

# الخطة الاستراتيجية

**2018-2014**



## Jordan University Hospital (JUH)

مستشفى الجامعة الأردنية

رمز الخطة: ADM 001	عنوان الخطة: الخطة الاستراتيجية
رقم الإصدار: 7	تاريخ التفعيل: 2008
تاريخ الإصدار: 2008	
تاريخ التحديث: 2017/6/10	رقم الصفحة: (39/1)
إعداد: لجنة التخطيط الاستراتيجي	
الوظيفة: مدير مكتب الجودة ومراقبة النوعية التوقيع: .....	الاسم: د. محمود ابو عبيدة التاريخ: ٢٠١٧ / ٧ / ١٧
الوظيفة: مدير عام مستشفى الجامعة الأردنية التوقيع: .....	الاسم: د. عبد العزيز الزيادات التاريخ: ٢٠١٧ / ٧ / ١٧

### المقدمة

مستشفى الجامعة الأردنية اليوم وهو يضع خطته الاستراتيجية للسنوات الخمس المقبلة يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف المؤسسية بكفاءة واقتدار ويطمح إلى أن تكون مسيرته مخططة ومنظمة وذات توجهات ورؤى محددة تساعد على الارتقاء بمستوى الخدمة في المستشفى وتدعم عملية التعليم والتدريب للطالب والباحث وتستجيب استجابة مثلى لاحتياجات المرضى وضمن أعلى معايير الجودة الحديثة والمعتمدة عالمياً و ينبع ذلك من إدراكنا بأن التخطيط للمستقبل هو الأسلوب الأمثل لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية على كافة الصعد ، وتحقيقاً لذلك قام المستشفى وانطلاقاً من سعيه الدائم نحو خلق وتنمية ثقافة التميز وتكريسها على مستوى دوائرها ووحداتها التنظيمية بإعداد هذه الخطة استناداً إلى الخطة الاستراتيجية للجامعة الأردنية وبالاستعانة بالمراجع العلمية المثبتة، حيث جاءت كنهج يحكم التوجهات والتطلعات المستقبلية انطلاقاً من رؤية المستشفى ورسالته بعد مراجعة عناصر البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمؤسسة وصياغة الأهداف المؤسسية استناداً إلى مجموعة القيم المؤسسية التي يعمل على تعميمها لضمان توفير خدمة ترقى وتتألف لتصل إلى المستوى المنشود بما يليق مع سمعة هذا الصرح العريق وتجدر الإشارة إلى أن

## المقدمة

مستشفى الجامعة الأردنية اليوم وهو يضع خطته الإستراتيجية للسنوات الخمس المقبلة يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف المؤسسية بكفاءة واقتدار ويطمح إلى أن تكون مسيرته مخططة ومنظمة وذات توجهات ورؤى محددة تساعد على الارتقاء بمستوى الخدمة في المستشفى وتدعم عملية التعليم والتدريب للطالب والباحث وتستجيب استجابة مثلى لاحتياجات المرضى وضمن أعلى معايير الجودة الحديثة والمعتمدة عالمياً و ينبع ذلك من إدراكنا بأن التخطيط للمستقبل هو الأسلوب الأمثل لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية على كافة الصعد ، و تحقيقاً لذلك قام المستشفى وانطلاقاً من سعيه الدائم نحو خلق وتمنية ثقافة التميز وتكريسها على مستوى دوائرها ووحداتها التنظيمية بإعداد هذه الخطة استناداً إلى الخطة الإستراتيجية للجامعة الأردنية وبالاستعانة بالمراجع العلمية المثبتة، حيث جاءت كنهج يحكم التوجهات والتطلعات المستقبلية انطلاقاً من رؤية المستشفى ورسالته بعد مراجعة عناصر البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمؤسسة وصياغة الأهداف المؤسسية استناداً إلى مجموعة القيم المؤسسية التي يعمل على تعميمها لضمان توفير خدمة ترقى وتتافس لتصل إلى المستوى المنشود بما يليق مع سمعة هذا الصرح العريق وتجدر الإشارة إلى أن الخطة انتهت بعرض تفصيلي لخطة العمل التي سوف يتم العمل عليها واعتمادها ومراقبة مستوى الانجاز في تحقيق الأهداف المؤسسية من خلال مجموعة مؤشرات إستراتيجية .

وشكأت المجالات التالية المحاور الرئيسية للخطة الإستراتيجية للمستشفى:

- (1) ضمان الجودة في الخدمة المقدمة للمريض والطالب على حد سواء.
- (2) خدمة المجتمع وتميمته من خلال تقديم الخدمات العامة والمتخصصة للمرضى ورفده بالطاقات البشرية المؤهلة .
- (3) تطوير ودعم النظم الإدارية وإدارة الموارد البشرية.
- (4) تعزيز الموقف المالي.
- (5) التحسين في عملية التعليم والتدريب وزيادة الفاعلية التعليمية و البحث العلمي.

