



تقرير تقييم مستوى الخدمات الصحية الحكومية



يصدر عن
مركز الحياة - راصد
كانون الأول/ ديسمبر



USAID
من الشعب الأمريكي



تقرير تقييم مستوى الخدمات الصحية الحكومية

يصدر عن

مركز الحياة - راصد

كانون الأول/ديسمبر 2018

فريق إعداد التقرير

الدكتور عامر بني عامر

مدير عام مركز الحياة – راصد

المحامي راغب شريم

مدير برنامج راصد

أمل المهايبة

سامي غنه جق

كمال قاسم

تصميم وإخراج فني

© جميع الحقوق محفوظة لمركز الحياة - راصد 2018

تنويه: جميع الرسومات التوضيحية الواردة في هذه التقرير خاصة بمركز الحياة - راصد

تم تنفيذ هذا التقرير بدعم من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة – راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.

المحتويات

الصفحة	العنوان
7	مقدمة
8	منهجية التقرير
10	المراكز الصحية التي استهدفها التقرير
10	محافظة جرش
11	محافظة مادبا
12	محافظة العقبة
13	نتائج التقرير
13	أولاً: الكوادر البشرية العاملة في المراكز الصحية
21	ثانياً: الإجراءات الإدارية والبنية التحتية
25	ثالثاً: الخدمات الطبية
30	التوصيات

مقدمة

يهدف هذا التقرير لتقييم واقع حال الخدمات الصحية الحكومية المقدمة في المراكز الصحية الشاملة والأولية في محافظات جرش ومادبا والعقبة واستطلاع مستوى رضا متلقوا الخدمة عن هذه الخدمات بغية وضع النتائج بين يدي صناع القرار للتعرف على مستوى الخدمات من وجهة نظر متلقيها والعمل على تحسين مستواها.

ويأتي هذا التقرير استمراراً لنهج راصد في توسيع نطاق العمل الرقابي لتصبح الرقابة ثقافة لدى مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين بحيث تكون رقابة هادفة ضمن مبدأ المساءلة العامة الهادفة لتحسين مستوى الأداء والخدمات الحكومية، حيث عمل راصد على بناء قدرات عدد من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في المحافظات، حول آليات الرقابة والمساءلة والمشاركة الشعبية في صنع القرار تبع التدريب تنفيذ عدد من المبادرات الرقابية ويعد هذا التقرير أحد هذه المبادرات التي نفذتها ثلاثة مؤسسات مجتمع مدني بالتعاون مع مركز الحياة – راصد، هذه المؤسسات هي:

مركز آراء بلا حدود – جرش

جمعية ميدبا لتنمية المجتمع المدني – مادبا

مركز شباب الغد وجمعية رؤيا - العقبة

يعمل مركز الحياة – راصد من خلال برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي على مراقبة وتقييم الأداء الحكومي من خلال تقييم مدى تنفيذ الحكومة للخطط والاستراتيجيات الوطنية إضافة لتتبع التزامات الحكومة ومدى تنفيذها وتتبع القرارات الصادرة عن مجلس الوزراء، كما يعمل راصد على تقييم أداء أعضاء مجلس الوزراء من خلال بطاقات تقييم أداء تحتوي على مؤشرات محددة ضمن منهجية واضحة.

وبالتوازي مع العمل الرقابي يعمل راصد على بناء قدرات موظفي القطاع العام وتزويدهم بأفضل التجارب والممارسات الدولية كل في مجال عمله، كما يعمل راصد على تقديم الحلول والبدائل لتطوير مستوى الأداء الحكومي.

وكان مركز الحياة – راصد قد بدأ أعماله في مراقبة الأداء الحكومي منذ انضمام الحكومة الأردنية لمبادرة الشراكات الحكومية الشفافة OGP في العام 2012 حيث عمل راصد كجهة بحثية مستقلة لتقييم مستوى إنجاز الحكومة لالتزاماتها ضمن الخطة، واستمر راصد بتقييم كافة الخطط الوطنية التي تلت الخطة الأولى، كما عمل راصد على تقييم أداء الحكومة في تنفيذ العديد من الخطط منها الخطة التنفيذية لمنظومة النزاهة الوطنية، الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان إضافة لاستحداث آلية لتقييم أداء أعضاء مجلس الوزراء تحت ما يسمى رزاز ميثر والذي أطلقه راصد منذ تولي حكومة الدكتور عمر الرزاز لسلطاتها الدستورية في حزيران 2018.

منهجية التقرير

تم إعداد هذا التقرير باستخدام أسلوب بحث نوعي معتمد على استمارة بحثية خاصة، ولإعداد التقرير تم اتباع الخطوات التالية:

أولاً: تنفيذ بحث مكتبي لتحديد المعايير الواجب توافرها في المراكز الصحية الشاملة والأولية في الأردن والتي يتم اعتماد المراكز بناءً عليها، وبعد اطلاع فريق البحث على المعايير الحكومية تبين أن بها قصور في بعض النواحي وبناء على ذلك قام فريق التقرير بالتوسع في البحث للنظر في أفضل المعايير الدولية بهذا الشأن وإدخالها لاستمارة البحث بعد مواءمتها مع السياق الأردني.

ثانياً: تصميم استمارة بحث مكونة من جزئين الجزء الأول مخصص لمقابلة رئيس المركز الصحي لغايات التعرف على الخدمات التي يقدمها المركز، والجزء الثاني مخصص للمواطنين للتعرف على مستوى رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المركز الصحي، وبعد تحليل فريق البحث لنتائج الجزئية المخصصة لرئيس المركز تبين ان هنالك تفاوت في الإجابات بين مراكز من نفس الفئة والمستوى كما ان هنالك بعض الأسئلة التي لم يتمكن فريق البحث الميداني من الحصول عليها لأسباب متعددة وبناءً على ذلك تم حذف الجزئية المخصصة لمدرء المراكز الصحية من نتائج التقرير.

وقد تم تصميم الجزئية المتعلقة بمتلقي الخدمة لتشمل ثلاثة محاور رئيسية كل محور احتوى عدد من الأسئلة التي تقيس رضا متلقي الخدمة عن موضوع المحور، حيث تكونت الاستمارة من المحاور التالية:

1. محور الكوادر البشرية وانقسم هذا المحور الى جزئين:
أ- كفاية أعداد الكوادر البشرية العاملة في المراكز الصحية، الكوادر الإدارية والطبية وكوادر التمريض.
ب- كفاءة الكوادر البشرية العاملة في المراكز الصحية، الكوادر الإدارية والطبية وكوادر التمريض.
2. محور الإجراءات الإدارية والبنية التحتية: وتم سؤال متلقي الخدمة في هذا المحور عن الإجراءات الإدارية المتبعة من اليات تنظيم الدور والاستقبال والتسجيل والمرافق الصحية
3. محور الخدمات الطبية: وفي هذا المحور تم سؤال متلقي الخدمة عن قدرة المراكز الصحية على سد الاحتياجات الطبية لسكان المنطقة، مدى توفر العلاجات والفحوصات المخبرية ومطاعيم الأطفال إضافة لمدى توفرها في الأوقات المحددة لها.

ثالثاً: تحديد عينة البحث حيث تم استهداف من 25 شخص من متلقي خدمة في كل مركز صحي، ومقابلتهم بعد حصولهم على الخدمة، وقد حرص فريق البحث على تنفيذ المقابلات بأيام مختلفة من أيام الأسبوع وليس خلال يوم واحد، كما تم الأخذ بعين الاعتبار مراعاة النوع الاجتماعي عند تنفيذ المقابلات إلا أن نسبة الإناث اللواتي زاروا المراكز الصحية كانت أكبر من نسبة الذكور في أغلب المراكز.

