



وزارة الصحة
Ministry of Health

التصنيف السعودي للشكاوى الصحية

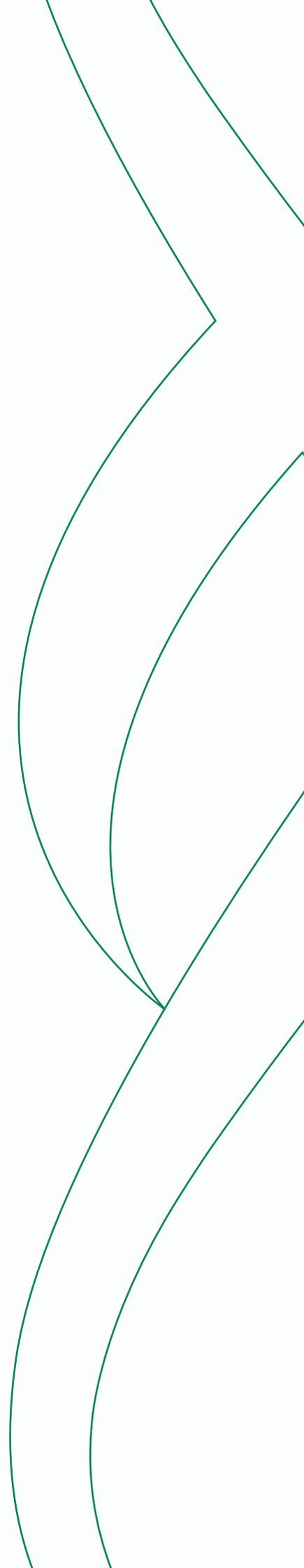


المحتويات

1	رسالة من وزارة الصحة	4
2	الملخص التنفيذي	6
3	التصنيف السعودي للشكاوى الصحية	7
3.1	مقدمة	8
3.2	الأسئلة الشائعة	9
3.2.1	ماذا يقصد بالتصنيف السعودي للشكاوى الصحية؟	9
3.2.2	ماذا يتضمن التصنيف السعودي للشكاوى الصحية؟	9
3.2.3	لماذا التصنيف السعودي للشكاوى الصحية؟	9
3.3	الخطط المستقبلية للتصنيف السعودي للشكاوى الصحية	10
3.4	آلية تحديث التصنيف السعودي للشكاوى الصحية	10
3.5	أتمتة التصنيف السعودي للشكاوى الصحية	11
4	موارد البحث وطرقه	12
4.1	فريق العمل البحثي	13
4.2	منهج البحث والأسلوب	13
4.3	مبادئ البحث	14
5	هيكل التصنيف السعودي للشكاوى الصحية	15
6	محتوى التصنيف السعودي للشكاوى الصحية	17
7	شكر وتقدير	26
8	المراجع	29

1

رسالة من وزارة الصحة



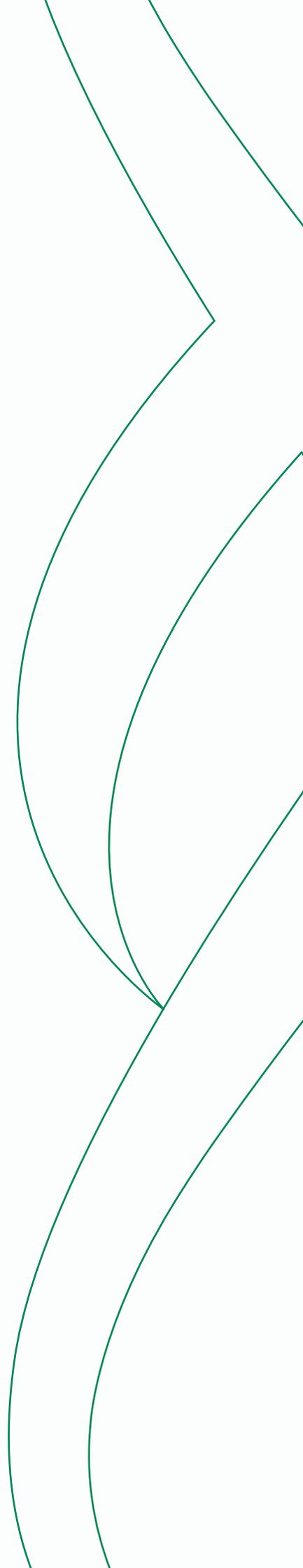
رسالة من وزارة الصحة

من واقع اهتمام وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية بتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية ورفع مستوى الرضا لديهم، فقد حرصت على القيام بمشاريع ومبادرات تحسينية مبنية على أفضل الممارسات العالمية في مجال الرعاية الصحية، وإيماننا بأهمية استقبال الشكاوى وتحليلها والتعامل معها بما يضمن تحسين الجودة ورفع مستوى الأداء، فقد عملنا على تصنيف الشكاوى ضمن التصنيف السعودي للشكاوى الصحية.

