



وزارة الصحة
Ministry of Health

دليل

سياسات وإجراءات
تنظيم العمل
لمكاتب وزارة الصحة

◆ الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى حوكمة و توحيد إجراءات العمل بين مكاتب فروع الوزارة، والتقليل من الاختلافات في أداء الأدوار للإدارات التابعة لفروع وزارة الصحة في المناطق / المحافظات .

كما ننوه أن الدليل يتم التحديث عليه بشكل دوري بما يتواءم مع المرحلة التحولية.

سياسات و إجراءات تنظيم العمل لمدير المكتب



وزارة الصحة
Ministry of Health

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة إيضاح مهام فرق مكتب المدير	DIO-01	04 - 05	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة مشتركة			
الغرض	نطاق التطبيق	حوكمة وتوضيح المهام والمسؤوليات الخاصة بمكتب وزارة الصحة والمهام المرتبطة مع فرع الوزارة.	
		مكتب وزارة الصحة.	

التعاريف

النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لمكاتب وزارة الصحة.

نص السياسة

توضح هذا السياسة المهام الخاصة بفريق ومكتب وزارة الصحة وبعض الارتباط مع فرع وزارة الصحة وتشمل المهام والالتزامات التالية:

- يلتزم فريق عمل مكتب وزارة الصحة بالتنسيق مع مدير المكتب لاعتماد جميع ما يخص الإجراءات المتخذة بحق مقدمي الخدمات.
- يلتزم مكتب مدير فرع الوزارة بتقديم خدمات الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات.
- يلتزم مدير بالتنسيق مع فرع الوزارة للقيام بأعمال القطاع الغير ربحي.

التطوع الصحي:

- يلتزم المساهمة في نشر ثقافة التطوع الصحي.
- تنفيذ الأعمال التطوعية الخاصة بموظفي المكتب.

التنسيق والعلاقات:

- الإعداد والتحضير لجميع المواضيع التي يجب مناقشتها في مجلس المحافظة بشأن جميع مسائل الرعاية الصحية، ونقطة مرجعية لجميع الجهات الحكومية الأخرى (الدواوين).
- التنسيق لزيارات معالي الوزير في المنطقة وجميع الزيارات الرسمية للمحافظة.
- متابعة جميع الطلبات والتوصيات لمجلس المحافظة وجميع الجهات الأخرى.

الشؤون القانونية:

- التنسيق مع فرع الوزارة للقيام بأعمال الشؤون القانونية والتسويات الودية الخاصة بالمكتب مثل:
- التعامل مع السلوكيات و (المخالفات المالية والإدارية).
- مراجعة العقود والمناقصات الخاصة بالمكتب.
- تمثيل المكتب في الملاحظات القضائية امام الجهات القضائية.
- إبلاغ فرع الوزارة عن مؤشرات الأداء الرئيسية بالشؤون القانونية، ووضع خطط عمل لمجالات التحسين.
- التحقيقات الأولية في حال المخالفات داخل المكتب عن طريق لجان الانضباط.
- التنسيق مع الفرع لإصدار سند نظامي منهي للنزاع وإشراف الادارة العامة للشؤون القانونية عبر منصة تراضي الالكترونية.
- في حال عدم التمكن من تنفيذ التسوية احالة القضية الى إدارة لجان المخالفات في الفرع.

يتولى مكتب المدير العمل على الإجراءات حسب الآتي:

- تمثيل فرع الوزارة فيما يخص شؤون الرعاية الصحية على مستوى نطاق المكتب وذلك بعد التنسيق مع فرع الوزارة.
- الإشراف على الوثائق والمحفوظات وتسهيل الوصول لها عند الحاجة، ويتولى المكتب متابعة المعاملات الواردة من الجهات الخارجية مع جميع الإدارات لضمان اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة في الوقت المحدد.
- متابعة عمل المنظمات الصحية غير الربحية على مستوى المكتب والرفع بالتقارير الدورية لفرع الوزارة.

التطوع الصحي:

- تعزيز ثقافة التطوع الصحي والتنسيق مع فرع الوزارة لتحديد الاحتياجات التطوعية على مستوى نطاق المكتب عن طريق منصة التطوع الصحي.
- متابعة تنفيذ الأعمال التطوعية لموظفي المكتب بعد موافقة فرع الوزارة والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات المتعلقة بالفرصة التطوعية ورفع التقارير والمؤشرات لفرع الوزارة.

التنسيق والعلاقات :

- التنسيق مع مجلس المحافظة بشأن الاجتماعات الدورية أو الطارئة، والإعداد لجميع المواضيع التي تمس الرعاية الصحية التي سيتم مناقشتها.
- متابعة مخرجات وتوصيات الاجتماعات المتعلقة بمجلس المحافظة أو الجهات الأخرى وضمان استيفائها.
- التنسيق والتكامل مع فرع الوزارة لزيارات معالي الوزير وقيادات وزارة الصحة وكذلك التنسيق للزيارات الرسمية للجهات الحكومية بحيث يكون المكتب نقطة مرجعية لجميع الجهات الحكومية الأخرى (الدواوين) على مستوى نطاق المكتب.

الشؤون القانونية :

- الإشراف على أي مسائل قانونية في جميع الإدارات التابعة للمكتب مثل (العقود - المناقصات) بناء على الأنظمة واللوائح المعتمدة ومتابعة المخالفات عن طريق اللجان المختصة سواء كانت مالية أو إدارية واتخاذ الإجراءات اللازمة وذلك بعد التنسيق مع إدارة الشؤون القانونية بفرع الوزارة.
- تتم دراسة وتقييم جميع المسائل القضائية الخاصة بالمكتب عن طريق المختصين بالشؤون القانونية ومن ثم تمثيل المكتب أمام الجهات القضائية حسب الآليات المعتمدة والرفع بالتقارير لإدارة الشؤون القانونية بفرع الوزارة.
- متابعة الأداء عن طريق قياس المؤشرات وتحليلها ورفع التقارير الدورية لإدارة الشؤون القانونية بالفرع والاستفادة من النتائج لتحسين والتطوير.
- متابعة الإجراءات المتعلقة بالتسوية الودية في القضايا القابلة للصلح في الهيئات الصحية الشرعية والتنسيق مع فرع الوزارة لإصدار سند نظامي منهي للنزاع وإشراف الإدارة العامة للشؤون القانونية عبر منصة تراضي الإلكتروني.
- الرفع لفرع الوزارة في حال عدم التمكن من تنفيذ التسوية احالة القضية الى إدارة لجان المخالفات في الفرع.

- الدليل الإسترشادي لفروع الوزارة والمكاتب التابعة لها.
- نظام الخدمة المدنية
- الانضباط الوظيفي
- نظام المنافسات والمشتريات الحكومية
- نظام المؤسسات الصحية الخاصة
- نظام مزاولي المهن الصحية
- نظام المرافعات الشرعية امام ديوان المظالم

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة إدارة المشاريع و البيانات	PMD-01	07-06	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			
الغرض	نطاق التطبيق	حوكمة وتوضيح المهام المناطة بوحدة إدارة المشاريع و البيانات.	
		مكتب وزارة الصحة.	
التعريف	النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لمكاتب وزارة الصحة.		
نص السياسة			

تلتزم إدارة المشاريع بالمهام التالية:

وحدة البيانات :

- دراسة وتحديد احتياجات المنطقة للخدمات الصحية بالتنسيق مع الفرع ووضع خطة لذلك ومتابعة تنفيذها.
- إبلاغ الفرع عن البيانات الصحية التي تم جمعها والتي تتضمن بيانات الصحة السكانية.
- تقديم التوصيات للفرع فيما يخص الاحتياجات الصحية.
- المساهمة في تطوير الخطط التنفيذية للاستثمار وتحديد أولويات الاستثمار الصحي في المحافظة ومشاركتها الفرع.
- إعداد مقترح للفرص الاستثمارية الواعدة وتزويد فرع الوزارة بها.

