيئات العمل، وبرامج التنمية المهنية المستدامة للعاملين الصحيين، والأخذ بمعايير جودة الرعاية الصحية، وتبني خيارات المهارات القيادية الحديثة، وفي ضوء ثقافة إدارية داعمة للتغيير والعمل المؤسسي،

ولتقويم جودة النظام الصحي والحكم على مستوى الكفاءة النوعية لمخرجاته، يتم الاعتماد على معايير الجودة ومؤشرات الأداء والأهداف ومواصفات الخدمات المراد تقديمها، كما تعتمد على مقارنة إنجازات النظام benchmarking ومستويات الأداء فيه مع غيره من المؤسسات الصحية المماثلة المتفوقة والتميزة. على الأقل في دول الأقليم، ومن هذا المنطلق، تسعى الإدارة العامة لضمان الجودة في الوزارة إلى بناء نظام داخلي للجودة استناداً إلى حاجات الوزارة القائمة والمستقبلية بالاستفادة من أفضل التطبيقات العالمية في هذا المجال. كما تسعى إلى استكمال جهود الوزارة المبذولة لتحديد عملياتها الرئيسة وتصميمها وتوثيقها، بهدف نمذجة تلك العمليات، وتوثيق إجراءات العمل بطريقة معيارية - Standard Operat ing و بناء خرائط العمليات Processes Maps التوضيحية لهذه الإجراءات و مراجعتها، وتحديثها، وتبسيطها، وتطوير مؤشرات قياس أدائها - Performance Indicators، بما يكفل رفع فاعليتها وكفاءتها المؤسسية، وجودة الخدمة المقدمة للمستفيدين في ضوء التوجهات التطويرية للوزارة.

ويأتي هذا الدليل التنظيمي لبيان الجانب التنظيمي في الإدارة العامة لضمان الجودة

فريق العمل

فريق عمل الدليل :

لجنة الإعداد

م	الاسم	الصفة	الجهة
	د. يحيى علي بريه	مدير عام ضمان الجودة وسلامة المرضى	وزارة الصحة
	د. خالد صالح أحمد	نائب مدير عام ضمان الجودة وسلامة المرضى	وزارة الصحة
	د. علي محمد الضبيبي	مدير إدارة الجودة في المستشفيات	وزارة الصحة
	د. محمد منصر اللهم	مدير إدارة الجودة في المراكز الصحية	وزارة الصحة
	د. عرفات أحمد الجبوي	مدير إدارة التدريب والتأهيل	وزارة الصحة
	د. بسام طاهر الحميري	خبير جودة الرعاية الصحية وإدارة المستشفيات	المعهد اليمني الأول لخدمات الجودة الشاملة والتطوير المهني

اللجنة الإستشارية

م	الاسم	الصفة	الجهة
	د / عبد العزيز الديلمي	وكيل الوزارة لقطاع الرعاية	وزارة الصحة
	د / نشوان العطاب	وكيل الوزارة لقطاع التخطيط	وزارة الصحة
	د / عباس العزي	وكيل الوزارة لقطاع الطوارئ والإسعاف والجرحى	وزارة الصحة
	د. علي المفتي	مدير عام الخدمات الطبية والمساعدة	وزارة الصحة
	د. محمد فابع	مدير عام التعاون الفني	وزارة الصحة

الإشراف العام

د. طه المتوكّل - وزير الصحة العامة والسكان

مصطلحات تعريفية:

لأغراض هذه الدليل تكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة إزاء كل منها، إذا لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

١. الوزارة: وزارة الصحة العامة والسكان
٢. الوزير: وزير الصحة العامة والسكان
٣. الإدارة العامة: الإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى
٤. المدير العام: مدير عام ضمان الجودة وسلامة المرضى
٥. نائب المدير العام: نائب مدير عام ضمان الجودة وسلامة المرضى
٦. الإدارة: كل إدارة تابعة تنظيمياً وتوصيفاً للإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى
٧. مدير الإدارة: مدير الإدارة المعنية في هيكل الإدارة العامة لضمان الجودة
٨. القسم: كل قسم تابع تنظيمياً وتوصيفاً للإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى
٩. رئيس القسم: رئيس القسم المعني في هيكل الإدارة العامة لضمان الجودة
١٠. المستشفى: "مؤسسة تكفل للمريض الداخلي مأوى يتلقى فيه الرعاية الطبية والتمريضية"
١١. المركز الصحي: الوحدة الصحية التي تعمل بإشراف إدارة الرعاية الصحية الأولية وتهدف إلى تحسين صحة المجتمع المحلي من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية لمجموعة من السكان وفق المعايير المحددة انطلاقاً من مفهوم الرعاية الصحية الأولية واستراتيجيتها المعتمدة في البلد.
١٢. مكتب الصحة: هو المؤسسة الصحية الإشرافية على المستشفيات والمرافق الصحية سواء بالمحافظة أو بالمديرية.
- ١٣- الجودة:

أداء الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من المرة الأولى مع إيجاد فرصة للتحسين كل مرة .
التطابق مع المعايير .

الخلو من العيوب

ابتكار ملامح جديدة تجذب المنتفعين وتميز أداء العاملين ووحدات تقديم الخدمة الصحية عن الآخرين

١٤. ضمان الجودة: قياس الجودة وتصميم البرامج وتنفيذها بما يساهم في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي .

١٥. سلامة المرضى: العمل على منع حدوث الأخطاء الطبية للمرضى والتي تؤدي إلى مضاعفات قد تصل إلى الوفاة.
١٦. الإعتماد: شهادات رسمية محلية أو دولية تمنحها جهة معترف بها تؤكد أن المؤسسة مستوفية للمعايير المطلوبة.
١٧. المعايير: مقياس يتم وضعها تستخدم للحكم على مدى كفاءة المؤسسة الصحية لتطبيق أنظمة الجودة.
١٨. السياسات: هي بيان رسمي لمبدأ أو قاعدة تحدد أهمية عمليات المؤسسة و يجب أن تتبع من قبل العاملين
١٩. الإجراءات: الطريقة الدقيقة والتفصيلية لتنفيذ السياسات .
٢٠. مؤشرات الأداء: أدوات وآليات تقييم وقياس مستوى الأداء المؤسسي .

البنية التنظيمية:

١. الرؤية:

التطلع إلى بناء نظام فعال وشامل ومستمر لجودة الرعاية الصحية في الجمهورية اليمنية.

٢. الرسالة:

تهيئة بيئة صحية لتطبيق نظام الجودة والتميز في الممارسات وتقديم الخدمات لتعزيز الانتماء وتنمية المهارات بما يحقق الجودة في العمليات والمخرجات الصحية كافة بمشاركة إيجابية من القيادات الإدارية الصحية والعاملين من خلال الآتي:

● نشر ثقافة الجودة الشاملة.

● بناء النظم الداخلية لضمان الجودة في المؤسسات الصحية .

● بناء القدرات في مجال تطبيقات ضمان الجودة في القطاعات الصحية .

● تطوير منظومة متكاملة لمعايير الجودة ومؤشرات الأداء الصحية وفقاً لأفضل النماذج العالمية.

● تهيئة بيئات الخدمات الصحية للإعتماد .

٣. القيم المؤسسية:

● الإتيقان:

● التحسين المستمر.

● العمل الجماعي.