كما استهدفت الدراسة كافة المراكز الصحية الشاملة والأولية في محافظات جرش ومادبا والعقبة، ولدى توجه فريق البحث الميداني للمراكز الصحية تفاوت عدد المستجيبين للاستمارة في المحافظات حيث كان من المفترض استهداف 450 شخص في مراكز جرش إلا أن فريق البحث وجد استجابة كبيرة من قبل المواطنين وتمكن الفريق من إجراء 608 مقابلة تم اعتمادها كاملة، أما في محافظة مادبا فكان من المفترض إجراء 325 مقابلة إلا أن فريق البحث لم يجد الاستجابة الكافية من المواطنين حيث تمكنوا من إجراء 300 مقابلة فقط تم اعتماد 243 منها بسبب وجود نقص في بعض الإجابات أو عزوف بعض المواطنين عن إكمال المقابلة، أما في محافظة العقبة فقد كانت العينة المستهدفة للدراسة 300 شخص تم إجراء 308 مقابلة وتم اعتمادها كاملة، كما يبين الجدول التالي:

المحافظة	عدد المراكز الصحية	عدد الفئة المستهدفة	عدد المستجيبون	عدد الاستمارات التي تم اعتمادها للدراسة
جرش	18	450	608	608
مادبا	13	325	300	243
العقبة	12	300	308	308

رابعاً: جمع النتائج والتحليل، قام فريق من باحثي مركز الحياة - راصد بجمع نتائج الاستمارات وتحليلها وصياغة التقرير وتصميم الانفوجراف الخاصة به ليكون سهل العرض والفهم.

المراكز الصحية التي استهدفها التقرير

محافظة جرش



المستجيبون للاستمارة: 608 شخص

استهدفت الدراسة 18 مركز صحي منها 3 مراكز شاملة و15 مركز أولي، كما يبين الجدول التالي:

الرقم	المركز الصحي	نوع المركز
1.	مركز صحي الرازي	شامل
2.	مركز صحي برما	شامل
3.	مركز صحي جرش	شامل
4.	مركز صحي القادسية	أولي
5.	مركز صحي الكفير	أولي
6.	مركز صحي المشيرفة	أولي
7.	مركز صحي المصطبة	أولي
8.	مركز صحي الحدادة	أولي
9.	مركز صحي بليلا	أولي
10.	مركز صحي جبة	أولي
11.	مركز صحي الجازاة	أولي
12.	مركز صحي دير الليات	أولي
13.	مركز صحي ساكب	أولي
14.	مركز صحي سوف	أولي
15.	مركز صحي قفقفا	أولي
16.	مركز صحي كفر خل	أولي
17.	مركز صحي مرصع	أولي
18.	مركز صحي نحلة	أولي



المستجيبون للاستمارة: 243 شخص

استهدفت الدراسة 13 مركز صحي منها 3 مراكز شاملة و10 مراكز أولية، كما يبين الجدول التالي:

الرقم	المركز الصحي	نوع المركز
1.	مركز صحي ذيبان	شامل
2.	مركز صحي شمال مادبا	شامل
3.	مركز صحي لب الشامل	شامل
4.	مركز صحي العريض	أولي
5.	مركز صحي الفيصلية	أولي
6.	مركز صحي حنيننا	أولي
7.	مركز صحي مادبا الجنوبي	أولي
8.	مركز صحي الحي الشرقي	أولي
9.	مركز صحي مادبا الغربي	أولي
10.	مركز صحي ماعين	أولي
11.	مركز صحي مركز المخيم	أولي
12.	مركز صحي مليح	أولي
13.	مركز صحي جرينة	أولي



المستجيبون للاستمارة: 308 شخص

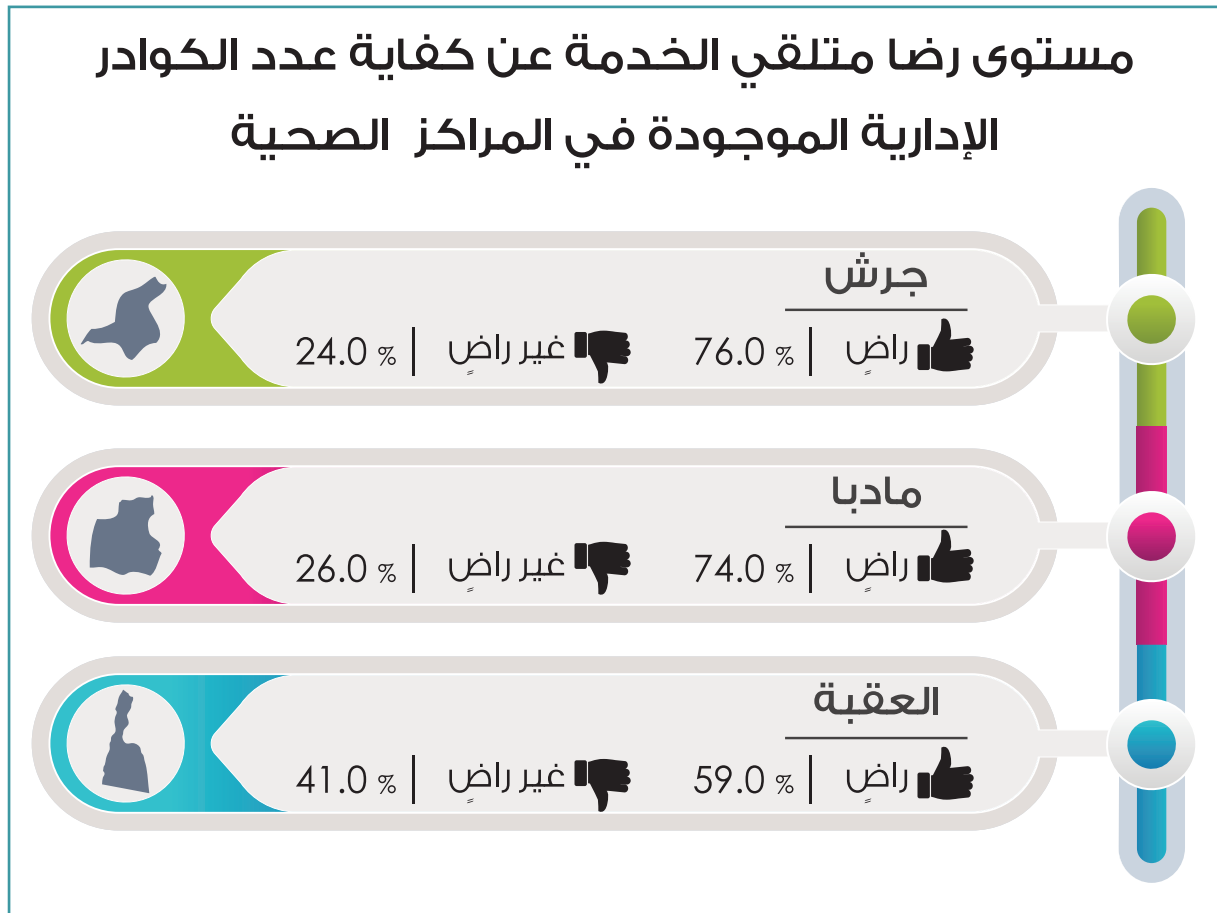
استهدفت الدراسة 12 مركز صحي منها 3 مراكز شاملة و9 مراكز أولية، كما يبين الجدول التالي:

الرقم	المركز الصحي	نوع المركز
1.	مركز صحي مركز صحي العقبة	شامل
2.	مركز صحي القويرة	شامل
3.	مركز صحي الريشه	شامل
4.	مركز صحي رحمه	أولي
5.	مركز صحي القريقرة	أولي
6.	مركز صحي الكرامة	أولي
7.	مركز صحي الأميرة بسمة	أولي
8.	مركز صحي مركز صحي الخزان	أولي
9.	مركز صحي مركز صحي الديسة	أولي
10.	مركز صحي وادي رم	أولي
11.	مركز صحي الشامية	أولي
12.	مركز صحي البلدة القديمة	أولي