## النشأة والأهداف

صدرت الإرادة الملكية السامية في الأول من كانون ثان عام ألف وتسعمائة وواحد وسبعين بإنشاء مستشفى عمان الكبير، وتفضل بافتتاحه رسمياً جلالة المغفور له بإذن الله الملك الحسين بن طلال في الثامن والعشرين من نيسان عام ألف وتسعمائة وثلاثة وسبعين ثم الحق بالجامعة الأردنية عام ألف وتسعمائة وخمسة وسبعين بإرادة ملكية سامية ليصبح اسمه (مستشفى الجامعة الأردنية).

وقد حددت الإرادة الملكية السامية الأهداف العامة لإنشاء مستشفى الجامعة وتمثلت هذه الأهداف في تقديم الرعاية الطبية العامة والمتخصصة وتدريب الأطباء وإعداد الاختصاصيين في مختلف فروع المهن الطبية والقيام بالبحث العلمي الطبي وتشجيعه ، وتوفير فرص الدراسة والتدريب المتخصص لطلبة الطب والمهن الأخرى إضافة إلى المهن الطبية المساندة.

ويشرف على إدارة المستشفى مجلس مؤلف من اثني عشر عضواً يرأسه رئيس الجامعة الأردنية ويشارك في عضويته مدير عام المستشفى وأمين عام وزارة الصحة وعمداء كليات الطب والصيدلة وطب الأسنان وعلوم التأهيل ورئيس لجنة العطاءات المركزية في الجامعة إلى جانب ثلاثة أعضاء من ذوي الخبرة والاختصاص يتم تعيينهم بقرار من مجلس أمناء الجامعة .

وكغيره من مؤسسات ومنجزات الوطن العزيز وبصفته وحدة من وحدات الجامعة الأردنية الأم عمل مستشفى الجامعة الأردنية معنى لتطبيق توجيهات القائد المفدى في رفع مستوى الخدمات الطبية والعلاجية التي قدمها على مدار أربعين عاماً من العمل والإنجاز في الحقل الطبي والصحي الأردني ويتابع المستشفى رحلته نحو التميّز التي بدأها منذ زمن كأعرق مستشفى جامعي على مستوى الوطن لتكون الجودة فيه لغة وثقافة على مستوى الخدمات المقدمة بكافة أشكالها. وقد وضعت الإدارة العليا في المستشفى نصب عينها الأهداف الوطنية بناءً على الرسائل والرؤى الملكية السامية المستندة إلى اعتماد الكفاية والإنجاز المرتبط بالزمن، وهي أسس أرسى قواعدها جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم. وقد وضعت إدارة المستشفى على سلم أولوياتها تقديم خدمات طبية متميزة لمنلقبيها، مراعية في ذلك البعد التعليمي والبحثي وملتزمة بروؤية المستشفى التي تقوم على أن يكون هذا الصرح الطبي مركزاً مرجعياً لتقديم التعليم الطبي وتطويره والتدريب والبحث العلمي والرعاية الطبية العلاجية والوقائية لخدمة المجتمع المحلي ولتوجيه المؤسسات الصحية في الأردن والمنطقة ورسائله التي تركز على تقديم خدمات طبية مميزة ذات جودة عالية وذات طابع عام ومتخصص جنباً إلى جنب مع برامج التعليم والتدريب المختلفة بما في ذلك برامج الدراسات العليا والقيام بالبحث العلمي وتشجيعه والإسهام في برنامج منع الأمراض والوقاية منها.

### نطاق العمل والخدمات المقدمة

يضم المستشفى في مبانيه وأقسامه الرئيسية والفرعية (12) دوائر طبية و (23) وحدة بما فيها الوحدات المتخصصة والعناية الحثيثة.

تضم الدوائر الطبية التخصصات العامة والمتخصصة المختلفة التالية:

- (13) تخصص في دائرة الباطنية.
- (5) تخصصات في الجراحة الخاصة.
- (8) تخصصات في الجراحة العامة.
- (9) تخصصات في طب الأطفال.
- (4) تخصصات نسائية وتوليد.
- (8) تخصصات في المختبرات والطبي الشرعي.

- (9) تخصصات في طب الأسنان.
  - (4) تخصصات في طب التأهيل.
  - (3) تخصصات في دائرة التخدير والإنعاش.
  - (3) تخصصات في دائرة الأشعة والطب النووي.
- إضافة إلى ذلك يضم المستشفى الدوائر الفنية والمكاتب الإدارية التالية:

- دائرة التمريض
- دائرة الصيدلة
- دائرة الشؤون المالية
- مكتب المدير العام الديوان المركزي
- مكتب الجودة ومراقبة النوعية
- مكتب السيطرة على العدوى
- مكتب السلامة العامة والبيئة
- مكتب العلاقات العامة
- مكتب الرقابة والتدقيق
- دائرة الخدمات المساندة
- مكتب خدمات المرضى العرب والأجانب
- مكتب التدريب والتطوير والتخطيط
- دائرة الخدمات الطبية المساندة
- دائرة الخدمات الطبية المساندة
- دائرة شؤون المرضى
- دائرة الموارد البشرية
- دائرة العطاءات والتزويد
- دائرة الخدمات الفندقية
- مكتب المعلومات والحاسوب
- دائرة الهندسة والصيانة والتشغيل
- مكتب البحث العلمي