وحدة المشاريع :

- تزويد الفرع بخطة المكتب السنوية التشغيلية.
- حصر إنجازات المكتب وتقديم تقرير ربعي للفرع بذلك.
- مراجعة وتحليل جميع المشاريع المقترحة.
- تحديد أولويات المشاريع القائمة على فائدة محافظة المشاريع "الالزامية" و "الاساسية" و "المثلى" للمكتب.
- الالتزام بإجراء تخطيط السيناريو والتحليلات لتبرير الاختيار والمخاطر.
- التنسيق مع إدارة التغيير والتحول بالفرع لمتابعة ودعم مشاريع ومبادرات التحول.
- المتابعة الدورية للمشاريع والخطط التشغيلية وتقديم توصيات.

تتولى إدارة المشاريع العمل على الإجراءات حسب الآتي:

وحدة البيانات :

- تحديد احتياج المحافظة من حيث المرافق الصحية والكوادر والخدمات الصحية وتقديم المعلومات لفرع الوزارة.
- حصر جميع البيانات الصحية والبيانات المتعلقة بالصحة السكانية والرفع بها لفرع الوزارة.
- عمل قاعدة بيانات تظم جميع المعلومات و الخدمات الصحية على مستوى المحافظة و التحديث عليها بشكل دوري.
- تحديد أولويات فرص الاستثمار الصحي بناءً على احتياج المحافظة والعمل خطة تنفيذية لهذه الفرص.
- مشاركة فرع الوزارة بجميع المعلومات الصحية و التوصيات المقترحة.

وحدة المشاريع :

- وضع خطة لمتابعة جميع المشاريع على مستوى المكتب والتأكد من انجاز المستهدفات في الأوقات المحددة.
- عمل الدراسات التحليلية اللازمة للمخاطر المحتملة للمشاريع حسب المنهجية المعتمدة.
- اعداد الدراسات الأولية للمشاريع الجديدة المحالة من الفرع.
- ضمان سير وتحقيق مستهدفات المشاريع المدرجة تحت محفظة المشاريع التابعة للمكتب.
- مشاركة فرع الوزارة بإنجازات المكتب عن طريق التقارير الربعية.
- الرفع لفرع الوزارة بالخطة التشغيلية السنوية للمكتب.
- التنسيق والمواءمة مع إدارة التغيير والتحول بفرع الوزارة لمتابعة ودعم مشاريع ومبادرات التحول.

الدليل الإسترشادي لفروع و مكاتب وزارة الصحة .

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة وحدة الدعم المساند	SSU-01	08-09-10	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			
الغرض	نطاق التطبيق	مكتب وزارة الصحة.	
حوكمة وتوضيح المهام المنوطة بوحدة الدعم المساند.			
التعاريف	النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لمكاتب وزارة الصحة.		
نص السياسة			

تلتزم وحدة الدعم المساند بالمهام التالية :

الاصول والممتلكات:

- الاشراف على العقارات المخصصة للمكتب وكل ما يتعلق بها من تصرفات عقارية والتنسيق في ذلك مع فرع الوزارة ورفع التقارير الدورية المطلوبة من الفرع .

مراقبة المخزون :

- القيام بمهام ادارة المخزون في المكتب ويتضمن متابعة العهد والمشاركة في اعمال الجرد السنوي لعهد المكتب وتزويد الفرع بالتقارير اللازمة.

الميزانية والشؤون المالية :

- القيام بأنشطة الميزانية والشؤون المالية بما في ذلك إعداد التقارير المحاسبية للمكتب، والتخطيط المالي السليم للاستفادة من الميزانية على الوجه الأكمل.

العقود والمشتريات:

- التنسيق مع الفرع للقيام بأعمال العقود والمشتريات.

التدريب والتطوير :

- تخطيط الدورات التدريبية لموظفي المكتب ووضع الجدول الزمني للدورات التدريبية.

تطوير الموارد البشرية:

- تقديم خدمات الموارد البشرية في المكتب، والتنسيق مع الفرع في حال الاحتياج.

الأمن والسلامة :

- تنفيذ معايير وإجراءات الأمن والسلامة داخل منشآت المكتب.

الشؤون الهندسية:

- القيام بأدوار الشؤون الهندسية في المكتب وإصدار تقارير شهرية وفصلية عن سير العمل وتقديمها لفرع الوزارة.

تقنية المعلومات :

- تقديم خدمات تقنية المعلومات والدعم الفني داخل المكتب.

تتولى وحدة الدعم المساند العمل على الإجراءات حسب الآتي:

- الأصول والممتلكات :

- إنشاء قاعدة بيانات شاملة لجميع ممتلكات وزارة الصحة على مستوى المكتب ومتابعتها والتحديث عليها بشكل دوري.
- التنسيق مع فرع الوزارة للمشاركة ضمن اللجان المختصة بإستلام أو تسليم العقارات المملوكة للوزارة أو المستأجرة وفق الأنظمة.
- متابعة الممتلكات وعمل تقارير دورية عن الممتلكات الخاصة بوزارة الصحة على مستوى نطاق المكتب والتي تشمل معلومات وصفية وخرائط رقمية للأراضي والمباني واستخداماتها ومشاركاتها مع فرع الوزارة.
- حصر وثائق ملكية الأصول العقارية وتحديثها ومراجعتها والتأكد من مطابقتها وادخالها في نظام أرشفة الكتروني من اجل الحفاظ عليها وتسهيل الوصول لها في حال الحاجة.

- مراقبة المخزون :

- حصر وقيد الأصناف المصروفة كعهدة شخصية على الموظفين في جميع إدارات واقسام المكتب والمرافق التابعة له.
- متابعة ومعاينة العهد الإدارية والشخصية عند نقل العهد داخل المكتب او خارجه واعداد المحاضر.
- متابعة الإجراءات النظامية المتعلقة بالأصناف المرجعة لمستودع الرجوع (اصلاح الأصناف - بيعها - اتلافها) لإسقاط العهدة عن الإدارة او القسم او الموظف وحفظ جميع المستندات المتعلقة بها.
- اعداد التقارير ومطابقة الأرصدة عند الزيارات الميدانية للإدارات التابعة للمكتب والرفع بها لفرع الوزارة (واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة).

- الميزانية والشؤون المالية :

- التنسيق مع فرع الوزارة لتحديد البنود والميزانيات.
- عمل تقرير شامل بجميع احتياجات الإدارات ورفعها لفرع الوزارة لتحديد الأولويات واعتماد البنود والميزانيات.
- التنسيق مع فرع الوزارة للتدقيق ومراجعة جميع الطلبات والمطالبات والمستخلصات الواردة وإعادتها عند وجود ملاحظات للعمل على استكمالها.
- حصر جميع الإيرادات كالتدريب بأجر - الخدمات الصحية بمقابل - الاستثمارات الداخلية (محل قهوة..) و الرفع بها لفرع الوزارة .
- رفع التقارير و الإحصائيات الدورية لفرع الوزارة.