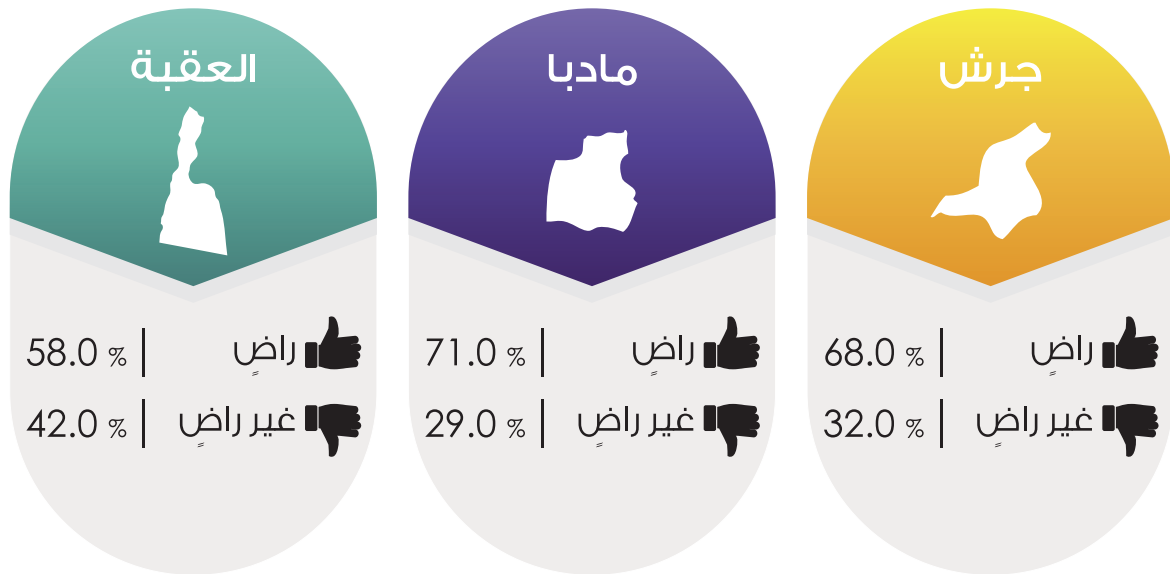
نتائج التقرير

أولاً: الكوادر البشرية العاملة في المراكز الصحية

1. كفاية أعداد الكوادر البشرية



مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاية عدد الكوادر الطبية الموجودة في المراكز الصحية

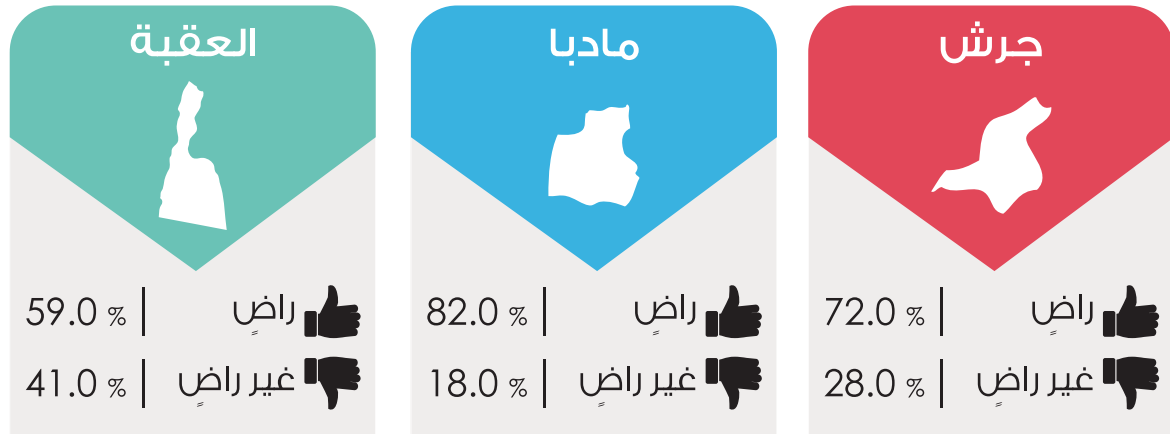


مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاية عدد كوادر التمريض في المراكز الصحية

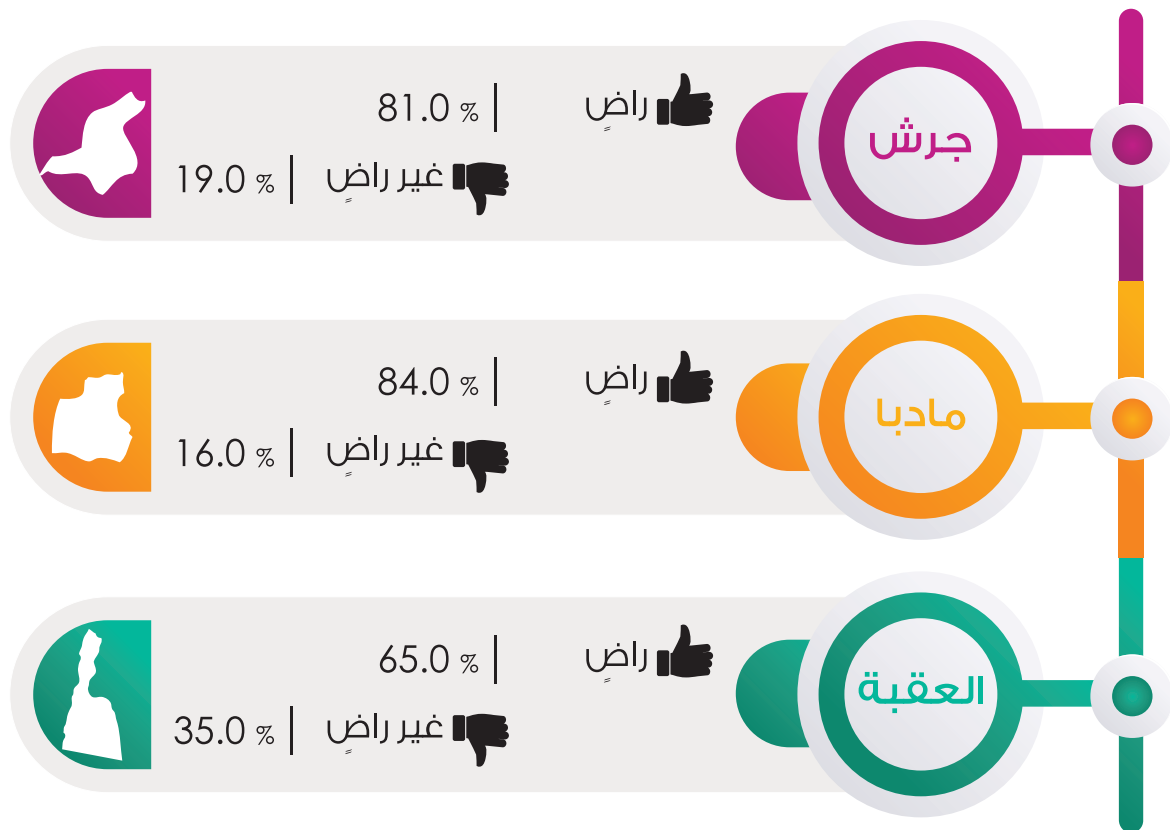


2. كفاءة الكوادر البشرية

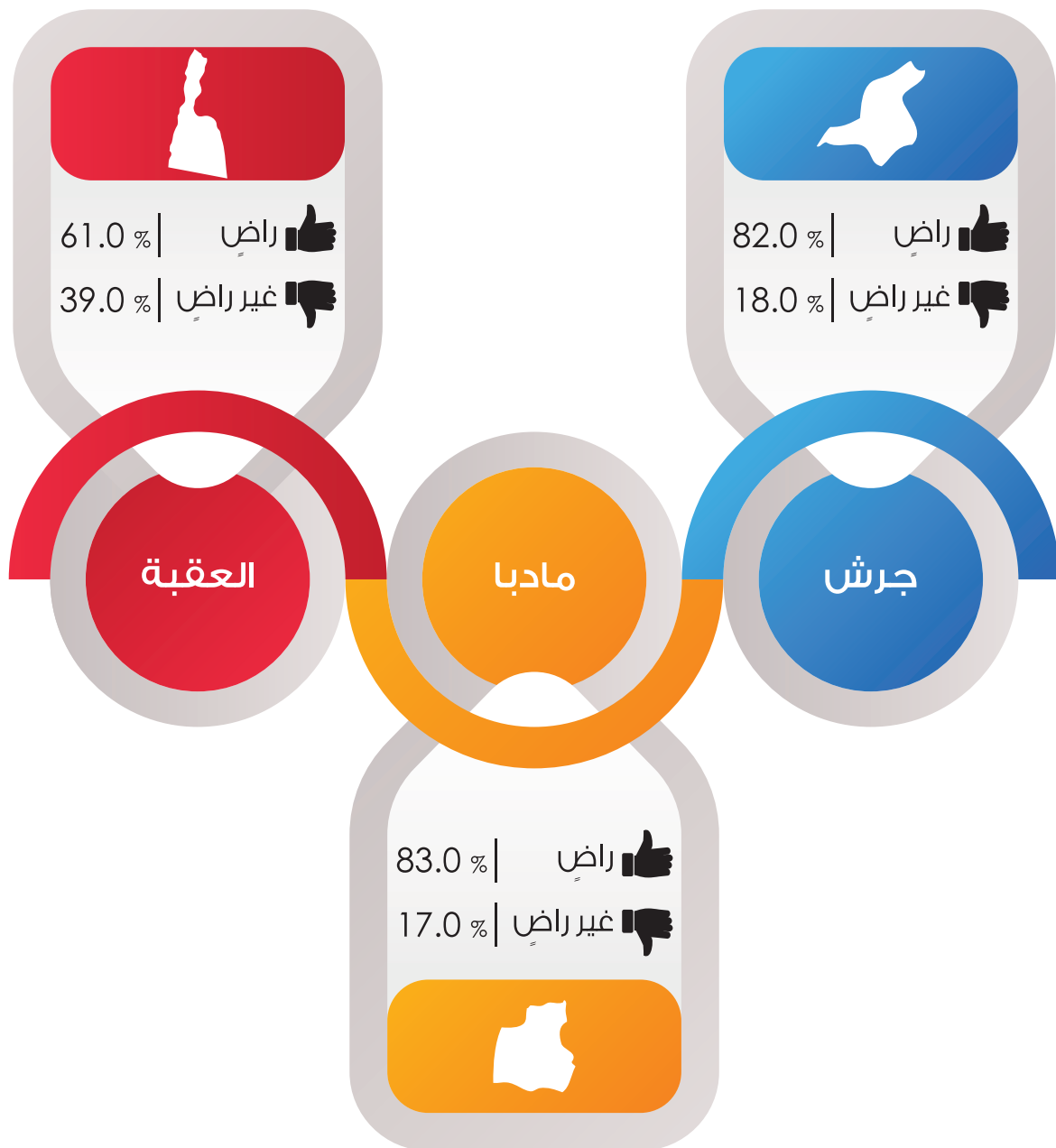
مستوى رضا متلقي الخدمة عن خدمات الطوارئ والإسعافات الأولية المقدمة في المراكز الصحية



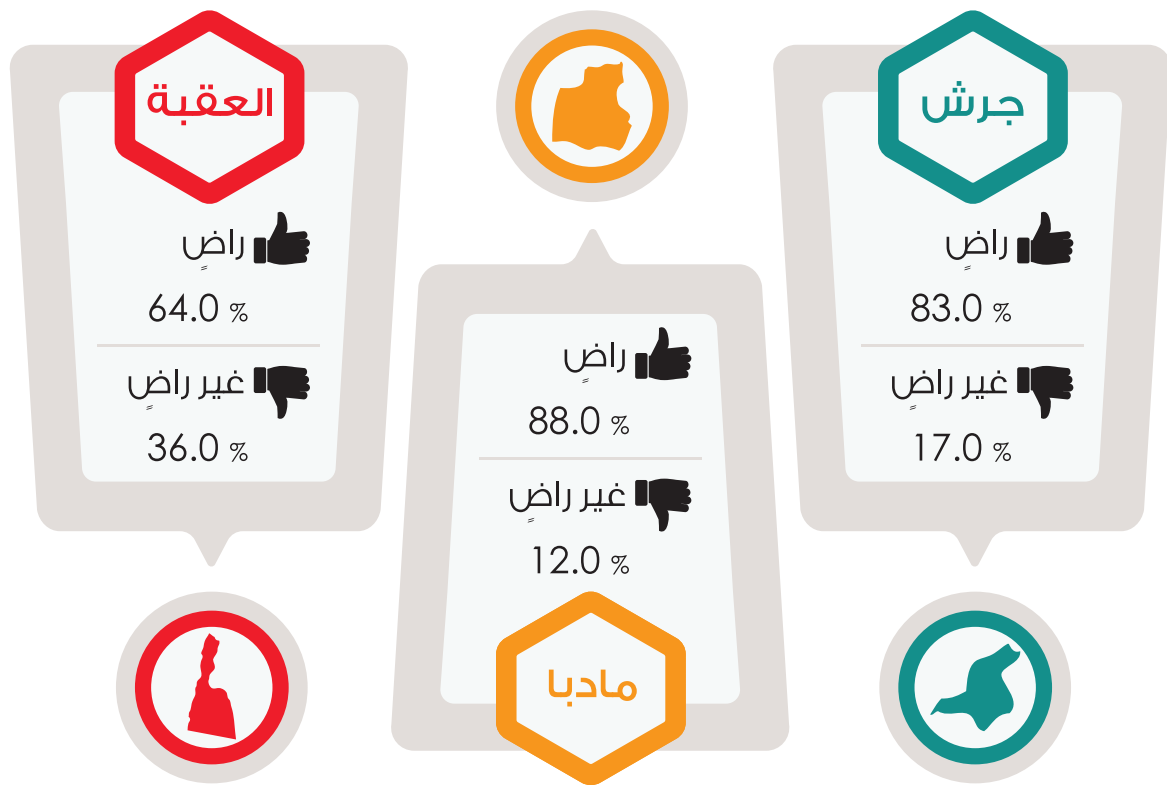
مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاءة الكادر التمريضي في المراكز الصحية



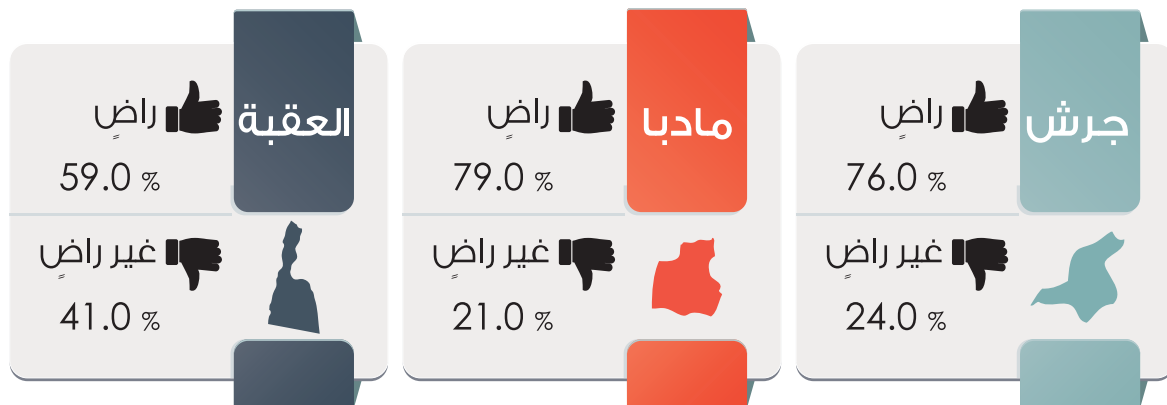
مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاءة الأطباء العاملين في قسم الطوارئ في المراكز الصحية