و يعمل في مستشفى الجامعة فريق متكامل من الكوادر الطبية والادارية المؤهلة والمتميزة يزيد عددها عن حوالي (2600) موظفاً ، منهم (225) طبيباً استشارياً هم أعضاء هيئة تدريس في كلية الطب في الجامعة الأردنية، و (41) طبيباً استشارياً من أعضاء هيئة التدريس في كلية طب الأسنان، و (245) طبيباً مقيماً ، و (820) ممرضاً وممرضة ، وكادر متكامل من الصيادلة عدد (64) صيدلاني والفنيين الموظفين الاداريين . وقد وصل عدد الأسرة في المستشفى (554) سريراً وعدد الدخولات (991,33) ، فيما راجع العيادات الخارجية والطوارئ (451475) مراجعاً، ووصلت نسبة إشغال الأسرة في المستشفى إلى (70%) .

**الموقع المتميز**

مكّن المناخ الصحي والبيئة النقية التي تحيط بالمستشفى والخضرة اليانعة من الأشجار والمسطحات الخضراء التي تغطي أكثر من (70%) من المساحة الكلية لحرم المستشفى، على تحقيق المستويات العليا من الإنتاجية والتميز في المستشفى الذي يقدم خدماته الطبية والصحية والعلمية لكافة مؤسسات والوطن وقطاعاته وشرائحه، وهو مركز تدريبي تعليمي للكليات الصحية في الجامعة الأردنية مثل كلية الطب البشري وطب الأسنان والصيدلة والتمريض وعلوم التأهيل ، بالإضافة إلى الخدمات التي تقدم للمرضى العرب والمرضى من الدول الصديقة في كافة مسارات العلوم الطبية والصحية

**الرؤية**

رؤيتنا: أن يكون مستشفى الجامعة الأردنية مركزاً عالمياً ومرجعاً لتطوير وتقديم التعليم والتدريب الصحي والبحث العلمي والرعاية الطبية العلاجية والوقائية وفق أعلى المعايير الخاصة بالتعليم والخدمات الصحية .

**الرسالة**

رسالتنا: تقديم خدمات طبية مميزة وآمنة ذات جودة عالية وطابع عام ومتخصص، جنباً إلى جنب مع برامج التعليم والتدريب المختلفة بما في ذلك البرامج التعليمية والبحثية والتدريبية ، وذلك من خلال توفير بيئة غنية تقنياً تتيح فرص الممارسة الصحية على أعلى المستويات في المعايير الصحية والخدماتية والتعليمية من أجل الاستجابة لمتطلبات الرعاية الصحية للمواطن الأردني والعربي ومتطلبات الاعداد المهني المتخصص للكوادر العاملة في القطاع الصحي والتي توفرها الجامعة .

**القيم الجوهرية****(1) الالتزام**

التفاني في تحقيق رسالة ورؤية مستشفى الجامعة الأردنية والتعهد بالالتزام بأعلى مستويات النزاهة المهنية.

**(2) التعاطف**

توفير العناية الرحيمة لجميع الأشخاص وتلبية احتياجاتهم خلال وقت مناسب.

**(3) المصداقية**

نلتزم باخلاقيات تركّز على الصدق والشفافية والامانة عند تقديم الخدمات الطبية والتعليمية والبحث العلمي . كما نسعى من خلال افعالنا واقوالنا الى كسب ثقة المرضى وعائلاتهم والمجتمع المحلي بالإضافة الى كسب ثقة زملائنا في العمل والى عمل الصواب في كل مكان وزمان سواء في العمل او في حياتنا العامة .

**(4) التميز**

نسعى نحو التميز دائماً ومن خلال مواصلة السعي نحو المعرفة والارتقاء بمستوى الخدمات الطبية والتعليمية والبحث العلمي التي يوفرها للمرضى والطلبة

**(5) العمل بروح الفريق**

العمل سويا و بتناغم وتكامل جهود جميع العاملين. نسعى لتطوير الخدمات المقدمة للمرضى من خلال الخدمات التي تقدم في اطار عمل فريق العمل ضمن التخصص والتوجيهات المهنية. نشتمن عاليا نجاح الفريق والعمل الجماعي أكثر من النجاح الفردي.

#### (6) الرقابة الذاتية

نعمل على إدارة وتطوير الموارد بشكل يؤدي إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة لمتلقي خدماته من المرضى والطلبة .

### التحليل الاستراتيجي (SWOT Analysis)

أولاً: جوانب القوة (Strengths) :