سيسهم هذا العمل في توحيد تصنيف الشكاوى الصحية مما يسهل عمل الدراسات والبحوث الوطنية التي من شأنها المساعدة في إيجاد الحلول الجذرية، مما سيكون له بالغ الأثر في رفع مستوى الرضا عن الخدمات الصحية ورفع الجودة في مختلف القطاعات الصحية في المملكة العربية السعودية.

2

الملخص التنفيذي

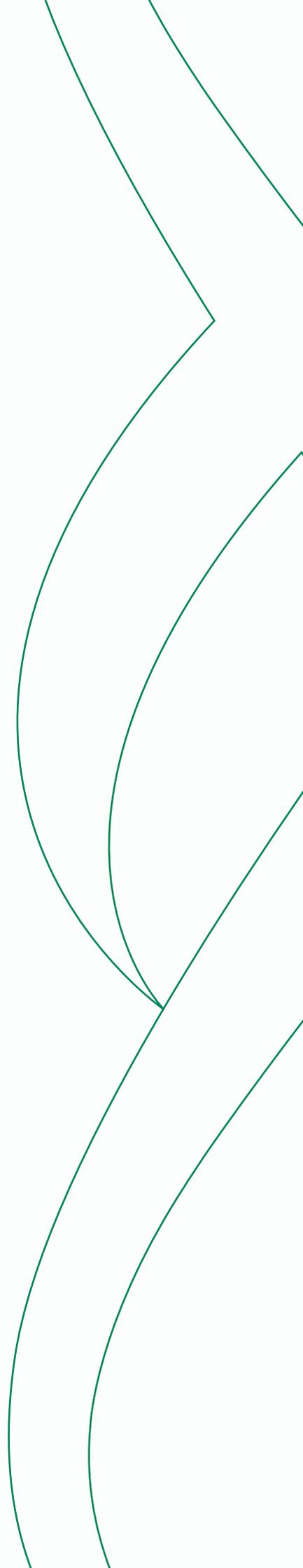


الملخص التنفيذي

يوضح هذا الكتيب دور التصنيف السعودي للشكاوى الصحية في توحيد التصنيف المستخدمة في تحليل ودراسة الشكاوى الصحية، والتي ستسهم وبشكل كبير في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة في المملكة العربية السعودية، كما يوضح آلية البحث المتبعة من قبل فريق العمل. بالإضافة إلى شرح مستويات التصنيف الأربعة وآلية التحديث.

3

التصنيف السعودي
للشكاوى الصحية



مقدمة

تعد الشكاوى المقدمة من المريض من أهم أساليب قياس وتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، كما توضح بشكل كبير كل ما من شأنه التأثير على مستوى رضا المستفيدين من هذه الخدمات، والتعرف على المخاطر المؤثرة على سلامة المرضى عند دراستها وتحليلها باستخدام أفضل الممارسات والتطبيقات في مجال الجودة وسلامة المرضى وتجربة المريض..

وتعرف الشكاوى الصحية بأنها عبارة عن أي بلاغ من المستفيد بعدم الرضا عن إحدى الخدمات الوقائية أو العلاجية المقدمة له، وتكون موجهة من المريض إلى الجهة المختصة رسمياً، وقد تكون الشكاوى متعلقة بالسياسات أو الاجراءات الإدارية، سلوك مقدمي الخدمة، جودة الخدمات العلاجية، سرعة وسهولة الوصول إلى الخدمة والعديد من الشكاوى المختلفة المتعلقة بالخدمات المقدمة للمستفيدين.

ابتدأ العمل على استحداث التصنيف السعودي للشكاوى الصحية ليساعد على اتخاذ القرارات المناسبة لتحسين تجربة المستفيدين في المنشآت الصحية، حيث تم إجراء تحسينات على التصنيف الحالية من أجل تجاوز تحديات تحليل ودراسة بيانات الشكاوى المعقدة.