- العقود والمشتريات :

- استقبال الطلبات من قبل الإدارات (كراسة الشروط والمواصفات والتكلفة التقديرية) بعد التنسيق مع فرع الوزارة.
- التدقيق ومراجعة الشروط والمواصفات.
- الرفع لفرع الوزارة للموافقة للتأكد من وجود مخصص في النظام والرفع به للحجز على المبلغ المبدئي للعمل على طرح المنافسة.

- التدريب والتطوير :

- تحديد الاحتياجات التدريبية والمعارف والسلوك والمهارات المطلوبة لموظفي فرع الوزارة من خلال توزيع الاستبيانات على جميع الإدارات.
- فرز البرامج والأنشطة التدريبية التي تم تحديدها من خلال عملية الاحتياج التدريبي، ثم ترتيبها حسب الأولوية لتحقيق المستهدفات ورفع كفاءة الموظفين، ثم اعتمادها من قبل أصحاب الصلاحية.
- وضع الجدول الزمني للأنشطة التدريبية، والتعميم على الإدارات لرفع أسماء المرشحين.
- متابعة تنفيذ الأنشطة التدريبية حسب الجدول الزمني .

- تطوير الموارد البشرية

- التنسيق والمواومة مع فرع الوزارة بشأن تعميم انطلاق خطة الأداء وإرسال رسائل إلكترونية استرشادية لجميع الموظفين بالمكتب في مرحلة الميثاق والتقييم.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن عملية نقل الموظفين - الترقية - التقاعد استنادا للأنظمة واللوائح عن طريق نظام موارد.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن إعداد مسيرات الرواتب والبدلات للموظفين حسب الأنظمة واللوائح.
- متابعة انتظام دوام الموظفين واستقبال شكاوى الموظفين على نظام حياك والعمل على معالجتها بالمواثمة في ذلك مع فرع الوزارة.

الأمن والسلامة :

- الإشراف على موظفي الأمن والسلامة بالفروع وضمن التزامهم بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الأحداث حسب الأنظمة.
- المتابعة في تفعيل أنشطة وبرامج الأمن والسلامة والرفع بالتقارير الدورية لفرع الوزارة.

الشؤون الهندسية :

- متابعة الإجراءات التشغيلية المتعلقة بعقود الشؤون الهندسية.
- التجهيز لإعداد جداول الكميات و كراسة الشروط للأعمال المتعلقة بالصيانة و الأعمال الإنشائية عن طريق منصة اعتماد بعد التنسيق مع فرع الوزارة.

المرجع

الدليل الإسترشادي لفروع و مكاتب وزارة الصحة.

سياسات و إجراءات تنظيم العمل لإدارة الأداء و الالتزام



وزارة الصحة
Ministry of Health

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة إدارة الأداء و الالتزام	PCD-01	12-13-14	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			
الغرض	نطاق التطبيق	مكتب وزارة الصحة.	
حوكمة وتوضيح المهام المنوطة بإدارة الأداء و الالتزام .			
التعاريف	النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لمكاتب وزارة الصحة.		
نص السياسة			

تلتزم إدارة الأداء والالتزام بالمهام التالية:

الرقابة / الالتزام والجودة ومراقبة المخرجات :

- متابعة معايير وإجراءات تفتيش المنشآت الصحية.
- الاشراف على تنفيذ الأنظمة واللوائح والبروتوكولات المعتمدة من وزارة الصحة.
- الوقوف على البلاغات التي تصل مباشرة الى إدارة الالتزام في الفرع المكتب.
- تنفيذ الزيارات الميدانية للمؤسسات الصحية لضبط المخالفات في نظام مزاوله المهن الصحية و ضمان الالتزام بمعايير سلامة الجودة ومتابعة نتائج مؤشرات الأداء مع ارسال التقارير لإدارة الالتزام ولجان المخالفات في الفرع.
- متابعة جودة تقديم الخدمات في المنشآت الصحية والتأكد من تنفيذ جميع البرامج الصحية ومن ضمنها (مخرجات الرعاية المتكاملة والخدمات الطبية المساعدة وجميع برامج الصحة العامة) و ضمان التزامها بالأدلة الإرشادية والمعايير المعتمدة.

الصحة العامة :

- التأكد من أن التجمعات الصحية ومقدمي الخدمات يوفرون المستوى المطلوب من تدريب الموظفين لجميع برامج الرعاية الأولية (مثل مكافحة التدخين والصحة المدرسية ... الخ).
- -التأكد من فعالية إدارات / أقسام مكافحة العدوى في التجمعات الصحية وتوفير التدريب والتأهيل اللازم للعاملين في برامج مكافحة العدوى بالتجمعات الصحية.
- متابعة تطبيق المعايير التي تنظم برامج مكافحة العدوى حسب الأدلة الإرشادية الصادرة عن المركز الرئيس لوزارة الصحة.
- متابعة تنفيذ إجراءات مكافحة العدوى في المنشآت الصحية، والتدخل عند الإبلاغ عن تفشي العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية حسب الأدلة الإرشادية المعتمدة والمتابعة مع إدارة الالتزام في الفرع لتنفيذ التوصيات الصادرة بحقهم.
- متابعة الالتزام بتطبيق القدرات الأساسية للوائح الصحية الدولية في المنافذ وتقييم ذلك بشكل دوري.
- التقييم والابلاغ عن الأحداث المؤثرة على الصحة العامة (NFP - مركز الاتصال الوطني) في المنافذ.
- متابعة الالتزام بتوفير الخدمات الطبية والنقل الاسعافي للمسافرين.
- تقييم الالتزام بإجراءات الاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة في المنافذ.

التنفيذ :

- استلام وتنفيذ قرارات الإغلاق والغرامات المالية الصادرة من لجان المخالفات في الفرع.
- استلام وتنفيذ قرارات إعادة فتح المؤسسة فور تلافي الملاحظات المنصوص عليها.
- الرفع للفرع والتي بدورها ستقوم بالرفع للوزارة في حال عدم تنفيذ التوصيات أو العقوبات المعتمدة للمنشآت الصحية.
- المتابعة مع جميع المنشآت الصحية الخاصة والتابعة للتجمعات لتنفيذ التوصيات الصادرة بحقهم.
- التنسيق مع جهات التكامل للإبلاغ بجميع الاجراءات القائمة على تقييمات وتوصيات المخالفات وتنفيذها والمتابعة بشأنها.

تتولى إدارة الأداء و الالتزام العمل على الإجراءات حسب الآتي:

الرقابة :

- التنسيق مع فرع الوزارة لمتابعة معايير وإجراءات تفتيش المنشآت الصحية حسب ما ورد في اللوائح وسياسة الضبط والإنفاذ والمعايير المعتمدة.
- إعداد خطة تنفيذ الحملات المقررة من قبل الإدارة العامة بالوزارة حسب الخطة السنوية للحملات.
- بتنفيذ الزيارات الميدانية على المؤسسات والمنشآت الصحية وضبط المخالفات (مؤسسات / ممارسين صحيين) حسب الخطة المعتمدة من فرع الوزارة.
- الرفع بالتقارير لفرع الوزارة بشأن التجمع الصحي في حال وجود ملاحظات من خلال الزيارات الرقابية لمتابعة الإجراءات التصحيحية.
- استقبال ورصد جميع بلاغات المرضى الواردة من ٩٣٧ عبر نظام care وتصنيفها واتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوصها.
- الرفع بالمؤشرات والتقارير لإدارة الالتزام و لجان المخالفات في الفرع لعمل الإجراءات اللازمة.
- التنسيق و المواممة مع فرع الوزارة لمتابعة جودة تقديم الخدمات في المنشآت الصحية والتأكد من تنفيذ جميع البرامج الصحية ومن ضمنها (مخرجات الرعاية المتكاملة والخدمات الطبية المساعدة وجميع برامج الصحة العامة) وضمن التزامها بالأدلة الإرشادية والمعايير المعتمدة.

