

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

سياسة الشكاوى

إدارة سعادة المتعاملين

الإصدار الأول

مارس 2020



المحتويات

4	قائمة المصطلحات والتعاريف.....
5	المقدمة.....
6	مبادئ سياسة التعامل مع الشكاوى
6	إطار عمل معالجة الشكاوى
8	أولاً: الشكاوى
8	تعريف الشكاوى
8	قنوات استلام الشكاوى
9	عملية تصنيف الشكاوى
10	عملية إدارة الشكاوى
16	ثانياً: مصفوفة المهام والمسؤوليات
19	ثالثاً: مؤشرات الأداء.....
20	رابعاً : الإجراءات الاستباقية
21	خامساً: توعية الموظفين والتسويق
21	الاتصال والتواصل
22	1- جمع المعلومات واستخدامها
22	2- تسجيل الشكاوى غير الرسمية
22	3- سجلات الشكاوى الرسمية
22	سادساً: تقارير الشكاوى
23	1- تقديم التقارير للموظفين والإدارة
23	2- تقديم التقارير للاعلام.....
24	3- إجراءات التحسين
24	4- التقارير وبيانات المهمة
25	سابعاً: التقييم والتحسين
25	تقييم نظام الشكاوى
26	المراجع:



الإصدار	الأول	الاسم	سياسة الشكاوى	التاريخ	31 مارس 2020
الإعداد	حنان المعيني	الوظيفة	رئيس قسم علاقات المتعاملين	التوقيع	
المراجعة	أسامة الخليلي	الوظيفة	خبير التميز المؤسسي	التوقيع	
الاعتماد	ماهر الملا	الوظيفة	مدير إدارة سعادة المتعاملين	التوقيع	

تاريخ سجل اعتماد الوثيقة				
الإصدار	التاريخ	الاسم	الوظيفة	التوقيع
1	31 مارس 2020	ماهر الملا	مدير إدارة سعادة المتعاملين	
2				
3				



قائمة المصطلحات والتعاريف

المصطلح	التعريف
الوزارة	وزارة الصحة ووقاية المجتمع بدولة الإمارات العربية المتحدة.
الدليل	دليل سياسة الشكاوي
المتعاملين	جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع للحصول على خدمة أو منتج.
الموقع الإلكتروني	الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع www.mohap.gov.ae
النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين NCRM	نظام الاقتراحات والملاحظات (الشكاوي) لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.
الشكوى / الملاحظة	قيام المتعامل بالتعبير للوزارة عن وجود خلل أدى الى عدم الرضا عن خدماتها أو عن أسلوب تقديمها، أو عدم الرضا عن آلية التواصل معه حيث يكون الرد أو الحل متوقعاً وإن لم يطلبه المشتكي، سواء كان ذلك شفهيّاً أو كتابياً أو من خلال بوابة النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين ويمكن أن يشمل الملاحظات الإدارية والتنفيذية.
المنسق العام للنظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين	الموظف المسؤول عن إدارة نظام الشكاوى والمتابعة مع المتعاملين والجهات المعنية بالشكوى وصولاً الى معالجة الشكوى، ومتابعة غير ذلك من الاستفسارات.
موظف العناية بالمتعاملين	الموظف المسؤول عن متابعة جميع الشكاوى الواردة على الجهة المعنية التي يمثلها ومعالجتها لضمان تطبيق النظام.
الملاحظة الإدارية	يعبر فيها المتعامل عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات التي يتقدم بها للحصول على الخدمة أو عن أسلوب تقديم الخدمة أو عن عدم تقديم تلك الخدمة من قبل تلك الجهة المعنية بتقديمها.
الملاحظات التنفيذية	يعبر فيها المتعامل عن عدم رضاه عن الخدمات التنظيمية أو الضبطية من خلال إقامة الدليل على ما يخالف دليل الجهة الحكومية ويعترض على صحة الإجراء القانوني المعتمد على لوائح وأنظمة وقوانين من قبل الجهة الحكومية أو على طريقة تطبيق القانون أو قديم القانون وعدم تلائمه مع المتعاملين.



المقدمة

تحرص وزارة الصحة ووقاية المجتمع على خلق بيئة تنافسية في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين من أفراد ومؤسسات من حيث الرضا العام عن الخدمات المقدمة.

تم اعداد منهجية الشكاوى وذلك للعمل على رفع مستوى رضا المتعاملين وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى في ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين، كما تحرص وزارة الصحة ووقاية المجتمع على ضرورة التعامل مع الشكاوى وفق أفضل المعايير العالمية.

تهدف وزارة الصحة ووقاية المجتمع لزيادة رضا المتعاملين من خلال منهجية الشكاوى وذلك للعمل على:

- اقرار وزارة الصحة ووقاية المجتمع بحق المتعامل في تقديم الشكاوى من خلال اعتماد منهجية للشكاوى، واعتبار الشكاوى وسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلاً لتطوير خدماتها.
- دعم البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين بكادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الشكاوى وفق منهجية الشكاوى.
- تسهيل وتوحيد إجراءات تقديم الشكاوى من قبل المتعاملين.
- التحقق من التزام الموظفين بإجراءات الشكاوى وتوثيقها والتعامل معها بحرفية عالية ولباقة تامة.
- توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ آلية التعامل مع الشكاوى.
- توضيح مهام ومسؤوليات الموظفين المختصين بالشكاوى.
- البت في الشكاوى بكفاءة وفعالية من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة ويسر وسرية المعلومات المقدمة مع ضمان إنجاز وحل الشكاوى خلال فترة زمنية محددة.
- تطوير منظومة العمل في إدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات الدولية، والتقييم المستمر لإجراءات الشكاوى وتقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة ويحقق رضا المتعاملين وفق التشريعات السارية.
- نشر الوعي من خلال توضيح إجراءات التعامل مع الشكاوى للمتعاملين.
- المراجعة بشكل دوري لإجراءات التعامل مع الشكاوى والتأكد من فاعليتها وملاءمتها، وضمان التحسين المستمر.

الهدف من المنهجية

يستهدف دليل منهجية الشكاوى جميع موظفي خدمة المتعاملين في وزارة الصحة ووقاية المجتمع المختصين بالتعامل مع الشكاوى، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وموظفي إدارة التميز المؤسسي وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير للمنتجات والخدمات الخاصة بالجهات الحكومية.

وسعيًا للتميز والتحسين المستمر تم اعداد هذا الدليل الإرشادي لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات وتعزيز تجربة التعامل من خلال الاستفادة من مخرجات الشكاوى وتحديد قنوات وإجراءات الشكاوى، وللوصول إلى تحقيق رضا المتعاملين، يتوجب أيضا توحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفادة من النتائج، ومراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى.

وعليه سيوفر هذا الدليل لموظفي الصف الأول والموظفين المختصين في معالجة الشكاوى توضيح القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بمعايير محددة من قبل وزارة الصحة ووقاية المجتمع، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوى المتعاملين وأنواعها. وعليه يكون من اختصاص كل جهة توحيد مرجع خاص بالشكاوى على الخدمات والمنتجات الخاصة بها ليساهم في مساعدة موظفي الصف الأول والموظفين المختصين بإدارة الشكاوى باتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة في معالجة الشكاوى.



نطاق المنهجية

يغطي هذا الدليل التفاعل اليومي لموظفي الصف الأول مع المتعاملين واجراءات استلام والتعامل مع الشكاوى وأنواع قنوات الاتصال بالإضافة إلى عمل تصنيف لكل من الشكاوى التي تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين ولتعزيز وجودة إدارة الشكاوى، كما يشمل الدليل على مؤشرات أداء معالجة الشكاوى بهدف قياس مستويات رضا المتعاملين.

وحيث أنه توجد العديد من الحالات التي تستقبلها الجهات الحكومية مثل الشكاوى، البلاغات، الاقتراحات وغيرها من الحالات ولا يتم التعامل معها، أو يتم التعامل معها ولا توثق في النظام مما يؤثر على قياس المؤشرات الأداء ولا يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لهذه الطلبات والتي تصب جميعها في مجال تحسين الخدمات المقدمة من وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

مبادئ سياسة التعامل مع الشكاوى

توفر وزارة الصحة ووقاية المجتمع ومن خلال نظام الشكاوى المطبق فيها ما يلي:

- الرؤية والوضوح: توفير المعلومات حول كيفية تقديم الشكاوى والقنوات المستخدمة وتعميمها لجميع الأطراف المعنية.
- الاستجابة: يتم الاستجابة لكافة الشكاوى من خلال إجراءات محددة وتوفير قنوات الاتصال المناسبة والتأكد من فعالية الإجراءات المتخذة والرد عليها بشكل عادل ومعقول وفي الوقت المناسب.
- الموضوعية: تضمن وزارة الصحة ووقاية المجتمع موضوعية حل الشكاوى والتعامل معها بمهنية.
- الرسوم: توفر وزارة الصحة ووقاية المجتمع نظام إدارة الشكاوى مجاناً.
- السرية: الحفاظ على سرية المعلومات من خلال توقيع المسؤولين على وثيقة الالتزام بسرية المعلومات وإقرارهم بها.
- التركيز على العميل: توفير إجراءات ملائمة لتلقي الشكاوى وعلاجها وتلقي مختلف أنواع التغذية الراجعة وعدم التضرر من الشكاوى
- المسؤولية: قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتحديد مسؤولية اتخاذ ومتابعة الإجراءات والقرارات المتعلقة بالشكاوى.
- التحسين المستمر: قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتحديد آليات واضحة للتحسين والتطوير المستمر على نظام الشكاوى.
- الاحترام: يتم التعامل مع جميع المتعاملين الذين يقدمون شكوى باحترام
- الشفافية: سهولة الوصول والشفافية
- العدالة: يتم تضمين العدالة الطبيعية والعدالة الإجرائية في أنشطة إدارة شكاوى المتعاملين.
- الالتزام: يتم تسجيل شكاوى المتعاملين وتتبعها، ويتم تحديد الأطراف الزمنية للقرار.
- الحيادية: تتم إدارة شكاوى المتعاملين بشكل موضوعي، دون تحيز وبطريقة تتوافق مع حقوق الإنسان وتراعيها بشكل صحي
- السعي: يسعى القسم بشكل استباقي ويتلقى ردود الفعل والشكاوى من المتعاملين.