الأسئلة الشائعة

ماذا يقصد بالتصنيف السعودي للشكاوى الصحية ؟

التصنيف السعودي للشكاوى الصحية عبارة عن تصنيف يتألف من عدة مستويات، يستخدم التصنيف في توضيح أنواع الشكاوى الصحية وتسهيل دراستها وتحليلها وعمل المقارنات بين المنشآت الصحية.

ماذا يتضمن التصنيف السعودي للشكاوى الصحية ؟

يتضمن التصنيف السعودي للشكاوى الصحية أربعة مستويات رئيسية للتصنيف، حيث تساهم هذه المستويات على تقسيم أنواع الشكاوى إلى مجموعات لتسهيل دراستها.

مستويات التصنيف هي:

- النطاق
- الفئة
- الفئة الفرعية
- التصنيف

لماذا التصنيف السعودي للشكاوى الصحية؟

تتمثل أهداف إنشاء التصنيف السعودي للشكاوى الصحية فيما يلي:

- ضمان إدارة الشكاوى الصحية الموضحة في هذا التصنيف بشكل مناسب.
- تسليط الضوء على أوجه القصور في الأنظمة والعمليات الصحية.
- معالجة قضايا الأداء الفردي.
- تحديد العوامل المساهمة التي قد تؤدي إلى مشاكل في خدمات الرعاية الصحية.

الخطط المستقبلية لتصنيف السعودي للشكاوى الصحية

ربط الشكاوى الصحية بإدارة المخاطر.

آلية تحديث التصنيف السعودي للشكاوى الصحية

نظرا لأهمية مراجعة وتحسين محتوى التصنيف السعودي للشكاوى الصحية ليكون محدثاً، وذلك عن طريق تلقي التعليقات والتعليقات من جميع الأطراف ذات الصلة في قطاع الرعاية الصحية، ولهذا تم وضع الآلية التالية لتلقيها ومتابعتها من المنشآت الصحية:

- يجب إرسال التعليقات والتعليقات المتعلقة بمحتوى التصنيف السعودي للشكاوى الصحية إلى فريق العمل وفقاً لبيانات الاتصال المذكورة في نهاية هذه الوثيقة.
- يجمع ممثل التصنيف السعودي للشكاوى الصحية جميع التعليقات والتعليقات ويتشاركها مع فريق العمل.
- يعقد اجتماع فريق العمل كل ثلاثة أشهر من أجل دراسة جميع التعليقات والتعليقات والتعامل معها، ويتضمن هذا ما تم قبوله، وما لم يقبل بالإضافة إلى أسباب الرفض.
- يرسل ممثل التصنيف السعودي للشكاوى الصحية القرارات إلى جميع الأطراف المعنية الذين أرسلوا تعقيباتهم لضمان إغلاق الحلقة إغلاقاً صحيحاً.

- يعمل ممثل التصنيف السعودي للشكاوى الصحية على إنشاء سجل شامل لجميع التغييرات المقبولة وأي تعديلات جديدة.
- نشر النسخة الجديدة من التصنيف السعودي للشكاوى الصحية وطباعتها سنويًا، بما في ذلك التغييرات والتعديلات الموافق عليها.

يرجى إرسال التعقيبات على البريد:

Complaint-taxonomy@moh.gov.sa

أتمتة التصنيف السعودي للشكاوى الصحية

تم توفير محتويات التصنيف السعودي للشكاوى الصحية بصيغة إلكترونية لتمكن مستخدمي التصنيف من استخراج المحتويات ورفعها على برامج إدارة الشكاوى الصحية الإلكترونية المستخدمة لدى هذه المنشآت.