الصحة العامة :

- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن التأكد من جودة الخدمات الصحية و من تفعيل أدوار أقسام مكافحة العدوى بالتجمع الصحي و توفر التدريب اللازم على برامج مكافحة العدوى .
- متابعة رصد وتقصى العدوى المكتسبة في المنشآت الصحية وتحليل بياناتها ومتابعة تنفيذ الخطط التصحيحية والتدابير الوقائية للحد منها مع الجهات ذات العلاقة والرفع بالتقارير الدورية لفرع الوزارة.
- القيام بالجولات الرقابية التحقيقية لمتابعة التفشيات الوبائية والحد من انتشارها في المنشآت الصحية بالتنسيق في ذلك مع فرع الوزارة.
- التنسيق مع مركز إدارة الازمات والكوارث الصحية وفرع الوزارة في حال حدوث الطوارئ الصحية المرتبطة بمكافحة العدوى.
- تحليل البيانات وإصدار التقارير الدورية من مكافحة العدوى في المنشآت الصحي ورفعها الى لفرع الوزارة.
- تقديم الملاحظات والتوصيات اللازمة والتي تساهم في تحسين تطبيق معايير مكافحة العدوى واصدار التقارير الدورية والخاصة بجميع البرامج لفرع الوزارة.
- التنسيق مع فرع الوزارة للتقييم والابلاغ عن الأحداث المؤثرة على الصحة العامة (NFP - مركز الاتصال الوطني) في المنافذ (في حال الحاجة) عن طريق:
 - الفرز البصري للمسافرين (قدوم دولي).
 - التقيد بالاشتراطات الصحية على المسافرين.
 - الفسح الصحي لوسائل النقل.
 - مخالفات وسائل النقل.
 - إجراءات العزل الصحي (اشتباه/إصابة بمرض معدي).
 - اكتشاف مخاطر الصحة العامة على وسائل النقل وفرض الإجراءات الصحيحة.
 - المسار الامن للتعامل مع الحالات الامراض المعدية.

تقارير الأداء والاحصائيات:

- تطبيق متطلبات اللوائح الصحية الدولية.
- مراجعة مؤشرات الأداء.
- تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين مؤشرات الأداء بناءً على نتائج القياس.
- إعداد ومراجعة تقارير إجراءات العمل والتقارير الإحصائية والرفع بها لفرع الوزارة.
- معالجة البيانات والتقارير في المنصات الالكترونية الرسمية

العمليات المشتركة في المنفذ:

- تنسيق مهام العمل مع قطاعات التشغيل.
- المشاركة في غرفة العمليات بالمنفذ.
- متابعة التقارير والمحاضر المشتركة.
- الإبلاغ والتنسيق المشترك للاستجابة لكافة الأحداث.

التنفيذ:

- استلام قرارات الإغلاق والغرامات المالية الصادرة من فرع الوزارة (لجنة النظر في مخالفات المؤسسات الصحية الخاصة أو لجنة النظر في مخالفات مزاولي المهن الصحية او الهيئة السعودية للتخصصات الصحية) ، وتنفيذها.
- المتابعة مع جميع المنشآت الصحية الخاصة لتنفيذ القرارات الصادرة بحقهم وإشعارهم بذلك والرفع بالتقارير لفرع الوزارة.
- رفع سند تنفيذي إلى محكمة التنفيذ الإدارية بعد انتهاء إجراءات التنفيذ والمدة النظامية المنصوص عليها في نظام إيرادات الدولة بعد التنسيق في ذلك مع فرع الوزارة.
- التنسيق مع فرع الوزارة و جهات التكامل ، كما تقوم حال صدور الأمر القضائي أو الحكم النهائي واجب التنفيذ على أموال المدين في حدود المديونية المستحقة عليه بتطبيق ما ورد في المادة ٤٩ من نظام إيرادات الدولة ولأثنته التنفيذية.
- عند استلام خطاب إعادة فتح مؤسسة مغلقة بعد تلافيها للملاحظات، يتم إعداد محضر بذلك، وتسليم خطاب إعادة الافتتاح للمؤسسة .

المرجع

الدليل الإسترشادي لفروع و مكاتب وزارة الصحة.

سياسات و إجراءات تنظيم العمل لإدارة خدمات المستفيدين

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة إدارة خدمات المستفيدين	CSD-01	17-16	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			
الغرض	نطاق التطبيق		
حوكمة وتوضيح المهام المنوطة بإدارة خدمات المستفيدين.	مكتب وزارة الصحة.		
التعريف	النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لمكاتب وزارة الصحة.		
نص السياسة			

تلتزم إدارة خدمات المستفيدين بالمهام التالية :

مقابلة المستفيدين :

- استقبال جميع المستفيدين لتسهيل تقديم الخدمات التالية على سبيل المثال لا الحصر:
- تسجيل الشكاوى على مقدمي الخدمات.
- تنسيق إصدار القرارات الطبية حيال صلاحيات العمل تخفيض النصاب، تحديد الإصابة ونسبة العجز وعدم صاحية أو تحويل الوظائف.
- تنسيق إصدار القرارات الطبية حيال اجازات المرضية التي تتجاوز ٣٠ يوماً (إجازة مرضية للمريض / تحديد إجازة مرافقة للمرافقين)
- تنسيق إصدار القرارات الطبية حيال العلاج إصدار قرارا للعلاج داخل المملكة والحاجة لمرافق، وصلاحيات المرافق للمرافقة الموافقة على إحالة المرضى خارج مناطق إقامتهم إصدار توصية للعلاج بالخارج أو التعويض.
- تنسيق احتياجات الرحلة ومواعيد الخارج مع الملحقية الصحية، خطابات للسفارة بخصوص التأشيرة تصديق تقارير طبية.
- تنسيق صرف النفقات النثرية للمرضى المحالين خارج مناطق إقامتهم، بالإضافة إلى أوامر الراكب (داخل وخارج المملكة) .
- المطالبات والشكاوى المرفوعة من المقاولين لصراف مستحقاتهم.

التحليل والمعالجة :

- - متابعة ومعالجة شكاوى وبلاغات المستفيدين في جميع المستويات التي تصل عبر قنوات التواصل المختلفة المعتمدة من قبل الوزارة بما يكفل حقوق المستفيدين وتحسين الخدمات المقدمة.
- تقديم التوصيات لمجالات التحسين المستمر من اجل تحسين تجربة المستفيد.
- المراقبة الدورية وتحليل نتائج تجربة المستفيد من خلال تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية ومتابعة تنفيذ مشاريع التحسين اللازمة.