- (1) أول مستشفى جامعي في الأردن يتمتع بالسمعة الطيبة حول أداء المستشفى وخدماته الصحية والتعليمية والبحثية.
- (2) توفر برامج تدريبية في كافة التخصصات الطبية الرئيسية والفرعية من برامج الدراسات العليا في برامج الاختصاص على مستوى الماجستير.
- (3) النشاط البحثي العلمي من جانب أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين.
- (4) توقيع عدد من اتفاقيات الشراكة والتبادل بين المستشفى وجهات تعنى بالرعاية الصحية والتعليم الصحي.
- (5) الاقبال المستمر على خدمات المستشفى.
- (6) وجود نخبة من الكوادر المختصة والمؤهلة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي .
- (7) وجود كوادر طبية مساندة متخصصة ذات تدريب عالي ومتميز .
- (8) وجود هيكل تنظيمي مرن على إحداث تغيير وفاعليته للتعديل بما يتوافق مع متطلبات واستحداث العمل.
- (9) توفر العديد من المراكز البحثية والخدمات المتميزة التابعة للمستشفى مثل مركز العيون ، ومركز السموم واعتماد المستشفى كموقع للبحث عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء JFDA .
- (10) وجود الحوسبة لإجراءات عمل المستشفى وسجلاته.
- (11) اعتماد المستشفى كمستشفى تعليمي من قبل عدد من البرامج الصحية التي تقدمها الجامعة وكليات المجتمع الأردنية.
- (12) اعتماد كلية طب الأسنان ( الاعتمادية الأوروبية)
- (13) الاستمرار حصول المستشفى على شهادات الاعتماد الدولية والوطنية وأنظمة الجودة المعتمدة كالهسب والأيزو والمشاركة في جوائز التميز كجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وجوائز أخرى بأنظمة الجودة.
- (14) وجود قيادة داعمة لمشاريع التحسين بالتطوير تدعم العمل والإبداع بأسلوب القيادة التشاركية.
- (15) ارتباط المستشفى بالسمعة الطيبة لبرامج الإعداد للكوادر الصحية التي تقدمها الكليات الصحية بالجامعة الأردنية.

ثانياً: نقاط الضعف (Weaknesses):

- (1) تزايد في أعداد الطلبة في الكليات الصحية مما يشكل ضغط على الخدمة التعليمية المقدمة.
- (2) ضعف الخدمات الفندقية.
- (3) تقادم البنية التحتية لمبنى المستشفى والتجهيزات الفنية الخاصة به وارتفاع كلفة الصيانة.
- (4) محدودية الموارد الخاصة ببرامج تطوير التعليم خلال الخدمة للإبقاء على مستوى جيد من الكفاءة والمهارة لدى العاملين فيه.

- (5) محدودية المساحة الفيزيائية للمستشفى للقيام في العملية التعليمية والخدماتية.
- (6) محدودية الموارد المالية وتذبذب التدفق النقدي.
- (7) اعتماد المستشفى على مصادر دخل محدودة (مرضى وزارة الصحة والديوان بشكل رئيسي).
- (8) ضعف برامج استقطاب الدعم الخارجي.
- (9) غياب في البرامج والفاعلية واستراتيجياتها لتسويق المستشفى محلياً وعربياً وعالمياً.
- (10) الضعف في آليات إدارة خدمات الطوارئ.
- (11) الحاجة لتطوير التشريعات التي تعيق التجديد وسير العمل في المستشفى.
- (12) الحاجة لتطوير نظام إدارة المعلومات بالمستشفى.

### ثالثاً: الفرص (Opportunities)

- (13) التزايد في الطلب محلياً وعربياً على الخدمات الصحية والتعليم الطبي التي يقدمها المستشفى.
- (14) وجود عدد من الهيئات الإقليمية والعالمية التي تدعم فرص لارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المحلية والإقليمية.
- (15) الموقع الجغرافي وتوفر البيئة الامنة.
- (16) الموقع الإستراتيجي للمستشفى وارتباطه باسم الجامعة الأردنية.
- (17) التزايد في اتساع مظلة التأمين الصحي الحكومي.
- (18) وجود الاهتمام المستمر من قبل دول الجوار بالخدمات الصحية الأردنية .
- (19) تزايد اهتمام القطاع الخاص والعام بالاستثمار بالقطاع الصحي.
- (20) التزايد في الوعي الصحي لدى الأفراد بالمجتمع الأردني والعربي والإقليمي.

### رابعاً: المهددات

- (21) الوضع الاقتصادي والتراجع والتذبذب فيه.
- (22) وجود مستشفيات منافسة في خدماتها الفندقية خاصة وجامعية حاصلة على شهادات الاعتمادية والتميز.
- (23) التطور السريع في تكنولوجيات المعلوماتية والطبية الحاجة لمواكبة المستجدات.
- (24) اختلال مصادر الدخل وفق الاتفاقيات الرئيسية مع المستشفى.
- (25) وجود جهات خدماتية صحية منافسة للمستشفى يمكن أن تشكل بديل عن المستشفى لدى متلقي الخدمة الرئيسية للمستشفى ووزارة الصحة.
- (26) الإغراءات المادية التي تقدم للكوادر البشرية بالمستشفى بما يسهم في تناقص المتميزين منهم.
- (27) التزايد المستمر في عدد المستشفيات والعيادات الصحية الخاصة.



## الاهداف الاستراتيجية للمستشفى

الهدف الأول: تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية ، بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.

الهدف الثاني: الاستجابة لاحتياجات المرضى بالتركيز على الاتصال الفعال ، المساواة وحرية الاختيار.

الهدف الثالث: الحفاظ على مستوى عالي من الخدمات التي توفر سلامة للمريض وسلامة البيئة.

الهدف الرابع : أن تتبوأ المستشفى مكانة رائدة في التعليم والتدريب والبحث العلمي

الهدف الخامس: تحسين الأداء المالي لمستشفى الجامعة الأردنية

التقييم وقياس الأداء

تم اختيار مؤشرات إستراتيجية لمراقبة الأداء من قبل الإدارة العليا والمعنيين بها والتي تتلاءم مع تحقيق الاهداف الاستراتيجية العامة للمستشفى و يتم متابعتها وقياسها بصورة منتظمة ودورية وبكل شفافية من خلال تقارير تظهر مدى الانجازات المتحققة للوصول إلى الأهداف المطلوبة وذلك كنوع من التزام الإدارة المستشفى أمام العملاء والشركاء والمجتمع بالمساءلة والشفافية وقد كانت المؤشرات الإستراتيجية كالتالي :

### المؤشرات الاستراتيجية (STRATEGIC INDICATORS)

نسبة الزيادة في أعداد الإدخلات في المستشفى ومراجعي العيادات والطوارئ والعمليات .
الوقت المستغرق لانتظار المريض في العيادات و الطوارئ.
عدد الشهادات المتعلقة بأنظمة الجودة والاعتمادية والتميز التي حصلت عليها المستشفى .
نتائج رضی الموظفين.
نسبة رضا المرضى المنومين ومراجعي العيادات و الطوارئ.
نسبة الشكاوي المقدمة.
معدل الالتهاب العام.
نسبة الوفيات والمراضة .
الأعداد المقيمين المتدربين في برنامج الإقامة في الأقسام المختلفة .
قياس نسبة الزيادة في الدخل .

رقم صلحة الخطة: 9/21

رمز الخطة: ADM 001/6

قياس نسبة الزيادة في الدخل المتأتي من مؤمني ب+ج .

نسبة ترشيد النفقات.

المؤشرات التعليمية

نتائج رضا المرضى ، الموظفين ، عن اداء المقيمين في المستشفى

نتائج امتحانات البورد الاردني للأطباء المقيمين

نتائج اداء المقيمين (اعداد الناجحين / الرسوب )

نتائج تقييم الطلبة في امتحانات المحلية او الدولية .





المؤشرات البحث العلمي

مطابقة البحث العلمية المعتمدة للبروتوكولات.

اعداد الابحاث العلمية التي تمت الموافقة عليها في المستشفى سنويا.

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018-2016			الهدف الاستراتيجي الأول Objective الاهداف	المحور	
			2018	2017	2016			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الزيادة في أعداد الإدخلات المستشفى و مراجعي العيادات و الطوارئ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإدارة العليا</li> </ul>		↓			<p>1. التوسع في تقديم الخدمة الطبية المميزة وشاملة وتخدم المجتمع المحلي</p>	<p>تطوير وحدة العناية النهارية وزيادة طاقتها الاستيعابية وزيادتها تدريجيا بحيث تشكل 40% من عدد العمليات الجراحية 2018 وذلك لتقليل قائمة الانتظار في بعض التخصصات الطبية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ والزيادة في اعداد العمليات في وحدة العمليات النهارية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإدارة العليا</li> <li>■ لجنة العمليات</li> </ul>	800,000 دينار	↓					<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تحسين البنية التحتية للمستشفى من خلال الصيانة والتحديث المستمرة للمباني والمرافق.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإدارة العليا</li> <li>■ النائب الاداري</li> </ul>		↓					

تطوير الطاقم الطبي والتمريض للمقدمة الخدمية الجيدة في الخوذة في جميع

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تقليل</li> <li>مواعيد</li> <li>العيادات</li> <li>الخارجية</li> <li>▪ تقليل فترة</li> <li>انتظار</li> <li>المرضى</li> <li>للدخول عند</li> <li>الطبيب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإدارة العليا</li> <li>▪ النائب الطبي</li> <li>▪ دائرة شؤون</li> <li>المرضى</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تصويب وضع العيادات الخارجية ( تنظيم اعداد المرضى لكل تخصص وتسهيل عملية الحصول على المواعيد الطبية من خلال الشبكة العنكبوتية ومن خلال الهاتف والالتزام بالمواعيد والتوقيت للمرضى والتركيز على نوعية الخدمة ) .</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ وقت</li> <li>انتظار</li> <li>المرضى</li> <li>في</li> <li>الطوارئ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإدارة العليا</li> <li>▪ دائرة</li> <li>الطوارئ</li> <li>▪ دائرة شؤون</li> <li>المرضى</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ هيكلية مبنى الطوارئ و إمكانية رفده باختصاصيين مؤهلين .</li> </ul>	<p>2. تقليل الوقت المستغرق لانتظار المرضى في المستشفى و الطوارئ.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ أعداد</li> <li>الأجهزة</li> <li>الطبية</li> <li>المدخلة</li> <li>سنوياً .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإدارة العليا</li> <li>▪ دائرة</li> <li>الطوارئ</li> <li>▪ الدوائر</li> <li>الطبية</li> </ul>	<p>5000,000 دينار</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ استكمال استخدام منظومة PACS SYSTEM.</li> <li>▪ شراء الأجهزة الطبية ( PET ) system لتشخيص الأورام .</li> </ul>	<p>3. تزويد المستشفى بأحدث الأجهزة الطبية اللازمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ دائرة</li> <li>الهندسة</li> <li>والصيانة</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تقييم لكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة وعمل الصيانة الدورية اللازمة لتلك</li> </ul>				

توفير خدمات ذات كفاءة وجودة عالية ضمن الوقت المناسب				الهدف الاستراتيجي الأول		المحور
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018-2016		Objective الأهداف	
			2018	2017		2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد الشهادات المتعلقة بأنظمة الجودة والاعتمادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة العليا</li> <li>مكتب الجودة</li> <li>لوائح المستشفى</li> </ul>	150,000 دينار	↓	↓	↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. تعزيز ثقافة الجودة والتميز على مستوى المستشفى.</li> </ul>
			↓	↓	↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستمرار بالعمل على تحصيل شهادات وجوائز الاعتمادية للتميز في المستشفى وتحضيرها للحفاظ على مستوى عالي من الخدمة المقدمة .</li> <li>مراقبة الأداء وتوفير التغذية الراجعة عن مستوى الإنجاز في الأهداف للوائح من خلال تقارير مؤشرات الأداء .</li> <li>الاستمرار بالعمل على تحقيق معايير الاعتمادية الوطنية والدولية وأنظمة الجودة و الأيزو والهسب ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وجوائز التميز الأخرى</li> </ul>

توفير خدمات ذات كفاءة وجودة عالية ضمن الوقت المناسب				الهدف الاستراتيجي الاول:		المحور
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018-2016		Objective الاهداف	
			2018	2017		2016
التحديثات على الهيكل التنظيمي	الإدارة العليا النائب الاداري	1,300,000 دينار	↘	↘	↘	2. التطوير على أنظمة الموارد البشرية بحيث يوفر بيئة جاذبة معززة الولاء والانتماء للموظفين
	الإدارة العليا النائب الاداري		↘	↘	↘	
	الإدارة العليا النائب الاداري ادارة الموارد البشرية		↘	↘	↘	
اعداد الموظفين المدرّبين في المستشفى	الإدارة العليا داائرة الموارد البشرية		↘	↘	↘	تأمين الموظفين وبناء قدراتهم على اختلاف فئاتهم الوظيفية من خلال تفعيل وتنفيذ خطة التدريب.
	الإدارة العليا		↘	↘	↘	
معدل رضا الموظفين	الإدارة العليا		↘	↘	↘	رفع مستوى رضا العاملين للتقليل من هجرة الكفاءات والاحتفاظ بهم عن طريق زيادة الحوافز المالية.
			↘	↘	↘	
نسبة الانجاز	الإدارة العليا	120,000.000 دينار منح وقروض	↘	↘	↘	إنشاء مستشفى جديد خاص

تأمين الموارد البشرية وتطوير الادارة وتنظيم العمل وتطوير

المحور	الهدف الاستراتيجي الثاني : الاستجابة لاحتياجات المرضى ، مع التركيز على مهارة الاتصال ، الانصاف ، وحرية الاختيار		Time Frame 2018 - 2016			Resource المصادر	Responsibility المسؤولية	Performance Indicator مؤشر القياس
	Objective الاهداف		2018	2017	2016			
	الأنشطة والمهام							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم خدمات شاملة للمرضى</li> <li>تلبية حاجات المجتمع وذات</li> <li>وتبرة عالية من الجودة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير الخدمات الطبية الضرورية</li> <li>و ضمان استمرارية وجود</li> <li>المستهلكات الطبية اللازمة.</li> </ul>				10,840,000 دينار	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة العليا</li> <li>دوائر المستشفى</li> <li>في</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قياس توفر</li> <li>أعلى خصس</li> <li>مستهلكات</li> <li>رئيسية</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>حوسبة المستشفى بشكل كامل.</li> <li>حوسبة كامل نشاطات المستشفى</li> <li>اختفاء الصور الشعاعية التقليدية</li> <li>وأوراق الملفات الطبية ، الوصفة</li> <li>الإلكترونية ، الملفات الطبية</li> </ul>				200,000 دينار	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة العليا</li> <li>مكتب</li> <li>الحاسوب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نسبة</li> <li>الاجاز في</li> <li>تطبيق</li> <li>النظام</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التحديث والتطوير على أنظمة</li> <li>المعلومات والمف الطبية ورفع</li> <li>الجاهزية الالكترونية</li> <li>للمستشفى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إكمال تطوير الموقع الالكتروني</li> <li>باللغة العربية واللغة الانجليزية</li> <li>للمستشفى (تسهيل</li> <li>الخدمات</li> <li>والمعلومات على</li> <li>المرضى</li> <li>ونويعهم).</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة العليا</li> <li>مكتب</li> <li>الحاسوب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نسبة</li> <li>الاجاز في</li> <li>تطبيق</li> <li>النظام</li> </ul>










الاطلاق والاحتياج للمرضى في الخدمة المقدمة للمرضى في الجودة في ضمان

المحور		الاستجابة لاحتياجات المرضى، مع التركيز على مهارة الاتصال، الإنصاف، وحرية الاختيار				الهدف الاستراتيجي الثاني	
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018 - 2016			الأشعة والمهام	Objective الأهداف
			2018	2017	2016		
<ul style="list-style-type: none"> <li>أعداد البروتوكولات العلاجية التي تم استحداثها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المدير العام</li> <li>نائب المدير العام</li> <li>للمشؤون الطبية</li> <li>مدراء الدوائر</li> </ul>	<p>كافة تشغيبية</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>استحداث السياسات والإجراءات البروتوكولات الضرورية تطوير اداء المراكز الطبية المتخصصة</li> <li>رفد المراكز الطبية باحتياجاتها من المصادر (كوادر بشرية ومستلزمات)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير المراكز الطبية المتخصصة</li> <li>على التميز في العطاء داخل المستشفى</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>نسبة الوفيات والمرضاة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الدوائر الطبية</li> <li>دائرة التمريض</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بتطبيق المعايير المعتمدة في المستشفى لتقديم الرعاية الطبية و التمريضية والالتزام بحقوق المرضى من خلال تطبيق السياسات المعتمدة.</li> <li>تقييم الكفاءة لدى الكوادر الطبية و التمريضية و الفنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالسياسات والإجراءات الناظمة للعمل وتحديد للمسؤوليات و المهام والإجراءات و الصلاحيات و الخط الاستراتيجي لهذه الإجراءات.</li> </ul>

مركز الخدمات الصحية العامة - مستشفى الملك سعود - الرياض



المحور	الهدف الاستراتيجي الثالث	الحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمات التي توفر سلامة المريض وسلامة البيئة	Time Frame 2018 -2016			Resource المصادر	Responsibility المسؤولية	Performance Indicator مؤشر القياس
			2018	2017	2016			
المحور الاهداف الاستراتيجية	الاهداف الاستراتيجية	الحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمات التي توفر سلامة المريض وسلامة البيئة	2018	2017	2016	المصادر	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإدارة العليا</li> <li>■ الدائرة الطبية</li> <li>■ دائرة شؤون المرضى</li> <li>■ مكتب الحاسوب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ نسبة التحسين على الخدمات الرئيسية</li> </ul>
المحور الاهداف الاستراتيجية	الاهداف الاستراتيجية	الحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمات التي توفر سلامة المريض وسلامة البيئة	2018	2017	2016	المصادر	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ النوازل الطبية</li> <li>■ مكتب العلاقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اعداد الخريجين من المقدمين في مختلف التخصصات الطبية</li> <li>■ اعداد الأيام الطبية التطوعية</li> </ul>

الحفاظ على مستوى عالي من الخدمات التي توفر سلامة المريض وسلامة البيئة					الهدف الاستراتيجي الثالث		المحور
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018 - 2016			Objective الأهداف	
			2018	2017	2016		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اعداد الموظفين المتدربين في المستشفى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مكتب السلامة العامة والبيئة</li> </ul>	كلمة تشغيلية				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تدريب الموظفين على التعامل مع حالات الطوارئ والحوادث.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ توفير بيئة عمل آمنة تراعي كافة معايير السلامة المعتمدة محلياً وعالمياً بحيث تضمن سلامة الموظفين والزائر والطلاب</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اعداد الموظفين الذين يتم تقديم المطاعيم لهم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مكتب منع العدوى</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>■ توفير وسائل الحماية اللازمة لحماية الموظفين مهنياً من خلال تقديم المطاعيم الرئيسية لفئات الموظفين المنعنين والقيام بالفحوصات اللازمة والصور الإشعاعية .</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ معدل الانتهاب العام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مكتب منع العدوى</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تقديم التوعية وتوفير المواد اللازمة وضرورة السيطرة على العدوى والاتهابات واعتماد وتطبيق السياسات الخاصة بسلامة الموظفين.</li> </ul>	

الهدف الاستراتيجي الثالث : الحفاظ على مستوى عال من الخدمات التي توفر سلامة المريض وسلامة البيئة				المحور		
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resources المصادر	Time Frame 2018 - 2016			
			2018	2017	2016	
<ul style="list-style-type: none"> <li>أعداد الحوادث العرضية المتعلقة بالسلامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدراء الدوائر</li> <li>مكتب الجودة</li> <li>مكتب السلامة العامة والبيئة</li> </ul>		↓	↓	↓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>معدل النفايات الطبية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مكتب السلامة العامة</li> </ul>		↓	↓	↓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>معدل الانتهاب العام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مكتب منع العدوى الموظفين</li> </ul>		↓	↓	↓	
<b>الأهداف</b> Objective تحسين وتقوية مبدأ السلامة العامة والبيئة في المستشفى بتوفير بيئة عمل آمنة تراعي كافة معايير السلامة المعتمدة محلياً وعالمياً بحيث تضمن سلامة الموظفين والزائر والطالب على حد سواء.			<b>الأهداف</b> تفعيل خطط السلامة العامة والرقابة من خلال مراقبة الالتزام بالتشريعات الخاصة فيما يتعلق بشؤون الأبنية والسلامة في المستشفى والتأكد من جميع معايير السلامة الخاصة بالمرضى والموظفين على حد سواء.			
<b>مؤشر القياس</b> معدل الانتهاب العام			تقليل نسبة منع العدوى المكتسبة.			

بإستراتيجية تطويرية

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018-2016			الأنشطة والمهام	الهدف الاستراتيجي الرابع: Objective الأهداف	المحور
			2018	2017	2016			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اعداد المقيمين</li> <li>■ المتدربين في برنامج الإقامة</li> <li>■ في الأقسام</li> <li>■ اعداد الطلبة</li> <li>■ التاجين في امتحانات البورد</li> <li>■ العربي</li> <li>■ والدولي</li> <li>■ وغيرها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ نائب المدير العام</li> <li>■ لشؤون الطبية</li> <li>■ الإدارة العليا</li> <li>■ النائب الطبي</li> </ul>		↓	↓	↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تطوير و تحديث برامج الإقامة بما يتماشى مع التطور الطبي المستمر واستحداث برامج جديدة لخدمة المجتمع الأردني.</li> <li>■ توفير ما يلزم على أن يكون المستشفى البيئة الجاذبة لطلاب الدراسات العليا في الطب والعلوم الصحية من مختلف دول العالم للاتحاق ببرامج الإقامة والزمالة .</li> </ul>	<p>1. الاستمرار بتطوير برامج الإقامة والزمالة الخاصة بالأطباء في المستشفى بالتعاون مع الجامعة الأردنية.</p>	<p>الاستمرارية والتطوير في التعليم والتدريب والبحث العلمي بروح الفريق الواحد</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ عدد الدورات التدريبية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مدراء الدوائر</li> <li>■ دائرة الموارد البشرية</li> <li>■ مدير مكتب التدريب</li> </ul>		↓	↓	↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ وضع برامج تدريبية ضمن خطة تدريب تتسم مع معايير التدريب المعتمدة في المستشفى للمهن الطبية وغير الطبية وتتوافق مع الاحتياجات التدريبية للموظفين لرفع كفاءة العاملين.</li> </ul>	<p>2. متابعة نوعية التدريب والأداء داخل المستشفى والبحث العلمي.</p>	<p>الاستمرارية والتطوير في التعليم والتدريب والبحث العلمي بروح الفريق الواحد</p>

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018 - 2016			الأشعة والمهام	Objective الأهداف	المحور
			2018	2017	2016			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ أعداد الأبحاث التي تمت الموافقة عليها في المستشفى سنويا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ المدير العام</li> <li>■ رئيس لجنة البحث العلمي</li> <li>■ في المستشفى</li> <li>■ لجنة الأخلاقيات</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تسهيل عملية الموافقة على الأبحاث العلمية المختلفة الإكلينيكية وغيرها.</li> <li>■ زيادة أعداد الأبحاث العلمية التي يتم عملها.</li> <li>■ تعزيز قرارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس وتوفير البيئة اللازمة لذلك.</li> <li>■ تشجيع البحث العلمي و دعمه.</li> </ul>	<p>3. التميز البحثي والتعليمي في المستشفى من خلال التفاعل مع مختلف المؤسسات الصحية الوطنية والعالمية وإبرام اتفاقيات تعاون مع مستشفيات إقليمية وعالمية لتشجيع تبادل الخبرات والبحث العلمي.</p>	<p>والتعليم والتدريب والتطوير والبحث في تحسين التعليم</p>	

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame 2018 - 2016			الأنشطة والمهام	Objective الأهداف	المحور
			2018	2017	2016			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ قياس نسبة الزيادة في الدخل</li> <li>■ قياس نسبة الزيادة في الدخل من مرضى التأمينات الخاصة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإدارة العليا</li> <li>■ الدائرة المالية</li> </ul>		↓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تحسين وتطوير نظام الموازنة والنفقات.</li> <li>■ تفعيل طرق تحسين النظم المدينة من وزارة الصحة/الجامعة.</li> <li>■ البحث عن بدائل لزيادة الإيرادات المالية.</li> <li>■ تحسين دعم ومنح من جهات مانحة عن طريق وزارة التخطيط.</li> <li>■ تحسين سمعة المستشفى وصورته من خلال وسائل الإعلام.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تحسين الوضع المالي العام للمستشفى.</li> <li>■ من خلال العمل على الحصول على مديونية المستشفى من قبل كافة المؤسسات الوطنية.</li> <li>■ العمل على زيادة دخل المستشفى من خلال وضع آلية مبرمجة ( كفاءة استخدام مرافق المستشفى وتطوير الاتفاقيات مع وزارة الصحة والتعاقد مع مؤسسات وطنية وخارجية لاستقطاب مرضى جدد.</li> <li>■ تعزيز التعامل مع الشركات والمؤسسات الموردة للمستشفى.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ نسبة ترشيد النفقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ النائب الإداري</li> <li>■ دائرة الهندسة والصيانة</li> <li>■ مكتب السلامة العامة</li> </ul>		↓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ العمل على خفض نسبة الهدر في المواد و المستهلكات المستخدمة في تقديم الخدمة للمرضى من قبل النواتر المختلفة.</li> <li>■ إعادة النظر في خطة الحوافز.</li> <li>■ تطبيق إجراءات ترشيد الطاقة.</li> <li>■ ترشيد النفقات الجارية.</li> </ul>			