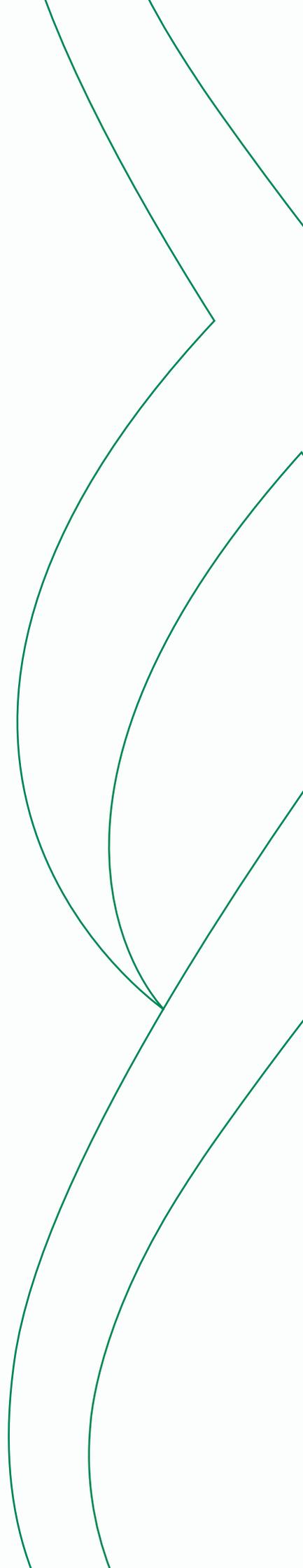
يمكنكم الحصول على الصيغة الإلكترونية للتصنيف السعودي للشكاوى الصحية

عن طريق إرسال طلبكم إلى الإيميل:

Complaint-taxonomy@moh.gov.sa

4

موارد البحث وطرقه



فريق العمل البحثي

يتألف فريق العمل من خبراء في مجالات الجودة وسلامة المرضى، تجربة المريض والصحة العامة.

وتتميز فريق العمل بخبرات طويلة ومتنوعة في إدارة الشكاوى الصحية ابتداء من استلامها وتصنيفها ومن ثم العمل على إدارتها وصولاً إلى إغلاق الشكاوى.

منهج البحث والأسلوب

تضمن مشروع تصنيف الشكاوى الصحية مراجعة الدراسات السابقة، والاطلاع على التجارب الدولية في مجال تصنيف شكاوى المرضى بفرض التحليل والدراسة، واعتمد الفريق البحثي على تصنيف مبتكر من باحثين في جامعة لندن للعلوم الاقتصادية والذي تم تبني الهيكل العام له، ومن ثم قام فريق العمل بتطويره وتعديله ليشمل جميع أنواع الشكاوى التي يتم رصدها من خلال القنوات المختلفة التابعة لوزارة الصحة، والقنوات التابعة للقطاعات الصحية الأخرى بالمملكة العربية السعودية.

ولضمان شمولية التصنيف فقد تم تجربته على البلاغات التي تم رصدها من قبل مركز الاتصال بوزارة الصحة والذي يستقبل شكاوى المرضى بخصوص الخدمات الصحية المقدمة من قبل وزارة الصحة والقطاع الصحي الخاص في المملكة العربية السعودية.

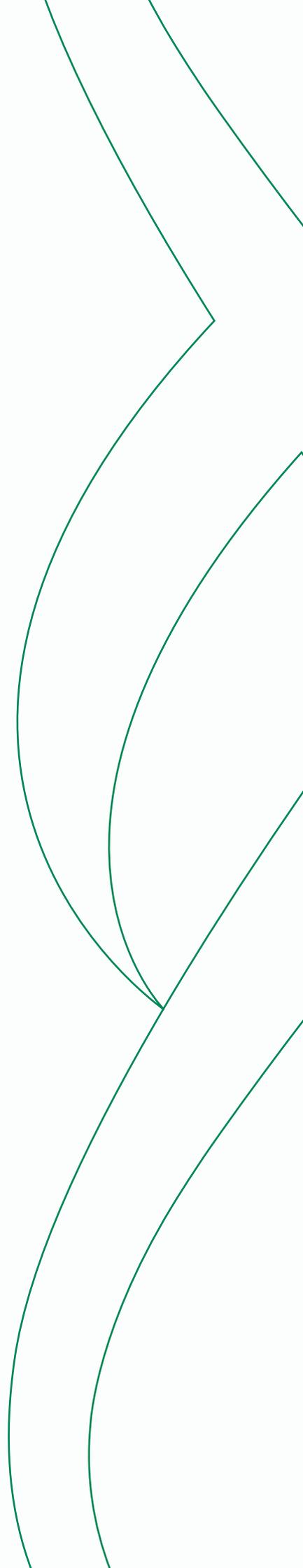
مبادئ البحث

تم اعتماد مبادئ بحثية مطابقة لمنهجية التصنيف السعودي لسلامة المرضى من أجل توجيه عمل الفريق على النحو التالي:

- توضيح المستخدمين المحتملين واستخدامات التصنيف.
- يستند التصنيف على المفاهيم بدلا من المصطلحات أو المسميات.
- تكون اللغة المستخدمة في تعاريف المفاهيم مناسبة ثقافياً ولفوياً.
- تنظم المفاهيم في فئات هادفة ومفيدة.
- تنطبق هذه الفئات على جميع المنشآت الصحية الخاصة بالرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

5

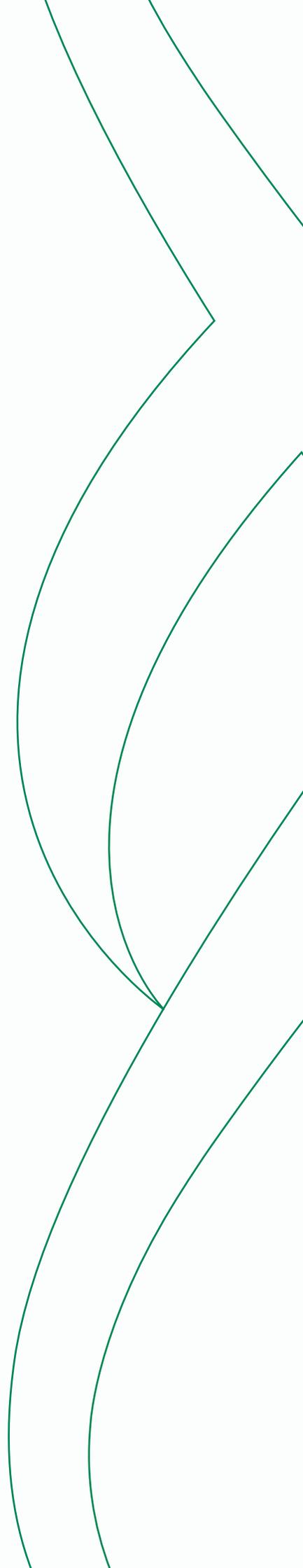
هيكل التصنيف
السعودي للشكاوى
الصحية



التفسير	مستوى التصنيف
يمثل النطاق المستوى الأول للتصنيف حيث يقسم الشكاوى إلى ثلاثة نطاقات عامة: شكاوى إكلينيكية، شكاوى العلاقات، وشكاوى إدارية.	النطاق
تمثل الفئات المستوى الثاني للتصنيف، حيث يساعد على توضيح أنواع الشكاوى تحت كل نطاق.	الفئة
تمثل الفئات الفرعية المستوى الثالث للتصنيف، حيث تقسم الفئات إلى شكاوى متخصصة.	الفئة الفرعية
تمثل التصنيفات المستوى الرابع للتصنيف، وهو ما يتم استخدامه لتصنيف الشكاوى الصحية، حيث يمثل كل تصنيف تفصيلاً دقيقاً للفئات الفرعية.	التصنيف