تتولى إدارة خدمات المستفيدين العمل على الإجراءات حسب الآتي:

مقابلة المستفيدين :

- استقبال جميع المستفيدين وتسجيل شكاواهم المتعلقة بمقدمي الخدمات والتنسيق مع فرع الوزارة للعمل على معالجتها.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن دراسة التقارير الطبية المقدمة من قبل جهة عمل الموظف العامل بالقطاعات الحكومية وإحالتها الى لجنة صلاحية العمل للكشف على الموظف وتحديد مدى صلاحية عمله من عدمه ومدى استحقاقه لتخفيض النصاب، وتحديد نسبة العجز.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن تقييم جميع التقارير الطبية المقدمة من جهة عمل الموظف والتي تتجاوز مدة الاجازة المرضية فيها ٣٠ يوما سواء كانت صادرة من داخل المملكة او خارجها بناء على المعايير المعتمدة ومدى استحقاقها من عدمه والتصديق عليه.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن دراسة التقارير الطبية المقدمة من قبل وزارة العدل وتقييمها لإصدار القرارات الطبية حيال مدى استحقاق (المواطن/ المقيم) للإفراج الصحي (الإفراج عن المساجين، تحديد تحمل الحبس من عدمه).
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن دراسة التقارير الطبية وإصدار القرارات حيال طلبات العلاج داخل المملكة او خارجها ومدى الحاجة للمرافقة واحالة الطلب الى الجهة الطبية المناسبة التي تتوفر بها العلاج المطلوب او التعويض في حال كان العلاج على نفقة المريض.
- التنسيق مع فرع الوزارة بشأن دراسة التقارير الطبية وتحديد مدى استحقاق المستفيدين المحالين خارج مناطق إقامتهم لصرف النفقات النثرية، وتوجيه القرار الى الإدارة المالية بالفرع لاستكمال إجراءات الصرف وإصدار أوامر الاركاب ، و كذلك التنسيق مع فرع الوزارة لإصدار أوامر الاركاب لخارج المملكة للمستفيدين الصادرة لهم أوامر صريحه من قبل (المقام السامي / لجنة مركز الاحالات الطبية) حيال العلاج بالخارج.
- استقبال جميع المطالبات المالية و الشكاوى المرفعة من المقاولين و التنسيق مع فرع الوزارة لدراستها و معالجتها.

التحليل والمعالجة :

- تحليل ومعالجة الشكاوى والبلاغات الواردة عبر قنوات التواصل المعتمدة بشكل يومي والتنسيق في ذلك مع فرع الوزارة لضمان المعالجة بما يكفل حقوق المستفيدين.
- التنسيق مع فرع الوزارة لمتابعة بلاغات سوء المعاملة قبل وصولها لديوان الوزارة والتأكد من استحداث آلية للتعامل مع البلاغات في المنشآت الصحية وطريقة تطوير أداء الموظفين.
- دراسة جميع الشكاوى و العمل على مشاريع تحسين الخدمات المقدمة و رفع التقارير و المؤشرات الدورية لفرع الوزارة.

سياسات و إجراءات تنظيم العمل للإدارات التابعة لمركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية



عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
سياسة إدارة مركز الأزمات والكوارث الصحية	EMC-01	22-21-20-19	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			
الغرض	نطاق التطبيق		
حوكمة وتوضيح الأدوار والواجبات والمهام الإدارية المنوطة لإدارة مركز الأزمات والكوارث الصحية.	تطبق على مستوى مركز الأزمات والكوارث الصحية بفرع وزارة الصحة.		

التعاريف

- النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لفرع ومكاتب الوزارة .

- المركز الرئيسي: المركز الوطني للأزمات والكوارث الصحية: هو مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بديوان الوزارة: يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.

- مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالمنطقة أو المحافظة (الإقليمي): يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.

- التمارين الفرضية: نشاط محاكاة يقدم نظرياً أو ميدانياً لاختبار خطط الطوارئ والكوارث والأزمات واستمرارية الأعمال، للتحقق من كفاءة وكفاية وفاعلية الموارد والإمكانات والقدرات والإجراءات في التعامل مع الحالات الطارئة، والتأكد من جاهزية الجهات المعنية في تنفيذ الإجراءات والأعمال الواردة في الخطط، بهدف تقييمها، وتحسينها، وتطويرها، وتحديثها.

نص السياسة

- تلتزم إدارة مركز الأزمات والكوارث الصحية بفرع ومكاتب الوزارة بضمان تنفيذ دورة القدرة على الصمود وتتضمن إدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال وسلاسل الامداد .
- تلتزم إدارة مركز الأزمات والكوارث الصحية بفرع الوزارة بالحوكمة الصادرة من المركز الرئيسي لجميع الأعمال والامتثال لها داخلياً وخارجياً ومراجعتها .
- تلتزم إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع ومكاتب الوزارة بتطبيق مستويات الاستجابة والتصعيد المعتمدة والمعممة من المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية بوزارة الصحة
- تلتزم إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع الوزارة بإتباع نظام إدارة الاحداث في إدارة الازمة والكارثة
- تلتزم إدارة مركز الأزمات والكوارث الصحية بفرع ومكاتب الوزارة بالمشاركة والإشراف على تنسيق الخدمات الصحية المقدمة للمشاركات الرسمية مثل: الوفود الرئاسية، والتجمعات البشرية مثل: المؤتمرات والمعارض.
- تلتزم مراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع ومكاتب الوزارة بإعداد الإرشادات لتقييم مخاطر المستشفيات
- يتعين على مراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية جمع ومراجعة تقييم التعرض لتهديدات لمراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالتجمعات الصحية ومجموعات مزودي الخدمة (وزارة الصحة) والمستشفيات الخاصة والمستشفيات المستقلة والمستشفيات الجامعية
- يتعين على مراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بتحليل تقييم التعرض للتهديدات في المناطق ورفع التقرير مع التقييمات الى المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية في وزارة الصحة
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع الوزارة بجمع بيانات إدارة الكوارث الصحية في المنطقة من المستشفيات وإرسالها الى المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية في وزارة الصحة
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع الوزارة بتقييم القدرات والإمكانات لخطة إدارة الكوارث الصحية بالمنطقة
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع الوزارة بإعداد وتحديث خطط إدارة الكوارث بالمنطقة تماشياً مع الخطة الوطنية
- إعداد خطط صمود النظام الصحي على مستوى فرع الوزارة والإشراف على تنفيذها بالتنسيق مع أصحاب العلاقة من داخل وخارج الفرع

- يلتزم بإصدار الارشادات لدعم إعداد خطط إدارة الكوارث الصحية للمستشفيات
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بالمراجعة والموافقة على خطط إدارة الكوارث الصحية للتجمعات الصحية وللمستشفيات القطاع الحكومي والقطاع الحكومي غير التابع لوزارة الصحة والقطاع الخاص
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بتصميم وتنظيم تمارين إدارة الكوارث الصحية بالمنطقة في نطاق عمل فرع الوزارة (مديرية الشؤون الصحية).
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بتقديم الدعم في أنشطة الامداد الاستراتيجي قبل الكارثة.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بالمراقبة والمتابعة على تنفيذ التشريعات الصادرة من مقام الوزارة بالنقل الطبي.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالتحقق والمراقبة على جاهزية اعمال النقل الطبي بالتجمعات الصحية عبر نظام تأهب.
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية باستلام/ متابعة طلبات الخدمة الإسعافي من الجهات الحكومية بالمناطق.
- يتعين على مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بمراقبة التزام التجمعات الصحية بمعايير النقل الطبي وفقاً للأنظمة المعتمدة.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع الوزارة بالتنسيق وطلب الدعم بين التجمعات في حال فاق الحد قدرة التجمع الواحد.
- إعداد خطط صمود النظام الصحي على مستوى فرع الوزارة والإشراف على تنفيذها بالتنسيق مع أصحاب العلاقة من داخل وخارج الفرع.
- وضع خطط التعافي من الأحداث على المستوى الثالث.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بتحقيق من ضمان فاعلية وسائل الاتصال المعتمدة من المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية في كلاً من عمليات مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية وعمليات المراكز في التجمعات الصحية والمنشآت الصحية الحكومية والمنشآت الصحية في القطاع الحكومي غير التابع والمنشآت الصحية في القطاع الخاص.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمراقبة جاهزية المستشفيات للطوارئ.
- يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية برصد البلاغات ومراقبة واستقبال بلاغات الأحداث من الجهات الأخرى المرتبطة والتجمعات والمنشآت الصحية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- إدارة الأحداث على المستوى الثالث والإشراف على تحريك الموارد اللازمة للتعامل مع الحدث مباشرة في حال القطاع الخاص والقطاع الصحي الحكومي وبالتنسيق مع التجمعات الصحية في حال مستشفيات وزارة الصحة.
- إطلاق فرق الاستجابة السريعة، الفريق السعودي للمساندة الطبية (بالتنسيق مع المركز الوطني) في الأحداث في المجتمع أو على المستوى الثالث وفق معايير التنشيط.
- يتعين على مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية التوعية المجتمعية ضد الاخطار الصحية.
- دعم تشغيل الأنظمة والعمليات اليومية لمركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية.