● الإبداع:

٤. الهدف العام للإدارة العامة لضمان الجودة:

بناء المعايير اللازمة لجودة العمل المؤسسي في القطاع الصحي وتطويرها وتطبيق معايير الجودة وآلياتها على برامج الوزارة ومشاريعها ونشر ثقافة التميز والعمل المؤسسي لدى قطاعات الوزارة وإدارات ضمان الجودة في المؤسسات الصحية.

٥. سياسة الجودة في الإدارة العامة لضمان الجودة :

● سياسة العمل

تلتزم الإدارة العامة لضمان الجودة بتطبيق الجودة على أنشطتها الأساسية سعياً لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وإرساء قواعد العمل المؤسسي وتقديم خدمات متميزة للمستخدمين، من خلال أفضل نظم ضمان الجودة، والتخطيط الاستراتيجي، والتدريب المستمر للعاملين، وتأهيلهم للمشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات، وفق نظام معلوماتي واضح ودقيق لدعم عمليات اتخاذ القرار الصحي، في بيئة عمل مناسبة، والعمل على تحفيزهم الدائم على الإبداع والتميز والريادة في جودة الأداء، كما تعمل الإدارة على التحسين المستمر للعمليات من خلال فرق عمل يتم تدريبها واعتماد نتائج عملها، وتعميق الشراكة وتعزيز التكامل، للوصول إلى الإتقان في جميع الأعمال والأنشطة في القطاعات الصحية

● سياسة التحفيز

يعتبر تثمين الجهود وتقدير المشاركات واجبا دينيا أولا ومطلبا إنسانيا ثانيا حيث يؤثر التحفيز على دافعية الفرد وتوجيه سلوكه نحو تحقيق الأهداف وبناء على ذلك تم وضع سياسة لتثمين جهود وتقدير المشاركات لكل من شارك وساهم في دعم وإنجاز أعمال الإدارة العامة لضمان الجودة بإداراتها

● سياسة تثمين الجهود وتقدير المشاركات

تقديم الشكر والتقدير لكل من ساهم وشارك وحفز ودع أعمال الإدارة العامة لضمان الجودة والخطوات التطويرية في أعمالها سواء من منسوبي إدارة ضمان الجودة أو من العاملين في الإدارة العامة أو إدارة الإدارات الفرعية أو من أي جهة حكومية أو خاصة على مستوى الجمهورية مهما كان حجم المشاركة بشرط أن يكون لها أثر ملموس على إدارة الجودة الشاملة.

- آلية تهمين الجهود وتقدير المشاركات للمشاركين من خارج إدارة الجودة الشاملة :
- حصر أسماء المشاركين مع الإدارة العامة لضمان الجودة سواء في الأعمال العادية أو التطويرية أو المشاريع .
 - تعبئة النموذج المعد لتهمين الجهود وتقدير المشاركة للمشاركين من خارج الإدارة العامة
 - تدقيق النموذج واستيفاء ما تبقى من بيانات وعرضه على مدير عام الإدارة .
 - اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من مدير الإدارة العامة لضمان الجودة .

للمشاركين من منسوبي الإدارة العامة للجودة الشاملة :

- حصر أسماء منسوبي الإدارة العامة الذين شاركوا في الأعمال التطويرية أو المشاريع وكان لهم أثر فاعل في العمل (النزاهة - ابتكار - إيجابية . . . وغيره) من قبل مدير الإدارة الفرعية / رئيس القسم كل فيما يخصه .
- تعبئة النموذج الخاص بترشيح منسوبي الإدارة العامة للحصول على خطاب أو شهادة شكر وتقدير وعرضه على مدير عام الإدارة .
- اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من الإدارة العامة أو من جهة أعلى حسب طبيعة التقدير المكافآت المالية تتم وفقا لما تحدده الجهات المختصة في الوزارة .

٦ . العلاقة التنظيمية للإدارة العامة لضمان الجودة:

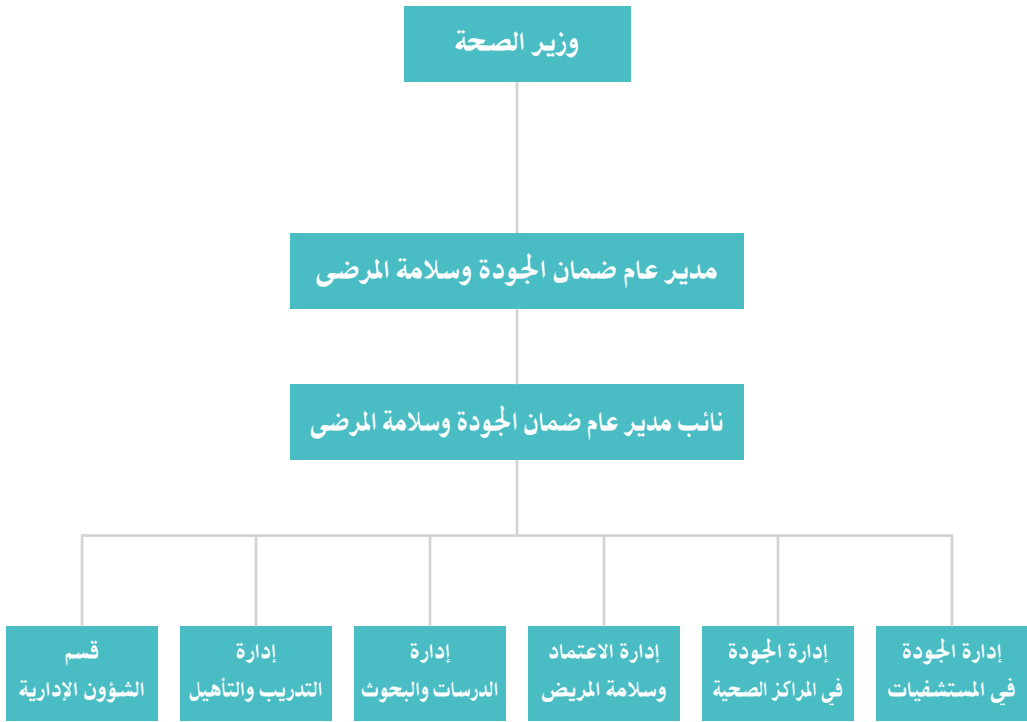
تأخذ الإدارة موقعها في الهيكل التنظيمي للوزارة وتكون علاقتها الرأسية متصلة بمعالي وزير الصحة أما علاقاتها الأفقية فتكون مفتوحة مع جميع القطاعات والإدارات وتتمتع بكافة الصلاحيات الممنوحة للإدارات الواقعة في مستواها التنظيمي، ويتم تنظيم العلاقة مع الإدارات الأخرى بما يحقق الأمور التالية:

- ١ . التعاون المتبادل من أجل رفع مستوى الأداء .
- ٢ . تحديد اختصاص كل إدارة بالنسبة للمهام المشتركة .
- ٣ . التأكد من عدم إجراء نفس العمل من قبل إدارتين مختلفتين (منع التداخل الوظيفي).