6

محتوى التصنيف
السعودي للشكاوى
الصحية



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
لم يتم الفحص	فحص المريض	الجودة	شكاوى إكلينيكية
التقييم غير الوافي/غير المكتمل			
عدم المعرفة الكافية بحالة المريض			
لم يتم إجراء تحاليل مخبرية			
لم يتم عمل تصوير تشخيصي			
فقدان عينة مريض			
خلل في التنسيق الطبي	رحلة المريض		
مسار المريض الصحي			
لم تتم متابعة حالة مريض			
رعاية طبية وتمريضية دون المستوى	جودة الرعاية		
عدم المرور المتكرر للمريض			
معاملة قاسية أثناء العلاج أو الفحص			
غير مهتم باحتياجات المريض			
التعجل، لا يوجد وقت لرؤية المريض			
عدم مساعدة الكادر الصحي في إطعام المريض			
مشاكل متعلقة بالخطة العلاجية	العلاج		
لم يتم اتباع الخطة العلاجية			
علاج غير فعال			
التحكم في الألم غير الكافي			
خروج المريض قبل استكمال العلاج			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
خطأ في التشخيص	تشخيص المريض	الجودة	شكاوى إكلينيكية
خطأ في نتيجة تحليل المختبر			
خطأ في التصوير التشخيصي			
خطأ في فحص ما قبل الزواج			
خطأ في وصف الدواء	الأدوية واللقاحات	السلامة	
خطأ في صرف الدواء			
لم يتم إعطاء وصفة دواء			
لم يتم صرف كمية كافية من الدواء			
صرف الدواء بدون وصفة طبية			
صرف أدوية منتهية الصلاحية			
وصف دواء بدون كشف طبي			
عدم توفر دواء			
رفض صرف الدواء			
عدم توفر تطعيمات			
خطأ في توقيت التطعيمات			
رفض التطعيم			
فشل/تعطل المعدات	حوادث السلامة		
تعطل الأجهزة الطبية			
عدم وجود إشارة تحديد هوية المريض			
علاج خاطئ			
مضاعفات ناتجة عن العلاج			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
حمية غذائية غير متوافقة مع حالة المريض	حوادث السلامة	السلامة	شكاوى إكلينيكية
سقوط المريض			
عدوى مكتسبة في المستشفى			
التعرض لأماكن معدية أو أشخاص مصابين بالعدوى			
مشاكل متعلقة بالمخاض والولادة			
عملية جراحية خاطئة			
الإجراء الجراحي في الموضوع الخطأ			
مضاعفات بعد العملية الجراحية			
ترك الأدوات أو الإسفنجة داخل جسد المريض			
إلغاء عملية جراحية			
فقدان غير متوقع لطرف أو وظيفة			
اتلاف عضو داخلي			
وفاة المريض			
ممارسة المهنة الصحية بدون حمل رخصة مزاوله مهنة	المهارات التقنية		
انتهاء صلاحية رخصة مزاوله الممارس الصحي			
عدم التزام الكادر الصحي بمواعيد الدوام			
عدم إتباع إجراءات النظافة اليدوية			
الممارسة غير السليمة لتوصيات مكافحة العدوى			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
تأخر معاملات	السياسات والإجراءات الإدارية		شكاوى إدارية
عدم وجود مدير مناوب			
عدم الالتزام بقوانين المنشأة الصحية			
عدم الحصول على الخدمة المطلوبة			
عدم وجود لوحات إرشادية بالمنشأة الصحية			
عدم وجود لوحة تعريفية بالأسعار			
عدم الالتزام بسياسة مواعيد الزيارة			
تدني مستوى خدمات الاستقبال			
تدني مستوى خدمات الرد على الاتصالات			
تدني مستوى بيئة المنشأة	الشكاوى المؤسسية	بيئة المنشأة الصحية	
تدني مستوى النظافة/التعقيم			
تدني مستوى غرف التنويم			
تدني مستوى خدمات الغذاء			
بيئة صاخبة			
موقع جغرافي سيء			
تدني مستوى غرف الانتظار			
مبنى غير مهيب لظوي الاحتياجات الخاصة			
تعطل المصاعد			
عدم توفر المصاعد			
ضعف نظم التدفئة والتهوية وتكييف الهواء			
تعطيل إمدادات الطاقة			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
انقطاع المياه	بيئة المنشأة الصحية	الشكاوى المؤسسية	شكاوى إدارية
تسرب المياه			
تدفق مياه الصرف الصحي			
عدم وجود موظفي الأمن في المنشأة	الأمن والسلامة		
تجاوب أمني ضعيف			
صعوبة الوصول إلى أجهزة مكافحة الحريق			
مخاطر الحريق والسلامة			
أسلاك كهربائية مكشوفة			
صعوبة الوصول إلى أبواب الطوارئ			
عدم الالتزام بسياسة منع التدخين			
السرقه والفقدان			
عدم توفر مواقف سيارات			
شكاوى متعلقة بمنطقة حمل وإنزال الركاب			
دفع رسوم لفتح ملف	المالية والفواتير		
الخطأ بالحساب			
احتساب مبلغ إضافي			
مشاكل متعلقة بتعويض تكاليف العلاج			
تفاوت الأسعار			
خدمات صحية غير ضرورية			

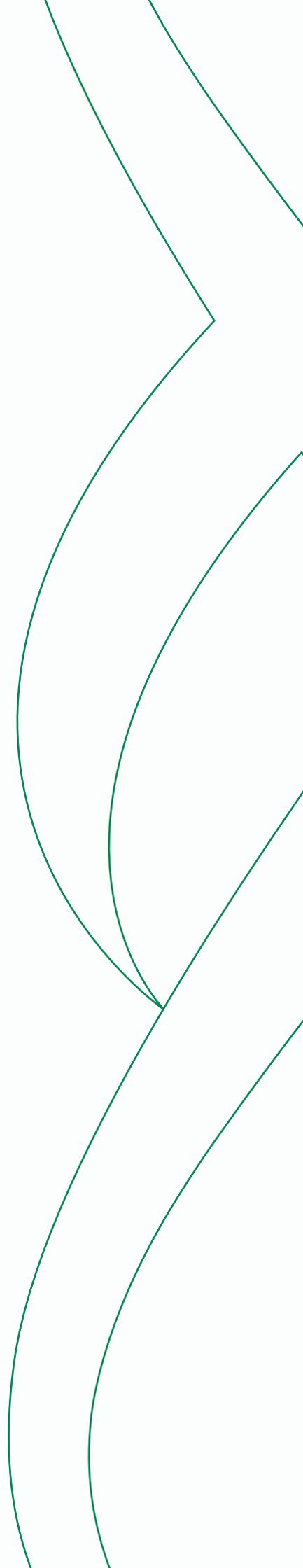
التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
نقص عدد الكادر صحي	الكادر الصحي	الشكاوى المؤسسية	شكاوى إدارية
عدم توفر تخصص صحي			
عدم توفر مختصين صحيين بذوي الاحتياجات الخاصة			
عدم ارتداء الموظفين لشارات تحديد الهوية			
عدم الالتزام بنظام الملابس			
نقص المستلزمات الطبية	الموارد		
نقص الأجهزة الطبية			
نقص في الكراسي المتحركة			
نقص في غرف العزل			
عدم توفر أسرة			
عدم توفر فحص الزواج			
عدم توفر سيارة إسعاف			
عدم توفر خدمات ترجمة	السجلات الصحية		
مشاكل متعلقة بملف المريض			
السجلات الطبية غير الصحيحة			
شكاوى متعلقة بالتقرير طبي			
شكاوى متعلقة بتبليغ الولادة			
شكاوى متعلقة بتبليغ الوفاة			
شكاوى متعلقة بتقرير التحاليل الطبية			
شكاوى متعلقة بتقرير الإجازة المرضية			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
رفض إعطاء موعد	إتاحة الوصول إلى خدمة صحية	الوقت والإتاحة	شكاوى إدارية
عدم توفر مواعيد وجدولة			
رفض استقبال مريض			
تأجيل موعد			
إلغاء موعد			
إعطاء موعد بعيده			
خطأ في المواعيد			
الاستقبال العشوائي للمرضى	دخول المريض وخروجه		
تنويم غير ضروري			
حجز المريض			
التأخر في قبول المريض	التأخير		
تأخر فحص المريض في الطوارئ			
تأخر الفحص			
تأخر التشخيص			
تأخر نتائج الاختبار			
تأخر العلاج			
تأخير إجراء عملية جراحية			
تأخير إعطاء التطعيمات			
التأخر في خروج المريض من المستشفى			
التأخر في تسليم جثة المتوفي			
رفض إحالة مريض	إحالة المريض		
التأخر في نقل المريض			

التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	النطاق
عدم التواصل مع المريض	التواصل بين المريض والطاقم الصحي	التواصل	شكاوى العلاقات
ضعف التواصل مع المريض			
عدم إشراك المريض في القرارات الصحية			
لم يتم إشراك عائلة المريض			
معلومات ناقصة	معلومات خاطئة		
معلومات خاطئة أو غير صحيحة			
قصور في توفير الدعم النفسي للمريض	الدعم النفسي		
تجاهل			
سلوك عدواني/سلوك غير لائق	الاعتداءات والمضايقات	الاهتمام بالمريض	
اعتداء على مريض			
تحرش بالمريض			
تمييز			
لم يتم الاعتذار للمريض			
انتهاك/خرق السرية	انتهاك خصوصية المريض		
انتهاك خصوصية المريض			
لم يتم شرح الإقرار الطبي	إقرار المريض الطبي		
عدم الحصول على الموافقة أو الحصول على موافقة باطلة			

7

شكر و تقدير



وزارة الصحة - الرياض
الأستاذة/ إيمان الطريقي
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ عبدالعزيز عبد الباقي
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ ناصر أبو طالب
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذة/ هيفاء النعيمي
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ عبد الملك السويلم
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ وليد عمرو
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذة/ الجوهرة آل سعود
الدور: مشارك

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ أنس السحمان
الدور: عضو

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ علي القحطاني
الدور: مشارك

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذ/ محمد السنان
الدور: مشارك

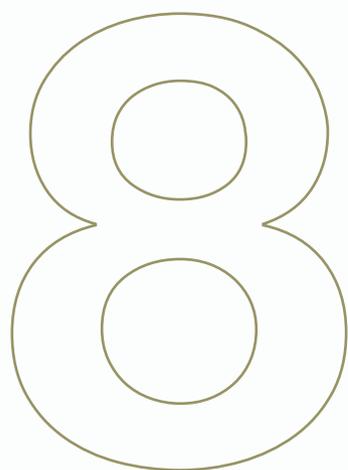
المركز الطبي الدولي - جدة
الأستاذ / سامر أبو غزالة
الدور: مشارك

مستشفى قوى الأمن - الرياض
الأستاذ / زياد الدهام
الدور: مشارك

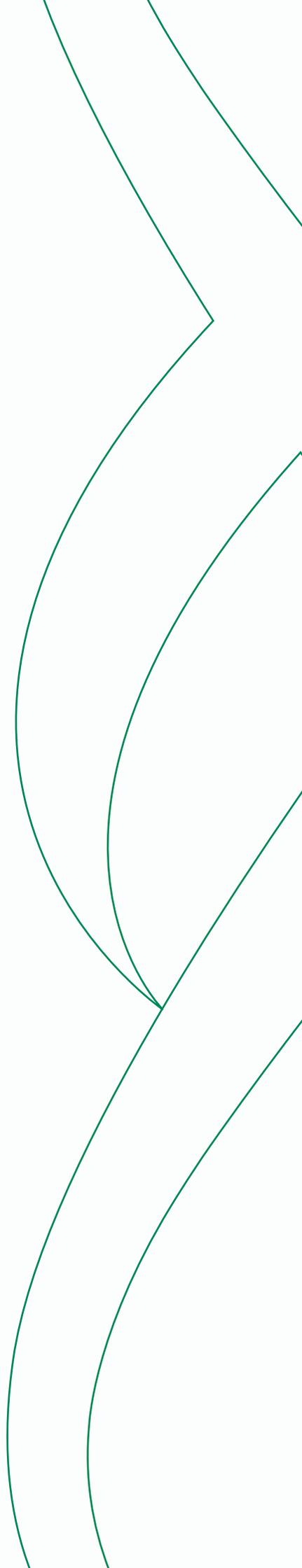
شركة هيلث ماتريكس
الأستاذ / أنس عبد ربو
الدور: مشارك

المركز الطبي الدولي - جدة
الأستاذ / تركي عبد الجبار
الدور: مشارك

وزارة الصحة - الرياض
الأستاذة / مشاعل كتبي
الدور: مدير المشروع



المراجع



- Saudi Patient Safety Taxonomy, first edition, (2018). MOH.
- Reader, T.W., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014). Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ Quality and Safety*. doi: 10.1136/bmjqs002437-2013-
- Harrison, R., Walton, M., Healy, J., Smith-Merry, J., & Hobbs, C. (2016). Patient complaints about hospital services: applying a complaint taxonomy to analyze and respond to complaints. *International Journal for Quality in Health Care*. doi: 10.1093/ijqhc/28.2.245-240.
- Montini, T., Noble, A., & Stelfox, H. T. (2008) Content analysis of patient complaints. *International Journal for Quality in Health Care*. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzn041>
- Gillespie, A., & Reader, T. (2015). Health Care Complaints Analysis Tool. London School of Economic. Retrieved from: http://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/suppl/05/01/2016/bmjqs004596-2015-.DC1/bmjqs004596-2015-suppl_new.pdf
- Kaiser Family Foundation. (2008) Update on Consumers' Views of Patient Safety and Quality Information. Retrieved from: <http://www.kff.org/kaiserpolls/posr101508pkg.cfm>
- Ministry of Health, NSW (2016). Complaint Management Guidelines. Retrieved from: http://www1.health.nsw.gov.au/pds/ActivePDSDocuments/GL023_2006.pdf
- Birmingham & Solihull Mental Health Foundation Trust. (2015). Risk Management Policy. Available: www.bsmhft.nhs.uk/EasySiteWeb/GatewayLink.aspx?allId=38491.