الاجراء

- أولاً:** القيام بتوقع المخاطر وتقييمها والوقاية منها والتخفيف من أثارها، والاستعداد للأزمات والكوارث الصحية، والاستجابة لها، والتعافي منها، وضمان استمرارية الأعمال وصمود سلاسل الإمداد.
- التوقع والتقييم: يجب تحديد الأخطار وتقييم المخاطر واحتمالية حدوثها، والآثار الناجمة عنها، وتقييم مدى التعرض لها ومواطن الضعف وقابلية الضرر بها.
 - الوقاية: القيام بالإجراءات والتدابير اللازمة للحد من المخاطر أو التقليل من احتمالية حدوثها، والتخفيف من الآثار الناجمة عنها حال حدوثها.
 - استمرارية الأعمال: يجب توفير الموارد والإمكانات وتعزيز القدرات والإجراءات والأعمال اللازمة للاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية والمنتجات الضرورية بمستويات محددة مسبقاً وبإطار زمني مقبول في حال التعرض للتعطل أو حدوث انقطاع.
 - الاستعداد: القيام بالتخطيط الاستباقي للموارد والإمكانات والقدرات والإجراءات والأعمال، والتأكد من جاهزيتها، لضمان كفاءتها وكفايتها للاستجابة الفعالة والمنسقة للطوارئ والأزمات والكوارث والتعافي منها بشكل مستدام، وتطوير خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال والتدريب عليها واختبارها.
 - الاستجابة: القيام بالإجراءات المتخذة مباشرة قبل الطارئ، أو الأزمة، أو الكارثة، أو أثنائها، أو فوراً بعد حدوثها؛ بهدف إنقاذ الأرواح، وضمان الصحة والسلامة العامة، وتلبية الاحتياجات الأساسية للمتضررين، وتخفيف الآثار السلبية الناجمة عنها. وقد تتضمن أعمال الاستجابة: التحذير والإنذار والبحث والإنقاذ والإخاء والإسعاف، والإغاثة والإيواء، وحماية الممتلكات العامة والخاصة.

- التعافي: القيام بالإجراءات المتخذة لإعادة أوضاع: (الممتلكات العامة والخاصة والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية) في المناطق المتضررة- إلى طبيعتها، ومواءمتها مع مبادئ التنمية المستدامة ومبدأ "إعادة البناء بشكل أفضل"، لتجنب الآثار السلبية الناجمة عن الحالات الطارئة والأزمات والكوارث أو التخفيف من حدتها في المستقبل.
- يجب متابعة الاطلاع بالإجراءات الخاصة بمعايير الاستعداد للأزمات والكوارث الصحية.

ثانياً:

- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع ومكاتب الوزارة بالرفع للمدير العام في حال حدوث اي كارثة صحية بالتنبيه او الاعلان عن حالة الطوارئ.
- يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث بفروع الوزارة بالإشراف على عمليات الرصد وتسجيل وحفظ واسترجاع ونقل المعلومات والبيانات والتقارير المرتبطة للأزمات والكوارث، ومشاركتها مع المركز الرئيسي، ومع الجهات ذات الصلة والاختصاص حسب الاحتياج.
- يجب متابعة الإجراءات الخاصة بمعايير عمليات الأزمات والكوارث الصحية.

ثالثاً: القيام بالتنسيق مع جميع القطاعات بالدولة لتعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية، وكيفية اتباع أنظمة التبليغ

- لتمريرها عن طريق فرع الوزارة من التجمعات الصحية الى المركز الوطني للأزمات والكوارث الصحية.
- يجب ان يتم التبليغ وفق الأحداث أو الكوارث المرصودة من قبل وحدات التخطيط والاستعداد للطوارئ الصحية بالمنشآت الصحية ومن خارجها.
- يجب ان يتم رصدها والاستجابة لها عن طريق وحدات الاستجابة ممثلة في الدفاع المدني والهلال الأحمر والقطاعات الأخرى المعنية على حسب طبيعة ونوع الحدث أو الكارثة الصحية.
- يجب ان يتم تمرير البلاغات لمركز فرع الوزارة التي تقوم بدورها لتمريرها الى المركز الرئيسي لمتابعتها حسب مستوى تفعيل الاستجابة.

رابعاً: يلتزم المركز لإدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع و مكاتب الوزارة بتقديم الدعم الطبي للمشاركات الرسمية

- المتمثلة بـ (المراسم الملكية والموكب الرئاسية والمؤتمرات والفعاليات) ويكون بالتنسيق الكامل مع المركز الأزمات بفرع الوزارة و المركز الوطني وذلك عبر الأدوار التالية:
- يتمثل دور المركز للأزمات والكوارث الصحية بتفعيل المركز جزئياً وتكوين فريق من الجهات الحكومية الصحية الأخرى المتواجدة في المنطقة، بالإضافة الى الجهات ذات العلاقة والتنسيق تبعاً لما يرد في الجهات المعنية طالبة الدعم الطبي.
- يتم الاستعانة وطلب الدعم من مركز فرع الوزارة والذي بدوره يقوم بالتنسيق مع المركز الرئيسي في الوزارة في حالة المناسبات الرسمية الكبيرة حسب الحاجة.
- مسؤولية المركز:
- التخطيط الصحي ووضع المعايير وتحديد الاحتياج الصحي وتوزيع الموارد الصحية.
- تحديد آلية التواصل بين الجهات الأخرى المشاركة، ورفع التقارير للخدمات الصحية.

خامساً: القيام بإنشاء أو إعداد أو تحديث دليل إجرائي للمركز يتضمن الأهداف والواجبات والمهام لتحقيقها، والسياسات

- والإجراءات، مؤشرات قياس الأداء، والوصف الوظيفي. مبنية على الخطط الاستراتيجية، والأنظمة واللوائح، والأطر التنظيمية، والمعايير والضوابط، والأدلة الإستراتيجية المعتمدة بشكل هرمي وتكاملي من أعلى سلطة إدارية وصولاً وحدات التخطيط والاستعداد للطوارئ بالمنشآت الصحية، بالإضافة الى:
- تقديم التوصية بإستحداث سياسات عامة حسب الحاجة والرفع بها الى جهات الإعتماد المعنية بالوزارة عبر المركز الرئيسي.
- التنسيق مع فرع الوزارة والوقوف والإشراف وتقديم التوصيات للتجمعات الصحية في حال وجود أي تحديات.
- ضمان التزام التجمعات الصحية والقطاع الخاص بتنفيذ برامج وحدات التخطيط والاستعداد للطوارئ في المنشآت الصحية من قبل المركز الوطني للأزمات والكوارث الصحية.
- متابعة النتائج المتعلقة بمؤشرات قياس الأداء الرئيسية.
- المساهمة في وضع المعايير والإجراءات التشغيلية لمركز الأزمات والكوارث الصحية ومتابعة تطبيقها.