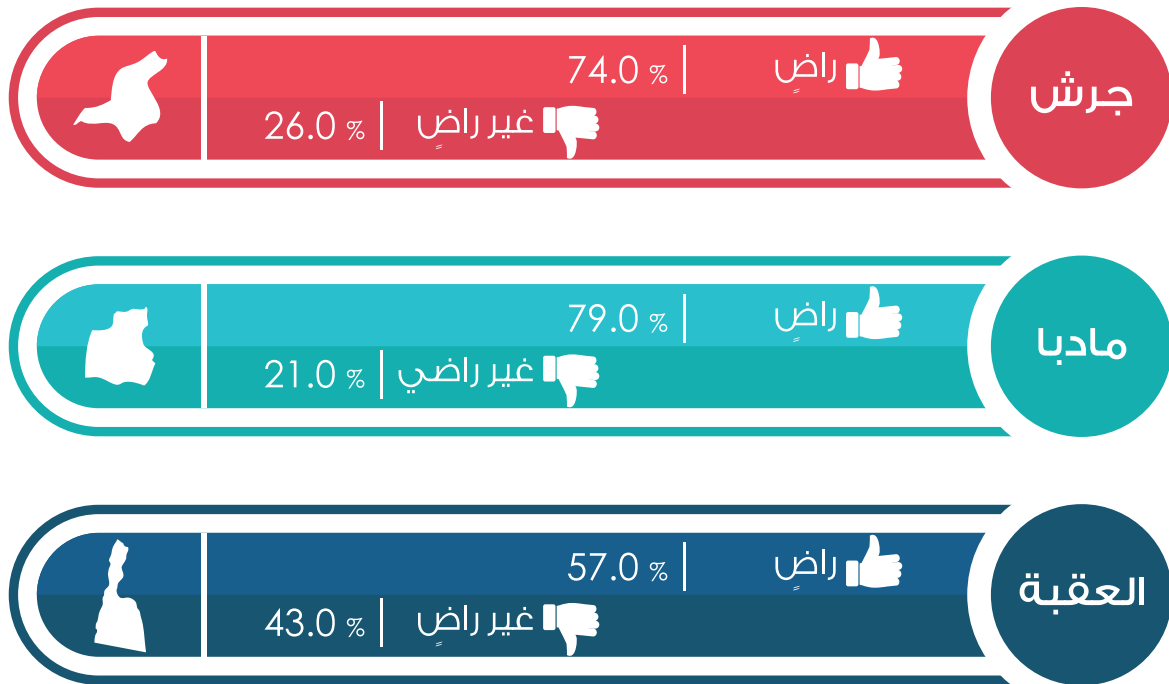
مستوى رضا متلقي الخدمة عن إجراءات التسجيل والاستقبال في المراكز الصحية من حيث التعامل من قبل الموظفين



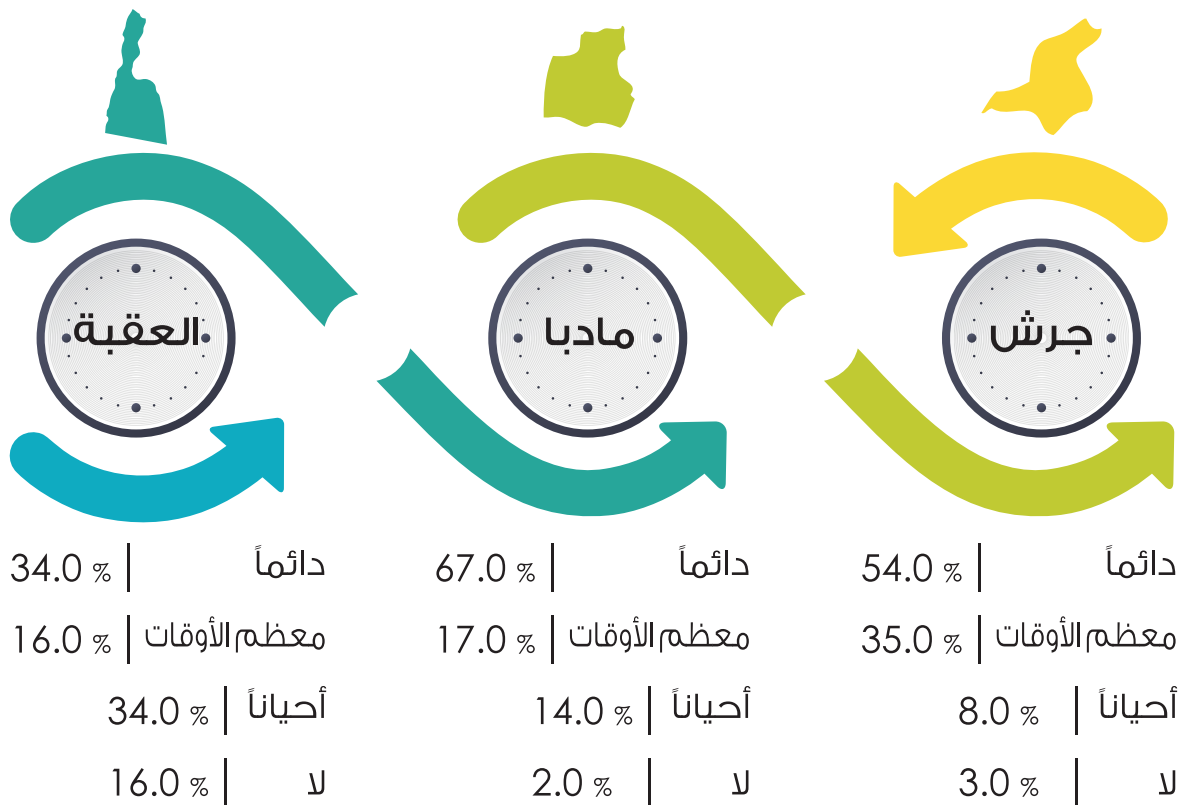
مستوى رضا متلقي الخدمة عن نوعية الخدمات الإدارية في المركز الصحي



مستوى رضا متلقي الخدمة عن نوعية الخدمات الطبية في المركز الصحي



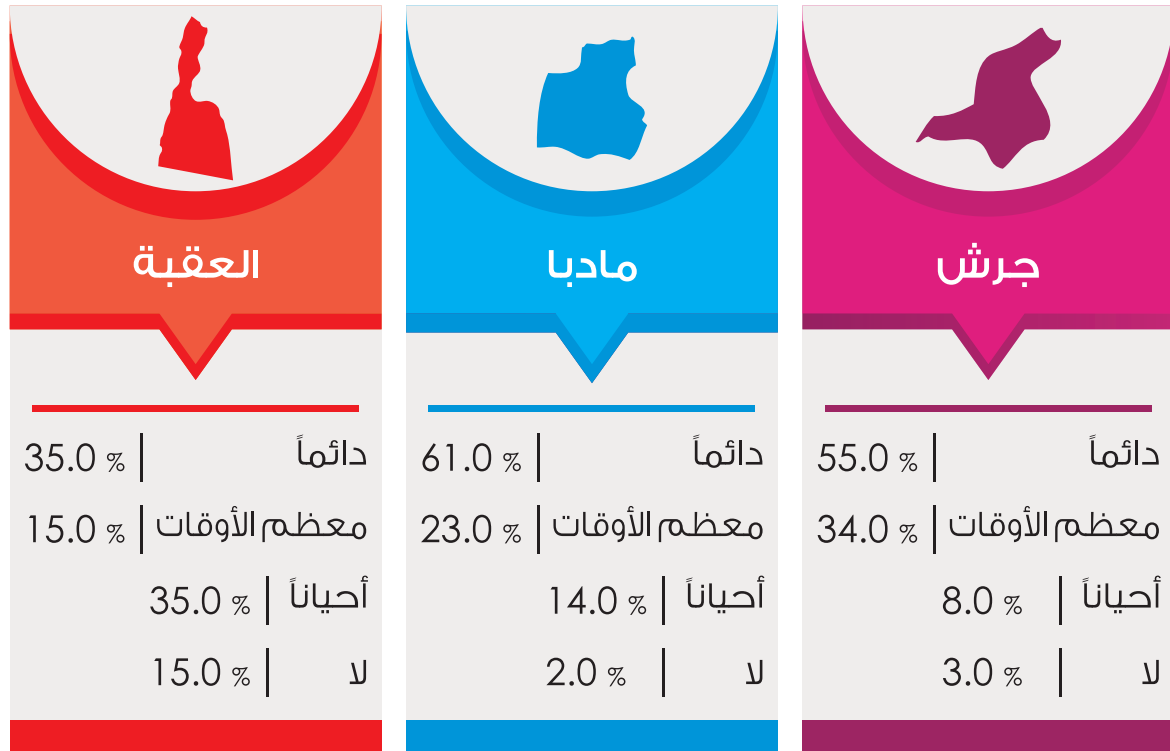
التزام الكادر الإداري بساعات الدوام الرسمي



التزام الكادر الطبي بساعات الدوام الرسمي



النزاهة كادر التمريض بساعات الدوام الرسمي

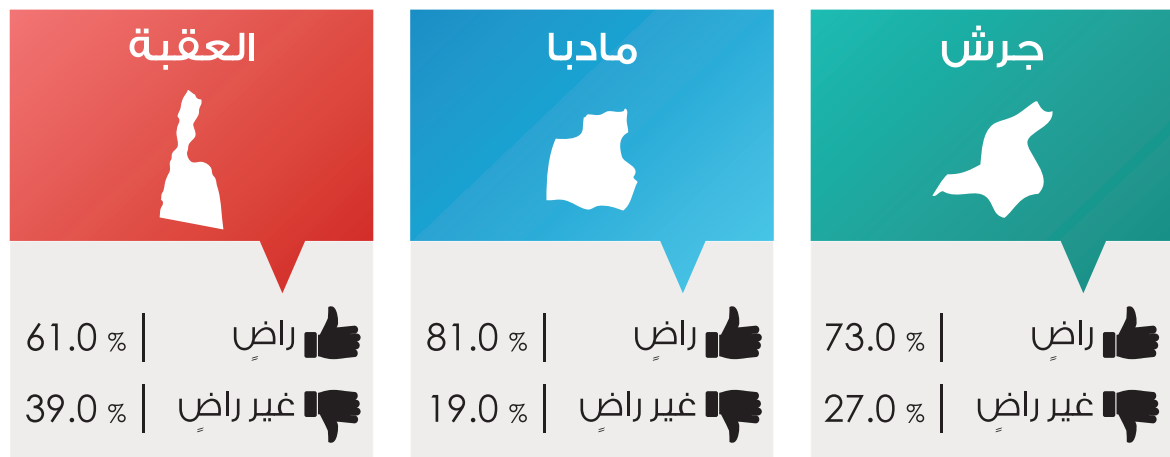


ثانياً: الإجراءات الإدارية والبنية التحتية

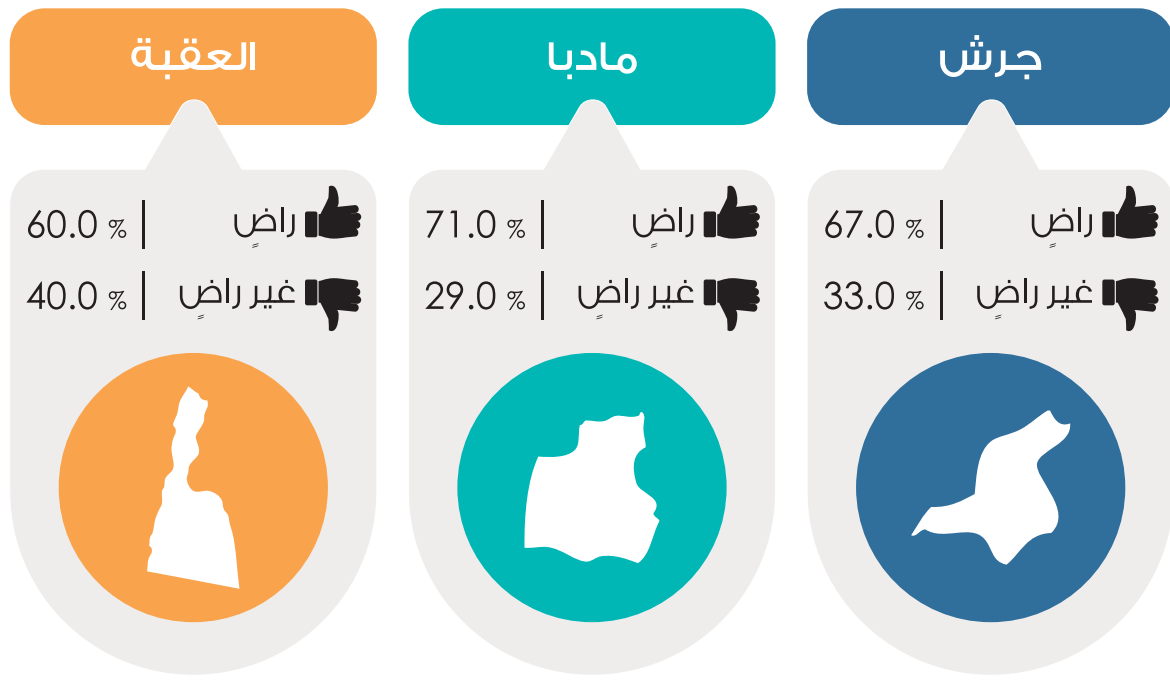
مستوى رضا متلقي الخدمة عن إجراءات التسجيل والاستقبال
في المراكز الصحية من حيث المدة الزمنية المستغرقة



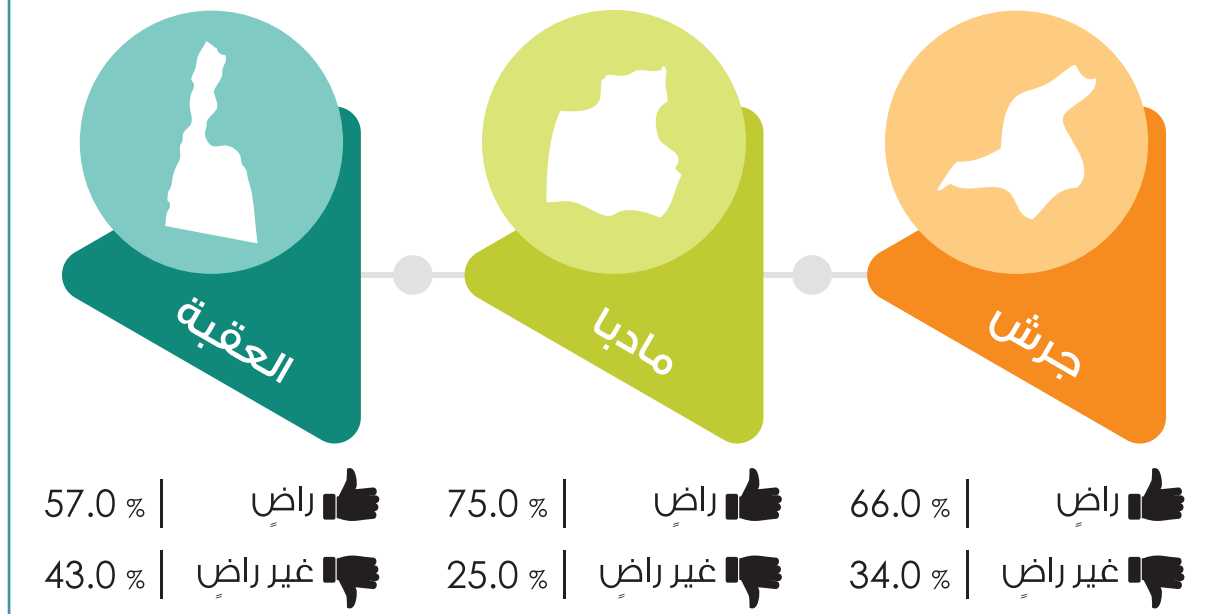
مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاية الأماكن
المخصصة للانتظار في المراكز الصحية



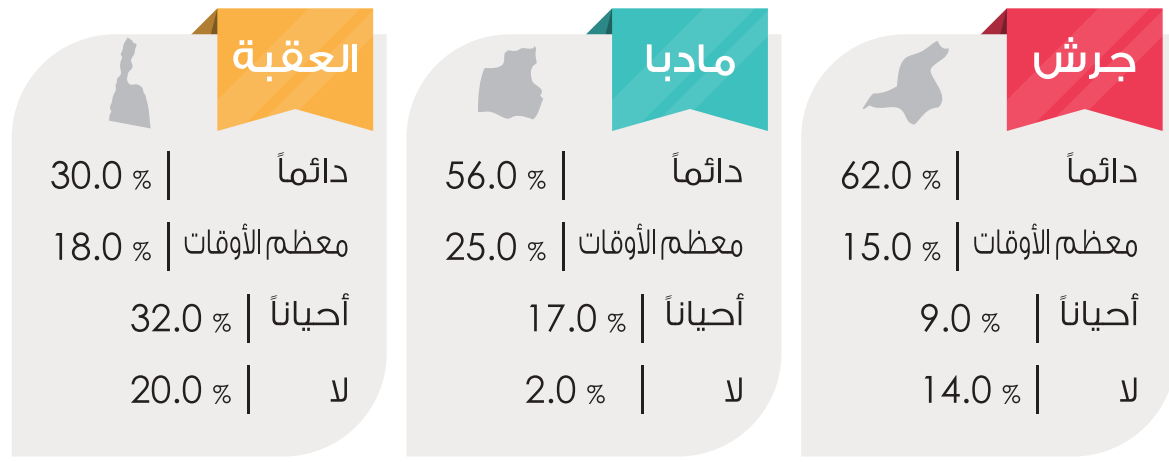
مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاية المرافق الصحية ودورات المياه في المراكز الصحية



مستوى رضا متلقي الخدمة عن نظافة المرافق الصحية ودورات المياه في المراكز الصحية



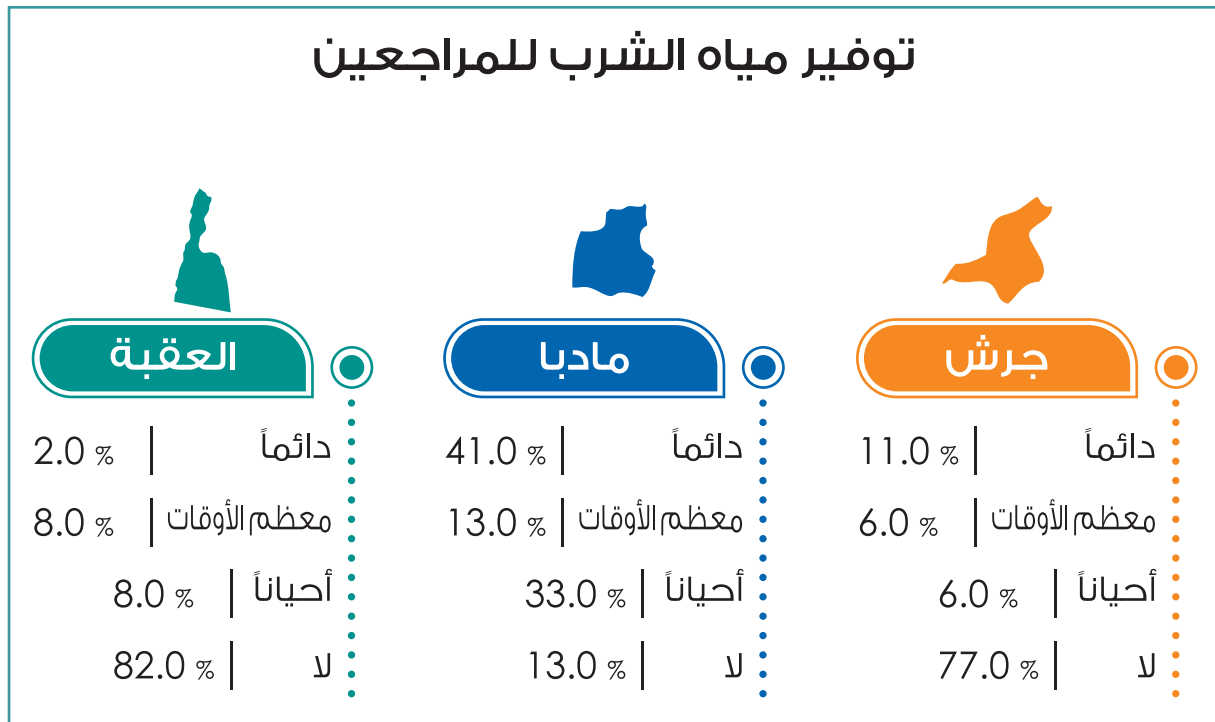
وجود آلية واضحة لتنظيم الدور قبل الدخول للطبيب



وجود آلية واضحة لتنظيم الدور عند صرف الأدوية من الصيدلية



توفير مياه الشرب للمراجعين



ثالثاً: الخدمات الطبية

مستوى رضا متلقي الخدمة عن كفاية اللوازم الطبية
(أسرة، أدوات طبية، شراشف .. إلخ) في المراكز الصحية



قدرة المركز الصحي على سد الحاجات الطبية لسكان
المنطقة



مدى توفر الأدوية والعلاجات في المراكز الصحية



العقبة

دائماً | 31.0 %
معظم الأوقات | 12.0 %
أحياناً | 38.0 %
لا | 19.0 %



مادبا

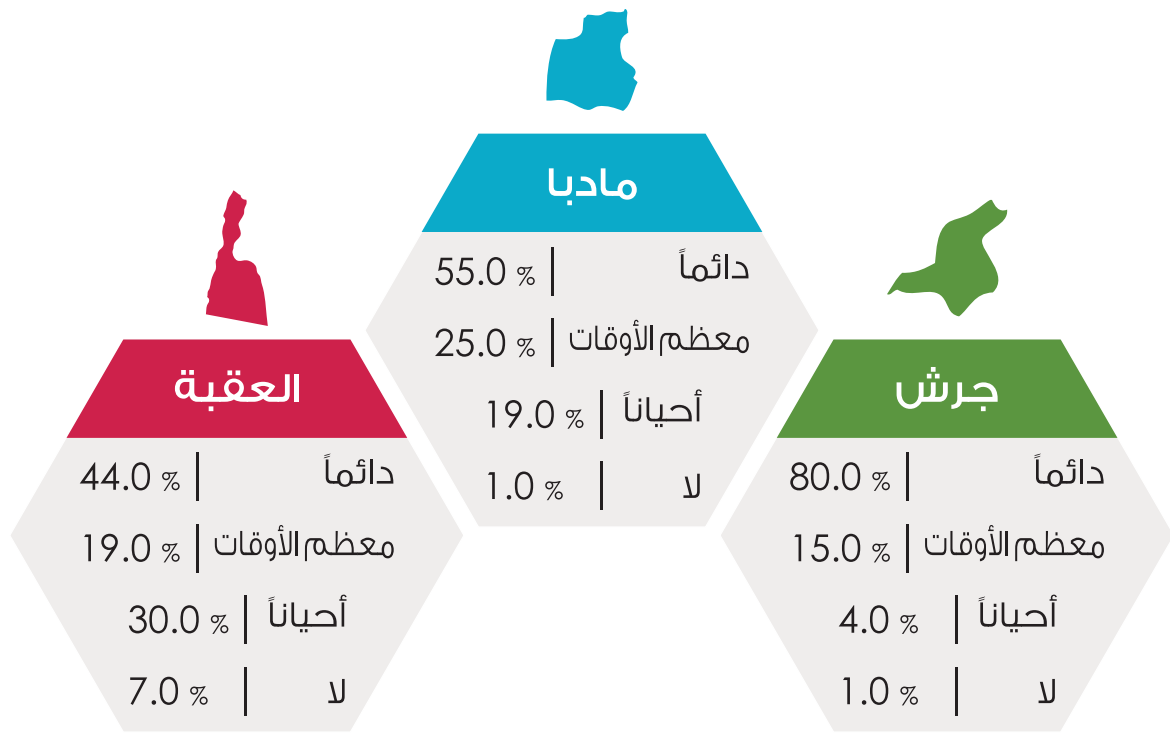
دائماً | 19.0 %
معظم الأوقات | 46.0 %
أحياناً | 31.0 %
لا | 4.0 %



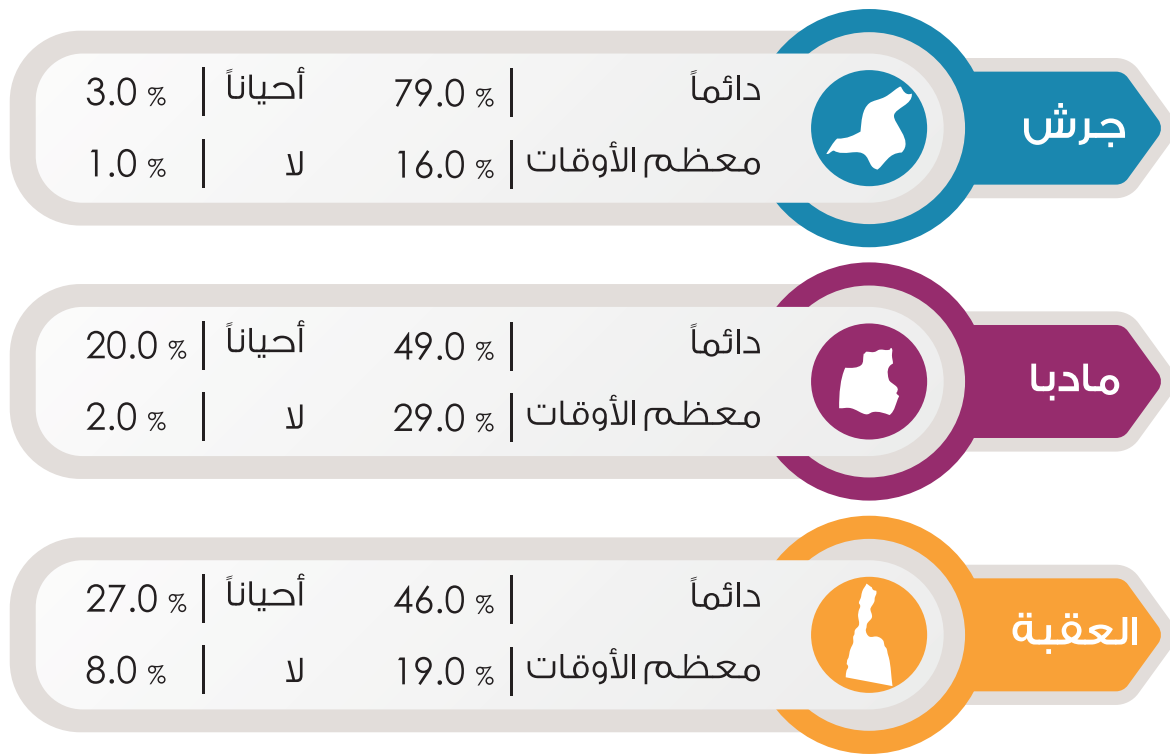
جرش

دائماً | 18.0 %
معظم الأوقات | 30.0 %
أحياناً | 37.0 %
لا | 15.0 %

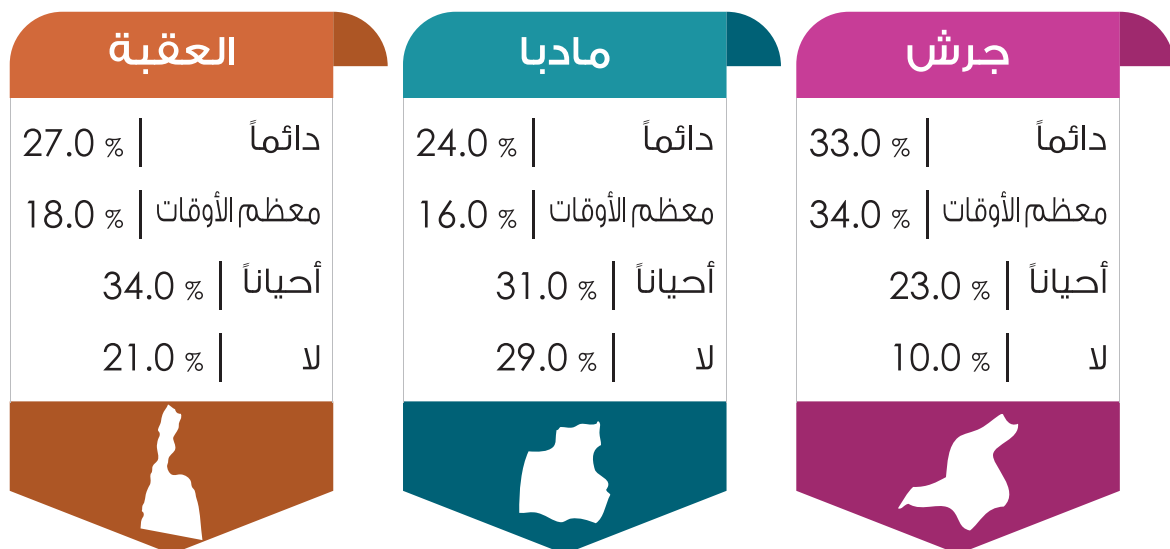
مدى توفر المطاعم الخاصة بالأطفال في المراكز الصحية



مدى توفر المطاعيم الخاصة بالأطفال في المواعيد المخصصة لها



مدى توفير المراكز الصحية للفحوصات المخبرية اللازمة



حاجة المواطنين لمراجعة جهة خارجية لعدم توفر الخدمة المطلوبة في المركز الصحية (طبيب اختصاص/علاج..الخ)



التوصيات

1. ضرورة التحقق من كفاية عدد الأطباء العاملين في المراكز الصحية لتمون أكثر تناسباً مع أعداد متلقي الخدمة
2. إيجاد اليات رقابية للتحقق من التزام الكوادر الإدارية والطبية في العمل طيلة ساعات الدوام الرسمي وعدم التوقف عن خدمة المراجعين قبل انتهاء ساعات الدوام.
3. الاهتمام بالأماكن المخصصة للانتظار وإيجاد المقاعد الكافية للمراجعين.
4. الاهتمام بشكل أفضل في المرافق الصحية المتواجدة داخل المراكز وخصوصاً في ما يتعلق بمستوى النظافة.
5. إيجاد اليات أكثر تطوراً لتنظيم دور المراجعين عند الدخول للطبيب وصرف الأدوية لضمان التزام الجميع بالدور وعدم تجاوزه.
6. ضرورة ضمان توافر كافة الأدوية في المراكز الصحية وإيجاد وسائل بديلة لصرفها من أماكن أخرى في حال عدم توفرها.
7. عدم حصر المطاعيم الخاصة بالأطفال في ساعات محددة وضمان استمرار تقديمها طيلة ساعات الدوام في الأيام المخصصة لها.
8. التركيز على توفير الفحوصات المخبرية الواجب توافرها في المراكز الصحية وإيجاد الحلول المناسبة في حال عدم توفرها وعدم تكبيد متلقي الخدمة مسؤولية إجرائها في مختبرات خاصة.



تم تنفيذ هذا التقرير بدعم من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة – راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.



USAID
من الشعب الأمريكي



مركز الحياة - راصد RASED - Al-Hayat Center



Tel: +962 6 5377 330



Website: www.hayatcenter.org



www.facebook.com/HAYATCENTERJO



E-mail: info@hayatcenter.org



Fax: +962 6 5377 230



Website: www.rasedjo.org



www.facebook.com/rased.jordan



www.twitter.com/alhayatcenter