

# مستشفى الزرقاء الحكومي الجديد

نحو مخرجات صحية أفضل  
رئيسة وحدة الجودة  
إكرام عبد الله

1



- تم افتتاح المستشفى تحت الرعاية الملكية السامية في عام 2015
- تبلغ مساحة المستشفى 54 الف متر مربع
- عدد اسرة المستشفى (494)

2



نتيجة ملاحظات متلقي الخدمة بطول  
مدة الانتظار في العيادات الخارجية ،  
وبإيعاز من عطوفة مدير مستشفى  
الزرقاء الحكومي الجديد تم البدء  
بالعمل على مشروع خدمة الجمهور  
لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة  
ومرضى الكلى حسب الاجراءات  
التحسينية المتبعة في الجودة

3

### فريق خدمة الجمهور



4

## اسم المشروع:- (Title)

فريق خدمة الجمهور من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة  
ومرضى الكلى في عيادات الاختصاص والطوارئ.

5

## الهدف من المشروع:(AIM)

- هدف عام:-  
تخفيف العبء على فئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى.
- الأهداف الفرعية :-
- تقديم المساعدة للمرضى من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى عند مراجعة العيادات وقسم الإسعاف والطوارئ.
- تقليل مدة الانتظار لهذه الفئات عند الحصول على الخدمة.
- رفع مستوى رضا المرضى عند الحصول على الخدمات.

6

## Brief about the initiative

- عند قياس مؤشرات أقسام عيادات الاختصاص والطوارئ وجدت فرصة تحسين وهي خفض مدة الانتظار لمتلقي الخدمة وخاصة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى وبعد اجراء عملية العصف الذهني تم طرح مجموعة افكار ومنها :

- إنشاء فريق خدمة الجمهور لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى معرفين بزي خاص وتم تزويدهم بأعداد كافية من كراسي العجلات لتقديم الخدمات مباشرة.

وتم الإعلان عن توفر هذه الخدمة بعده طرق منها:-

- 1- لوحات ثابتة موزعة في العيادات والطوارئ
- 2- الإعلان المستمر عن طريق السماعة الداخلية في المستشفى

7

## Scope and Budget

- غير مكلفة
- تخصيص مكان لتواجد فريقخدمة الجمهور من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى في مدخل العيادات الخارجية والطوارئ.
- توفير كراسي متحركة بأعداد كافية
- توفير لباس خاص للفريق (فست احمر) مكتوب عليه فريق خدمة الجمهور / مستشفى الزرقاء الحكومي الجديد

8

**Duration**

- يتم تقديم هذه الخدمة على مدار الساعة في العيادات والطوارئ.

**Involved team**

- تم تدريب أعضاء الفريق على مهارات الاتصال وكيفية النقل الآمن للمرضى والإجراءات الإدارية

**Methodology**

- إنشاء الفريق وتدريبه وتفعيله لتقديم الخدمة والمراقبة المستمرة لضمان الحصول على نتائج جيدة دائماً وتعيين شخص مسؤول لإدارة الفريق.

9

**Outcomes (Including: statistics)**

- خلال اللقاءات اليومية والجولات مع متلقي الخدمة ومنهم كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى الكلى هناك رضى واضح وملموس عن أداء هذا الفريق والخدمات التي يقدمها.

**Sustainability Plan**

- الإبقاء على الفريق ودعمه.

10

مستشفى الزرقاء الحكومي الجديد  
أداة قياس مدى رضی المرضى في العيادات الخارجية/ الإسعاف والطوارئ

الرجاء حدد ما تراه مناسباً لكل بند حسب المعايير التالية:

الرقم	البند	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	غير موافق بشدة	غير موافق
1.	سهولة الوصول للعيادات الخارجية/ الإسعاف والطوارئ					
2.	يعاملك موظف مقدمي الرعاية الصحية بلطف واحترام.					
3.	إحترام الكادر لخصوصيتك بإسدال الستائر وإغلاق الباب عند الفحص أو القيام بأي إجراء طبي.					
4.	سرعة السيطرة على الألم من قبل الكادر الطبي بطريقة مناسبة وملائمة.					
5.	الحصول على موافقتك وتوقيعك على كافة المداخلات بعد الشرح التفصيلي للإجراء والمضاعفات الممكن حدوثها.					
6.	الوقت المستغرق في تقديم الخدمة مناسب					
7.	يتم تزويدك بالتنظيف الصحي حسب حالتك الصحية.					
8.	مستوى نظافة في المستشفى.					
9.	نظافة المرافق الصحية.					

11

الخدمات التشخيصية والمساندة:  
ما هو انطباعك عن الأقسام والخدمات التالية:

الرقم	البند	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	غير موافق بشدة	غير موافق
1.	السجل الطبي.					
2.	المحاسبة.					
3.	الأشعة.					
4.	المختبر					

رأي المريض بخدمات العيادات الخارجية/ الإسعاف والطوارئ بشكل عام:

غير موافق بشدة  غير موافق  لا أدري  اوافق  اوافق بشدة

هل تتصح آخرين بمراجعة العيادات الخارجية/ الإسعاف والطوارئ ؟

لا  نعم   
مما هي اقتراحاتك لتحسين الخدمة في العيادات الخارجية/ الإسعاف والطوارئ؟

12

**Zarqa New Governmental Hospital**  
**Quality Unit**  
**Indicator Identification Card**

Elements		Indicator Description
<b>Indicator Title</b>		Average waiting time in O.P.C
<b>Definition</b>		Average waiting time for Pts in O.P.C from the time of arrival to the discharge time
<b>Type</b>		<input type="checkbox"/> Structure <input checked="" type="checkbox"/> Process <input type="checkbox"/> Outcome
<b>Dimension</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Timeliness <input type="checkbox"/> Respect / caring <input type="checkbox"/> Safety <input checked="" type="checkbox"/> Effectiveness <input checked="" type="checkbox"/> Appropriateness <input type="checkbox"/> Competency
<b>Formula</b>	Nominator	
	Dominator	
<b>Target</b>		---
<b>Frequency</b>		Quarterly
<b>Source of Data</b>		O.pts electronic files , Hakeem
<b>Responsibility of data collection</b>		O.P.C head nurse
<b>Responsibility of data analysis</b>		Quality assurance unit
<b>Remarks</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Internal Benchmark <input type="checkbox"/> External Benchmark

13

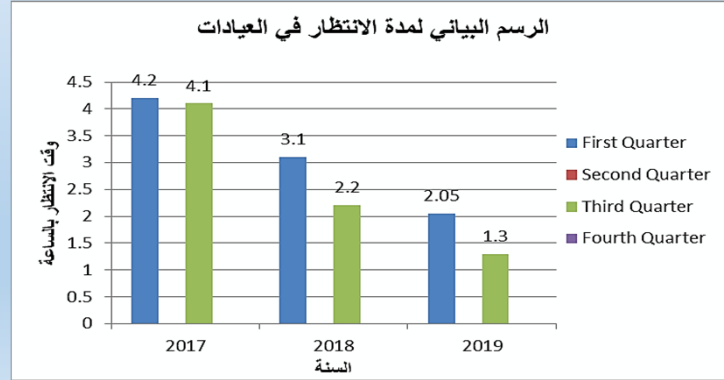
**Zarqa New Governmental Hospital**  
**Quality Unit**  
**Indicator Identification Card**

Elements		Indicator Description
<b>Indicator Title</b>		Average Length of stay In Emergency Department
<b>Definition</b>		Length of stay is the time that the patient will stay in the emergency department to achieve his purpose of visit
<b>Type</b>		<input type="checkbox"/> Structure <input type="checkbox"/> Process <input checked="" type="checkbox"/> Outcome
<b>Dimension</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Timeliness <input type="checkbox"/> Respect / caring <input checked="" type="checkbox"/> Safety <input type="checkbox"/> Effectiveness <input checked="" type="checkbox"/> Appropriateness <input type="checkbox"/> Competency
<b>Formula</b>	Nominator	
	Dominator	
<b>Target</b>		Not more than 12hrs
<b>Frequency</b>		Quarterly
<b>Source of Data</b>		Emergency Records
<b>Responsibility of data collection</b>		Emergency quality coordinator in ER
<b>Responsibility of data analysis</b>		Continuous Quality Improvement Department
<b>Remarks</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Internal Benchmark <input type="checkbox"/> External Benchmark

14

### مدة الانتظار في العيادات

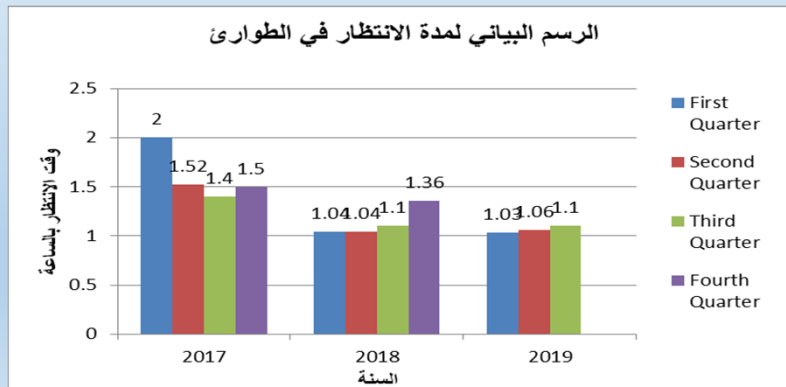
السنة	First Quarter	Second Quarter	Third Quarter	Fourth Quarter
2017	4.2		4.1	
2018	3.1		2.2	
2019	2.05		1.3	



15

### مدة الانتظار في قسم الإسعاف والطوارئ

السنة	First Quarter	Second Quarter	Third Quarter	Fourth Quarter
2017	2	1.52	1.4	1.5
2018	1.04	1.04	1.1	1.36
2019	1.03	1.06	1.1	



16



## مستشفى الزرقاء الحكومي الجديد الخطة الإجرائية العيادات الخارجية

العناصر القابلة للقياس	النشاطات والإجراءات اللازمة	المسؤول عن التنفيذ	الفترة الزمنية للتنفيذ
التقليل من فترة الانتظار	<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة عدد الكراسي في قسم العيادات من (30) إلى (50)</li> <li>- فتح شبابيك خاصة لصرف العلاج من (5) شبابيك إلى (9) شبابيك</li> <li>- استحداث مكان جديد للمحاسبين وعددهم اثنان</li> </ul>	المساعد لشؤون الخدمات	خلال شهر من تاريخه
تقليل معاناة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم تشكيل فريق خدمة الجمهور وعددهم (6) يقوموا على مدار الدوام الرسمي بتقديم الخدمة ومساعدة المرضى على انجاز الإجراءات الخاصة بالعلاج</li> </ul>	مدير المستشفى	خلال أسبوع من تاريخه
مساعدة مرضى الكلى	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تخصيص عامل يقوم بصرف العلاج الخاص بمرضى الكلى كل مريض حسب علاجه</li> </ul>	مدير المستشفى	خلال أسبوع من تاريخه

17

## إجراءات التحسين

• فريق خدمة الجمهور



18

• تطويع البنية التحتية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة



19

• تطويع البنية التحتية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة



20