سادساً: تلتزم إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع ومكاتب الوزارة بإتباع نظام إدارة الاحداث في إدارة الازمة والكارثة

وذلك بـ :

- توضيح الأدوار ومسؤوليات لكل قائد في هيكل إدارة الحدث .
- تدريب القيادات على نظام إدارة الاحداث .

- سابعاً:** يلتزم مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بتحقيق من ضمان فاعلية وسائل الاتصال المعتمدة من المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية في كلاً من عمليات مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية.
- يجب على مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع ومكاتب الوزارة متابعة وصيانة الأجهزة .
 - يجب على مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفروع ومكاتب الوزارة الرفع بتقرير الصيانة والفاعلية للمركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية .

المرجع

- الدليل الإسترشادي لفروع ومكاتب الوزارة.
- دليل الحوكمة لفروع الوزارة والتجمعات الصحية.
- الإطار الوطني لإدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال.
- دليل مصطلحات ومفاهيم إدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال.
- المعايير الأساسية لمراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية.
- الدليل الإسترشادي للتحويل في مراكز إدارة الكوارث والأزمات الصحية في المناطق والتجمعات الصحية.

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
الاستعداد للأزمات والكوارث الصحية	CDR-01	24-23	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			

الفرض

حوكمة وتوضيح المهام والواجبات المنوطة لإدارة الاستعداد للأزمات والكوارث الصحية.

نطاق التطبيق

إدارات الاستعداد بمراكز الأزمات والكوارث الصحية بفروع و مكاتب وزارة الصحة بالمناطق والمحافظات .

التعريف

- النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لفروع الوزارة.
- المركز الرئيسي: المركز الوطني للأزمات والكوارث الصحية: هو مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بديوان الوزارة: يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.
- مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالمنطقة أو المحافظة (الإقليمي): يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.
- التمارين الفرضية: نشاط محاكاة يقدم نظرياً أو ميدانياً لاختبار خطط الطوارئ والكوارث والأزمات واستمرارية الأعمال، للتحقق من كفاءة وكفاية وفاعلية الموارد والإمكانات والقدرات والإجراءات في التعامل مع الحالات الطارئة، والتأكد من جاهزية الجهات المعنية في تنفيذ الإجراءات والأعمال الواردة في الخطط، بهدف تقييمها، وتحسينها، وتطويرها، وتحديثها.

نص السياسة

- تلتزم إدارة الاستعداد بتحليل المخاطر على مستوى المنطقة، وضع ومتابعة استراتيجيات المنع والتخفيف، إعداد وتنفيذ ومتابعة خطط تواصل المخاطر بالتنسيق مع أصحاب العلاقة من داخل وخارج فرع / المكتب الوزارة.
- تلتزم إدارة الاستعداد بوضع خطط الطوارئ الخاصة بفرع وزارة الصحة وفقاً للإطار الموحد للتخطيط للطوارئ وإرسال النسخة المعتمدة للتجمعات الصحية بالمنطقة
- تلتزم إدارة الاستعداد بوضع خطط بناء القدرات لفرع / مكتب الوزارة من القيادات بالإضافة إلى القطاع الخاص والقطاع الحكومي غير تابع لوزارة الصحة
- تلتزم إدارة الاستعداد على متابعة إعداد وتنفيذ خطط بناء القدرات الخاصة بالتجمعات الصحية بالمنطقة من فرضيات وغيرها.
- تلتزم إدارة الاستعداد بمتابعة تنفيذ التقييم الذاتي لجاهزية المنشآت الصحية للطوارئ مع مستشفيات القطاع الخاص ومع مركز إدارة الأزمات والكوارث بالتجمعات الصحية في حال مستشفيات وزارة الصحة.
- تلتزم إدارة الاستعداد بإعداد وتنفيذ خطة تدقيق جاهزية المنشآت الصحية للطوارئ ومتابعة تنفيذ الخطط التحسينية بالتنسيق مع مركز إدارة الأزمات والكوارث في التجمعات الصحية.
- تلتزم إدارة الاستعداد على الإشراف على تنفيذ المتطلبات الواردة من المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية مع الجهات ذات الصلة من داخل وخارج فرع / مكتب وزارة الصحة .

لضمان تطبيق وضع إجراءات وخطط الطوارئ للآزمات والكوارث يتم عمل الآتي:

- تقوم إدارة الاستعداد بالتنسيق مع فرع الوزارة لتعميم متطلبات خطط الطوارئ للقطاعات الصحية بالمنطقة / المحافظة.
- تقوم إدارة الاستعداد بعمل ورش عمل تدريبية لخطط الطوارئ للقطاعات الصحية بالمنطقة / المحافظة.
- تقوم إدارة الاستعداد بتقييم خطط الطوارئ للقطاعات الصحية بالمنطقة / المحافظة وتحليل نقاط القوة والضعف وإصدار المؤشر وفقاً لذلك والرفع بالتقارير لفرع الوزارة.

لضمان تطبيق القيام بتدريب تجريبي على حالات الطوارئ المحتملة على التجمعات الصحية بالمنطقة / المحافظة يتم عمل الآتي:

- تقوم إدارة الاستعداد بالتنسيق مع فرع الوزارة لصياغة السيناريوهات الفرضية للمخاطر المحتملة للقطاعات الصحية.
- تقوم إدارة الاستعداد بتنفيذ الفرضيات التجريبية على القطاعات الصحية.
- تقوم إدارة الاستعداد بتقييم الفرضيات وتحليل مواطن نقاط القوة والضعف للقطاعات الصحية وإصدار التقرير وفقاً لذلك و الرفع به لفرع الوزارة.

لضمان تطبيق القيام بمعايير المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية يتم عمل الآتي:

- تقوم إدارة الاستعداد بتعميم المعايير الصادرة من قبل الوزارة للقطاعات الصحية
- تقوم إدارة الاستعداد بمتابعة تنفيذ المعايير الصادرة من قبل الوزارة والرفع بنقاط القوة والضعف بذلك .

- الدليل الإستراتيجي لفرع و مكاتب الوزارة.
- دليل المعايير الأساسية لإدارة الأزمات والكوارث الصحية

عنوان السياسة	رقم السياسة	صفحات السياسة	بديل للسياسة رقم
عمليات الأزمات والكوارث الصحية	CDO-01	27-26-25	NA
مستوى السياسة (نوع السياسة)	تاريخ الاعتماد	تاريخ التطبيق	تاريخ المراجعة القادمة
سياسة تنظيمية			

الغرض

حوكمة وتوضيح الواجبات و المهام المنوطة لإدارة العمليات للأزمات والكوارث الصحية.

نطاق التطبيق

إدارة العمليات للأزمات والكوارث الصحية بفروع ومكاتب وزارة الصحة.