إطار عمل معالجة الشكاوى

- الالتزام: تلتزم وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتطبيق نظام فعال لإدارة الشكاوى وتوفير كافة الموارد اللازمة لذلك.
- السياسة: وضعت وزارة الصحة ووقاية المجتمع سياسة التعامل مع الشكاوى تظهر من خلالها التزامها بنظام إدارة الشكاوى.
- المسؤوليات والصلاحيات: قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتحديد المسؤوليات والصلاحيات بما يتعلق بنظام الشكاوى.
- التعامل بمسؤولية وإيجابية: تحرص وزارة الصحة على التعامل بمسؤولية وإيجابية مع القضايا المتعلقة بالشكاوى، والتأكد من علاج المسببات الجذرية للمشاكل وضمان عدم تكرارها مستقبلاً.



أهمية الشكاوى

الشكاوى تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، وأن آلية التعامل مع الشكاوى ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترحات فعال لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية.

يتطلب ذلك من الإدارة العليا في وزارة الصحة ووقاية المجتمع مراجعة نظام آلية التعامل مع الشكاوى بانتظام وإيجاد طرق لتحسين إجراءات معالجة والتعامل مع الشكاوى، والتركيز بشكل خاص على التواصل والتنظيم بين إدارة الشكاوى والأدوات التشغيلية، وطرق التحسين عادةً تكون من خلال الاستبيانات ومتابعة احصائيات وتقارير الشكاوى.



أولاً: الشكاوى

تعريف الشكاوى

الشكاوى هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن الخدمات المقدمة، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة سواء كان ذلك شفويًا أو كتابيًا أو بإحدى طرق قنوات تقديم الشكاوى.

قنوات استلام الشكاوى

قنوات استلام الشكاوى هي وسائل التواصل بين الجهة والمتعاملين، حيث أن إتاحة العدد الأكبر من قنوات الاتصال يعكس اهتمام وزارة الصحة ووقاية المجتمع في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها بتطوير خدماتها ومنها التالي:

1. نموذج الشكاوى:

يمكن تقديم الشكاوى بتسجيل الشكاوى ذاتياً من خلال نموذج الشكاوى الموجود بمراكز خدمة المتعاملين المختلفة والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع وتسليمها للمسؤول.

2. مركز اتصال وزارة الصحة ووقاية المجتمع:

يمكن تقديم الشكاوى من خلال الاتصال على الرقم المجاني (80011111) وسيقوم موظفو مركز الاتصال بأخذ تفاصيل الشكاوى وتسجيلها في النظام، ويتم السير في إجراءات حلها.

3. البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين:

A. ويتطلب تقديم الشكاوى أو الاقتراحات لهذه القناة تسجيل اسم دخول وفق الخطوات التالية:

B. التسجيل على موقع البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين الإلكتروني إذا كنت مستخدم جديد.

C. إدخال معلوماتك في الحقول المخصصة في نموذج التسجيل.

D. بعد الانتهاء من إجراءات التسجيل سوف تصلك بالبريد الإلكتروني أو الرسائل النصية رسالة بتفاصيل اسم المستخدم وكلمة المرور السرية الخاصين بك وذلك وفقاً لطريقة الاتصال المفضلة لديك.

E. الاحتفاظ باسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بك للدخول إلى الموقع مستقبلاً

F. بعد الدخول إلى الموقع الإلكتروني ستمكنك من المشاركة في أي من أنواع السجلات التالية (استفسارات، اقتراحات، ملاحظات، شكر وتقدير).

G. بعد تقديم أي مما تقدم ذكره سوف يصلك رقم السجل الخاص بك عبر بريدك الإلكتروني أو رسالة نصية ويمكنك متابعة حالة سجلك في الموقع الإلكتروني أو الاتصال بمركز الاتصال أو المراجعة شخصياً في أحد مراكز خدمة المتعاملين في الجهة الحكومية.

4. مركز الاتصال الموحد:

وهي البوابة الرسمية الموحدة لتقديم الشكاوى لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة ويمكن للمتعاملين من خلالها تقديم الشكاوى الإدارية والتنفيذية ومتابعة حالة الشكاوى بشكل إلكتروني.

5. مراكز تقديم الخدمة:

يمكن تقديم الشكاوى من خلال زيارة أي من مراكز خدمة المتعاملين التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع، والتوجه لموظفي العناية بالمتعاملين وتسجيل الشكاوى من خلالهم سواء في المستشفيات أو مراكز الرعاية الصحية الأولية أو مراكز إسعاد المتعاملين.

6. البريد الإلكتروني:

يمكن تقديم الشكاوى من خلال إرسال الشكاوى على البريد الإلكتروني feedback@mohap.gov.ae مع توضيح طبيعة الشكاوى المقدمة وسيتم تسجيل شكواكم والرد عليكم خلال فترة قصيرة جداً.

7. مواقع التواصل الاجتماعي.



يمكن للمتعاملين أيضاً تسجيل الشكاوى من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المتاحة على الفيسبوك وتويتر وإنستغرام.

8. الدردشة الإلكترونية:

يمكن للمتعاملين أيضاً تسجيل شكاويهم من خلال الدردشة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للوزارة.

9. بوابة الوزير:

وهي من خلال الموقع الإلكتروني ويمكن للمتعاملين الدخول للرابط التالي وتسجيل شكاوهم وسيتم التواصل معهم بنفس الطريقة

السابقة وحل الشكاوى الخاصة بهم <http://www.mohap.gov.ae/ar/aboutus/Pages/MinisterGate.aspx>

عملية تصنيف الشكاوى

1- تقييم الشكاوى

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى يتطلب وضع تقييم للشكاوى حسب الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع، والذي يكون له أثر كبير في تقييم خطورة الشكاوى وتأثيرها على السمعة المؤسسية والاثار القانونية والمالية.

معايير تقييم الشكاوى:

يتم اعتماد المعايير التالية لتقييم الشكاوى حسب مستوى التعقيد:

A. مستوى الخطورة Severity

مدى أثر الشكاوى الواردة على صحة المتعامل أو مصالحه أو الصحة العامة.

B. مهام واستراتيجية الوزارة Ministry Mandates and Strategy

يتم النظر في مضمون الشكاوى وأثرها في إعاقه تحقيق رؤيا ورسالة وأهداف ومهام الوزارة

C. مدى العجلة Urgency

مدى تأثير تأخير معالجة الشكاوى وتداعيات تأخير الحل على إمكانية تطبيق الحل وحصول المتعامل عليه

D. مستوى التعقيد Complexity

مستوى تعقيد الشكاوى من حيث عدد الجهات المرتبطة بتقديم الخدمة وحل الشكاوى

E. أثره على استمرارية الخدمة Impact on Business Continuity

مدى أثر الشكاوى الواردة على كفاءة تقديم الخدمة وإجراءاتها فضلاً عن مستوى السعادة عن الخدمة ومؤشرات أداءها

F. السمعة المؤسسية Reputation

تعتبر الشكاوى عبر بعض القنوات من الشكاوى أكثر أهمية وذلك لأثرها على مستوى ثقة المتعاملين والرأي العام والسمعة المؤسسية ويعود ذلك إلى ارتفاع عدد متابعيها

G. آثار قانونية ومالية Legal & Financial Implications

تقييم خطورة الشكاوى على حقوق المتعاملين حسب إطار ومبادئ الحوكمة واثارها القانونية أو المالية

2- تصنيف الشكاوى

تصنيف الشكاوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى واستخراجها وسرعة الوصول إليها ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة ورفع التوصيات بشأنها، حيث يتوجب توفير الحقول الخاصة بالتصنيف وذلك حسب التصنيفات التي تم تحديدها للتمكن من حل الشكاوى في الوقت المناسب مثل الشكاوى مرتفعة الأهمية ويتم تصنيف الشكاوى إلى:

- الشكاوى العادية: تصنف الشكاوى إلى شكاوى عادية، وهي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات إجراءات واضحة للجهة.



- الشكاوى العاجلة: تصنف الشكاوى إلى شكاوى عاجلة، وهي الشكاوى على الخدمات التي يؤدي التأخر في حلها إلى إيقاع أضرار دائمة أو مؤقتة للمشتكي كما أنها تؤثر على السمعة المؤسسية وشكل ومستوى الخدمات المقدمة.
- الشكاوى المعقدة: تصنف الشكاوى إلى شكاوى معقدة، وهي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تتطلب إجراءات مطولة لحلها، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة، ومنها الشكاوى المتداخلة إجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها.

3- مستهدفات مؤشرات أداء الشكاوى:

تلتزم وزارة الصحة ووقاية المجتمع باستلام جميع الشكاوى الواردة على الخدمات المقدمة من جميع القنوات المختلفة والرد عليها حسب المدة الزمنية المحددة التالية:

- الشكاوى العاجلة: يوم عمل واحد.
- الشكاوى العادية: 5 أيام عمل.
- الشكاوى المعقدة: 15 يوم عمل.

عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق. يتم تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها ، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة ، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات ، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها ، وتمر مرحلة تقديم الشكاوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق وتنقسم مراحل تقديم الشكاوى إلى :

1- استلام واستقبال الشكاوى/ الملاحظات:

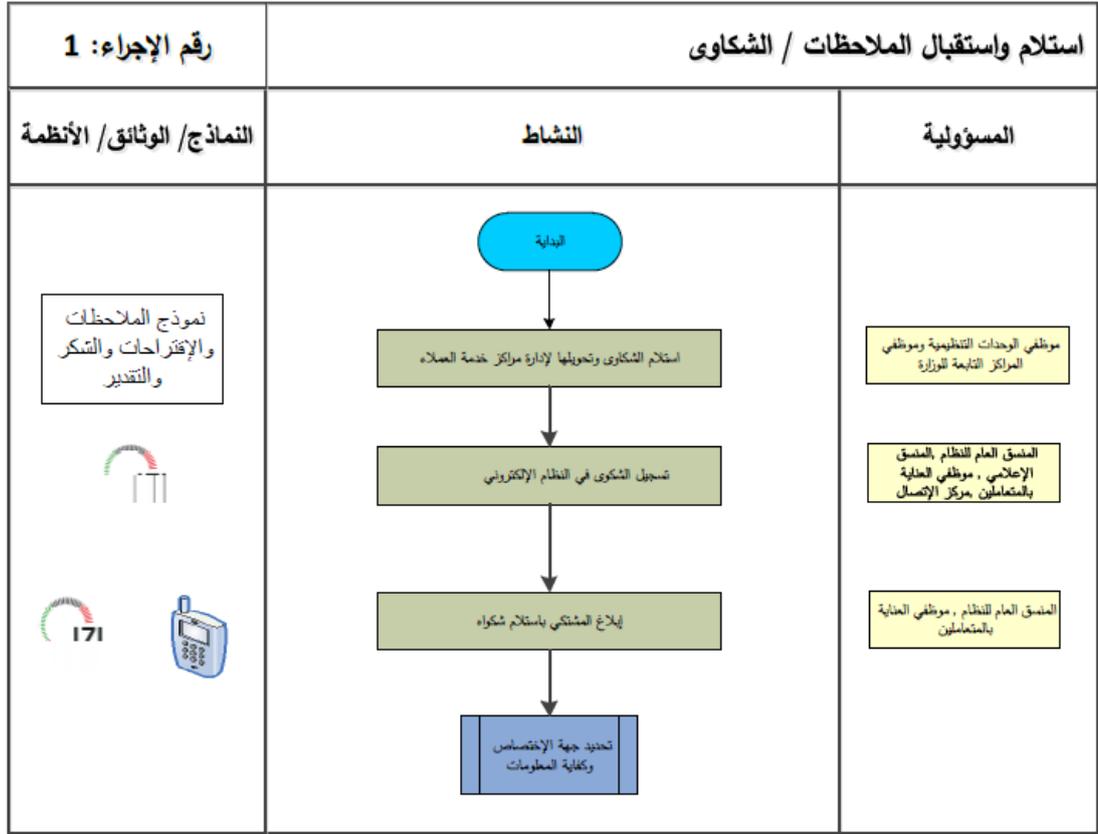
عند قيام المتعامل بتسجيل شكاوى/ ملاحظة فإنه يتم التعامل معها كالتالي:

- الشكاوى الواردة مباشرة من خلال بوابة البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين:
في حال كانت الشكاوى واردة من خلال بوابة البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين فإن مسؤول النظام يقوم بتسجيل الشكاوى/ الملاحظة وفق إجراءات العمل حسب نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين ويتم إرسال إبلاغ المشتكي باستلام شكواه.
- الشكاوى المرسله من خلال البريد الإلكتروني:
في حال كانت الشكاوى واردة من خلال البريد الإلكتروني، يقوم مسؤول النظام بتسجيل الشكاوى/ الملاحظة على نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين ويتم إرسال إبلاغ المشتكي باستلام شكواه.
- الشكاوى الواردة عبر مركز الاتصال:
في حال الشكاوى/ الملاحظة واردة عبر مركز الاتصال، فإن موظف العناية بالمتعاملين بمركز الاتصال يقوم بتسجيل الشكاوى عبر نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين.
- الشكاوى عبر موظفي العناية بالمتعاملين:
في حال كان المتعامل يود تقديم شكاوى من خلال مراكز خدمة المتعاملين التابعة للوزارة، فإن موظف العناية يقوم بإعطاء المتعامل نموذج تقديم شكاوى/ ملاحظة ويقوم المتعامل بتسجيل شكواه، ومن ثم يقوم موظف العناية بالمتعاملين بإدخال الشكاوى الخاصة به عبر نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين.
- الشكاوى الواردة عبر وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية:
في حال ورود أي شكاوى أو ملاحظة عبر وسائل الإعلام المقروءة أو المسموعة أو المرئية فإن الموظف المعني بإدارة الاتصال الحكومي يقوم بتسجيل الشكاوى عبر بوابة البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين أو يقوم بإرسالها للمنسق العام لنظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين الذي يتولى إدخالها بشكل مباشر عبر النظام.
- الشكاوى الشفهية المقدمة للموظفين:



في رغبة أي من المتعاملين بتسجيل شكوى فإن الموظف المعني يقوم بإرشاده لطرق تقديم الشكاوى، أو تحويله لموظف العناية بالمتعاملين الذي يتولى تسجيل الشكوى والتعامل مع المشتكي.

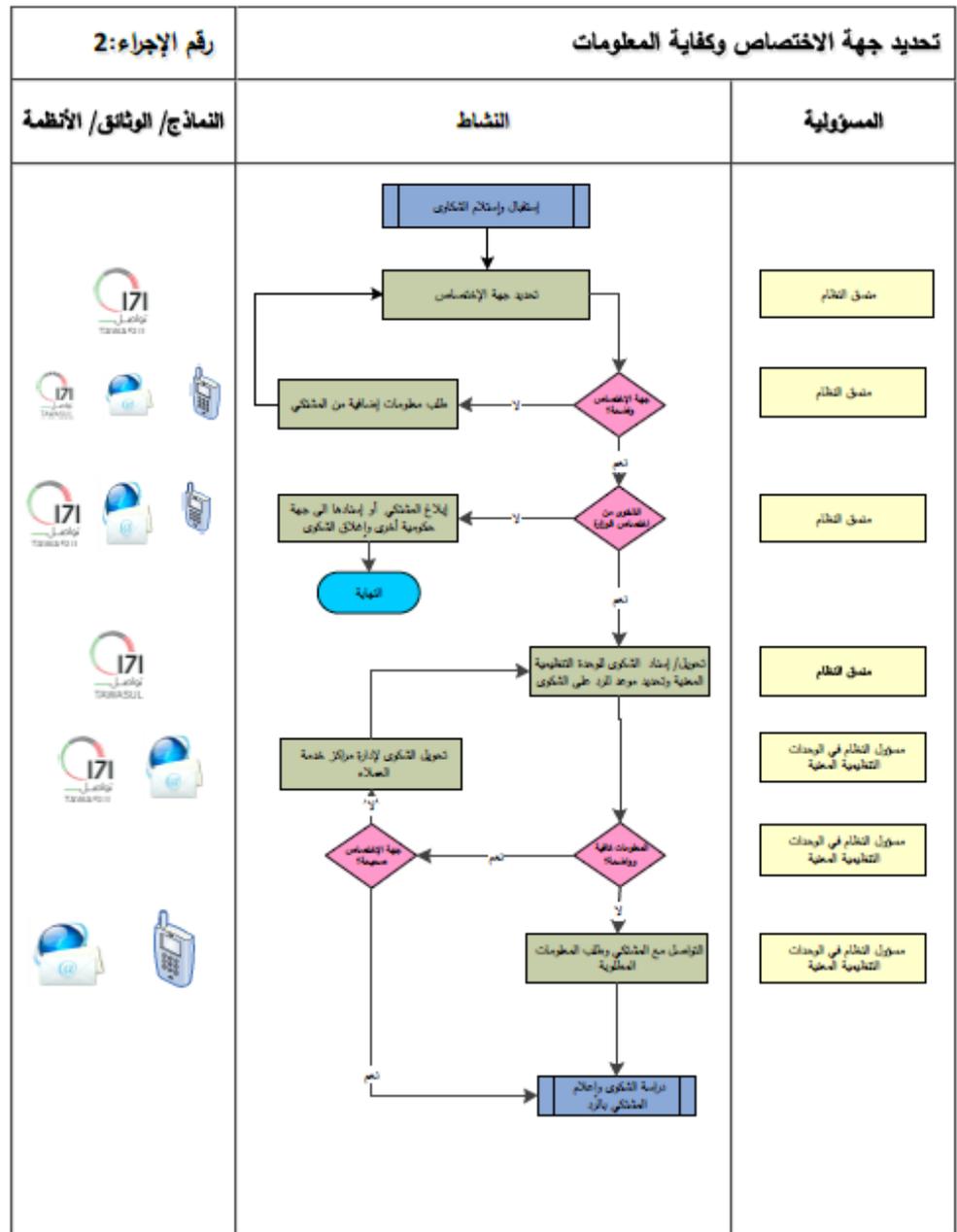
فور تسجيل الشكوى في نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، يتم إبلاغ المشتكي باستلام شكواه من خلال إرسال بريد إلكتروني وفق ما تم تسجيله من قبل المتعامل، ويقوم موظف العناية بالمتعاملين بتحديد نوع الشكوى ونوع الشكوى المقدمة ومن ثم السير في إجراءات تحديد جهة الاختصاص وفيما يلي مخطط سير العملية:





2- تحديد جهة الاختصاص وكفاية المعلومات:

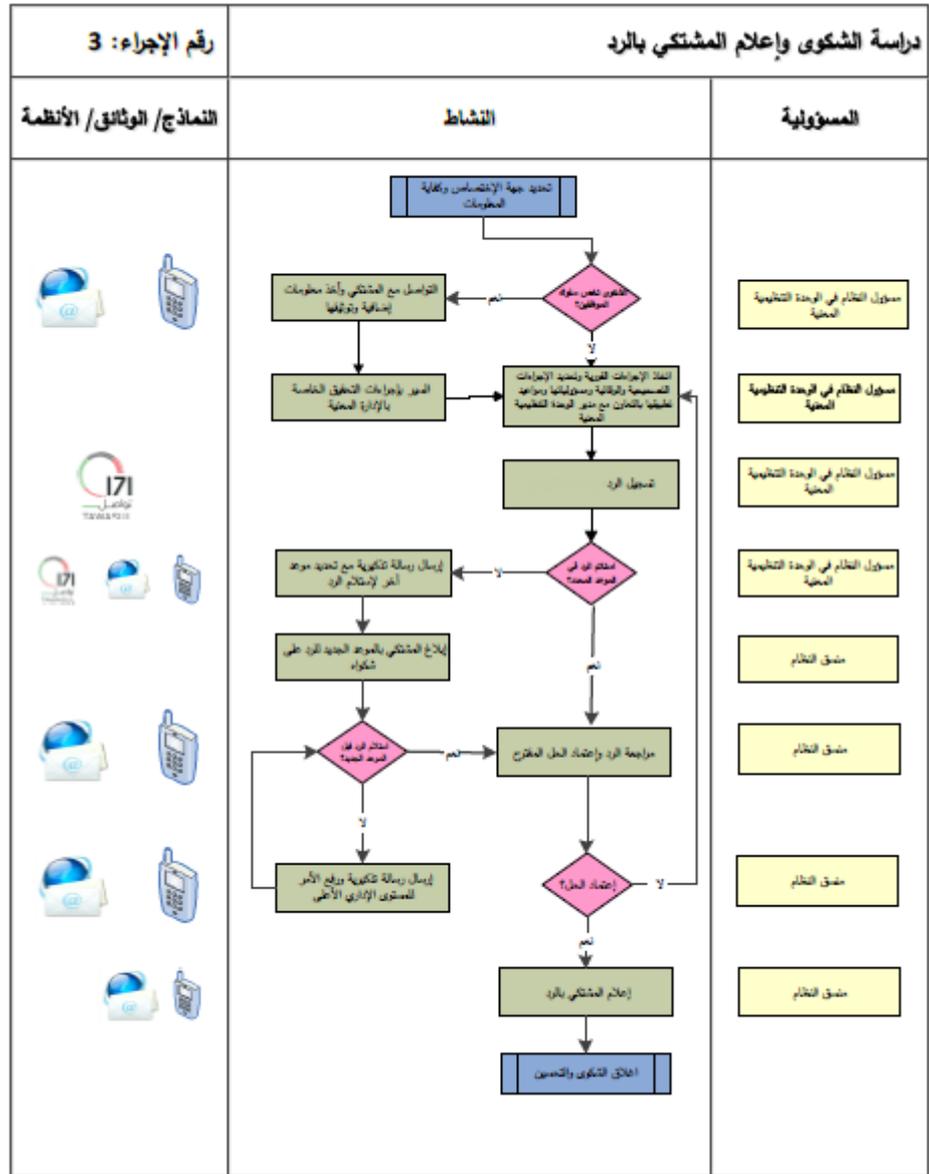
- فور تسجيل الشكوى في نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين يقوم مسؤول النظام "موظف العناية بالمتعاملين" بتحديد جهة الاختصاص المسؤولة عن حل الشكوى ويتأكد من مدى كفاية المعلومات المذكورة في الشكوى، ومن يقوم بتحديد جهة الاختصاص المعنية بالشكوى "أنظر تعليمات عمل نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين".
- يقوم قسم علاقات بالمتعاملين "المنسق العام للنظام" بالتأكد من دقة البيانات المدخلة بالنظام وتحديد جهة الاختصاص بطريقة صحيحة، وفي حال كانت جهة الاختصاص المعنية بالشكوى غير واضحة، يقوم بالتواصل مع المشتكي للحصول على معلومات إضافية، ومن ثم يقوم بإسناد الشكوى للوحدة التنظيمية المعنية، وفي حال كانت الشكوى ليست من اختصاص الوزارة، يتم تحويلها للجهة المعنية بالشكوى.
- بعد إسناد الشكوى للوحدة التنظيمية، يقوم مسؤول النظام في الوحدة التنظيمية المعنية " موظف العناية بالمتعاملين" بالاطلاع على الشكوى، وفي حال حاجته لمعلومات إضافية يقوم بالتواصل مع المشتكي لأخذ معلومات إضافية، والسير في عملية دراسة الشكوى.





3- دراسة الشكوى وإعلام المشتكي بالرد :

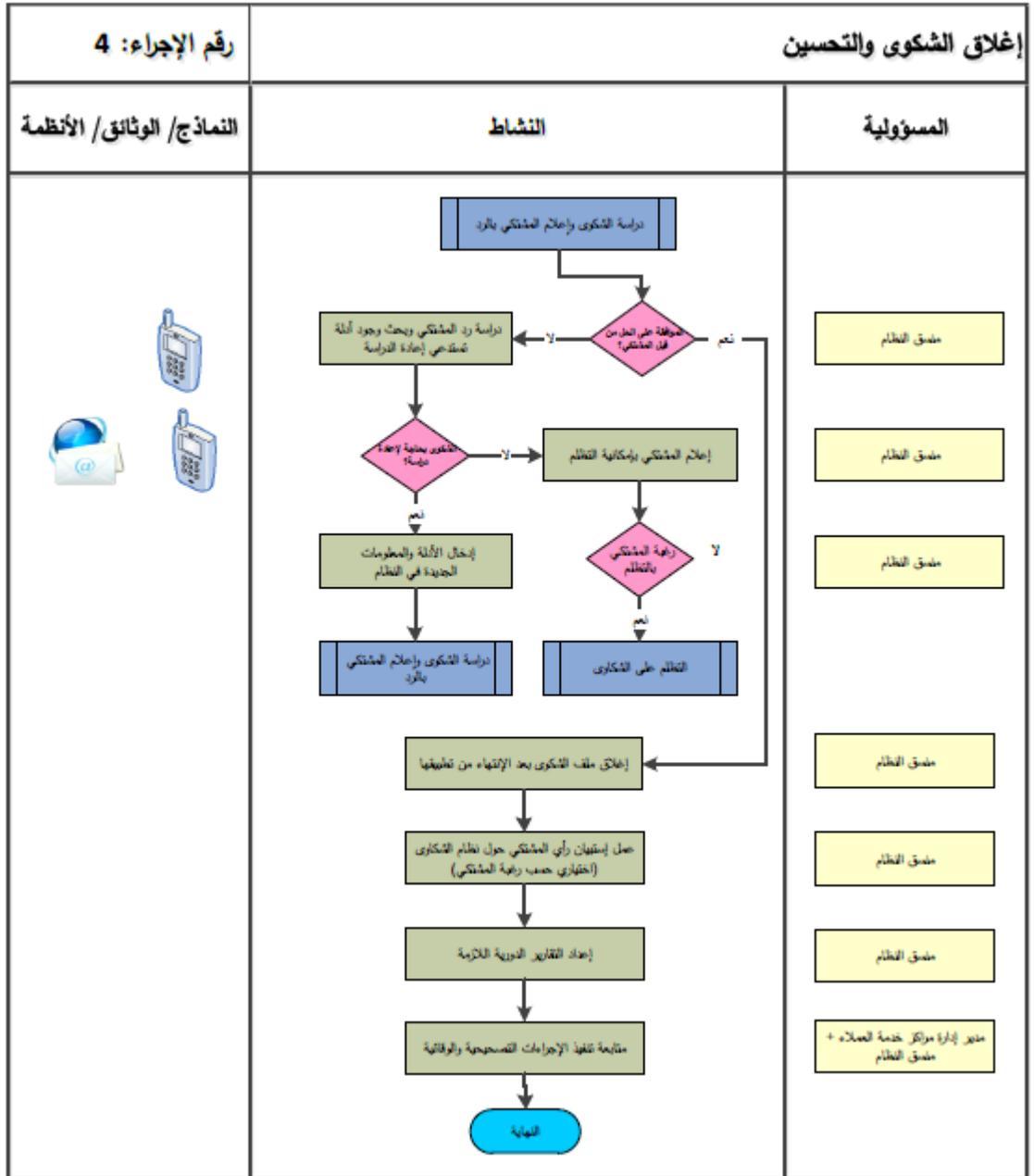
- في حال كانت الشكوى تخص سلوكيات الموظفين، يتم التواصل مع المشتكي لجمع معلومات إضافية وتوثيقها، ومن ثم السير بإجراءات التحقيق في الشكوى مع الموظف في الوحدة التنظيمية المعنية وفق مبادئ وسلوكيات العمل الحكومي.
- وبعد ذلك يتم اتخاذ الإجراءات العلاجية والوقائية اللازمة من قبل الوحدة التنظيمية المعنية ومن ثم يقوم مسؤول النظام في الوحدة التنظيمية بتسجيل الرد في نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين بحسب تعليمات العمل الخاصة بذلك.
- في حال حاجة الشكوى لمزيد الوقت لحل الشكوى، فإن مسؤول النظام في الوحدة التنظيمية يقوم بطلب مزيد من الوقت لحل الشكوى، ويقوم منسق النظام بتعديل موعد الحل الجديد للشكوى وإبلاغ المشتكي بالموعد الجديد لحل الشكوى.
- في حال عدم تسجيل الحل الخاص بالشكوى خلال الموعد المحدد لذلك، فإن منسق النظام يقوم برفع الشكوى للمستوى الإداري الأعلى.
- يقوم مسؤول النظام في الوحدة التنظيمية بتسجيل الرد على الشكوى من خلال نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، ثم يقوم منسق النظام بمراجعة الرد الموضوع في النظام وفي حال عدم موافقته على الرد يتم إرجاعه مرة أخرى للوحدة التنظيمية المعنية لإتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الشكوى.





4- إغلاق الشكاوى والتحسين :

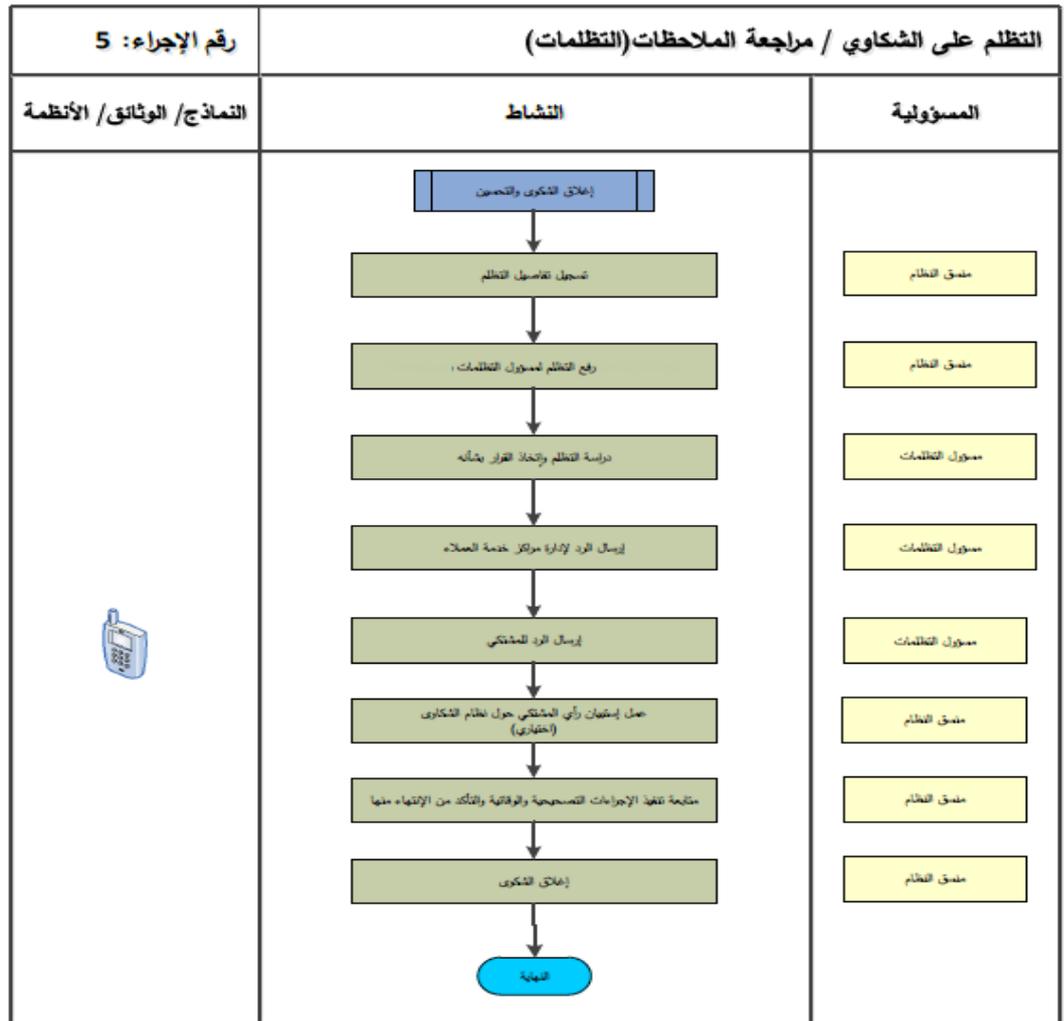
- يقوم منسق النظام بإرسال نتيجة الحل للمشتكي، ويتم أخذ رأيه فيما إذا كان الحل مناسباً أم لا، وفي حال طلب المشتكي إعادة دراسة الشكاوى، يقوم منسق النظام بدراسة رد المشتكي ومدى توفر أدلة إضافية تستدعي إعادة دراسة الشكاوى، وفي حال الحاجة لإعادة دراسة الشكاوى يتم إتمام الإجراءات المذكورة في العملية (3) من هذه الوثيقة.
- في حال قبول المشتكي للحل يتم إرسال استبيان رأي المشتكي بنظام الشكاوى المطبق في الوزارة، والتأكد من إتخاذ الإجراءات المناسبة يقوم منسق النظام بإغلاق الشكاوى.
- في حال عدم قبول المشتكي بالحل ورغبته بالتظلم، فإنه يتم تحويل تظلمه لمسؤول التظلمات بمكتب معالي الوزير.
- يقوم منسق النظام برفع تقارير دورية لمدير إدارة مراكز خدمة المتعاملين وقسم مراقبة جودة الخدمات حول الشكاوى وتصنيفاتها وأعدادها ومستويات نمطيتها وغير ذلك.





5- التظلم على الشكاوى:

- قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتخصيص موظفين متخصصين ومدربين لرعاية المتعاملين ومهمتهم بشكل رئيسي متابعة احتياجات المتعاملين والتعامل مع الشكاوى المقدمة من طرفهم، علماً بأنهم مستقلون تماماً عن الجهات المعنية بتقديم الخدمة، كما إن وزارة الصحة ووقاية المجتمع قامت بوضع نظاماً للتعامل مع الشكاوى من خلال تطبيق متطلبات وبنود مواصفة الأيزو 10002:2014 الدولية.
- يتم التعامل مع التظلمات بحيادية من خلال إدارة غير مسؤولة مباشرة عن الخدمة (جهة عليا) مثل إدارة الشؤون القانونية، مكتب الوكيل، مكتب التدقيق الداخلي ومكتب المسؤولية الطبية ويكون الرد والتواصل على التظلم من خلال الجهة الحيادية.
- يقوم منسق النظام بتسجيل تفاصيل التظلم على نظام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، ويقوم برفعه لمسؤول التظلمات.
- يقوم مسؤول التظلمات بدراسة التظلم واتخاذ القرار المناسب فيما يخص ذلك وتسجيل ذلك في نظام الشكاوى، ويقوم مسؤول التظلمات بإرسال الرد لمنسق النظام.
- يقوم منسق النظام بإرسال الرد الوارد من مسؤول التظلمات للمشتكي.
- يقوم منسق النظام بإرسال استبيان رأي المشتكي بنظام الشكاوى المطبق في الوزارة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات المناسبة يقوم منسق النظام بإغلاق الشكاوى.





ثانياً: مصفوفة المهام والمسؤوليات

تم تحديد المسؤوليات والصلاحيات للتعامل مع الشكاوى بوزارة الصحة ووقاية المجتمع لكافة المعنيين وتتمثل في الآتي:

1. الإدارة العليا ممثلة بوزير الصحة ووقاية المجتمع، وكيل الوزارة، الوكلاء المساعدون ومدراء المناطق الطبية:

- تقديم الدعم المادي، الفني والمعنوي لتطبيق النظام.
- المتابعة الشخصية للتأكد من التطبيق الفعال لنظام الشكاوى ومتابعة الشكاوى ذات الأهمية الكبيرة.
- دراسة التظلمات الواردة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها والتأكد من التطبيق الفعال لها.
- الاطلاع على التقارير الدورية واعتماد التوصيات الخاصة بالشكاوى وتطوير النظام.
- اللبت في المواضيع التي لم يتم حلها من الجهة المعنية خلال الوقت المحدد.
- التأكد من أن عملية معالجة الشكاوى يتم تخطيطها، تصميمها، صيانتها، وتطويرها وفقاً لسياسة التعامل مع الشكاوى المتبعة في الوزارة.
- تحديد وتعيين موظفين أو منسقين بسمى "موظفي العناية بالمتعاملين" في كل مستشفى ومركز صحي ومنطقة طبية، ويطلق عليهم ببرنامج ادارة علاقات المتعاملين بمسؤولي برنامج ادارة علاقات المتعاملين.
- تعيين منسق عام لنظام الشكاوى وتحديد أية مسؤوليات أو صلاحيات أخرى غير المذكورة في هذا القرار، ويطلق عليه ببرنامج إدارة علاقات المتعاملين ب المنسق العام لبرنامج إدارة علاقات المتعاملين.

2. المنسق العام لنظام الشكاوى (المنسق العام لبرنامج ادارة علاقات المتعاملين):

- مسؤولية متابعة كفاءة وفعالية تطبيق النظام، متضمنة تعيين وتدريب الكادر المناسب، تحديد المتطلبات الفنية والمادية والبشرية لتطبيق النظام، تحديد نظام التوثيق المناسب، المراجعة والتأكد من تطبيق الأهداف الزمنية المحددة والمتطلبات الأخرى والمراجعة العامة للنظام.
- تصميم عملية قياس وتقييم أداء النظام والتقارير المتعلقة بذلك والإجراءات المتبعة لحل الشكاوى.
- رفع التقارير الدورية اللازمة للإدارة العليا حول أداء وفعالية النظام وأهم الأسباب والشكاوى المتكررة.
- التحقق والتأكد الدائم من الاتباع الدقيق للتعليمات والاستخدام الصحيح لنظام إدارة علاقات المتعاملين.
- توعية الموظفين بالنظام وأهمية أثره على عملهم وتدريبهم على اتباع الاجراءات.

3. موظفو العناية بالمتعاملين:

- العمل كحلقة وصل بين الجهة التي تمثلها وإدارة سعادة المتعاملين.
- الترويج والتوعية بنظام التعامل مع الشكاوى وأهميته للمتعاملين وللموظفي الوحدة التنظيمية (مستشفى/ مركز/ منطقة طبية) وتفعيل طرق استلام الشكاوى من المتعاملين.
- توعية المتعاملين بقتوات استلام الشكاوى والترويج للنظام بأنه أحد أساليب التحسين المستمر للوزارة.
- استلام الشكاوى من المتعاملين ودراستها وتحديد الجهة المسؤولة عنها وتحديد طبيعة الشكاوى (عاجلة، عادية، معقدة).
- إدخال الشكاوى الواردة على برنامج إدارة علاقات المتعاملين فور استلامها.
- التواصل مع المشتكين وفهم محتوى شكاويهم وتحديد جهة الاختصاص المعنية بالشكاوى.
- التواصل مع الوحدات التنظيمية المعنية بالشكاوى لإيجاد الحلول المناسبة بحسب الفترة الزمنية المحددة لذلك.
- تذكير الوحدات المعنية بالشكاوى بضرورة الرد على المشتكي وحل الشكاوى خلال المدة المحددة.
- التواصل مع المتعامل واعلامه بالإجراء المتخذ لحل شكواه وأخذ رأيه في حال كان الحل مناسباً.



4. مركز الاتصال:

- إدارة استفسارات المتعاملين وتحديد الآليات المختلفة لاستقبال الاستفسارات من خلال قنوات مختلفة، ومتابعة تشغيله والاستجابة لاستفسارات المتعاملين وفق معايير الخدمة.
- متابعة ورصد أية شكاوى أو ملاحظات على الوزارة من خلال الصحف الرسمية ومواقع التواصل الاجتماعي ومتابعة مستويات فعالية المنسقين في المناطق الطبية المختلفة وضمان التزامهم بتطبيق النظام.
- إدارة ومتابعة الالتزام بتطبيق برنامج إدارة علاقات المتعاملين، وضمان التعاون مع مراكز الخدمة المختلفة لحل المشكلات والملاحظات الواردة من قبل المتعاملين، وضمان حصر ومتابعة كافة قنوات استلام الشكاوى والملاحظات.

5. إدارة سعادة المتعاملين، وتسدن إليها المهام التالية:

- نشر الوعي المؤسسي بأهمية الشكاوى وكيفية معالجتها والتعامل معها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- التأكد من تطبيق النظام في الوزارة والقيام بأعمال ممثل الإدارة للشكاوى، ومتابعة تطبيق إجراءات المراجعة الإدارية والتدقيق الداخلي وغيرها من الإجراءات ذات الصلة وتشكيل فرق المدققين الداخليين على فعالية تطبيق النظام.
- توفير آليات تلقي الشكاوى.
- إعداد التقارير الدورية حول الشكاوى.
- المراجعة الدورية للنظام بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ورفع التوصيات المناسبة بذلك للإدارة العليا.
- رفع التعديلات المقترحة على النظام للجهات المعنية لاعتمادها.
- تقديم التدريب اللازم على نظام الشكاوى للمتعاملين، وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة بالوزارة.
- قياس مؤشرات الأداء التالية: نسبة رضا المشتكين عن نظام الشكاوى، نسبة رضا المشتكين عن حل الشكاوى، نسبة التظلمات إلى الشكاوى الواردة، نسبة الشكاوى التي يتم حلها ضمن الفترة الزمنية المحددة وغيرها من المؤشرات.

6. إدارة التمكين والامتثال الصحي:

- تلقي شكاوى الجمهور حول خدمات المؤسسات الصحية الخاصة واتخاذ الاجراء اللازم بشأنها.
- تولي مسؤولية حل كافة الشكاوى ذات الطابع الطبي البحت.
- المتابعة مع المستشفيات والمركز الصحية المختلفة لحل الشكاوى الطبية وعمل التحقيقات والاجتماعات اللازمة لدراسة الأسباب والجهات والأشخاص المتسببين.
- رفع التقارير الدورية حول نتائج حل الشكاوى الطبية والتوصية بأية إجراءات أو تعديلات على الأنظمة لضمان عدم التكرار.

7. مدراء الجهات المعنية بالشكاوى:

- ترشيح موظف العناية بالمتعاملين ومن ينوب عنه لتمثيل الجهة المعنية.
- اعتماد الإجراءات الفورية والتصحيحية والوقائية المقدمة من قبل موظف العناية بالمتعاملين والإشراف على تطبيقها.
- الالتزام بتحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بالنظام.
- توفير التسهيلات اللازمة لمعالجة الشكاوى في إطار الصلاحيات الممنوحة له.
- التأكد من توفر الوعي المناسب بالنظام لدى موظفيهم.
- توفير المعلومات اللازمة للمراجعة الإدارية لنظام الشكاوى.

8. الجهة المعنية بالشكاوى:

- دراسة الشكاوى الواردة على الوحدة التنظيمية والتحقق منها.
- تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة والعمل على إزالتها.
- تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية وتنفيذها.
- تقديم التوصيات والملاحظات على تقرير الشكاوى مع تحديد الإجراءات التفصيلية المتخذة والمدة الزمنية لتنفيذ القرارات ومتابعتها.



9. مكتب معالي الوزير:

- وفقاً للنظام فإنه يحق للمشتكي الذي لا يكون راضياً عن نتيجة دراسة شكاواه المقدمة ورجبته بدراستها مرة أخرى تقديم تظلم إلى مكتب الوزير خلال مدة لا تزيد على أسبوع من تاريخ استلام الشكوى، حيث تقوم إدارة سعادة المتعاملين برفع التظلم لمكتب الوزير وإخطار المشتكي بذلك، ومن جهتها فإن مكتب الوزير يقوم بتحويل الشكوى إلى المعنيين لدراسة التظلم والتوصية باتخاذ الإجراء المناسب.

10. إدارة الاتصال الحكومي:

- استقبال الشكاوى الواردة عن طريق وسائل الاتصال المسموعة والمرئية والمكتوبة وتسجيلها في برنامج إدارة علاقات المتعاملين.

11. كافة الموظفين الذين على اتصال مباشر مع المتعاملين:

- المعرفة بنظام الشكاوى وتقديم المعلومات والدعم اللازم للنظام.
- التعامل مع المتعاملين بطريقة ودية ومهنية والاهتمام بأية شكاوى تقدم من قبلهم.
- تحويل الشكاوى المتلقاه من قبلهم مباشرة لإدارة سعادة المتعاملين عبر القنوات المتاحة.

12. جميع موظفي الوزارة

- الإلمام والدراية بنظام الشكاوى في الوزارة وأهمية دورهم في نجاحه ودعمه كوسيلة هامة لإرضاء المتعاملين والتحسين المستمر على الأداء ومعرفة المسؤوليات المتعلقة به ضمن النظام، وارشاد المتعاملين في حال رغبهم بتقديم الشكاوى.



ثالثاً: مؤشرات الأداء

نظراً لأهمية إدارة الشكاوى وضمان جودتها فإنه يتم اعداد مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يتم من خلالها متابعة الشكاوى وإدارتها، وتم تقسيم مؤشرات الأداء إلى مؤشرات رئيسية يتوجب اعتمادها وتطبيقها، كما توجد مؤشرات أخرى تخصصية مرتبطة بتصنيف وزارة الصحة ووقاية المجتمع للشكاوى وذلك حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها أو طبيعة الشكاوى الواردة لها، والتي تساهم في رفع جودة إدارة نظام إدارة الشكاوى والتميز في خدمة المتعاملين.

1- مؤشرات الأداء الرئيسية

تم اعداد واعتماد المؤشرات الرئيسية لإدارة الشكاوى، ويقوم رئاسة مجلس الوزراء اتصال بالنيابة عن الجهات الحكومية الاتحادية بقياس أداء وزارة الصحة ووقاية المجتمع من خلال البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين وذلك بتوفير تقارير متنوعة عن أداء الجهات الحكومية المدرجة في النظام، وفي ما يلي بعض مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بإدارة الشكاوى والتي يتم قياسها :

- الحل من أول تواصل: الرد على الحالات التي تم انشائها في النظام من أول تواصل
- قبول الحالات: قبول أو رفض الحالات التي ينشئها مركز الاتصال
- الالتزام بالإطار الزمني للرد على الحالات: الرد على حالات الشكاوى ضمن الإطار الزمني للحل حسب نوع الشكاوى
- دقة وجودة الرد: توفير الرد الدقيق.
- مستوى الرضا عن الحل.

2- التقارير الخاصة بالشكاوى

تكمّن أهمية اعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى في أنه يستند عليها في وضع الحلول التحسينية، والتي تتمكن الإدارة من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين

- تقرير ربع سنوي :
يعد القسم المعني بإدارة الشكاوى تقرير دوري كل ثلاثة أشهر ، ثم يتم رفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا أو متخذ القرار ، ويتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأعداد الشكاوى الواردة ، تصنيف الشكاوى ، الوقت المستغرق لحل الشكاوى ، و يتم تصنيف الشكاوى حسب الخدمات والأقسام وحسب التصنيفات الرئيسية ، والتي بدورها تدعم متخذي القرار لاتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.
- تقرير سنوي :
يعد القسم المعني بإدارة الشكاوى تقريراً سنوياً شاملاً ، يتضمن عدد الشكاوى الواردة مصنفة وفقاً لأنواعها وعدد الحالات قيد المتابعة ، ودرجات المتابعة، والردود التي تلقتها وحدة الشكاوى، ودرجات الاستجابة من الأقسام أو الجهات ذات الاختصاص ، كما يحتوي التقرير على مقترحات وتوصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى، وذلك لاتخاذ القرار المناسب للعمل على معالجة جذور مسببات الشكاوى.
- التقارير الخاصة :
يقوم الفريق المعني بالشكاوى بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة أو نظراً لتكرار بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة، أما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة مثل خطورتها أو أنها لا تحتمل التأجيل فيتم عمل تقرير بشأنها وإرسالها للإدارة العليا.



رابعاً : الإجراءات الاستباقية

الهدف توضيح الإجراءات الخاصة بالتعامل مع كافة أنواع الشكاوى المتكررة أو المتوقع ظهورها الواردة بالمركز وضمان التطبيق الفعلي للإجراءات الاستباقية مع الاستفادة من المعلومات وذلك لمراقبة أداء الوحدات التنظيمية.

1- فترة التطبيق:

على مدار العام.

2- نطاق التطبيق :

تطبق هذه الإجراءات على الوحدات التنظيمية التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع ذات العلاقة بتقديم خدمات للمتعاملين.

3- إجراءات عمليات الإجراءات الاستباقية :

- حصر ورفع تقارير يومية بالشكاوى المتكررة.
- دراسة الشكاوى الواردة على الوحدة التنظيمية وتحديد الوضع الحالي لها وعواقب ظهورها وإمكانية حصولها وحصر شروط تعرض المتعامل للمشكلة.
- تحديد جهة التواصل وكفاية المعلومات.
- التواصل مع المراجع الشكاوى وإعلامه باحتمالية وقوع مشكلة وشرح الإجراء المتخذ هاتفياً أو البريد الإلكتروني أو عن طريق رسالة نصية.

4- مهام مسؤول الإجراءات الاستباقية:

- متابعة اصدار التقرير اليومي بالحالات الايجابية في المركز.
- تقييم الحالات الإيجابية الواردة ووضع خطة للتواصل حسب مستوى الأولوية.
- التحقق من استيفاء بيانات التواصل.
- التواصل مع المراجع الشكاوى وإعلامه بالنتيجة وشرح الاجراءات المتخذة.

5- التكريم :

- مراجعة أداء مسؤول الإجراءات الاستباقية.
- وضع قائمة بمسؤولي الإجراءات الاستباقية من مستحقي التكريم.
- رفع القائمة إلى الإدارة العليا والتنسيق للحصول على التكريم.

6- التدريب :

- تدريب ودعم الموظفين
- تقوم الوزارة بتدريب الموظفين على إدارة شكاوى المتعاملين وفقاً لإطار وسياسة وإجراءات شكاوى المتعاملين ويتم تدريبهم من خلال ورش عمل وتدريب على المستجدات والانظمة الخاصة بالشكاوى.
- عمل ورش توعيه بأهمية التعامل وكيفية التعامل مع الشكاوي حسب تصنيفها.
- يتوفر منسق شكاوى إداري مركزي لتقديم المشورة والدعم والتوجيه للموظفين المشاركين في إدارة شكاوى المتعاملين في المناطق والمنشآت الطبية والمناطق الطبية.



خامساً: توعية الموظفين والتسويق

يحتاج جميع الموظفين والأطباء إلى معرفة وفهم كيفية علميات إدارة الشكاوى ومخاطر الخدمة من خلال إدارة العمليات ويجب توفير التدريب على سياسة الشكاوى على النحو التالي:

- تنفيذ برنامج التهيئة الأولي (Orientation) ومتابعة التدريب على إجراءات الخدمة.
- الأطباء والموظفون الذين يتعاملون مع الشكاوى غير الرسمية في نقطة الخدمة سيحتاجون إلى تدريب ودعم خاص في خدمة المتعاملين والتواصل وتقنيات إدارة النزاعات، سيعكس مستوى وجودة التدريب بالتزام الشركاء الرئيسيين والإدارة التنفيذية.
- إن تعزيز مناقشة الشكاوى بين الأطباء والموظفين يساعد على تعزيز الوعي وفهم إدارة الشكاوى. ومن الطرق الفعالة للقيام بذلك:
 1. تعزيز خدمات الرعاية ووعي الأطباء والموظفين بالشكاوى وإدارة المنازعات.
 2. من خلال إجراء أسئلة فورية لاختبار معلومات الطاقم الطبي والموظفين

الاتصال والتواصل

- التسويق
توجد خطط تسويقيه لتوعية المتعاملين والتسويق للخدمات بالتعاون مع إدارة الاتصال الحكومي وإدارة تقنية المعلومات ويتم التسويق عنها في منصات مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني ومواقع تقديم الخدمة ومشاركة الاستبيانات مع المتعاملين في تحسين مستوى الخدمات.
- الشركاء
قائمة الشركاء الداخليين وهم
 - A. مكتب الوزير.
 - B. إدارة الشؤون القانونية.
 - C. مكتب الحوكمة.
 - D. مكتب المسئولية الطبية.
 - E. اللجنة العليا للمسئولية الطبية.
 - F. التدقيق الداخلي.
 - G. إدارة التمكين والامتثال الصحي.
 - H. إدارة الاتصال الحكومي.
 - I. إدارة تقنية المعلومات.

قائمة الشركاء الخارجيين هم

- A. رئاسة مجلس الوزراء.
- B. وزارة الداخلية.
- C. هيئة الصحة في دبي.
- D. دائرة الصحة في أبوظبي.
- E. هيئة الشارقة الصحية.
- F. وزارة المالية.
- G. هيئة الموارد البشرية الاتحادية.



- H. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
- I. وزارة الموارد البشرية والتوطين.
- J. مؤسسة الامارات للاتصالات.
- K. البلديات والمجالس المحلية.
- L. دائرة التنمية الاقتصادية.
- M. مركز الاتصال الموحد لحكومة دولة الامارات.

1- جمع المعلومات واستخدامها

تسجيل جميع الشكاوى لتمكين مراجعة الحالات الفردية تحديد الاتجاهات والمخاطر والإبلاغ عن كيفية تقديم الشكاوى أدى إلى تحسينات.

2- تسجيل الشكاوى غير الرسمية

معلومات حول الشكاوى الغير الرسمية والتي تم حلها في وقت الخدمة ذات قيمة كبيرة لأغراض تحسين الجودة. وذلك من خلال تحليل الأنواع من القضايا المثارة في هذه الشكاوى والنتائج المتفق عليها ، يمكن للخدمة التعرف على مشاكل متكررة ووضع استراتيجيات لمنع تكرارها. يجب تشجيع الموظفين والأطباء لتسجيل الشكاوى غير الرسمية من الضروري وجود طريقة سريعة وسهلة لتسجيل الشكاوى.

3- سجلات الشكاوى الرسمية

يجب أن تكون سجلات الشكاوى الرسمية كاملة، ولكنها تحتاج إلى ملف ورقي بسيط يكفي لخدمات الرعاية الصحية ويحتاج السجل إلى:

- تحديد الشخص المسؤول عن إدارة الشكاوى؛
- تتبع سير التحقيق وحل الشكاوى ؛
- تسجيل وجهات نظر مقدم الشكاوى حول الأحداث التي وقعت والنتيجة التي يبحث عنها ؛
- الاحتفاظ بسجل للمحادثات والمراسلات وغيرها من الوثائق
- حدد كيف ومتى تم تقييم المخاطر ومتابعة الإجراءات المتخذة، بما في ذلك أي بلاغات إلى المدراء وشركات التأمين والآخرين؛
- تسجيل قرارات حول وقائع وسبب (أسباب) الشكاوى ؛
- تسجيل نتائج المشتكى.
- تسجيل أي توصيات للتغيير وكيف سيتم تنفيذها.

سيتم توفير نموذج متابعة نموذج الشكاوى

تسجيل الشكاوى كجزء من نظام رصد الحوادث يمكن أن يساعد في تعزيز أن الشكاوى جزء من نظام تحسين الجودة. يتم توفير أساليب

لتسجيل الشكاوى إلى جانب الحوادث الأخرى في القضية

يجب على مدراء الشكاوى الذين يديرون سجلات الشكاوى التمييز بين الحقائق التي حصلت وما تم توثيقه في بلاغ الشكاوى.

سادساً: تقارير الشكاوى

ستختلف طريقة تقارير الخدمة الخاصة بك بشأن الشكاوى وفقاً لحجم المنشأة. إن التقارير الإحصائية في المنشآت الكبيرة عن عدد وأنواع الشكاوى من المرجح أن يتم تقديمها على أساس شهري أو ثلاثة أشهر، بينما في المنشآت الصغيرة مع وجود عدد قليل من الشكاوى، قد تكون المعلومات الإحصائية مفيدة فقط على أساس سنوي. في المنشآت الصغيرة، نظام تسجيل الشكاوى يمكن أن يكون بسيط، ولكن يجب أن يكون



الشخص مسؤولاً عن تحليل ورفع تقرير بالمعلومات مما يسمح بتدوين أنواع المواضيع التي تم اثارها في الشكاوى بتحديد المشاكل في مجالات معينة بحيث يمكن تطوير الاستراتيجيات لمعالجتها. في مرحلة التصميم يجب أن تقدم المنشأة معلومات مفيدة وذات صلة بالخدمة. يزيد من بساطة الخدمة الإبلاغ رحلة المتعامل لغاية الإبلاغ عن الشكاوى، مما يساعد الأطباء والموظفين والمديرين على فهم تجربة المتعامل في الخدمة الصحية والإخفاقات التي تؤدي للشكوى. كما يمكن أن توضح دراسة الحالة أيضاً عملية الحل والجودة وتدابير التحسين التي تم اعتمادها لمعالجة الأسباب الكامنة للشكوى.

1-تقديم التقارير للموظفين والإدارة

الوقت المنظم للأطباء والموظفين لمناقشة شكاوى المتعاملين والحوادث الأخرى هي واحدة من أهم الاستراتيجيات لدعم ثقافة تحسين الجودة في خدمة الرعاية الصحية. إحصائيات الاتجاهات ورحلة المتعامل للإبلاغ عن الشكاوى الفردية، تقديم مساهمة مفيدة لمناقشة القضايا وتساعد على تعزيز دورها في القرار والتحسين.

جدول الأعمال في اجتماعات الموظفين واجتماعات المراجعة يمكن دمج تقارير الشكاوى الخاصة بالمنشآت ورسائل أصحاب الشكاوى ودراسات الحالة في النشرات الاعلامية للموظفين أو وضعها على لوحات الإعلانات بالإضافة إلى الإحالة الفورية للمسائل الخطيرة إلى الإدارة العليا ، يجب أن يكون هناك أيضاً تقارير منتظمة عن الشكاوى لكبار الأطباء والإدارة. هذه التقارير بحاجة إلى معالجة الحوكمة وقضايا الأداء التنظيمي. وهذه التقارير يجب أن تغطي:-

- عدد ونوع الشكاوى (الرسمية وغير الرسمية) في فترة محددة في المنشآت الكبيرة تقدم الخدمة في القسم او الادارة
- اتجاهات في عدد وأنواع الشكاوى بمرور الوقت والعوامل المؤثرة فيها.
- شكاوى فردية مهمة تسلط الضوء على المشاكل العامة ؛
- معلومات حول تصنيف مخاطر الشكاوى.
- الوقت المستغرق لحل الشكاوى الرسمية مقارنة بالجدول الزمنية في سياسة الشكاوى ؛
- أنواع النتائج المحققة لمقدمي الشكاوى ؛
- التحسينات الموصى بها ؛
- ما إذا تم تنفيذ التوصيات السابقة ؛
- رصد آثار التغييرات التي تم تنفيذها

2-تقديم التقارير للإعلام

يؤدي نشر كيف أدت الشكاوى إلى تحسينات في خدمتك إلى تثقيف المتعاملين حول فوائد التحدث إذا كان لديهم قلق ويحسن من سمعة المنشأة. يمكن أن تكون معلومات الشكاوى في التقرير السنوي أو في تحسين جودة التقارير. يمكن للخدمات الأصغر الإبلاغ عن الشكاوى وتعليقات المتعاملين الأخرى بشكل عام.

يجب أن تقدم التقارير للجمهور معلومات مفيدة حول الشكاوى، مثل:

- عدد ونوع الشكاوى في العام الحالي مقارنة بالسنوات السابقة؛
- الأنواع الشائعة من نتائج الشكاوى؛
- المبادرات المتخذة لمعالجة شكاوى المتعاملين أو تعليقاتهم؛
- أثر التحسينات التي تم إجراؤها نتيجة لعملية الشكاوى.



- أداء عملية الشكاوى عند مقارنتها بسياسة الشكاوى.
- إذا كانت المنشأة تجري استطلاعات حول رضا المتعامل أو تجارب المتعامل، فيمكن أن يتم تضمينها في ملخص النتائج في التقارير.

3- إجراءات التحسين

- استخدم الشكاوى لتحسين الخدمة ، والقيام بالتقييم المنتظم
- سياسة وممارسات إدارة الشكاوى.

تستخدم الإدارة الشكاوى لتحسين الخدمة، بما في ذلك مجالس المتعاملين أو الشركاء الرئيسيين، حيث تقوم بذلك وبشكل منتظم، بتلقي تقارير حول الشكاوى حتى يتمكنوا من تحليل النمط في عدد الشكاوى وتحديد مكانها وكيف يتم معالجة الشكاوى داخل المنشأة. يجب أن يكون التركيز على الأنظمة التنظيمية، مثل عبء العمل وأنظمة الرعاية التي تخلق تلك النمط في عدد الشكاوى، بدلاً من الأفراد. الشكاوى والمعلومات الواردة من المتعاملين يجب أن تستخدم عند صنع استراتيجيات والقرارات التنفيذية حول التخطيط والتطوير المهني وتحسين الجودة. يجب أن تظهر ملاحظات المتعاملين وشكاويهم في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية سنويًا

4- التقارير وبيانات المهمة.

يجب دائمًا إخطار الشكاوى والحوادث الأخرى المصنفة على أنها عالية المخاطر على الفور للمسؤولين الفنيين المعيّنين أو المدراء التنفيذيين. مسؤوليتهم عن الاستجابة بشكل مناسب لهذه البلاغات يجب تضمينها في توصيف وظائفهم وتقييمها بانتظام في تقييمات الأداء.

المسؤوليات هي التحريض على التحقيق، إعداد التقارير والتحليل والمراجعة وتنفيذ إجراءات المتابعة. يمكن أن يكون استبيان الخروج طريقة مفيدة للتحقق مما إذا كان المتعامل كذلك راضٍ عن عملية الشكاوى والنتائج. تواصل مع الناس عن طريق الهاتف أو استخدم استبيان مكتوب للسؤال عما إذا كانت العملية في الوقت المناسب أو عادلة أو فعالة وما إذا كانوا راضين عن النتائج.

5- المراقبة والمراجعة الروتينية

المراقبة الروتينية ومراجعة نظام شكاوى الخدمة ضروري للتحقق بأن النظام يعمل بالطريقة التي تصدها سياسة الشكاوى. و تقارير الأداء يجب تجميعها بانتظام وفقًا لمعايير الأداء المحددة مسبقًا ، والتي ستغطي عادةً:

- الوقت المستغرق لحل الشكاوى الرسمية مقارنة بالجدول الزمني في سياسة الشكاوى؛
- مستويات وعي الأطباء والموظفين والمتعاملين بعملية الشكاوى، مفاضة من خلال نتائج الاختبارات الفورية.
- كيفية إدارة الشكاوى عالية المخاطر من قبل المسؤولين الفنيين أو المدراء
- توصيات من اجتماعات مجلس الإدارة أو اجتماعات الشركاء الرئيسيين الناشئة عن تقارير الشكاوى؛
- التوصيات التي تم تنفيذها ورصد الآثار؛
- اتجاهات في عدد وأنواع الشكاوى الرسمية وغير الرسمية والعوامل التي ربما أثرت على الاتجاهات، مثل مبادرات تحسين الجودة المحددة
- مستويات رضا المشتكي والأطباء والموظفين عن العمليات والنتائج من الشكاوى.



عند وضع معايير الأداء أو مقاييس النجاح للخدمة، يجب توخي الحذر مع أرقام وإحصائيات. إذا كنت تسعى إلى تحسين وعي المتعامل بالشكاوى أو ردود فعل المتعاملين، قد يكون مقياس النجاح ذو الصلة في زيادة عدد شكاوى لا النقصان. يجب أيضاً التحقق من أداء نظام إدارة الشكاوى الخاص بك معايير خارجية. إرشادات الممارسات الأفضل لإدارة الشكاوى من أجل الصحة، من المرجح أن تكون خدمات ومعايير الرعاية المستخدمة من قبل خطط الاعتماد هي الأكثر ذو صلة. يتم توفير دليل التقييم الذاتي للخطوط التوجيهية. قد يكون أداء الخدمة مع الآخرين من نفس الحجم خياراً أيضاً.

سابعاً: التقييم والتحسين

يجب إجراء تقييم أكثر تفصيلاً لنظام الشكاوى الخاص بك كل بضع سنوات لتقييم أين تعمل بشكل جيد وأين قد تكون هناك حاجة لإجراء تحسينات. ينطوي على فحص الشكاوى الخاصة بك وملفات رضا المتعاملين والإحصاءات والاتجاهات والسياسات وسؤال الموظفين والمشتكيين السابقين والمتعاملين الآخرين عما يفكرون فيه

تقييم نظام الشكاوى

يتضمن تقييم نظام الشكاوى الخاص بك ما يلي:

- سؤال الأشخاص الذين استخدموا نظام الشكاوى عن رأيهم في العملية والنتائج؛
 - سؤال المتعاملين عما يعرفونه عن عملية الشكاوى وماهي توقعاتهم.
 - استخدام المعلومات الإحصائية للتحقق من الجداول الزمنية وعدد وأنواع الشكاوى التي تم إجراؤها وكيف تغير هذا بمرور الوقت، ونواتج الفرد
 - استخدام سجلات الشكاوى والتقارير لتحديد التغييرات التي تمت ونفذت وكيف تم رصدها
 - مقارنة نظام الشكاوى الخاص بك مع المعايير الخارجية، وحيثما أمكن، مع منشآت ذات حجم وطبيعة مماثلة. (مقارنات معيارية)
- تحتاج خدمتك إلى النظر في مراجعة سياسة الشكاوى وإجراءاتها إن وجدت كانت تغييرات كبيرة في الهيكل التنظيمي، أو قاعدة المتعاملين. مشاركة الأطباء والموظفين والمتعاملين، لتحديد رأي الأطباء والموظفين والمتعاملين في نظام الشكاوى تحتاج المنشأة أن يتم سؤالهم. يمكن سؤال الأطباء والموظفين حول قضايا مثل كفاية التدريب والدعم وما إذا كانوا مرتاحين في التعامل مع الشكاوى. تعد الاستطلاعات الكتابية والهاتفية الطريقة الأكثر شيوعاً للحصول على آراء المتعاملين، ولكن يمكن أن تكون مجموعة التركيز والنقاش أو مجموعة التركيز مفيدة أيضاً. هذه المجموعات تقدم مناقشة تفاعلية، والتي يمكن أن توفر معلومات أكثر من الاستطلاعات. النظر في نوع الأشخاص الذين تحاول جذبهم وما الذي قد يجعل المناقشة مثيرة للاهتمام للمشاركين. يمكن أن تكون مجموعات دعم الأشخاص الذين يعانون من حالات صحية معينة جيدة، مكان للعثور على الأشخاص المهتمين. يوصى باستخدام أسئلة حول تجارب الأشخاص المحددة والمعرفة لقياس أداء شكاوى النظام. كما يوصى باستخدام أسئلة مفتوحة لمعرفة أين يعتقد الناس أنه يمكن إجراء تحسينات.

على سبيل المثال: "هل لديك أي اقتراحات حول كيفية عملنا؟ كيف يمكن تحسين خدمة الرعاية الصحية لدينا؟"

الحصول على آراء اللجان الاستشارية للموظفين الموجودة والمتعاملين أو المجتمع

اللجان الاستشارية كجزء من التقييم. مجموعة استشارية لتقييم الأغراض الخاصة يمكن إنشائها لتقديم المشورة والتعليق من المتعاملين المهتمين والمجتمع والأعضاء والموظفين والأطباء.



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

المراجع:



Queensland
Government

- الموقع الرسمي لوزارة شؤون مجلس الوزراء
- موقع حكومة أبوظبي - دليل الشكاوى والاقتراحات والثناء
- Queensland Government
- Australian Commission on Safety and Quality in Healthcare

AUSTRALIAN COMMISSION ON
SAFETY AND QUALITY IN HEALTHCARE