- وتتبنى إدارة ضمان الجودة مفاهيم الجودة ومبادئها كمنهج عملي في تطبيق النظم الصحية الحديثة للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة من خلال خمسة محاور أساسية لأنشطة الإدارة وهي :
1. نشر ثقافة الجودة وإيجاد لغة مشتركة بين العاملين في الخدمات الصحية والمستفيدين منها.
 2. تنمية مهارات العاملين من خلال برامج التدريب والتعليم المستمر وتطويرها للارتقاء بمستوى الأداء في القطاع الصحي.
 3. وضع المعايير والمؤشرات الخاصة بالخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية.
 4. المحافظة على استمرارية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال متابعة وقياس الأداء وقياس رضا المستفيدين والعاملين.
 5. إجراء البحوث والدراسات ذات العلاقة واستخدام النتائج والمعلومات المتاحة في التخطيط لبرامج التحسين المستمر.
 7. الإدارات والأقسام الفرعية للإدارة العامة لضمان الجودة:
ترتبط الإدارة بمعالي وزير الصحة وتتكون من عدد من الأقسام المتخصصة وهي :
 1. إدارة الجودة في المراكز الصحية .
 2. إدارة الجودة في المستشفيات .
 3. إدارة الاعتماد وسلامة المريض .
 4. إدارة الدراسات والبحوث .
 5. إدارة التدريب والتأهيل .
 6. قسم الشؤون الإدارية

٨. الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لضمان الجودة وسلامة المرضى



المهام والمسؤوليات والتوصيف الوظيفي:

أولاً: المهام والمسؤوليات

١. مهام الإدارة العامة لضمان الجودة:

- وضع الآليات لتنفيذ أنشطة وبرامج الجودة .
- رفع الاقتراحات ذات العلاقة لمكتب الوزير .
- إعداد خطط العمل التي تشمل الخطة الإستراتيجية للإدارة العامة لضمان الجودة والخطط السنوية لبرامج ضمان الجودة، والتأكد من أن خطط الإدارة تتماشى مع خطط الوزارة في هذا المجال .
- إعداد خطط العمل التنفيذية للإدارة، والتي تتضمن بشكل خاص التقييم والمتابعة .
- الإشراف على تنفيذ خطة ضمان الجودة ومتابعتها ومراجعتها وتقييمها ورفع تقرير لوزير الصحة ومتابعة النتائج والقرارات المتعلقة بها .
- المشاركة مع بقية الإدارات في إعداد الخطط العامة في وزارة الصحة وتطبيقها وبشكل خاص الخطط المعنية بتطوير وتحسين الأداء .
- المساهمة في إعداد خطط إدارات ضمان الجودة في مكاتب الصحة والمؤسسات الصحية، واعتماد هذه الخطط .
- الإشراف والتنسيق المستمر مع الإدارات والجهات ذات العلاقة في وزارة الصحة، للحد من ازدواجية الجهود والتأكد من أن أنشطة وبرامج الجودة تسير في الاتجاه الصحيح وتخدم الأهداف العامة للوزارة .
- التنسيق مع الجهات الأخرى ذات العلاقة خارج الوزارة حيال أي نشاط مشترك .
- توفير الموارد اللازمة لأنشطة ضمان الجودة (موارد مالية، قوى بشرية، تدريب...) لتسهيل مهام الإدارة .
- تشكيل اللجان المشتركة لأنشطة ضمان الجودة مع الجهات المختصة .
- تقديم المشورة والدعم الفني والإداري والتعليمي والتدريب للإدارات بالوزارة ومكاتب الصحة والمؤسسات الصحية الأخرى، والقائمين على العمل .

- إعداد وتنفيذ برامج التحسين المستمر في مرافق الوزارة ومتابعتها وتقويمها وتطويرها.
- عقد اللقاءات والندوات والاجتماعات والمشاركة في الدراسات والأبحاث واللقاءات العلمية ذات العلاقة.
- الإعداد لعقد المؤتمرات المحلية والدولية وورش العمل والندوات حول الجودة وتنفيذها.
- إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالجودة الصحية وتحسين الأداء وبشكل خاص تلك المتعلقة برضا متلقي الخدمة الصحية ومقدمها، ونشر نتائجها في الأوساط الإعلامية العلمية بالتعاون مع المؤسسات التعليمية الوطنية والدولية.
- وضع نظام الاعتماد وتطويره، ويشمل ذلك وضع المعايير وتطويرها ووضع آليات نقاط القياس والمؤشرات، ووضع دليل إجراءات الاعتماد بالمؤسسات الصحية ودليل التقييم الذاتي للمؤسسات الصحية وتصميم آلية تحسين أداء المؤسسات.
- إنشاء نظام معلومات خاص بإدارة الجودة، وتطوير أنظمة المعلومات المتعلقة ببرامج وأنشطة الجودة ويراعى فيها سرية المعلومات وخاصة فيما يتعلق ببرامج الأخطاء الطبية وبرامج قياس الأداء، وتصميم الإستمارات اللازمة ووضع آليات جمع البيانات وتحليلها.
- تنسيق الجهود المساندة لبرامج ضمان الجودة والإشراف على المهام المتعلقة بها مثل آلية جمع البيانات وطرق إجراء التحليل الإحصائية... الخ وتصميم النماذج المستخدمة لقياس مستوى الخدمة مع إيضاح كيفية استخدامها والهدف منها، وتحديد الأدوات اللازمة لجمع البيانات الإحصائية المطلوبة وطرقها حسب كل برنامج.
- دراسة التقارير والتوصيات وخطط العمل.... الخ في مجال ضمان الجودة، والواردة للإدارة من الإدارات والأقسام المختلفة والأقسام المساعدة، وتقديم التوصيات، ومتابعة النتائج والقرارات المتعلقة بها.
- وضع التقارير الدورية والسنوية عن أعمال الجودة، ورفعها لمكتب الوزير.
- توثيق برامج وأنشطة الجودة وبرامج تحسين الأداء، وإصدارها بدليل أو نشرات أو دوريات بالوسائل المناسبة، والاهتمام بشكل خاص بنشر النتائج الجيدة والتأكد من وصولها لجميع العاملين في الإدارة والمؤسسات الصحية.
- إعداد وتنفيذ برامج سلامة المرضى وتنشيطها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- أي مهام أخرى يمكن أن تسند إلى الإدارة ضمن مجال عملها.

٢. مهام الإدارات الفرعية المركزية

إدارة الجودة في المستشفيات :

تقوم هذه الإدارة بأنشطة الجودة فيما يخص المستشفيات الحكومية والخاصة وتشرف على تطوير هذه الأنشطة فضلاً عن تقديم الدعم والمساعدة الفنية لبناء وتحسين برامج جودة الخدمات الصحية، ومهام إدارة الجودة للمستشفيات هي:

نشر مفاهيم الجودة والعمل على تطوير مهارات العاملين من خلال برامج التطوير

● والتحصين المستمر.

● إعداد معايير الأداء بالمستشفيات واعتمادها كدليل وطني مرجعي لجميع المستشفيات.

● إعداد سياسات وإجراءات الجودة بالمستشفيات واعتمادها وتثقيف العاملين عليها.

● التعرف على واقع سياسات الجودة بالمستشفيات وذلك من خلال زيارات ميدانية

● دورية والعمل على تطوير هذه السياسات والأنشطة وضمان استمراريتها.

● متابعة إنجازات لجان الجودة بالمستشفيات وإعداد التقارير الدورية عن أنشطة الجودة فيها.

● دراسة التقارير الدورية من المستشفيات وتفريغها وتحليلها ومعالجتها وتقديم تغذية راجعة.

● تقديم الدعم التقني للجان الجودة بالمستشفيات واقتراح فرص تحسين الأداء.

● تطبيق معايير المستشفيات.

● وضع خطة سنوية لمتابعة تطبيق المعايير الوطنية بالمستشفيات المختلفة التابعة للوزارة

● ودراسة المؤشرات المتعلقة بهذه المعايير وتحليل أثر تطبيقها على جودة الخدمة المقدمة

● للمرضى ورضا المستفيدين.

● الحد من الخدمات غير الضرورية والهدر وتلافي أوجه القصور في تقديم الخدمات الضرورية.

● معرفة المخاطر الطبية وغير الطبية وتقييمها ومحاولة التقليل من حدوثها ووضع الخطط

● الوقائية لتفاديها.

إدارة الجودة في المراكز الصحية :

تشرف على متابعة العمل بأنشطة جودة الرعاية الصحية في المراكز الصحية وتطويرها، فضلا عن تقديم الدعم والمساعدة الفنية لبناء وتحسين برامج جودة الخدمات الصحية، ومهام هذه الإدارة هي :

1. نشر مفاهيم الجودة والعمل على تطوير مهارات العاملين من خلال برامج التطوير والتحسين المستمرة.
2. إعداد معايير الأداء بالمراكز الصحية واعتمادها كدليل وطني مرجعي لجميع المستشفيات والمراكز الصحية.
3. إعداد سياسات وإجراءات الجودة بالمراكز الصحية واعتمادها وتثقيف العاملين عليها.
4. التعرف على واقع سياسات الجودة في المراكز الصحية والعمل على تطويرها وضمان استمراريتها.
5. متابعة إنجازات الجودة في المراكز الصحية في المناطق والمديريات وإعداد التقارير الدورية عن أنشطتها.
6. تطبيق معايير الرعاية الصحية الأولية.
7. تلقي التقارير الدورية من المناطق وتحليلها وتقديم تغذية راجعة والعمل على إيجاد حلول لمشاكل التطبيق.
8. تقديم الدعم التقني لمسؤولي الجودة بالمراكز الصحية واقتراح فرص تحسين الأداء.
9. وضع خطة سنوية لمتابعة تطبيق الاعتماد بالمراكز الصحية المختلفة التابعة للوزارة ودراسة المؤشرات والمعايير المتعلقة به وتحليل تأثير تطبيقها على جودة الخدمة المقدمة.
10. الحد من الخدمات غير الضرورية والهدر وتلافي أوجه القصور في تقديم الخدمات الضرورية.
11. معرفة المخاطر الطبية وغير الطبية وتقييمها ومحاولة التقليل من حدوثها بوضع الخطط الوقائية لتفاديها.

إدارة الاعتماد وسلامة المريض :

- تعمل هذه الإدارة على وضع معايير ومؤشرات وسياسات وإجراءات وطنية للعمل والأداء في الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية ومراجعة معايير ومؤشرات الترخيص لضمان جودة هذه الخدمات والتمهيد لتأسيس وتطبيق نظام الاعتماد، ومهامها :
1. وضع المعايير بما يتماشى مع الدين الحنيف وأنظمة وبيئة الجمهورية اليمنية.

٢. الإشراف على تطبيق المعايير بالمؤسسات الصحية في وزارة الصحة.
 ٣. التقييم المستمر للمعايير والمؤشرات ومراجعتها وتطويرها.
 ٤. تصميم النماذج المناسبة لجمع بيانات المؤشرات الدالة على تطبيق المعايير وتحليلها.
 ٥. التنسيق مع الإدارات المعنية لإقامة ورش عمل عن المعايير يتم خلالها دراسة مدى ملاءمتها لبيئة العمل.
 ٦. المشاركة في وضع إجراءات وأدلة العمل في المؤسسات الصحية.
 ٧. الإشراف على جمع المعلومات المتعلقة بالمعايير وتحليلها وطرق جدولة النتائج.
- ومن أجل سلامة المريض فتعنى هذه الإدارة باكتشاف وسائل ضمان حماية المريض وسلامته وسلامة محيطه من أقارب وزوار وموظفين، كما تعنى بتحسين فهمنا لمعنى سلامة وأمان المريض وذلك من خلال التبادل الفعال للمعلومات التي تضمن إيجاد طرق فعالة لتحقيق ذلك :
١. تقييم وتحليل الوضع الحالي لسلامة وأمان المريض.
 ٢. التعرف على الموارد الموجودة والبنية التحتية المطلوبة لسلامة وأمان المريض.
 ٣. معرفة المخاطر الطبية وغير الطبية وتقييمها ومحاولة التقليل من حدوثها بوضع الخطط الوقائية لتفاديها.
 ٤. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة فيما يخص المهام المكلف بها مركز معلومات الأخطاء الطبية.
 ٥. إعداد مشروع سلامة المريض وأمانه.
 ٦. إعداد وتنفيذ دورات تدريبية وتطوير مواد علمية عن سلامة وأمان المريض.

إدارة الدراسات والبحوث :

- تعمل هذه الإدارة على نشر عمل البحوث والدراسات المتعلقة بالجودة وتشجيع المنهج البحثي والاستقصائي في البحوث ومتابعة ونشر الإصدارات الحديثة التي تعنى بالجودة تماشياً مع أهداف وسياسات الوزارة في هذا المجال :
١. إجراء البحوث والدراسات في الجودة والاستفادة من نتائجها في تطوير الأداء، ونشر نتائجها في الأوساط الإعلامية الوطنية والدولية.
 ٢. الاستقصاء والبحث عن مواضيع الجودة التي تتطلب دراسات ميدانية.

٣. التعاون مع المؤسسات التعليمية الوطنية والدولية لإجراء وتمويل البحوث المتعلقة بالجودة الصحية، وبشكل خاص الدراسات المتعلقة برضا متلقي الخدمة وقياس وتحليل مستوى الأداء.
٤. تنظيم المؤتمرات واللقاءات والندوات الوطنية والدولية المتعلقة ببرامج الجودة.
٥. المشاركة بإعداد خطة الإدارة السنوية.
٦. إنشاء نظام للمعلومات يفي باحتياجات إدارة ضمان الجودة وأقسامها المختلفة ويتضمن تصميم قواعد البيانات اللازمة لنظام المعلومات، وتصميم الاستثمارات اللازمة للعمل.
٧. متابعة المهام المطلوبة من الإدارة بما يتعلق بصفحة الإدارة في موقع وزارة الصحة على الإنترنت.
٨. إصدار مجلة علمية دورية والإشراف على النشرات الدورية في مجال جودة الرعاية الصحية.

إدارة التدريب والتأهيل:

- تعمل هذه الإدارة على نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الوزارة وتدريب العاملين في المستشفيات والمراكز والمؤسسات الصحية المكلفة بالعمل في مجال جودة الرعاية الصحية ومهامها كالتالي:
١. إعداد خطة التدريب السنوية للوزارة بما يدعم أهداف استراتيجية الجودة.
 ٢. تخطيط وتطوير البرامج التدريبية.
 ٣. تحديد الاحتياجات التدريبية.
 ٤. إعداد الميزانية التقديرية وتصميم البرامج التدريبية.
 ٥. إعداد دليل شركات التدريب والمدربين.
 ٦. تنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها وتقييمها.
 ٧. التنسيق مع الإدارات المعنية بشأن الترشيحات للبرامج التدريبية.
 ٨. إختيار المرشحين وإبلاغهم عن مواعيد البرامج التدريبية.
 ٩. إعداد المساعدات التدريبية من أفلام وأجهزة ومواد علمية ومعدات تكنولوجية مناسبة.
 ١٠. الإعداد والإخراج الفني لخطة التدريب السنوية.
 ١١. إنشاء مكتبة الجودة وتجهيزها وتزويدها بأحدث الكتب والمراجع والدورات المحلية والإقليمية.

قسم الشؤون الإدارية:

يعنى بتسيير الأمور الإدارية للإدارة العامة لضمان الجودة ومهامه هي:

- ١ . متابعة شؤون الموظفين الإدارية .
- ٢ . متابعة الشؤون الإدارية للإدارة العامة لضمان الجودة .
- ٣ . متابعة متطلبات الإدارة من الأجهزة والأدوات المكتبية والمستلزمات وتوفيرها وتنظيم صرفها .
- ٤ . متابعة أعمال الصيانة داخل الإدارة .
- ٥ . متابعة الأمور المالية الخاصة بالإدارة .
- ٦ . الإشراف على مستودع الإدارة وترتيبه وتنظيمه .

٣. مهام إدارات وأقسام ضمان الجودة في المؤسسات الصحية (المستشفى / المركز الصحي):

هي الإدارة أو القسم ذات العلاقة بالجودة على مستوى المؤسسة الصحية مثل الهيئة أو المستشفى أو القطاع الصحي أو المؤسسات الصحية أو المراكز الصحية التي لا تقدم خدمات صحية مباشرة مثل مراكز التعليم والتدريب ومستودعات الأدوية... الخ، يتم وضع هيكلية إدارات ضمان الجودة وأقسام الجودة في المؤسسات الصحية / المراكز الصحية ، وتعميمها بتعميم وزارتي، وتأخذ الإدارة موقعها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون علاقتها الرأسية متصلة بمدير المؤسسة الصحية أو من ينوب عنه أما علاقتها الأفقية فتكون مفتوحة مع جميع الأقسام وتتمتع بكافة الصلاحيات الممنوحة للإدارات الواقعة في مستواها التنظيمي، ويتم تنظيم العلاقة مع الإدارات الأخرى بما يحقق الأمور التالية :

١. التعاون المتبادل من أجل رفع مستوى الأداء.

٢. تحديد اختصاص كل إدارة بالنسبة للمهام المشتركة.

٣. التأكد من عدم إجراء نفس العمل من قبل قسمين أو إدارتين مختلفتين.

وتتلخص مهام إدارة ضمان الجودة في المؤسسة الصحية في الأنشطة التالية :

١. إعداد خطة العمل السنوية بالمشاركة مع بقية الأقسام في المؤسسة، من خلال خطة الإدارة المركزية، والتأكد من أن نظام إدارة الجودة المطبق يتماشى مع خطط الإدارة العامة لضمان الجودة في هذا المجال.

٢. وضع الآليات لتنفيذ قرارات الإدارة العامة لضمان الجودة ورفع الاقتراحات ذات العلاقة.

٣. الإشراف على تنفيذ خطة العمل ومتابعتها ومراجعتها وتقييمها وبشكل خاص للأنشطة المعنية بتطوير وتحسين العمل، ورفع تقرير سنوي عنها لإدارة الجودة المركزية (المستشفيات / المراكز الصحية)، ومتابعة النتائج والقرارات المتعلقة بها.

٤. الإشراف على تطبيق برامج الجودة في المؤسسة / المركز الصحي ومتابعتها وتقويمها، وبشكل خاص تلك التي تركز على التدريب والتقييم ونشر ثقافة الجودة.

٥. الإشراف والتنسيق المستمر مع الإدارات والجهات ذات العلاقة بما يتعلق بهذه البرامج وبشكل خاص برامج التعليم الطبي المستمر.

٦. إعداد خطط العمل التنفيذية للإدارة أو القسم، والتي تتضمن بشكل خاص التقييم والمتابعة لأنشطة العمل.
٧. التنسيق مع الجهات الأخرى ذات العلاقة خارج المؤسسة حيال أي نشاط مشترك.
٨. التأكد من أن أنشطة وبرامج الجودة متكاملة وتسير في الاتجاه الصحيح وتخدم الأهداف العامة للوزارة.
٩. توفير الموارد اللازمة لضمان الجودة (موارد مالية، قوى بشرية، تدريب ...).
١٠. تشكيل اللجان المشتركة لأنشطة ضمان الجودة مع الجهات المختصة.
١١. إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالجودة الصحية وتحسين الأداء وبشكل خاص تلك المتعلقة برضا متلقي ومقدم الخدمة الصحية.
١٢. منح برامج الاعتماد الأولوية في العمل ويشمل ذلك على الخصوص تطبيق المعايير القياسية الموضوعية من قبل الوزارة واستخدام المؤشرات لهذه المعايير.
١٣. إعداد وتنفيذ برامج الجودة وبرامج التدريب والتطوير والتحسين المستمر ومتابعتها وتقويمها وتطويرها.
١٤. تطبيق نظام المعلومات الخاص بالجودة، وبرامج وأنشطة الجودة وبراغى فيها سرية المعلومات وخاصة بما يتعلق ببرامج الأخطاء الطبية وبرامج قياس الأداء، وملئ الاستمارات الخاصة وإرسالها للإدارة العامة لضمان الجودة.
١٥. تنسيق الجهود المساندة لبرامج ضمان الجودة والإشراف على المهام المتعلقة بها مثل آلية جمع البيانات وطرق إجراء التحليل الإحصائية... الخ وتصميم النماذج المستخدمة لقياس مستوى الخدمة مع إيضاح كيفية استخدامها والهدف منها، وتحديد الأدوات اللازمة لجمع البيانات الإحصائية المطلوبة وطرقها حسب كل برنامج.
١٦. تفعيل عمل لجان المستشفيات / المراكز الصحية ، والتنسيق فيما بينها، ومساعدتها على التعرف على المشاكل ودراستها وحلها.
١٧. عقد اللقاءات والندوات والاجتماعات والمشاركة في الدراسات والأبحاث العلمية ذات العلاقة.

١٨. دراسة التقارير والتوصيات وخطط العمل.....الخ في مجال ضمان الجودة، والواردة للإدارة أو القسم من الأقسام المختلفة والأقسام المساعدة، وتقديم التوصيات، ومتابعة النتائج والقرارات المتعلقة بها.
١٩. وضع التقارير الدورية والسنوية عن أعمال الجودة، ورفعها للإدارة العامة لضمان الجودة.
٢٠. تفعيل عمل لجان الجودة بالمستشفيات / المراكز الصحية.
٢١. تفعيل عمل منسقي الجودة بالمستشفيات / المراكز الصحية.
٢٢. أي مهام أخرى يمكن أن تسند إلى الإدارة أو القسم ضمن مجال عملها.

ثانياً: التوصيف الوظيفي

الوصف الوظيفي لوظائف الإدارة العامة لضمان الجودة:

١. المدير العام.
٢. نائب المدير العام.
٣. رؤساء الأقسام (حسب أقسام الإدارة).
٤. رئيس قسم الشؤون الإدارية.
٥. مدير مكتب المدير العام.
٦. سكرتير مكتب المدير العام.
٧. مسؤول علاقات عامة.
٨. خبير جودة.
٩. أخصائي جودة.
١٠. موظف الاتصالات الإدارية.
١١. مراسل.

١. المدير العام :

المسمى الوظيفي :	مدير عام إدارة ضمان الجودة .
الرئيس المباشر :	وزير الصحة .
المؤهلات المطلوبة :	الحد الأدنى ماجستير إدارة المستشفيات أو صحة المجتمع + خبرة في جودة الرعاية الصحية .
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١ . الإشراف على وضع سياسات وأهداف وخطط إدارة ضمان الجودة .</p> <p>٢ . التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لجميع أنشطة وبرامج الإدارة .</p> <p>٣ . الإشراف على تطبيق جميع الأنظمة واللوائح والتعليمات العامة أو الصادرة من وزارة الصحة .</p> <p>٤ . التنسيق مع الجهات المعنية لتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة للإدارة .</p> <p>٥ . الإشراف على تقييم مستوى أداء العاملين .</p> <p>٦ . الإشراف على وضع برامج الجودة، والبرامج التطويرية .</p> <p>٧ . توزيع القوى العاملة بالإدارة بما يتناسب وخبرات منسوبيها وضرورات العمل .</p> <p>٨ . الإشراف على البرامج التدريبية والدراسات والبحوث التي تجربها الإدارة العامة .</p> <p>٩ . الإشراف على نظام المعلومات والتقارير الدورية والبيانات حول أنشطة الإدارة .</p> <p>١٠ . الإشراف على إعداد مشروع ميزانية الإدارة السنوية والاشتراك في مناقشتها النهائية .</p> <p>١١ . تمثيل الوزارة فيما يتعلق بأنشطة الجودة داخلياً وخارجياً .</p>

٢. نائب المدير العام :

المسمى الوظيفي :	نائب مدير عام إدارة ضمان الجودة .
الرئيس المباشر :	مدير عام إدارة ضمان الجودة .
المؤهلات المطلوبة :	الحد الأدنى ماجستير إدارة المستشفيات أو صحة المجتمع + خبرة في جودة الرعاية الصحية .
الواجبات والمسؤوليات :	يقوم نائب مدير عام إدارة ضمان الجودة بما يلي: ١ . ينوب عن المدير العام لضمان الجودة في حال غيابه . ٢ . يشكل حلقة اتصال بين كافة الأقسام التابعة للإدارة والمدير العام . ٣ . يشارك المدير العام في إنجاز مهامه الوظيفية . ٤ . يشارك في وضع برامج الجودة . ٥ . يشارك في إعداد وتطوير وتنفيذ برامج الجودة . ٦ . يرفع التقارير عن الإدارة للمدير العام . ٧ . الإشراف على إعداد وتطبيق وتطوير جميع الأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بأقسام الإدارة . ٨ . التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل وخارج الإدارة . ٩ . تمثيل إدارة الجودة فيما يتعلق بأنشطتها داخلياً وخارجياً .

٣. مدير إدارة فرعية :

مدير إدارة	المسمى الوظيفي :
مدير عام إدارة ضمان الجودة .	الرئيس المباشر :
الحد الأدنى ماجستير إدارة المستشفيات أو صحة المجتمع + خبرة في جودة الرعاية الصحية.	المؤهلات المطلوبة :
بشكل عام يقوم مدير الإدارة بما يلي: ١. تنفيذ المهام الوظيفية للإدارة . ٢. تطبيق الأنظمة والتعاميم واللوائح الصادرة من الوزارة . ٣. وضع الخطط والبرامج التطويرية لتحقيق الارتقاء بأنشطة الإدارة ٤. المساهمة في إعداد خطط الجودة الشاملة وتحديد اللجان اللازمة لهذا العمل . ٥. تنظيم العمل داخل الإدارة والتنسيق فيما بينها وتوزيع العمل حسب التخصصات بما يتلاءم مع ظروف وحجم العمل . ٦. السعي لتوفير المستلزمات المادية والبشرية لتحقيق أهدافها . ٧. التنسيق مع الإدارات والاقسام ذات العلاقة لضمان سير العمل ونجاحه . ٨. المشاركة في اللجان حسب الاختصاص ورفع تقاريرها وتوجيهها للجهات ذات العلاقة . ٩. اعتماد التقارير الدورية (الشهرية، السنوية) وغير الدورية ورفعها للمدير العام أو من ينوب عنه ١٠. الإشراف على وضع وتطوير دليل السياسات وإجراءات العمل بالإدارة . ١١. الإشراف على السجلات والمعلومات الخاصة بالإدارة وعلى جمع المعلومات وتحليلها وطرق جدولة النتائج . ١٢. دراسة وتحليل المشاكل التي تواجهها الإدارة . ١٣. تقييم مستوى أداء العاملين في الإدارة . ١٤. تمثيل إدارة الجودة فيما يتعلق بأنشطتها داخلياً وخارجياً .	الواجبات والمسؤوليات :

٤. رئيس قسم الشؤون الإدارية :

المسمى الوظيفي :	رئيس قسم الشؤون الإدارية.
الرئيس المباشر :	نائب مدير عام إدارة ضمان الجودة.
المؤهلات المطلوبة :	بكالوريوس في الإدارة أو ما يعادلها.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. متابعة تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات الإدارية.</p> <p>٢. مراجعة صياغة التعاميم والأوامر الإدارية المقترحة من الأقسام المعنية.</p> <p>٣. متابعة حفظ وفهرسة المراسيم والقرارات والأنظمة واللوائح والتعاميم والأوامر الإدارية.</p> <p>٤. الإشراف على أعمال المصادر والوارد ومتابعة سير العمل، ومتابعة إجراءات الحفاظ على سرية المعلومات الواردة والصادرة.</p> <p>٥. استكمال الإجراءات المتعلقة بالترقية والنقل والترقية وكذلك التعاقد وتجديد العقود والعلاوات بالنسبة للمتعاقدين.</p> <p>٦. متابعة دوام الموظفين.</p> <p>٧. ترتيب وجدولة إجازات موظفي الإدارة وإنهاء إجراءاتها.</p> <p>٨. استكمال كافة الإجراءات اللازمة نحو مستحقات العاملين من رواتب وبدلات ومكافآت وعلاوات وغيرها.</p> <p>٩. اتخاذ الإجراءات اللازمة عند انتهاء خدمات العاملين والعمل على تصفية مستحقاتها.</p> <p>١٠. تنظيم وحفظ ملفات وسجلات العاملين والتأكد من استيفائها لجميع المعلومات والمستندات اللازمة.</p> <p>١١. متابعة تجديد عقود الموظفين وإقاماتهم وجوازاتهم، ... الخ.</p> <p>١٢. متابعة استحقاقات الموظفين من انتدابات ورواتب ومكافآت وغيرها وتجهيزها للصرف.</p> <p>١٣. الاشتراك في إعداد مشروع الموازنة السنوية.</p>

<p>١٤ . متابعة متطلبات ومستلزمات الإدارة وتوفيرها وتنظيم صرفها .</p> <p>١٥ . الإشراف على مستودع الإدارة وترتيبه وتنظيمه .</p> <p>١٦ . متابعة أعمال الصيانة داخل الإدارة .</p> <p>١٧ . الإشراف على إجراءات أمن وسلامة المنشأة .</p> <p>١٨ . إعداد الإجراءات الخاصة بأعمال القسم وفقا للتنظيم المعتمد من الوزارة .</p> <p>١٩ . تلقي البريد وفرزه والإشراف على تسجيله وتوزيعه على الإدارات والأقسام حسب الأصول المتبعة .</p>	
---	--

٥ . مدير مكتب المدير العام :

مدير مكتب المدير العام :	المسمى الوظيفي :
المدير الإداري .	الرئيس المباشر :
دبلوم في الإدارة أو في السكرتارية .	المؤهلات المطلوبة :
<p>١ . ترتيب وعرض المعاملات على المدير العام وتوزيعها حسب التوجيه .</p> <p>٢ . تنظيم مواعيد الاجتماعات والمقابلات والمواعيد الخاصة بالمدير العام وجدولتها ومتابعة كل ما يتعلق بها .</p> <p>٣ . متابعة إنجاز الأعمال المحالة للموظفين بالإدارة حسب توجيهات المدير العام .</p> <p>٤ . استكمال إجراءات عرض وقيد المعاملات السرية .</p> <p>٥ . إعداد التقارير الدورية عن نشاط المكتب وسير العمل .</p> <p>٦ . حفظ وفهرسة صور المكاتبات السرية والأوراق ذات الأهمية الخاصة .</p>	الواجبات والمسؤوليات :

٦. سكرتير مكتب المدير العام:

المسمى الوظيفي :	سكرتير مكتب المدير العام.
الرئيس المباشر :	مدير مكتب المدير العام.
المؤهلات المطلوبة :	دبلوم السكرتارية.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. الرد على المكالمات الهاتفية واستقبال وإرسال الفاكسات وحفظها وترتيبها.</p> <p>٢. إنجاز كافة مهام السكرتارية للمدير العام.</p> <p>٣. القيام بأعمال النسخ والتصوير والترجمة والتحرير وإعداد التقارير والمذكرات.</p> <p>٤. إعداد الإجراءات الخاصة بأعمال المكتب وفقاً للتنظيم المعتمد من الوزارة.</p>

٧. مسؤول علاقات عامة:

المسمى الوظيفي :	مسؤول علاقات عامة:
الرئيس المباشر :	نائب مدير عام إدارة ضمان الجودة.
المؤهلات المطلوبة :	دبلوم في الإدارة أو في السكرتارية أو ما يعادلها.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. ترتيب وعرض المعاملات على المدير العام وتوزيعها حسب التوجيه.</p> <p>٢. التحضير للندوات العلمية وحلقات العمل والدورات التدريبية من حيث تجهيز المقر وتوفير المتطلبات الخاصة بالفعالية (تصوير، طباعة، استقبال....الخ) بالتنسيق مع المسؤول عن الفعالية.</p> <p>٣. تزويد وسائل الإعلام بالأخبار والأنشطة التي تقيمها أو تشارك فيها الإدارة.</p> <p>٤. متابعة ما ينشر بالصحف حول الإدارة وأنشطتها وعرضها على المدير العام.</p>

<p>٥. التنسيق مع الإدارات والجهات الأخرى حيال الأنشطة المشتركة.</p> <p>٦. متابعة الاشتراك في الصحف والمجلات وأي مطبوعات أخرى وتوزيعها.</p> <p>٧. الإشراف على مكتبة الإدارة ومتابعة توفير الكتب والمجلات والنشرات وفهرستها وحفظها وتنظيمها ووضع آلية لكيفية الإعارة والتصوير والاستفادة منها.</p> <p>٨. تنظيم الأنشطة الترفيهية للإدارة والإشراف عليها.</p>	
--	--

٨. أخصائي الجودة:

أخصائي جودة	المسمى الوظيفي :
ماجستير علوم الإدارة الصحية أو صحة المجتمع + شهادة معترف بها في مجال جودة الرعاية الصحية أو ما يعادلها.	المؤهلات المطلوبة :
<p>١. الأعمال الاعتيادية المكلف بها.</p> <p>٢. المشاركة في التخطيط لبرامج ومشاريع الإدارة.</p> <p>٣. المشاركة في اعمال التقييم والمتابعة والدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الجودة.</p> <p>٤. المساهمة في تقديم المشورة الفنية.</p> <p>٥. المشاركة في العملية التدريبية في مجال الجودة في الإدارات والمستشفيات والمراكز الصحية.</p> <p>٦. المشاركة في اجتماعات الجودة واللجان ذات العلاقة.</p> <p>٧. أي مهام أخرى تتعلق بعمله ويكلف بها من قبل المدير.</p>	الواجبات والمسؤوليات :

٩. خبير الجودة:

المسمى الوظيفي :	خبير الجودة:
المؤهلات المطلوبة :	بكالوريوس علوم صحية + شهادة معترف بها في مجال جودة الرعاية الصحية أو ما يعادلها.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. الأعمال الاعتيادية المكلف بها.</p> <p>٢. المشاركة في التخطيط لبرامج ومشاريع الإدارة.</p> <p>٣. المشاركة في أعمال التقييم والمتابعة والدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الجودة.</p> <p>٤. المساهمة في تقديم المشورة الفنية.</p> <p>٥. المشاركة في العملية التدريبية في مجال الجودة في الإدارات والمستشفيات والمراكز الصحية.</p> <p>٦. المشاركة في اجتماعات الجودة واللجان ذات العلاقة.</p> <p>٧. أي مهام أخرى تتعلق بعمله ويكلف بها من قبل مسؤولة المباشر.</p>

١٠. محاسب:

المسمى الوظيفي :	محاسب:
الرئيس المباشر :	رئيس قسم الشؤون الادارية.
المؤهلات المطلوبة :	اختصاص جامعي في المحاسبة.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. متابعة الأمور المالية الخاصة بالإدارة.</p> <p>٢. تنظيم السجلات المالية وحفظها حسب الأصول المتبعة.</p> <p>٣. إعداد جداول الرواتب والأجور بشكل شهري لرفعها إلى الجهات المعنية.</p> <p>٤. متابعة كافة الأمور المالية المتعلقة بالأنشطة الخاصة بالإدارة أو الأقسام المختلفة التابعة لها وتنظيم جداول خاصة بذلك وحفظ نسخ منها حسب الأصول المتبعة.</p>

١١. موظف الاتصالات الإدارية:

المسمى الوظيفي :	مسؤول صادر ووارد.
الرئيس المباشر :	رئيس قسم الشؤون الادارية.
المؤهلات المطلوبة :	أحد إختصاصات السكرتارية.
الواجبات والمسؤوليات :	<p>١. استلام المعاملات الواردة وتسجيلها وتسليمها لسكرتارية الادارة .</p> <p>٢. توزيع المعاملات وتسديد قيود المعاملات الواردة بعد استكمال إجراءاتها من الأقسام المختصة ورصد حركة المعاملات المتأخرة .</p> <p>٣. إرسال البريد بعد تسجيله وإعطاء رقم وتاريخ بعد ختمه حسب الأصول المتبعة .</p> <p>٤. حفظ المعاملات المنتهية إجراءاتها وتبويبها وترتيبها .</p> <p>٥. تسجيل المعاملات الصادرة وحفظ صور منها في الملفات الخاصة بذلك ، وصور لدى المسؤولين عن إنجاز المعاملة .</p> <p>٦. تسليم المعاملات للجهات خارج الإدارة ومتابعتها .</p> <p>٧. إعداد تقرير أسبوعي عن المعاملات التي تحتاج إلى ردود وماذا تم بشأنها وأسباب تأخرها .</p> <p>٨. تنظيم المعاملات السرية ووضع آلية لاستلامها وتسليمها وحفظها ومتابعتها .</p> <p>٩. إعداد تقارير شهرية عن الأنشطة وإنجازاته والملاحظات والتوصيات المتعلقة بتطوير العمل .</p> <p>١٠. إعداد الإجراءات الخاصة بأعمال القسم وفقا للتنظيم المعتمد من الوزارة .</p>

١٢. مراسل:

المسمى الوظيفي :	مراسل .
الرئيس المباشر :	رئيس قسم الشؤون الادارية .
المؤهلات المطلوبة :	ثانوية .
الواجبات والمسؤوليات :	القيام بأعمال المراسلة .

الوصف الوظيفي لمنسوبي ادارة الجودة في المؤسسة الصحية (مستشفيات / مراكز صحية):

لكي تستطيع الإدارة القيام بمسؤولياتها على الوجه المطلوب والوفاء بكل التزاماتها تجاه تطوير الخدمة وتحسينها فإنه من الأهمية بمكان توفير القوى البشرية التالية وذلك وفقا للمتطلبات الوظيفية المحددة لاحقا:

١. مدير الإدارة أو القسم.

٢. خبير جودة (يحدد عددهم حسب حجم العمل المطلوب).

٣. منسقي جودة (يحدد عددهم حسب حجم العمل المطلوب).

٤. مسؤول مركز المعلومات.

٥. سكرتير.

١. مدير الإدارة أو القسم:

المسمى الوظيفي :	مدير إدارة (رئيس قسم) ضمان الجودة في المؤسسة الصحية.
الرئيس المباشر :	مدير المؤسسة الصحية
المؤهلات المطلوبة :	أحد الاختصاصات الطبية وشهادة معترف بها ومعتمدة في جودة الرعاية الصحية + خبرات في الإدارة الصحية.
الواجبات والمسؤوليات :	بشكل عام يقوم مدير ضمان الجودة في المؤسسة الصحية بما يلي: ١. إشغال عضوية لجنة ضمان الجودة في المؤسسة الصحية ويكون هو المقرر فيها. ٢. الإشراف على تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات العامة والصادرة من وزارة الصحة. ٣. الإشراف على إعداد وتنفيذ برامج وخطط الجودة في المؤسسة الصحية وتفعيل اللجان.

٤. التنسيق مع الإدارة العامة لضمان الجودة بما يتعلق بالخطط العامة والأمور الفنية مثل إصدارات المعايير والبروتوكولات وإجراءات وأدلة العمل .
٥. التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة لتوفير الاحتياجات اللازمة لضمان سير البرنامج ونجاحه مثل الإمكانيات المادية والبشرية .
٦. تحليل المشاكل التي تواجهها المؤسسة ووضع الحلول المناسبة.
٧. الإشراف على أعمال لجان ضمان الجودة في المؤسسة الصحية وحفظ محاضر اجتماعات اللجان، والتنسيق بينها ودراسة تقاريرها ورفعها لمدير المؤسسة.
٨. إجراء الدراسات والبحوث وإتباع سياسات وإجراء الدراسات ومنها الحصول على موافقة مدير المستشفى ومدير القسم المعني واعتماد لجنة ضمان الجودة وتوفير مستلزمات إجراء هذه الدراسات.
٩. تطبيق النظم الإدارية اللازمة لضمان سرية المعلومات المتعلقة بالعمل وخاصة تلك المتعلقة بالدراسات والتقييم والتحليل الإحصائية، ومنها عدم الإدلاء بأي معلومات عن نتائج فعاليات ضمان الجودة أو ما يتعلق بها إلى أي فرد أو مجموعة أفراد داخل أو خارج الإدارة قبل الحصول على موافقة لجنة ضمان الجودة أو مدير المؤسسة الصحية أو كليهما معا.
١٠. الإشراف على نظام المعلومات والتقارير الدورية والمعلومات والبيانات حول أنشطة الإدارة.
١١. رفع التقارير الدورية عن أنشطة إدارة الجودة.
١٢. أية مهام أخرى يسندها مدير المؤسسة الصحية في حدود اختصاصاته الوظيفية.

٢. خبير الجودة:

المسمى الوظيفي :	خبير جودة .
الرئيس المباشر :	مدير الإدارة .
المؤهلات المطلوبة :	مؤهل مناسب في العلوم صحية + شهادة معترف بها في مجال جودة الرعاية الصحية أو ما يعادلها.
الواجبات والمسؤوليات :	<ol style="list-style-type: none">١. الأعمال الاعتيادية المكلف بها.٢. المشاركة في التخطيط لبرامج ومشاريع الإدارة .٣. المشاركة في اعمال التقييم والمتابعة والدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الجودة .٤. المساهمة في تقديم المشورة الفنية .٥. المشاركة في العملية التدريبية في مجال الجودة في الإدارات والمستشفيات والمراكز الصحية .٦. المشاركة في اجتماعات الجودة واللجان ذات العلاقة .٧. أي مهام أخرى تتعلق بعمله ويكلف بها من قبل المدير .

مسميات النماذج الخاصة بالإدارة العامة لضمان الجودة:

نموذج متابعة الإنجاز	نموذج توزيع المعاملات
نموذج عهد	نموذج تقييم مستشفى
نموذج تبليغ حضور اجتماع	نموذج أداة المسح الميداني
نموذج ممتلكات الإدارة	نموذج تقرير دوري
نموذج بيان استلام وتسليم	نموذج تقرير سير العمل
نموذج استمارة خروج	نموذج توزيع مهام
نموذج الاجازات	نموذج متابعة إنجاز مهمة
نموذج الدوام اليومي	نموذج المهام الحيوية للوظيفة
نموذج مباشرة موظف	نموذج محتويات ملف التدريب
نموذج مناقلة عهدة	نموذج إجازة مرضية
نموذج تقييم برنامج تدريبي	نموذج تقرير طبي
نموذج تفصيلي بفواتير مصروفات الإدارة	نموذج إشعار
	نموذج التأخير الصباحي
	نموذج ملف وارد
	نموذج حقيبة تدريبية
	نموذج الوصف الوظيفي
	نموذج خطة البرامج التدريبية
	نموذج خطة الفريق



ثانياً : التوصيف الوظيفي

الوصف الوظيفي لوظائف الإدارة العامة لضمان الجودة:

- ١ . المدير العام .
- ٢ . نائب المدير العام .
- ٣ . رؤساء الاقسام (حسب أقسام الإدارة).
- ٤ . رئيس قسم الشؤون الإدارية .
- ٥ . مدير مكتب المدير العام .
- ٦ . سكرتير مكتب المدير العام .
- ٧ . مسؤول علاقات عامة .
- ٨ . خبير جودة .
- ٩ . أخصائي جودة .
- ١٠ . موظف الاتصالات الإدارية .
- ١١ . مراسل .