التعريف

- النموذج الوطني الموحد: الهيكل التنظيمي المعتمد لفرع و مكاتب الوزارة .
- الحدث الطارئ: حدث (أو حوادث) سببه ظواهر طبيعية أو أنشطة بشرية، يلحق الضرر أو يهدد بالخطر على: (الأفراد، أو الصحة أو السلامة العامة، أو الممتلكات العامة والخاصة)، أو استمرارية أعمال البنى التحتية الحيوية، أو اقتصاد المملكة أو مواردها أو سمعتها، أو النظام العام، أو رفاهية المجتمع، أو البيئة، أو التراث الثقافي.
- نظام تأهب: نظام إدارة الأزمات والكوارث عن طريق رصد التنبهات والبلاغات في المناطق الصحية (مراكز إدارة الأزمات والكوارث الصحية، التجمعات الصحية، المنشآت الصحية الحكومية وغير الحكومية، الجهات التابعة لوزارة الصحة) ومتابعة بنود جاهزية وعكسها على شكل لوحات بيانية لتسهيل عملية المراقبة والانداز المبكر.
- المركز الرئيسي: المركز الوطني للأزمات والكوارث الصحية: هو مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بديوان الوزارة: يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.
- فرع / مكتب الوزارة: هو مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالمنطقة أو المحافظة (الإقليمي): يشكل مركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية نقطة التقاء المعلومات الصحية في حال الأزمات والكوارث لمتخذي القرار على جميع المستويات سواء كانت على مستوى المنشأة أو المنطقة، بما يضمن اتخاذ القرار الصحيح المبني على المعلومات.

نص السياسة

- تلتزم إدارة العمليات بمركز فرع / مكتب الوزارة بنظام التبليغ وتوثيق المعلومات وبمتابعة أنظمة المراقبة والرصد والانداز المبكر وإدارة التنبيهات ومشاركة البيانات مع إدارة العمليات بالمركز الرئيسي والجهات المعنية الحكومية ذات العلاقة واجراء كل ما يلزم لتحقيق أدوار إدارة العمليات.
- تلتزم إدارة العمليات بتحقيق وضمان جودة وسائل الاتصال المعتمدة على المنشآت الصحية الحكومية غير التابعة لوزارة الصحة والمنشآت الصحية للقطاع الخاص والتجمعات والمنشآت الصحية الحكومية
- الإشراف اليومي على جاهزية وسائل الاتصال الرئيسية والبديلة في المنطقة الصحية والمتابعة الدورية لمعالجة أي إشكالية تطرأ على الأنظمة
- تقوم إدارة العمليات بضمان جاهزية الفرق للاستجابة السريعة، الفريق السعودي للمساندة الطبية.
- يتعين على إدارة العمليات بمركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع / مكتب الوزارة بتأكد من تحديث بنود الجاهزية للمنشآت الصحية وفقاً لمعايير العمليات المعممة للمركز الرئيسي.
- دعم تشغيل الأنظمة والعمليات اليومية لمركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية
- يتعين على إدارة العمليات بمركز إدارة الأزمات والكوارث الصحية بفرع / مكتب الوزارة بتأكد من تحديث بنود الجاهزية للمنشآت الصحية وفقاً لمعايير العمليات المعممة للمركز الرئيسي.
- تلتزم إدارة العمليات بمشاركة لمتابعة الأعمال والتقارير التي تخص المهام العاجلة والخاصة بمستويات تواصل معينة بفترة زمنية محددة.
- يلتزم إدارة العمليات بتطبيق التنظيمات والمعايير المعمول بها لضمان جاهزية العمليات الميدانية.
- يتعين على إدارة العمليات إعداد الأدلة والارشادات وايضاً دليل الإجراءات القياسية

يتم تفعيل الإجراءات المتعلقة بإدارة العمليات حسب الآتي:

أولاً: مستويات التفعيل:

- مستوى العمليات الأول (مستوى المراقبة والعمل الدوري).
- مستوى العمليات الثاني (التفعيل الجزئي لنظام قيادة الاحداث: وفيه يتم تفعيل الوظائف ذات الصلة بحسب احتياج الاستجابة للحدث).
- مستوى العمليات الثالث (التفعيل الكامل لنظام قيادة الحدث): وفيه يتم تفعيل جميع وظائف نظام قيادة الحدث.

ثانياً: المراقبة والترصد والإنذار المبكر:

- مراقبة التنبيهات والتهديدات للمخاطر المختلفة.
- رفع التنبيهات والبلاغات للمركز الوطني وللجهات ذات الصلة من داخل وخارج وزارة الصحة.
- مراقبة الجاهزية للمنشآت الصحية الحكومية والخاص.

ثالثاً: تقييم الحدث والاستجابة:

- التقييم الدوري للاستجابة بكافة المستويات (من المستوى الأول إلى الخامس).
- إتباع نظام التبليغ للأحداث والكوارث الصحية.
- استقبال ومتابعة بلاغات الأحداث والطوارئ المختلفة في المنطقة.
- تنفيذ بروتوكولات الاستجابة وخطط الطوارئ ذات الصلة في حالات الأحداث المختلفة.
- تفعيل خطة استمرارية الأعمال بالمركز.
- المشاركة في تقييم الأحداث والطوارئ المختلفة ووضع الأهداف الأولية للاستجابة لها.
- تفعيل فريق تقييم الحدث عند الحاجة.
- تفعيل / تصعيد التفعيل / إيقاف التفعيل لمستويات التأهب المختلفة للمركز (المستوى الأول وحتى الثالث) للأحداث والكوارث المختلفة بالتنسيق مع قيادة الحدث.

رابعاً: التوثيق والتقارير:

- القيام على المهام الدورية لعمليات المركز في الوضع الطبيعي وفي حال وجود احداث.
- توثيق السجلات والتقارير اليومية الخاصة بالجاهزية.
- إصدار التقارير الدورية والداعمة لاتخاذ القرار للاستجابة للأحداث المختلفة وتشمل تقرير ما بعد الحدث.

خامساً: غرفة الحرب:

- تنفيذ المهام الطارئة المسندة من صاحب الصلاحية للتعامل معها والتي تحتاج لسرعة الإنجاز ورفع التقارير لمتخذي القرار.
- تحديد الفترة الزمنية لإنجاز التقارير الدورية لمتخذي القرار حسب المهام.
- إصدار التقارير الدورية وعرضها لمتخذي القرار فيما يخص المهام المسندة.

سادساً: تقوم إدارة العمليات بضمان جاهزية الفرق للاستجابة السريعة، الفريق السعودي للمساندة الطبية

- تقوم إدارة العمليات بتأكيد توفر جدولة الفرق للاستجابة السريعة، الفريق السعودي للمساندة الطبية.

سابعاً: العمليات الميدانية:

- إدارة قاعدة بيانات الفريق السعودي للمساندة الطبية في الكوارث.
- تطبيق التنظيمات الخاصة بالفريق السعودي للمساندة الطبية في الكوارث.
- فتح قنوات جمع المعلومات الداعمة للاستجابة.
- تفعيل وإطلاق وانسحاب الفريق السعودي للمساندة الطبية للأزمات والكوارث.

لتحقيق ضمان جودة وسائل الاتصال المعتمدة على المنشآت الصحية الحكومية غير التابعة لوزارة الصحة والمنشآت الصحية

للقطاع الخاص والتجمعات والمنشآت الصحية الحكومية

- تقوم إدارة العمليات بالإشراف اليومي على جاهزية وسائل الاتصال الرئيسية والبديلة في المنطقة الصحية والمتابعة الدورية لمعالجة أي إشكالية تطرأ على الأنظمة

لتحقيق ضمان تحديث بنود الجاهزية للمنشآت الصحية وفقاً لمعايير العمليات المعممة للمركز الرئيسي.

- تقوم إدارة العمليات بالإشراف على تدقيق والتحقق من البيانات الواردة من مستشفيات القطاع الخاص والتجمعات الصحية

المرجع

- الدليل الإرشادي لفروع و مكاتب وزارة الصحة.
- الاطار الوطني لإدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال.