



وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية للمشافي

المرحلة الثالثة

٢٠٢٠

جودة الرعاية الصحية



“هي **الدرجة** التي يرتفع إليها تقديم الخدمات الصحية للأفراد والمجتمعات بما **يزيد من احتمالية** الحصول على النتائج الصحية **المرجوة** بما يتوافق مع المعرفة الاحترافية **الحديثة** للممارسة **الأفضل**.”



أبعاد الجودة



تحسين بيئة المنشآت الصحية

د. سوزان النوري

اختصاصية في جودة الرعاية الصحية CPHQ
خبرة وتدريب في مجال معايير واعتمادية الـ JCI

لباس عمال النظافة



- يتم تسليم العامل للباسه في بداية يوم العمل نظيفاً ولانقاً مع أدوات الوقاية الشخصية (كفوف، حذاء...)

- يعاد استلام اللباس والحذاء والكفوف منه في نهاية اليوم ليتم تنظيفها وتطهيرها وتجهيزها ليوم العمل التالي.



تحديد مناطق وشروط التنظيف

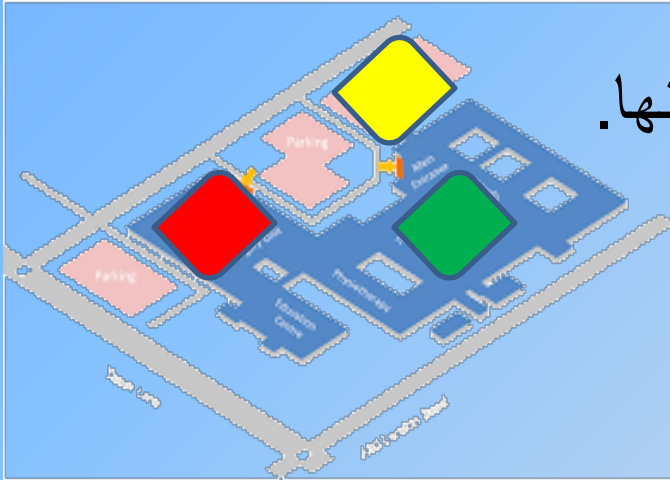
يتم تحديدها بالتلوين على المخططات المبسطة:

المناطق عالية الخطورة بالأحمر.

المناطق متوسطة الخطورة بالأصفر.

المناطق منخفضة الخطورة بالأخضر.

وضع شروط ومتطلبات تنظيف كل منها.



برامج التنظيف

- وضع برنامج لتعزير وصيانة المناطق المختلفة.
- وضع برنامج لتنظيف الستائر وتطبيقه.
- وضع برنامج لتنظيف النوافذ والالتزام به.



التعامل مع الانسكابات

- التعامل الصحيح مع الانسكابات.

- تخصيص أدوات مناسبة لكل منطقة.



- منع الشطف.

ضبط العدوى في المستشفيات

تدبير النفايات الطبية

النفايات الطبية

- هي كل ما تنتجه مرافق الرعاية الصحية من النفايات أثناء القيام بإجراءات الرعاية الصحية



أهمية تدبير النفايات الطبية

- عنصر أساسي من عناصر جودة الخدمات الصحية
- تعرض العاملين الصحيين وملتقي الخدمة الصحية والمجتمع بأسره للإصابة بالأمراض المعدية والآثار الجانبية السامة
- إلحاق الضرر بالبيئة (من جراء تلوث الماء والهواء والطعام)

الأنواع المختلفة للنفايات

١. نفايات عادية : شبه منزلية.



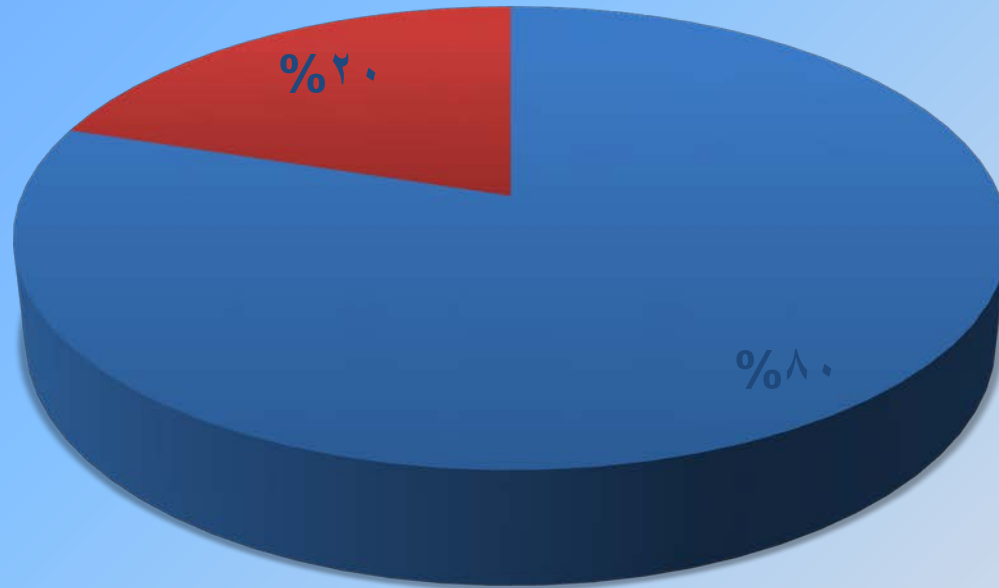
لا تمثل خطراً للإصابة أو نقل العدوى

٢. نفايات خطيرة للرعاية الصحية



تمثل خطراً للإصابة أو نقل العدوى

نسبة النفايات الخطرة في المنشآت الصحية؟



■ نفايات عادية ■ نفايات خطرة

التعامل مع نفايات المنشآت الصحية

- وجود سياسة واضحة ومدونة لكل مستشفى، ويجب أن توضح تلك

السياسة تفاصيل الأساليب المستخدمة في التعامل مع النفايات بكافة

مراحلها.

- تدريب جميع الأفراد العاملين على التعامل مع هذه النفايات كل

حسب دوره.

التعامل مع نفايات المنشآت الصحية

- وجود لجنة (فريق عمل) لتدبير النفايات في كل منشأة صحية تتبع مدير المنشأة مباشرة.
- توضيح الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتق فريق العمل في التعامل مع النفايات.

خطوات التعامل مع النفايات الطبية

- الفرز، التداول، التخزين المؤقت، التخلص النهائي



١- الفرز

- فصل النفايات حسب نوعها في مكان تكونها (الفصل عند المنبع)
- ضرورة وجود أكياس منفصلة في أماكن مناسبة لاستخدامها
- وضع نظام لفصل المخلفات يعتمد على الأكياس ذات الألوان المختلفة (مثل اللون الأسود للمخلفات العادية والأصفر للنفايات المعدية.....).
- ضرورة تجانس الفرز على مستوى القطر

١ - الفرز



النفايات الحادة



نفايات طبية خطيرة



نفايات طبية غير ضارة

١- الفرز

- الاستمرار بطريقة الفرز ذاتها من نقطة الإنتاج وحتى مرحلة التخلص.
- التخلص من الإبر والأدوات الحادة في الوعاء المقاوم للثقب.
- الاهتمام بتنظيف وتطهير الحاويات التي توضع بها الأكياس مرة

واحدة على الأقل يوميًا.



إذا حدث خلط بين النفايات العادية والخطرة؟

- عدم وضع الأيدي داخل أكياس النفايات.
- عدم تصحيح أخطاء الفرز بإخراج مواد من الكيس.
- في حال رمي نفايات طبية في كيس النفايات العادية نعتبر الكيس كله نفايات طبية ويوضع كما هو في الكيس الأصفر

٢- التداول

- جمع أكياس النفايات الخطرة ونقلها إلى منطقة التخزين المؤقت عند امتلائها إلى ثلاثة أرباع حجمها. يتم ذلك بعد كل نوبة عمل أو يومياً.
- تلتصق على كل كيس بطاقة تحوي المعلومات التالية :

اسم القسم المنتج

نوع النفايات : معدية ، حادة ، كيميائية.....

تاريخ الإغلاق



٢-التداول

- يلتزم المتعامل مع هذه النفايات بارتداء الملابس الواقية والخاصة للجسم واليدين والحذاء والواقي للوجه



٢- التداول

- يجب نقل النفايات من مكان إلى آخر داخل الوحدة بواسطة عربات أو حاويات لها عجلات مخصصة لهذه الغاية
- يجب تنظيف وتطهير عربة النقل يوميا أو مباشرة في حال حدوث تسرب



٣- التخزين المؤقت



- تخزين تلك النفايات في منطقة لا يتردد عليها العاملون أو المرضى.
- تخصيص حجرة أو (حاوية خاصة) بكل طابق لتخزين النفايات.
- عدم تخزين النفايات الخطرة في أوعية مفتوحة.
- وضع منطقة التخزين في جدول التنظيف الدوري



٤. التخزين المركزي

تخزن النفايات الطبية في غرفة التخزين المركزي المحددة في المنشأة على أن تتوفر فيها الخصائص التالية :

- يجب أن يكون موقع التخزين المركزي منفصل عن بقية أقسام المستشفى وبعيداً عن مستودعات وأماكن تحضير الطعام وعن عنابر المرضى
- أرضية الغرفة مكونة من مادة صلبة ، ملساء وغير نافذة
- سهولة التنظيف والتطهير مزودة بنظام تصريف صحي جيد.
- الجدران ملساء ومصقولة على ارتفاع لا يقل عن ١.٥ متر
- مزودة بمصدر للماء لغايات التنظيف
- سهولة دخول العمال المكلفين بنقل ومناولة النفايات

٤. التخزين المركزي

- إمكانية الوصول السهل لمركبات نقل وجمع النفايات إلى هذه الغرفة
- الحماية من أشعة الشمس وعوامل المناخ
- تحول دون دخول الحيوانات والطيور والحشرات
- تتوفر فيها معدات ومواد التنظيف و التطهير المناسبة
- يجب أن لا تزيد فترة تخزين النفايات عن ٨ ٤ ساعة في فصل الشتاء
وعن ٢٤ ساعة في فصل الصيف ما لم يكن المكان مبرداً
- تنظيف و تطهير الغرفة و حاويات التخزين حال تفرغها .



HAZARDOUS
WASTE TEAM

HAZARDOUS
WASTE





برنامج الصحة والسلامة المهنية

- يجب أن يشمل برنامج الصحة والسلامة المهنية للعاملين في مجال إدارة النفايات الطبية ما يلي:
- التدريب المناسب لكل فئة بحسب طبيعة العمل الذي تمارسه
- توفير معدات الوقاية الشخصية
- تلقيح العاملين ضد التهاب الكبد بالفيروس B والكزاز
- وضع سجلات بالإصابات المرتبطة بطبيعة العمل



القانون ٤٩ لعام ٢٠٠٤

- المتعلق بشؤون النظافة العامة والمحافظة على المظهر الجمالي للمدينة
- الفصل الخامس: النفايات الطبية
- المادة ٢٠-٢١-٢٢-٢٣-٢٤-٢٥.

إدارة الإطعام

م. محمد فاضل الفاضل

ماجستير إدارة المخاطر

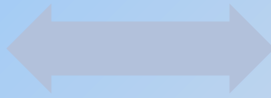
رئيس دائرة الجودة و اعتمادية المشافي

مديرية المشافي

طيب



لا بقايا



صحي



١ - المظهر العام

- مطبخ نظيف و مرتب و ذو رائحة جيدة
- لا توجد رائحة للطعام في أقسام المشفى
- لا بقايا للطعام
- تحديد أوقات الطعام عند مدخل المطعم
- صالات الطعام نظيفة



٢ ضبط العدوى

- ملفات طبية للعاملين
- نظافة شخصية : القفازات وسائل الحماية الفردية
- لوح تحضير الخضار منفصل عن لوح اللحم
- غسل وتعقيم الخضار بشكل جيد
- عربات نقل الطعام مغلقة ونظيفة وسليمة

الرقم المخبري : ٣٠ / ١٣٣ التاريخ : ٣٠ / ١٣٣

طلب فحص براز

اسم المريض : [Redacted] عمر المريض : ٣٠ سنة

سحنة صحية للأمراض السارية والمزمنة

الفحص الفيزيائي	البويض	الأكياس	التواشط
قوام : قوام اسدي	حيات البطن :	المتحولات الزحارية :	المتحولات الزحارية :
اللون : بني	شعرية الرأس :	المتحولات الكولونية :	الجيارديا المعوية :
المخاط :	الدودة الوحيدة :	الجيارديا :	شفوية السباط :
الدم :	محرشفة العشاء :	الكريات الحمراء :	القطور :
الدم الخفي :	الملقوات العفجية :	الياف لحمية :	الياف نباتية :
اللسم :	الكريات البيضاء :		
	حببيات النشاء :		

مصلبيات

تفاعل فيدال	تفاعل رايت
T(O)	P(M)
P(A)	P(A)
T(H)	
P(B)	

رئيس المختبر



٣ بنية تحتية

- الأسطح ملساء و لا شقوق فيها
- الأواني نظيفة غير صدئة ومرتبّة
- أحواض الغسيل نظيفة وفيها ماء ساخن
- وصلات الكهرباء بحالة سليمة وأمنة
- جرات الغاز بعيدة عن مصادر النار
- تجهيزات المطبخ جيدة



٤ بيئة العمل

- النوافذ مغلقة بشبك خاص ولا تفتح
- التهوية جيدة ولا رائحة للطبخ في أقسام المشفى
- الإضاءة جيدة وأمنة من التناثر فوق رؤوس العمال والطعام
- آلية لمكافحة الحشرات والقوارض



٥ التوثيق

- سياسة خاصة بالتغذية والإطعام
- سجلات وبطاقات المواد
- قوائم المتابعة اليومية لنظافة العمال الصحية

٦ - التخزين

- مستودع الأرزاق مرتب ونظيف
- مضاء بشكل جيد وتهوية مناسبة
- الرفوف مرتبة ومقسمة ومنظمة
- براد الخضار مرتب ونظيف
- براد اللحم مرتب ونظيف
- توثيق حرارة البرادات يومياً



معايير المستودعات

د. بشار كناني

معاون مدير المشافي

مقيم لمعايير الجودة والاعتمادية

شروط التخزين الآمن

- مكان معزول عن الرطوبة والضوء المباشر
- توجد طفايات حريق
- مراقبة مناسبة للحرارة
- توفر وسائل لمكافحة القوارض
- مساحة مناسبة لكميات التخزين

شروط التخزين الآمن

- جو يتناسب مع طبيعة المواد المخزنة :
مبردة تحتاج إلى برادات
غير مبردة تحتاج إلى ٢٥ م في الصيف
ولا أقل من ٥ م في الشتاء

تنظيم الإدخال والإخراج

- توثيق مدخلات المستودعات
- استخدام نظام الترميز لجميع المواد المدخلة للمستودعات (الباراكود) إن أمكن



مستودعات الأدوية

- تأمين بيئة مناسبة لحفظ الأدوية (حرارة رطوبة تهوية)
- مراقبة وتوثيق درجة الحرارة والرطوبة يوميا
- رفع المواد على ألواح خشبية (طبليات) لحمايتها من التلف (الأكسدة والحلمهة)
- مدخل و مخرج مناسب
- ترتيب المواد بطريقة سهل التعامل معها وفق الصلاحية



التدريب لتحسين جودة الخدمات الصحية في المنشآت الصحية

د. مجد النعسان

شهادة البورد السوري باختصاص الصحة العامة

اختصاص إدارة نظم صحية

مدير مركز الدراسات الاستراتيجية الصحية

أهمية التدريب

التدريب نشاط ضروري لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين في المشفى لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة



تحقيق رضا المريض
تحسين جودة الخدمات الصحية

تحسين أداء الكادر الإداري في المشفى



من الوثائق المطلوبة في ملف كادر المشفى

• وثيقة التدريب

• تقرير تقييم الأداء



المحاور التدريبية المطلوبة في وثيقة التدريب

- تنمية مهارات العمل
- تقنيات حل المشاكل
- الجودة في التوثيق والأرشفة

الجمهورية العربية السورية
وزارة الصحة
بغداد

نموذج رقم ١

تقرير تقويم الأداء خاص بالوظائف الخدمية والفنية (غير الاشرافية)

الاسم الشخصي :
الوظيفة الحالية :
المؤهل العلمي المعين على أساسه :
تاريخ بدء العمل بالدولة :
الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير من ٢٠١٥ / ١٥ إلى ٢٠١٥ / ١٥

الرقم الذاتي :
مكاتبها :
التاريخ المباشرة فيها :
آخر مؤهل حصل عليه وتاريخه :
تاريخ مباشرة العمل في الجهة الصمة الحالية : / /

مهام الوظيفة		المهام
ملاحظات	التقدير بالنقاط	
	التقدير الأقصى = نقاط	١- يتنجز المهام الموكلة اليه الواردة في وصفه الوظيفي
		٢- يطبق للمعارف التي اكتسبها أثناء العمل ومن خلال التدريب والتوجيه
		٣- يلتزم بتعليمات الوزارة
		٤- يقوم بكل ما يكلفه به رئيسه المباشر ضمن مجال عمله
		معدل التقدير الاجمالي لمهام الوظيفة

الأهداف		الأهداف
ملاحظات	التقدير بالنقاط	
	التقدير الأقصى = نقاط	تحقق العمل الدؤوب اليه بيعة وكفاءة
		١- تنفيذ المهام الموكلة اليه بكفاءة عالية
		٢- مسين الأتمام ضمن مجال العمل
		٣- الحظية على سرية وتجهيزات العمل بحالة جيدة وفعالة
		٤- معدل التقدير الاجمالي لأهداف الوظيفة

معدل التقدير الاجمالي = مجموع النقاط ÷ عدد البنود

تقرير تقويم الأداء

خاص بالوظائف الخدمية والفنية (غير الاشرافية)

الكفاءات الأساسية		الكفاءات
ملاحظة	التقدير بالنقاط	التقدير الأقصى = نقاط
		يمتلك القدرة على التعامل مع المراجعين بلطف واحترام يحافظ على حسن المظهر ويلتزم باللباس الرسمي في حال وجوده.
		يحافظ على نظافة مكان العمل وترتيبه
		يتقيد بقواعد واجراءات الصحة والسلامة المهنية
		يمتلك القدرة على تحديد أولويات مهام العمل حسب أهميتها
		يحدد مشكلات العمل ويقترح حلول مناسبة لها كلما أمكنه ذلك
		يسعى لإداء المهام ضمن الوقت المحدد بدقة ويقلل مستوى من الأخطاء
		يلتزم وينفذ القوانين والأنظمة وقواعد وسياسات واجراءات العمل.
		يتعاون مع الآخرين لإجاز المهام المشتركة ويمتلك روح الفريق بالجل
		- يتجز المهام بفعالية وكفاءة (أقل تكلفة وفضل جودة) وبالوقت المحدد
		- يمتلك القدرة على التركيز بالعمل رغم تواجده في ظروف ضغوط العمل
		- يحافظ على علاقات بناءة مع الأخرين في ظروف ضغوط العمل الحالية
		- يحرص على الاستخدام الاقتصادي لمستلزمات العمل المادية والحد من هدرها
		- يتعامل باحترام ولطف مع زملائه بالعمل
		- يحافظ على علاقات جيدة مع رؤسائه ويعاملهم باحترام
		- يهتم بتنمية قدراته ومهاراته الذاتية
		- يلتزم بالمواعيد على الدوام وأوقات الحضور والإصراف من العمل

نيل التقدير الاجمالي للكفاءات الأساسية

ع التقدير الاجمالي = مجموع النقاط + عدد البنود

ملخص نتائج تقويم الأداء		ملاحظة
التقدير بالنقاط	ملاحظة	
		الكفاءات الأساسية
		مهام الوظيفة
		الأهداف
		معدل التقدير العلم
		الدرجة (جيد ، وسط ، ضعيف)
		من ١ - ٢٤٩
		من ٢٥٥ - ٤٩٣
		من ٣٠٥ - ٥

حظات الرئيس المباشر واقتراحاته	اسم الثلاثي :	حظات المدير الأعلى مباشرة واقتراحاته	اسم الثلاثي :
تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :	تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :
	التاريخ :		التاريخ :
حظات المدير الأعلى مباشرة واقتراحاته	اسم الثلاثي :	حظات المدير الأعلى مباشرة واقتراحاته	اسم الثلاثي :
تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :	تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :
	التاريخ :		التاريخ :
حظات المدير الأعلى مباشرة واقتراحاته	اسم الثلاثي :	حظات المدير الأعلى مباشرة واقتراحاته	اسم الثلاثي :
تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :	تاريخ المباشرة فيها : / /	الوظيفة الحالية :
	التاريخ :		التاريخ :

تقرير
تقديم
الأداء

شكراً لكم