



Jordan University Hospital (JUH)

مستشفى الجامعة الأردنية

الخطة الاستراتيجية

عنوان الخطة: الخطة الاستراتيجية	رمز الخطة: ADM 001
تاريخ التفعيل: 2008	تاريخ الإصدار: 2008
رقم الصفحة: (39/1)	تاريخ التحديث: 2021/1/31
إdad: لجنة التخطيط الاستراتيجي	رقم الإصدار: 7

صاحب الحلة الملك عبد الله الثاني المعظم



سمو ولي العهد الأمير حسین بن عبد الله الثاني



فهـ رسـ المـحتـوى اـتـ

رقم الصفحة	الموضوع
4	المقدمة، النشأة والأهداف
7	الهيكل التنظيمي
8	الأهداف الوطنية التي يساهم مستشفى الجامعة في تحقيقها حسب وثيقة رؤية الأردن 2025
8	إحصائية أعداد الموظفين الإجمالية في مستشفى الجامعة الأردنية
9	شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات
16	الرؤية الرسالة
15	القيم الجوهرية
16	تحليل الرباعي (Swat analysis)
16	تحليل البيئة الداخلية
21	تحليل البيئة الخارجية
24	الأهداف المؤسسية الاستراتيجية لمستشفى الجامعة
24	المؤشرات الاستراتيجية
39/27	الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية

المقدمة

مستشفى الجامعة الأردنيةاليوم وهو يضع خطته الإستراتيجية للسنوات الخمس المقبلة يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف المؤسسية بكفاءة واقتدار ويضمح إلى أن تكون مسيرته مخططة ومنظمة وذات توجهات ورؤى محددة تساعده على الارتفاع بمستوى الخدمة في المستشفى وتدعم عملية التعليم والتدريب للطالب والباحث وتستجيب استجابة مثل لاحتياجات المرضى وضمن أعلى معايير الجودة الحديثة والمعتمدة عالمياً وينبع 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 الإستراتيجية للجامعة الأردنية وبالاستعانة بالمراجع العلمية المثبتة، حيث جاءت كنهج يحكم التوجهات والتطورات 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 تعزيزها لضمان توفير خدمة ترقى وتتفاضل إلى المستوى المنشود بما يليق مع سمعة هذا الصرح العريق وتجرد 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 استراتيجية.

النشأة والأهمية

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 المساعدة.

ويشرف على إدارة المستشفى مجلس مؤلف من أثني 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 ومنارات 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 التميز التي بدأها منذ زمن كأعرق مستشفى جامعي على مستوى الوطن لتكون الجودة فيه لغة وثقافة على مستوى الخدمات المقدمة بكلفة أشكالها. وقد وضعت الإدارة العليا في المستشفى نصب عينيها 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 لمنتقいها، مراعية في ذلك بعد التعليمي والبحثي وملزمة بروية 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 ورسالته التي ترتكز 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 الحرجة.

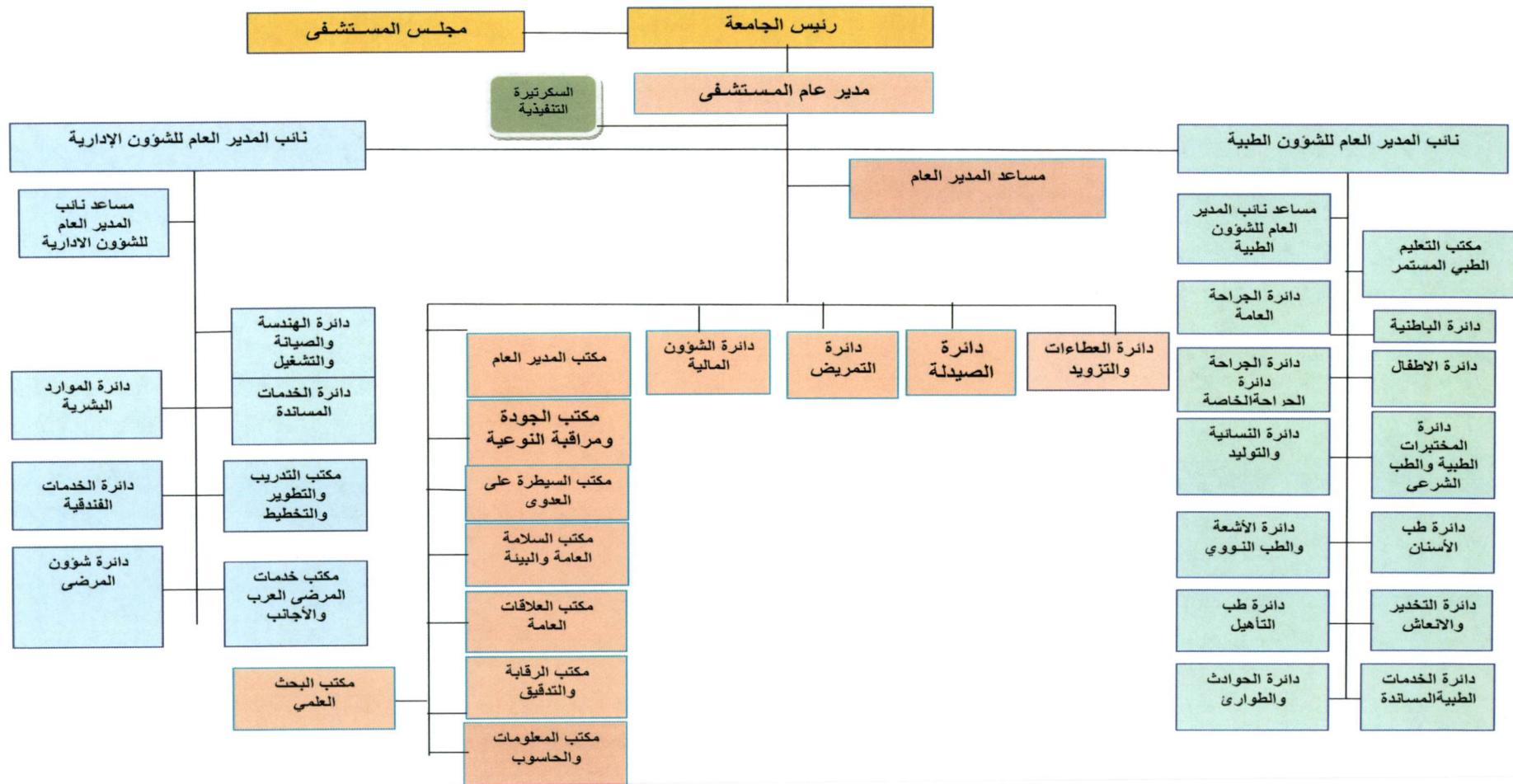
تضمن الدوائر الطبية التخصصات العامة والمتخصصة المختلفة التالية:

- (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 شؤون المرضى
- دائرة الموارد البشرية
- دائرة العطاءات والتزويد
- دائرة الخدمات الفندقية
- مكتب المعلومات والحواسيب
- دائرة الهندسة والصيانة والتشغيل
- مكتب التعليم الطبي المستمر
- مكتب البحث العلمي

الهيكل التنظيمي لمستشفى الجامعة الأردنية



الأهداف الوطنية التي يساهم مستشفى الجامعة في تحقيقها حسب وثيقة رؤية الأردن 2025

يساهم المستشفى من خلال أداء مهامه في تحقيق الأهداف الوطنية التالية:

- 1) تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والعدالة في تقديمها والارتقاء بنوعيتها وجودتها.
- 2) الحفاظ على الاستقرار المالي والنفدي وضبط عجز الموازنة وبناء نظام مالي كفؤ وقليل المخاطر.
- 3) التأكيد على ضمان وفرة الكوادر الطبية الكفوءة والمؤهلة والمتخصصة بمهاراتها العلمية والعملية على حد سواء.
- 4) رفع مستوى الوعي بالمارسات الصحية وتعزيز الجهود الوقائية لمكافحة الأمراض غير السارية.
- 5) بناء جيل قادر على الإبداع والابتكار ذو إنتاجية مرتفعة.

ويعمل في مستشفى الجامعة فريق متوازن من الكوادر الطبية والإدارية المؤهلة والمتخصصة:

إحصائية أعداد الموظفين الإجمالية في مستشفى الجامعة الأردنية لغاية تاريخ 22/4/2019

العدد	الفئة
7	الأطباء (اختصاصيو المستشفى)
198	الأطباء (أعضاء هيئة التدريس)
15	الأطباء (العمل الجزئي)
16	الأطباء (محاضر متفرغ-مساعد بحث وتدريس)
381	الأطباء المقيمين
173	أطباء الامتياز
44	أطباء امتياز الأسنان
902	التمريض
336	الإداريون في الدوائر الإدارية
329	الإداريون والفنيون والصيادلة العاملون في الدوائر الطبية والفنية
415	العاملون في الخدمات (الفندقية والمساندة)
2816	المجموع

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات

وصف الشريك		درجة الشراكة		الهدف من الشراكة	الجهة
القطاع	إطار الشراكة	دولـيـاً	عربـيـاً		
حـاـصـيـهـاـ	حـكـومـيـهـاـ	مـسـانـدـهـاـ	مـحـلـيـهـاـ	رـئـيـسـهـاـ	
✓		✓		✓	وزارة الصحة
					جامعة الأردنية

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات												
وصف الشريك							درجة الشراكة	الهدف من الشراكة	الجهة			
القطاع		إطار الشراكة										
خا ص	حکوم ي	دولـيـا ي	عربـيـا ي	محليـا ي	مسانـدـا ي	رئيسـا ي						
								- تدريب طلبة الجامعة الأردنية والكليات الصحية داخل حرم المستشفى.				
	✓			✓		✓		- توفير الأدوية الواردة بقائمة الأدوية الرشيدة وتطبيق معايير ومواصفات موحدة والساهمة في خفض الكلفة الشرائية للأدوية.	دائرة الشراء الموحد			
	✓			✓		✓		<ul style="list-style-type: none"> - التعاون في إسعاف حالات الحوادث والإصابات. - التنسيق والتدريب في حالات التدريب على مكافحة الحرائق والأخلاقيات. - التعاون في تفقد جاهزية أنظمة الحريق واحتياطات السلامة العامة للمستشفى. - تقديم خدمات الإطفاء والإنقاذ والأخلاقيات في حال حدوث حريق لا قدر الله. - اعتماد المبنى وخذ التراخيص اللازمة. 	الدفاع المدني			
	✓			✓		✓		<ul style="list-style-type: none"> - تأمين العاملين في المستشفى للشيخوخة والعجز والتقادم المبكر. - التعويض وتغطية حوادث وإصابات العمل. 	الضمان الاجتماعي			
	✓			✓	✓			<ul style="list-style-type: none"> - تحويل المرضى غير المؤمنين صحيًا للمعالجة. - دعم برنامج زراعة القوافع. 	الديوان الملكي العاـمـر			

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات

وصف الشريك							درجة الشراكة	الهدف من الشراكة	الجهة	
القطاع	إطار الشراكة									
خاص	حص	حكومة	دول	عرب	محلي	مساند	رئيس			
	✓			✓	✓			- تنسيق برامج تدريب الأطباء المقيمين والامتياز وامتحانات البورد من خلال المجلس الطبي.	المجلس الطبي	
✓			✓	✓				- التنسيق لبعض الحالات المحولة. - إجراء الفحوصات المخبرية والإجراءات التشخيصية الغير متوفرة في المستشفى أو عند حدوث أعطال. - تبادل الكوادر البشرية والخبرات والتدريب واللجان.	مركز الحسين لسرطان	
	✓		✓	✓				- تبادل الخبرات الطبية من خلال الكوادر البشرية. - تبادل الأدوية والمستهلكات الطبية عند الضرورة والحاجة من خلال الإعارة والاستئجار. - التعاون في مجال إجراء الفحوصات والإجراءات التشخيصية.	الخدمات الطبية الملكية	
✓			✓	✓				- تبادل الخبرات الطبية من خلال الكوادر البشرية. - تبادل الأدوية والمستهلكات الطبية عند الضرورة والحاجة من خلال الإعارة والاستئجار.	المركز الوطني لسكري والغدد الصماء	

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات

وصف الشريك		درجة الشراكة		الهدف من الشراكة	الجهة
القطاع	إطار الشراكة	دولـاـ	عـربـيـ		
خـاصـيـاتـ	حـكـومـيـاتـ	مـسـانـدـاتـ	رـئـيـسـيـاتـ		
				- التعاون في مجال إجراء الفحوصات والإجراءات التشخيصية.	
✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> - معالجة المسائل الصحية العالمية وتصميم برنامج البحث الصحية ووضع القواعد والمعايير وتوضيح الخيارات السياسية المسندة بالبيانات وتوفير الدعم التقني إلى البلدان ورصد الاتجاهات الصحية وتقيمها. - ترعى منظمة الصحة العالمية برامج للوقاية والأمراض. - رصد الأمراض السارية بغرض السيطرة عليها وخاصة الفاشيات ومنع انتشارها وتحديد السبب وإجراء التدخل اللازم وعمل التغذية الراجعة. - المشاركة في وضع استراتيجية وطنية للوقاية من الأمراض غير السارية والإمراض المزمنة وعلاجها. - نشر المعلومات الصحية والتنفيذية تحت بند معلومات عامة وصحية تهم المواطنين الأردنيين مثل المعلومات عن فيروس الكورونا وأية أمراض أخرى تحتاج إلى توعية المواطنين. - عمل مقارنات معيارية بالمؤشرات الخاصة بالصحة. 	منظمة الصحة العالمية

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات

وصف الشريك		درجة الشراكة		الهدف من الشراكة	الجهة
القطاع	إطار الشراكة	دولـيـاـنـاـ	محليـاـنـاـ		
حـكـومـيـاـتـيـاـ	مسـانـدـيـاـ	رئـيـسـيـاـ	خـاصـيـاـ		
				<ul style="list-style-type: none"> - توفير الأدوية اللازمة والأجهزة حسب العطاءات. - تقديم خدمات الصيانة حسب عقود الصيانة والكافالات. 	شركات التوريد (الخدمات المتعاقدة)
✓		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> - تزويد المستشفى بأحدث الممارسات التمريضية المثلثي. - التعاون بالتدريب وتأهيل الممرضين. 	المجلس التمريضي الأردني
✓		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> - تزويدها بالسجل المدني (الميلاد والوفاة). - تبادل المعلومات الضرورية. 	دائرة الأحوال المدنية
✓		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> - تنظيم الاستخدام السليم للطاقة النووية المشعة. - التفتيش والمتابعة والمراقبة المصادر المشعة في المستشفى. - إعطاء التراخيص. 	هيئة الطاقة النووية
✓		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> - التنسيق بخصوص الحالات الطبية القضائية والعنف الأسري. - تقديم الدعم والمساعدة في حفظ الأمن في حالات الحوادث الجماعية والمشاجرات. - التنسيق للملاحقات القانونية عند حدوث سرقة أو اعتداء داخل المستشفى. 	مديرية الأمن العام

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات									
وصف الشريك							درجة الشراكة	الهدف من الشراكة	الجهة
القطاع		إطار الشراكة		مساند	رئيس				
حص	خا	ي	ي	دول	عرب	محلي	مساند	رئيس	
								- المساعدة في تنظيم حركة السير .	
								- توفير خدمات الاتصال الداخلي والخارجي مع العملاء والشركان والموظفين .	شركات الاتصالات
✓			✓	✓				- تنظيم وضبط التعبيبات في المستشفى	ديوان الخدمة المدنية
✓			✓	✓				- التنسيق فيما يخص تطوير البرنامج التوعية ودعم السياسات التطوير وإعداد المؤشرات الخاصة في التعليم والتدريب بما يخص القطاع الصحي بهدف الارتقاء ورفع سوية الأنظمة التعليمية والتدريبية.	المركز والمرصد الوطني لتنمية الموارد البشرية
✓			✓	✓				- الارتقاء بتطبيق معايير الجودة وتحسين الخدمات المقدمة للمرضى والحصول على شهادة اعتمادية.	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية HCAC
✓		✓		✓				- الارتقاء بتطبيق معايير الجودة وتحسين الخدمات المقدمة للمرضى والحصول	هيئة الاعتماد الدولي

شركاء مستشفى الجامعة الأردنية في تقديم الخدمات									
وصف الشريك							درجة الشراكة	الهدف من الشراكة	الجهة
القطاع		إطار الشراكة							
ح	ص	ح	د	ع	م	مساند	رئيس		
								على شهادة اعتمادية.	JCI
								- تعزيز مركز المستشفى في المراجع الدولية.	
✓				✓	✓			- تأسيس ثقافة التميز في المستشفى للنهوض بالأداء.	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

الرؤيا

رؤيتنا: أن يكون مستشفى الجامعة الأردنية مركزاً رائداً لتطوير وتقديم التعليم والتدريب الصحي والبحث العلمي والرعاية الطبية العلاجية.

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.

القيم الجوهرية

1. التركيز على رعاية المريض

تقديم رعاية صحية وفق أعلى المعايير الصحية المعتمدة هي أهم أولوياتنا حيث نحرص على تقديم خدمة تلبي حاجات متلقي الخدمة.

2. الالتزام

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

3. الأخلاقيات

لتلزم بأخلاقيات تركز على الصدق والشفافية والأمانة عند تقديم الخدمات الطبية والتعليمية والبحث العلمي. كما نسعى من خلال أفعالنا وأقوالنا إلى كسب ثقة المرضى وعائلاتهم والمجتمع المحلي بالإضافة إلى كسب ثقة زملاؤنا في العمل والى عمل الصواب في كل مكان وزمان سواء في العمل أو في حياتنا العامة.

4. التميز

نسعي 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 سوياً ويتنازع وتكامل جهود جميع العاملين، نسعى لتطوير الخدمات المقدمة للمرضى من خلال الخدمات التي تقدم في إطار عمل فريق العمل ضمن التخصص والتوجيهات المهنية، نثمن عاليًا نجاح الفريق والعمل الجماعي أكثر من النجاح الفردي.

6. الشفافية والمسائلة

ان تكون مسائلين عن تقديم الخدمات عالية الجودة من خلال وضع نظام للمسؤولية والمسائلة يتسم بالشفافية ويتتابع عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالصحة ويضمن نتائج مخرجاتها.

التحليل الاستراتيجي (SWOT Analysis)

أولاً: تحليل البيئة الداخلية:

نقاط الضعف WEAKNESSES	نقاط القوة STRENGTH
<ul style="list-style-type: none"> - تزايد في أعداد الطلبة في الكليات الصحية مما يشكل ضغط على الخدمة التعليمية المقدمة. - ضعف مستوى الإنفاق على الخدمات الفندقية مقارنة بالخدمات الصحية. - تقادم البنية التحتية لمبني المستشفى والتجهيزات الفنية الخاصة به وارتفاع كلفة الصيانة. - محدودية الموارد الخاصة ببرامج تطوير التعليم خلال الخدمة للبقاء على مستوى جيد من الكفاءة والمهارة لدى العاملين فيه. - محدودية المساحة الجغرافية للمستشفى للقيام في العملية التعليمية والخدماتية. - محدودية الموارد المالية وتذبذب التدفق النقدي واعتماد المستشفى على مصادر دخل محدودة (مرضى وزارة الصحة والديوان بشكل رئيسي) وضعف برامج استقطاب الدعم الخارجي وغياب في البرامج والفاعلية واستراتيجياتها لتسويق المستشفى محلياً وعربياً وعالمياً. - زيادة الطلب على خدمات الطوارئ وطول فترة انتظار المرضى لحين توفير سرير ووحدة عناية حثيثة؟ - الحاجة لتطوير التشريعات التي تعيق التجديد وسير العمل في المستشفى وإيجاد نظام مستقل للمستشفى فيما يخص الموظفين والأنظمة المالية ونظام العطاءات والمشتريات وغيرها وال الحاجة لتطوير نظام إدارة المعلومات بالمستشفى. 	<ul style="list-style-type: none"> - أول مستشفى جامعي في الأردن يتمتع بالسمعة الطيبة حول أداء المستشفى وخدماته الصحية والتعليمية والبحثية وتتوفر برامج تدريبية في كافة التخصصات الطبية الرئيسية والفرعية من برامج الدراسات العليا في برامج الاختصاص على مستوى الماجستير. - النشاط البحثي العلمي من جانب أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين. - توقيع عدد من اتفاقيات الشراكة والتبادل. بين المستشفى وجهات تعنى بالرعاية الصحية والتعليم الصحي. - الإقبال المستمر على خدمات المستشفى. - وجود نخبة من الكوادر المختصة والمؤهلة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي، ووجود كوادر طبية مساندة متخصصة ذات تدريب عالي ومتميز. - توفر العديد من المراكز البحثية والخدماتية المتميزة التابعة للمستشفى مثل بنك العيون، مركز السموم والخلايا الجذعية. - تحول المستشفى إلى الحوسبة الإلكترونية لكافة إجراءات العمل في المستشفى وسجلاته والبدء في مشروع الملف الطبي الإلكتروني الشامل للمريض. - اعتماد المستشفى كمستشفى تعليمي من قبل عدد من البرامج الصحية التي تقدمها الجامعة وكليات المجتمع الأردنية، (والاستمرار في حصول المستشفى على شهادات الاعتمادية الدولية والوطنية وأنظمة الجودة المعتمدة والمشاركة في جوائز التميز

<ul style="list-style-type: none"> - ضعف الدور الرقابي على الإدارة التنفيذية من قبل مجلس المستشفى (الحكومة) من حيث الجودة، والمساعدة، وكفاءة استخدام الموارد. - ضعف القدرات والإمكانيات والتأهيل العلمي في علوم الإدارة الصحية وقلة الإدارات القادرة على قيادة عملية التغيير. - ضعف التعاون والتنسيق والتواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة للدوائر والمكاتب. - المريض ليس محور جودة الرعاية الصحية وفرصه في اختيار مقدم الخدمة محدود. - عدم تناسب مساحة المكان وحجم العمل. - توثيق جزئي للموجودات المعرفية (الصرحية والضمنية). - ضعف استقطاب الكفاءات بسبب الارتباط بنظام الخدمة المدنية. - قلة في توفر مهام واضحة للموظفين في جميع المستويات التنظيمية. - ضعف في تطبيق منهجية الاتصال الداخلي بين جميع المستويات الإدارية المختلفة في المستشفى والاتصال الخارجي مع الشركاء ومتلقي الخدمة. - عدم وجود مصفوفة شاملة لتفويض الصالحيات على جميع المستويات الإدارية المختلفة وتحصر مصفوفة الصالحيات فقط بالإدارة العليا تعتبر الصالحيات المفوضة صيقة جداً. 	<p>كجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود قيادة داعمة لمشاريع التحسين بالتطوير تدعم العمل والإبداع بأسلوب القيادة التشاركية. <p>الهيكل التنظيمي</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود هيكل تنظيمي من قادر على إحداث تغيير وفاعليته للتعديل بما يتوافق مع متطلبات واستحداثات العمل. - وضوح التسلسل الإداري بين الوحدات التنظيمية. - ارتفاع نسبة الوظائف الإشرافية للموظفين في الوحدات التنظيمية.
<ul style="list-style-type: none"> - نظام التعيين والاختيار لا يردد المستشفى بالكم والنوع المطلوبين. - ضعف في تطبيق منهجية الإحلال والتعاقب الوظيفي. - لا يوجد نظام لتدوير الموظفين الجدد. - ضعف أخلاقيه الموظفين بمهارات الاتصال ومهارات التعامل مع متلقي الخدمة 	<p>الموارد البشرية</p> <ul style="list-style-type: none"> - يوجد نظام تعيين والاختيار (نظام الخدمة المدنية). - وجود نسبة عالية من الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة العالية في مختلف مجالات العمل.

<p>والمهارات الحاسوبية واللغات الأجنبية والذي يؤثر في توطيد العلاقات مع مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة وباقى أصحاب المصالح المشتركة.</p> <p>- نظام تقييم الأداء لا يتضمن احتساب الأداء على مستوى عمل الفرق ولا يتم ربط النتائج مع منح الحوافز المادية والمعنوية للموظفين كما انه يطغى الحكم الشخصي على تقييم الأداء الشفاف</p> <p>- أكثر من نصف الموارد البشرية من الإناث الأمر الذي يتطلب طبيعة مختلفة في إدارة هذه الموارد من حيث إجازات الأمومة المناوبات الليلية توفر حضانات للأطفال وغيرها</p> <p>- عدم توفر البيانات واضحة للاستفادة من المعلومات والمعرفات والخبرات المتراكمة التي تمتلكها المستشفى للاستفادة منها في تدريب وتأهيل باقى الموظفين خاصة الجدد منهم وخصوصاً المعرفة الضمنية</p> <p>- عدم وجود نظام إدارة عمليات المعرفة في المستشفى نتيجة لعدم وجود جهة تتولى تفعيل نظم إدارة المعرفة.</p> <p>- عدم وجود منهجية تسليم المهام عند الانتقال من إدارة إلى إدارة على مستوى الأفراد.</p>	<p>- نسبة موظفي العقود أقل من نسبة الموظفين المصنفين على إعداد إجمالي الموظفين مما يوفر الاستقرار والأمان الوظيفي.</p> <p>- وجود امتيازات وظيفية (نظام الحوافز، نظام حواجز الموارزي، التامين الصحي، توفير منحة مقعد جامعي لأبناء العاملين، مكافأة نهاية الخدمة والاشتراك بصناديق الادخار والإسكان).</p>
<p>أدوات وأساليب تقديم الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضعف في توفير إدارة متخصصة وموظفين مؤهلين لمتابعة اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة والشركاء. - ضعف في تقييم الأجهزة الحالية لقياس مدى كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمة. - ضعف في الإشراف على مدى جاهزية المباني والتجهيزات والمرافق و المناسبتها لاحتياجات متلقي الخدمة والموظفين. - ضعف في تهيئة بيئة العمل من منطلق البنية التحتية والنظافة والخدمات في 	<ul style="list-style-type: none"> - تقديم الخدمة وعلى مدار الساعة والخدمات الطارئة والأولية والثانوية والمتقدمة وإعطاء المطاعيم. - تقديم الخدمة التعليمية والتربوية لكافة المراحل التعليمية المتقدمية مع توفير البنية التحتية المناسبة لمثل هذه الخدمة. - توفر أجهزة ومعدات تكنولوجية لرفع مستوى تقديم الخدمة المقدمة في المستشفى مع

<p>المستشفى.</p> <ul style="list-style-type: none"> - افتقار بعض أعضاء اللجان والمدراء في المستشفى للخبرات الفنية في التطوير والتخطيط وبرامجيات الجودة ومنهجيات حل المشكلات. - معظم الأنشطة والإجراءات التي يتم تتنفيذها من إغليبيه الدوائر والمكاتب لتحقيق السياسات العامة لا تستند إلى الطرق الإدارية الحديثة والمتقدمة. - طول الفترة الزمنية لتنفيذ الإجراءات وقلة الاهتمام بمتلقي الخدمة وتعقيد الإجراءات أحياناً من قبل الموظفين. 	<p>توفير الخدمة الإلكترونية لجميع متلقي الخدمة.</p> <ul style="list-style-type: none"> - توفر دليل للإجراءات والخدمات التي تقدم لمتلقي الخدمة وبالشكل الذي يتلاءم مع احتياجات الفئات المستهدفة ويتم نشر الدليل بأشكال مختلفة. - توفر دراسات دورية تقيس رضى متلقي الخدمة والشركاء والمنظمات الداعمة والموردين وترجمة نتائجها في تحسين مستوى الخدمات المقدمة. <p>النقطة الإداري</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود بيئة شاركية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير العمل في المستشفى وعلى كافة المستويات. - الاستمرارية في عقد الاجتماعات الدورية لتوجيه المدراء والموظفين في تنفيذ المهام ومتابعة المستجدات. - التزام كافة الإدارات للدوائر والمكاتب بتنفيذ القرارات المنبثقة عن الإدارة العليا واللجان المنبثقة عنها. - استخدام المؤشرات الكمية والنوعية من قبل أصحاب القرار (الإدارة العليا واللجان) في رسم السياسات واتخاذ القرارات. - استخدام أدوات وأساليب علمية في عملية المتابعة والتقييم في متابعة البرامج والمشاريع والخطط التنفيذية للمستشفى. - تطبيق برامج ومنهجيات الجودة لحل المشكلات بطريقة تضمن التحسين المستمر على الخدمات المقدمة. - التركيز على توفير بيئة آمنة لكافحة مقدمي ومتلقي الخدمة وأصحاب المصالح المشتركة.
<p>- تقادم وضعف في تقييم الأجهزة الحاسوبية الحالية لقياس مدى كفاءتها</p>	<p>النظم الإدارية والمعلوماتية والعلاقات العامة</p>

<p>وفاعليتها.</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم توفر خطة لإجراء الصيانة الدورية للمعدات والأجهزة الإلكترونية وخطة بديلة في حال تم قطع الخدمة الإلكترونية. - ضعف في تكامل الأنظمة الحاسوبية الحالية فكل نظام ي العمل ببيئة عمل مستقل دون ربط بين قواعد البيانات (بنك المعلومات Data Bank). - ضعف في استكمال الربط الإلكتروني مع المؤسسات الصحية ذات العلاقة. - وجود نقص كمي ونوعي في كادر مكتب المعلومات والحاسوب مما يولد ضعف في التحول الإلكتروني لتصميم وبرمجة الأنظمة والتخلص من التوثيق الورقي. 	<p>التميز في وجود تقارير متعددة ومتنوعة ومتاحة للجميع (ركن الموظف).</p> <ul style="list-style-type: none"> - التميز في التواصل وبناء الشراكات مع المؤسسات الحكومية والخاصة والمنظمات المتخصصة بتقديم الخدمات الصحية ومؤسسات المجتمع المدني ومشاركتها بتبادل البيانات والمعلومات وتنفيذ النشاطات المختلفة. - التميز بالتواصل مع الشركاء والمجتمع المحلي من خلال النشرات الدورية واللقاءات ووسائل التكنولوجيا الحديثة ووسائل الإعلام. - توفر بنية تحتية جيدة تتضمن (أجهزة ومعدات وأنظمة حاسوبية وموقع الكتروني وشبكات حديثة وقابلة للتطوير). - توفر أنظمة لأمن المعلومات ونسخ احتياطية للبيانات والمعلومات ويتم حالياً تطويرها بشكل أفضل. - وجود الإجراءات الإلكترونية التي تتيح لمنتفعي الخدمة التواصل بشكل مباشر مع مقدم الخدمة باستخدام الشبكة العنكبوتية. - وجود شبكة داخلية في خدمة مقدم الخدمة (Intranet) توصل بين مختلف جهات تقديم الخدمة كل حسب طبيعة عمله و اختصاصه.
--	---

ثانياً: تحليل البيئة الخارجية:

تحليل البيئة الخارجية	
THREATS المهددات	OPPORTUNITIES الفرص
- الوضع الاقتصادي والترابع والتذبذب فيه.	- التزايد في الطلب محلياً وعربياً على الخدمات الصحية والتعليم الطبي التي يقدمها المستشفى.
- وجود مستشفيات منافسة في خدماتها الفندقية خاصة وجامعة حاصلة على شهادات الاعتمادية والتميز ووجود جهات خدمانية صحية منافسة للمستشفى يمكن أن تشكل بديل عن المستشفى لدى متنقلي الخدمة الرئيسية للمستشفى ووزارة الصحة.	- الموقع الجغرافي وتتوفر البيئة الآمنة.
التطور السريع في تكنولوجيات المعلوماتية والطبية الحاجة لمواكبة المستجدات.	الموقع الاستراتيجي للمستشفى وارتباطه باسم الجامعة الأردنية.
اختلال مصادر الدخل وفق الانفاقيات الرئيسية مع المستشفى.	وجود الاهتمام المستمر من قبل دول الجوار بالخدمات الصحية الأردنية.
الازدياد المستمر في أعداد المستشفيات والعيادات الصحية الخاصة مما يسهم في تناقص المتميزين منهم، بسبب التزايد المستمر على طلب الكوادر البشرية بالمستشفى.	تزايد اهتمام القطاع الخاص والعام بالاستثمار بالقطاع الصحي.
تنامي الاحتياجات وازدياد الطلب على الخدمات الصحية بسبب النمو السكاني	التزايد في الوعي الصحي لدى الأفراد بالمجتمع الأردني والعربي والإقليمي.
تزايد الفجوة بين الموارد وتزايد كلفة الخدمات الصحية نتيجة زيادة توقعات	السعي نحو الحصول على مصادر الطاقة البديلة.

(S-O) استراتيجية القوة والفرص

تمثل استراتيجية القوة والفرصة للاستفادة من نقاط القوة الموجودة في مستشفى الجامعة الأردنية، حصول المستشفى على شهادات الجودة والاعتماد والمشاركة في جوائز التميز، مع تبني المستشفى لأنظمة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الاستفادة من السمعة المرموقة والمرتبطة بالجامعة الأردنية وتقديم الخدمة الطبية الآمنة من قبل نخبة من الكوادر المتخصصة والمؤهلة مع خدمات التدريب والبحث العلمي نقطة هامة للاستفادة من فرصة الاستفادة من الفرص المتمثلة بتحصيل المنح والمساعدات الخارجية والداخلية التي تساعدها في التوسيع الكمي والنوعي لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للمرض.

(W-O) استراتيجية الضعف والفرص

تمثل استراتيجية الضعف والفرص في التغلب على نقاط الضعف المتمثلة بال الحاجة إلى استغلال فرصة توسيعة المستشفى وزيادة الطاقة الاستيعابية إضافة إلى تطوير الأداء المؤسسي وأنظمة و التعليمات الخاصة و زيادة الحوكمة المؤسسية و ضعف القدرة على الاحتفاظ في الكفاءات بسبب منافسة سوق العمل، الأمر الذي يؤدي إلى التأخير في تحقيق الأهداف المؤسسية للمستشفى، بسبب ضعف الإبراد النقدي.

هذا وبالإضافة إلى عدم توزيع الكفاءات على موقع الوظيفية بالصورة الأنسب، ولذلك ينبغي السعي لتنمية وتطوير الموارد البشرية للحد من تسرب الكفاءات الطبية وإيجاد آليات واضحة لتقدير الأداء الوظيفي المبني على التخصص والكفاءات والتطوير على نظام المكافآت والحفز.

(T-S) استراتيجية القوى والتهديدات

تمثل استراتيجية القوى والتهديدات في التغلب والحد من أثر التهديدات المتمثلة بعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي بالإضافة إلى تأخر بعض جهات التأمين من دفع المستحقات المالية المترتبة عليها مما أدى إلى نقص في بعض المستلزمات والعلاجات الطبية. وعدم توفر بمقابل السيارات لقصور الطاقة الاستيعابية للمواقف الحالية، إضافة إلى ارتفاع إلى ارتفاع الفاتورة التشغيلية للمستشفى بناء على الزيادة المطردة لأسعار الطاقة والمياه مما يدفع المستشفى لاستغلال والحافظة على نقاط القوة الموجودة من حيث الاستغلال الأمثل والرشيد للموارد البشرية والاستفادة من وجود الكوادر الطبية المؤهلة والمميزة بمختلف التخصصات إضافة إلى استغلال التكنولوجيا المتوفرة والمحافظة عليها إضافة إلى التوجه نحو حوسبة جميع الإجراءات والأنشطة للوصول إلى مستشفى خالي من الأوراق.

(W-T) استراتيجية الضعف والتهديدات

تتمثل استراتيجية الضعف والتهديدات في الحد من آثار الوضع الاقتصادي والتراجع والتذبذب فيه من حيث دراسة الواقع المالي للمؤسسة وتفعيل التحصيل المالي لتعزيز الموقف المالي والخاص بغيرادات المستشفى وجهات التأمين المختلفة إضافة إلى تعديل الاتفاقيات الخاصة مع جهات التأمين المختلفة والبحث عن مصادر إيراد جديدة مما يستدعي وضع خطة تسويق للمستشفى وتطوير الموقع الإلكتروني وتحسين الخدمات الرئيسية المقدمة وإيجاد موافق سيارات لمراجعي المستشفى، وتقليل فترة المواقع للعيادات الخارجية اعتماداً على سمعة المستشفى وجودة خدماته.

الأهداف الاستراتيجية للمستشفى

- الهدف الأول ← تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية، بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
- الهدف الثاني ← الوصول إلى مستشفى محوسب بالكامل.
- الهدف الثالث ← تطوير تنمية الموارد البشرية ورفع مستوى كفاءة العاملين.
- الهدف الرابع ← تعزيز ودعم التعليم والتدريب الطبي والبحث العلمي.
- الهدف الخامس ← تحسين الأداء المالي لمستشفى الجامعة الأردنية وضبط وتوزيع الإنفاق.
- الهدف السادس ← توفير البيئة الداعمة للتميز والإبداع والابتكار.

التقييم وقياس الأداء

تم اختيار مؤشرات استراتيجية لمراقبة الأداء من قبل الإدارة العليا والمعنيين بها والتي تتلاءم مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية العامة للمستشفى ويتم متابعتها وقياسها بصورة منتظمة دورية وبكل شفافية من خلال تقارير تظهر مدى الإنجازات المتحققة للوصول إلى الأهداف المطلوبة وذلك كنوع من التزام الإدارة المستشفى أمام العملاء والشركاء والمجتمع بالمساعلة والشفافية وقد كانت المؤشرات الاستراتيجية كالتالي:

(STRATEGIC INDICATORS) المؤشرات الاستراتيجية

تتمثل مؤشرات قياس الأداء التي سيتم مراقبتها في مستشفى الجامعة الأردنية كالتالي:

- الهدف الأول: تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية، بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
1. نسبة الزيادة في أعداد الإدخالات في المستشفى ومراجععي العيادات والطوارئ والعمليات.
 2. الوقت المستغرق لانتظار المريض في العيادات والطوارئ.
 3. عدد الشهادات المتعلقة بأنظمة الجودة والاعتمادية والتميز التي حصلت عليها المستشفى.
 4. نسبة رضا المرضى المنومين ومراجععي العيادات والطوارئ.
 5. نسبة الشكاوى المقدمة.
 6. معدل الالتهاب العام.
 7. نسبة الوفيات والمراضة.

الهدف الثاني: الوصول إلى مستشفى محosp بالكامل

- 1- نسبة الإنجاز في حوسنة الملف الطبي.
- 2- توفير البنية التحتية اللازمة للحوسنة.

الهدف الثالث: تطوير تنمية الموارد البشرية ورفع مستوى كفاءة العاملين.

- 1- عدد الموظفين الملتحقين بالدورات سنوياً.
- 2- معدل الدوران الوظيفي.
- 3- عدد الساعات التدريبية التي يلتحق بها الموظف سنوياً.
- 4- معدلات تقييم الأداء (نسبة الحاصلين على تقدير ممتاز وجيد جداً).
- 5- نتائج رضى الموظفين.

الهدف الرابع: تعزيز ودعم التعليم والتدريب الطبي والبحث العلمي

المؤشرات الناتجة عن العملية التعليمية:

- 1- نتائج رضا المرضى والموظفيين عن أداء المقيمين في المستشفى.
- 2- نتائج امتحانات البورد الأردني للأطباء المقيمين.
- 3- نتائج أداء المقيمين (أعداد الناجحين / الرسوب).
- 4- نتائج تقييم الطلبة في الامتحانات المحلية أو الدولية.

مؤشرات البحث العلمي:

- 1- مطابقة البحث العلمية المعتمدة للبروتوكولات.
- 2- أعداد الأبحاث العلمية التي تمت الموافقة عليها في المستشفى سنوياً.

الهدف الخامس: تحسين الأداء المالي لمستشفى الجامعة الأردنية وضبط وتوزيع الإنفاق

- 1- الأعداد الأطباء المقيمين المتدرسين في برنامج الإقامة في الأقسام المختلفة
- 2- قياس نسبة الزيادة في الدخل.
- 3- قياس نسبة الزيادة في الدخل المتأتي من مؤمني بـ + ج.
- 4- نسبة ترشيد النفقات.

الهدف السادس: توفير البيئة الداعمة للتميز والإبداع والابتكار

- 1- عدد الأفكار والأنشطة المبدعة التي يتم تقديمها وتطبيقاتها.
- 2- عدد الموظفين الحاصلين على جوائز (داخلية، وخارجية).

الهدف الاستراتيجي الأول: تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية بطريقة فعالة في الوقت المناسب

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- تقليل مواعيد العيادات الخارجية - تقليل فترة انتظار المريض لدخول عند الطبيب - وقت انتظار المريض في الطوارئ	- الإدارة العليا - النائب الطبي/الدوائر الطبية - دائرة شؤون المرضى - مكتب الجودة - دائرة الطوارئ	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تصويب وضع العيادات الخارجية (تنظيم أعداد المرضى لكل تخصص وتسهيل عملية الحصول على المواعيد الطبية من خلال الشبكة العنکبوتية ومن خلال الهاتف والالتزام بالمواعيد والتوكيد للمرضى والتركيز على نوعية الخدمة). ▪ تقليل الوقت المستغرق لانتظار المرضى في المستشفى والطوارئ.
- نسبة الأجهزة المحدثة سنويًا	- الإدارة العليا - دائرة الطبية - دائرة الهندسة - دائرة العطاءات	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحديث الأجهزة والمعدات في المستشفى اللازم لتقديم خدمات. ▪ شراء الأجهزة الطبية (PET system) لتشخيص الأورام. ▪ تقييم لكافأة الأجهزة والمعدات المستخدمة وعمل الصيانة الدورية اللازم لذلك.

الهدف الاستراتيجي الأول: تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية بطريقة فعالة في الوقت المناسب

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- عدد شهادات وجوائز الجودة في المستشفى. - نسبة الالتزام بالمعايير المطلوبة.	- الإدارة العليا - مكتب الجودة - جميع الدوائر والمكاتب	كما هو مقرر في الموازنة						<p>تعزيز ثقافة الجودة على مستوى المستشفى:</p> <ul style="list-style-type: none"> الاستمرار بالعمل على تحصيل شهادات وجوائز الاعتمادية للتميز في المستشفى وتحذيرها لحفظها على مستوى عالي من الخدمة المقدمة. الاستمرار بالعمل على تحقيق معايير الاعتمادية الوطنية والدولية وأنظمة الجودة ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وشهادات الجودة جميعها. مراقبة الأداء وتوفير التغذية الراجعة عن مستوى الإنجاز في الأهداف للدوائر من خلال تقارير مؤشرات الأداء.
- نسبة الوفيات والمرضى.	- الدوائر الطبية - دائرة التمريض - دائرة الصيدلة - مكتب الجودة - مكتب السيطرة على العدوى	كما هو مقرر في الموازنة						<p>الالتزام بتطبيق المعايير المعتمدة في المستشفى لتقديم الرعاية الطبية والتربيضية والالتزام بحقوق المرضى من خلال تطبيق السياسات المعتمدة.</p>

الهدف الاستراتيجي الأول: تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية بطريقة فعالة في الوقت المناسب

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- مؤشرات قياس نسبة التحسين على الخدمات الرئيسية (عدد حالات الدخول، الوقت المستغرق للدخول، وقت الانتظار لحين الدخول للطبيب، عدد الشكاوى لسوء التعامل المؤشرات الخاصة بالأدوية وتخزينها).	- الإدارة العليا - الدوائر الطبية - دائرة شؤون المرضى - مكتب الجودة - مكتب الحاسوب	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> تحسين وتطوير عمليات الدخول والخروج والمحاسبة ودخول العيادات. تطوير كفاءات ومهارات الاتصال لدى جميع الكوادر المعنية في المستشفى. تطوير وتحسين نظام السلامة الخاص بإدارة الأدوية في المستشفى.
- أعداد الخريجين من المقيمين في مختلف التخصصات الطبية. - أعداد الأيام الطبية التطوعية.	- الدوائر الطبية - مكتب العلاقات العامة	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> رفد المجتمع المحلي بأطباء أكفاء يمتلكون المعرفة والمهارات الطبية الازمة وفقاً للمعايير المحلية والعالمية. القيام بتقديم المشورة الطبية والمشاركة في خدمة المجتمع من خلال الأيام الطبية التطوعية والتي تنظم بصورة سنوية.
- أعداد الحوادث العرضية المتعلقة بالسلامة.	- مدراء الدوائر الطبية والإدارية - مكتب الجودة - مكتب السلامة العامة	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> 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.

الهدف الاستراتيجي الأول: تقديم خدمات طبية آمنة وذات جودة عالية بطريقة فعالة في الوقت المناسب

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- أوزان النفايات في المستشفى	- مكتب السلامة العامة	كما هو مقرر في الميزانية						الاهتمام بالبيئة من خلال الاهتمام بإدارة النفايات الطبية والالتزام بقوانين الصحة والبيئة فيما يتعلق بهذا الشأن من التقليل من أوزان النفايات والتعامل السليم.
- معدل الالتهاب العام (أهم المؤشرات الخاصة بمنع العدو).	- مكتب السيطرة على العدو - الدوائر الطبية - دائرة التمريض	كما هو مقرر في الميزانية						تقليل نسبة العدو المكتسبة في المستشفى.

الهدف الاستراتيجي الثاني: الوصول إلى مستشفى محوسب

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- نسبة الإنجاز في تحديث النظام. - عدد الملفات المؤرشفة. - نسبة أو عدد النماذج المحوسبة.	- الإدارة العليا - مكتب الحاسوب - الدوائر الطبية - دائرة التمريض - دائرة الهندسة - دائرة العطاءات - دائرة المالية	كما هو مقرر في الموازنة						▪ حوسبة كامل نشاطات المستشفى احتفاء الصور الشعاعية التقليدية وأوراق الملفات الطبية، تفعيل الوصفة الإلكترونية، حوسبة الملفات الطبية.
- إعداد البروتوكولات العلاجية التي تم استحداثها.	- المدير العام - نائب المدير العام للسنوات الطبية - مدراء الدوائر	كما هو مقرر في الموازنة						▪ استحداث السياسات والإجراءات البروتوكولات الضرورية لتطوير أداء المراكز الطبية المتخصصة. ▪ رفد المراكز الطبية باحتياجاتها من المصادر (كوادر بشرية ومستلزمات)

الهدف الاستراتيجي الثالث: تطوير وتنمية الموارد البشرية ورفع مستوى أداء العاملين

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- التحديات على الهيكل التنظيمي.	- الإدارة العليا - لجنة الهيكل التنظيمي	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> تطوير الهيكل التنظيمي بما يخدم أداء الدوائر المهني والكلفة التشغيلية.
- التحديات على الهيكل التنظيمي.	- الإدارة العليا - النائب الإداري - دائرة الموارد البشرية - دائرة الفندقة	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> تطوير الخدمات الفندقية في المستشفى. رفع مستوى كفاءة العاملين لدى الكوادر الطبية والتمريضية والفنية والإداري والخدمات الفندقية والخدمات المساعدة.
- أعداد الموظفين المدربين في المستشفى.	- الدوائر الطبية والإدارية - الإدارة العليا - دائرة الموارد البشرية	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> تمكين الموظفين وبناء قدراتهم على اختلاف فئاتهم الوظيفية من خلال تفعيل وتنفيذ خطة التدريب.

الهدف الاستراتيجي الثالث: تطوير وتنمية الموارد البشرية ورفع مستوى أداء العاملين						
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame			الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	
- معدل رضا الموظفين.	- الدوائر الطبية والإدارية - الإدارة العليا - دائرة الموارد البشرية	كما هو مقرر في الميزانية				■ رفع مستوى رضا العاملين للتقليل من هجرة الكفاءات والاحتفاظ بهم عن طريق زيادة الحوافز المالية.
- أعداد الموظفين المدربين في المستشفى.	- دائرة المالية - الإدارة العليا - مكتب السلامة العامة - جميع الدوائر والمكاتب	كما هو مقرر في الميزانية				■ تدريب الموظفين على التعامل مع حالات الطوارئ والحوادث.
- أعداد الموظفين الذين يتم تقديم	- الإدارة العليا	كما هو				■ توفير وسائل الحماية اللازمة لحماية الموظفين مهنياً من خلال تقديم

الهدف الاستراتيجي الثالث: تطوير وتنمية الموارد البشرية ورفع مستوى أداء العاملين

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
المطاعيم لهم.	- مكتب السيطرة على العدوى - جميع الدوائر والمكاتب	مقرر في الموازنة						المطاعيم الرئيسية لفئات الموظفين المعينين والقيام بالفحوصات اللازمة والصور الإشعاعية.

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- أعداد المقيمين المتربّين في برنامج الإقامة في الأقسام.	- الإدارة العليا - نائب المدير العام للشؤون الطبية - كلية الطب - مكتب التعليم الطبي	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> تطوير وتحديث برامج الإقامة بما يتناسب مع التطور الطبيعي المستمر واستحداث برامج جديدة لخدمة المجتمع الأردني.
- أعدا الطلبة الناجحين في امتحانات البورد العربي والدولي وغيرها.	- الإدارة العليا - نائب المدير العام للشؤون الطبية	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> توفير ما يلزم على أن يكون المستشفى البيئة الجاذبة لطلاب الدراسات العليا في الطب والعلوم الصحية من مختلف دول العالم للالتحاق ببرامج الإقامة والزمالة.

الهدف الاستراتيجي الرابع: تعزيز ودعم التعليم والتدريب والبحث العلمي

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- عدد الدورات التدريبية	- مدراء الدوائر الطبية - دائرة الموارد البشرية - مكتب التدريب/الموارد البشرية	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> ▪ وضع برامج تدريبية ضمن خطة تدريب تسجم مع معايير التدريب المعتمدة في المستشفى للمهن الطبية وغير الطبية وتوافق مع الاحتياجات التدريبية للموظفين لرفع كفاءة العاملين.
- أعداد الأبحاث التي تمت الموافقة عليها في المستشفى سنويًا.	- المدير العام - رئيس لجنة البحث العلمي في المستشفى - لجنة الأخلاقيات - مكتب البحث العلمي	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهيل عملية الموافقة على الأبحاث العلمية المختلفة الإكلينيكية وغيرها. ▪ زيادة أعداد الأبحاث العلمية التي يتم عملها. ▪ تعزيز قدرات البحث العلمي لدى العاملين في المستشفى وتوفير البيئة اللازمة لذلك. ▪ تشجيع البحث العلمي ودعمه.

الهدف الاستراتيجي الخامس: تحسين الأداء المالي لمستشفى الجامعة الأردنية وضبط وتوزيع الإنفاق

Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					الأنشطة والمهام
			2023	2022	2021	2020	2019	
- نسبة الالتزام بالموازنة - نسبة التحصيل - قياس نسبة الزيادة في الدخل.	- الإدارة العليا - الدائرة المالية	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحسين وتطوير نظام الموازنة والنفقات. ▪ تعديل طرق تحصيل النعم المدينة من وزارة الصحة/الجامعة. ▪ البحث عن بدائل لزيادة الإيرادات المالية.
- قياس نسبة الزيادة في الدخل من مرضى التأمينات الخاص. - عدد الأخبار المتداولة	- الدائرة المالية - مكتب العلاقات العامة - الدوائر المعنية	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحصيل دعم ومنح من جهات منحة عن طريق وزارة التخطيط. ▪ تحسين سمعة المستشفى وصورته من خلال وسائل الإعلام. ▪ العمل على خفض نسبة الهدر في المواد والمستهلكات المستخدمة في تقديم الخدمة للمرضى من قبل الدوائر المختلفة. ▪ إعادة النظر في خطة الحوافز.
- نسبة ترشيد النفقات - تعدل استهلاك الدوائر - معدل الاستهلاك الشهري - تقييم خدمات العقود - نسبة رضا المتدربين	- دائرة الهندسة والصيانة - دائرة العطاءات والتزويد	كما هو مقرر في الموازنة						<ul style="list-style-type: none"> ▪ تطبيق إجراءات ترشيد الطاقة. ▪ ترشيد النفقات الجارية.

الهدف الاستراتيجي السادس: توفير البيئة الداعمة للتميز والإبداع والابتكار								
Performance Indicator مؤشر القياس	Responsibility المسؤولية	Resource المصادر	Time Frame					
			2023	2022	2021	2020	2019	
- عدد الأفكار والأنشطة الإبداعية التي يتم تقديمها وتطبيقها - عدد الموظفين الحاصلين على جوائز داخلية وخارجية	- مدراء الدوائر	كما هو مقرر في الميزانية						<ul style="list-style-type: none"> ■ توفير البيئة الآمنة والصحية الداعمة للتميز والإبداع والابتكار ■ دعم ثقافة الإبداع والابتكار للموظفين. ■ تشجيع الكوادر على التقدم والتفاني وبعدها على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في الأداء والجوائز الأخرى. ■ حصر جميع الإنجازات والمشاركات المتميزة على مستوى الدوائر أو الأفراد