



مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي الخطة الاستراتيجية للأعوام 2015 - 2017





صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم



سمو ولي العهد الامير حسين بن عبدالله الثاني



المغفور له باذن الله
جلالة الملك المؤسس عبدالله الاول بن الحسين طيب الله ثراه

من أقوال صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

وتحسين مستوى حياة المواطن يتطلب الاهتمام بالرعاية الصحية، وهي حق لكل مواطن ومواطنة. فالإنسان السليم المطمئن على صحته وصحة أبنائه وأسرته هو الإنسان القادر على العمل والإنتاج. وقد شرعت الحكومة بتوسيع مظلة التأمين الصحي ليشمل جميع المواطنين، وإيلاء عناية خاصة لبرامج الأمومة والطفولة. أما تنمية الموارد البشرية فهي من أولوياتنا في المرحلة المقبلة، ذلك أن ثروة الأردن الكبرى والحقيقية هي الإنسان الأردني ولهذا فستعمل حكومتي على الاستثمار في هذا الإنسان ضمن شمولية الاقتصاد المعرفي من حيث الحوسبة وتأهيل المعلمين وتطوير المناهج والارتقاء بمستوى البحث العلمي والتعليم الجامعي .

خطاب العرش السامي في الدورة الثانية لمجلس الامة الاردني الرابع عشر في كانون الاول 2004

“ولتحقيق ذلك، فإننا نشير لأهمية بناء الخطوط الاستراتيجية الحكومية بالتشاور مع جميع الاطراف المعنية وترجمتها الى خطط تنفيذية، بمنهجيات تعكس اولويات المجتمعات المحلية، ووفق جداول تنفيذ زمنية محددة ومعلنة للمواطنين، للإرتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات والتركيز على قطاعات الصحة والتعليم والتدريب والشغل، وبما يتناسب مع متطلبات سوق العمل، وضمان تحقيق أعلى درجات المساواة والعدالة في الحصول على هذه الخدمات”.

من كتاب التكليف السامي لحكومة دولة الدكتور عبدالله النسور في آذار 2013

المحتويات

7	كلمة مدير عام المستشفى.....
8	لمحة موجزة عن نشأة وتطور المستشفى.....
9	مهام وواجبات مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي.....
10 - 9	المراكز المتميزة والاقسام الطبية في المستشفى.....
11	الأهداف الوطنية التي يساهم المستشفى في تحقيقها.....
11	الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي.....
12	جدول اعداد الكوادر العاملة في المستشفى.....
16-13	شركاء مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي.....
21-17	التحليل الرباعي.....
21	الخيارات الإستراتيجية.....
21	الأهداف المؤسسية الإستراتيجية.....
22	الرؤيا.....
22	الرسالة.....
22	القيم الجوهرية للمستشفى.....
25-23	منظومة الأهداف الوطنيـه والأهداف المؤسسية والاستراتيجيات الداعمة.....
26	الجدول الزمني لاعداد ومتابعة الخطة الاستراتيجية.....
	المرفقات :
27	- خطط العمل التشغيلية السنوية للدوائر (2015).....

المراجع:

- قانون المستشفى رقم (16) لسنة 1999
- سياسة اسس اعداد ومراجعة وتطوير الخطة الاستراتيجية

كلمة مدير عام المستشفى

بدأت فكرة إنشاء مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي مع فكرة إنشاء جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، ليكون مركزاً للتميز في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية، ويكون مركزاً تحويلياً شاملاً. إن نهج التفكير الريادي والداعم للإبداع و الابتكار المعتمد على الممارسات الطبية الفضلى المبنية على البحث العلمي هو من اهم الاسس التي انطلقت منها مسيرة المستشفى لتقديم خدماته الصحية والتدريبية والبحثية. إن الإنجازات العظيمة التي حققها مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي في السنوات القليلة الماضية منذ تأسيسه من حيث نوعية الخدمة الطبية، والتعليم والتدريب ، والبحث العلمي ، ومعايير الجودة، و المصداقية ورضى العملاء قد ساهمت إلى حد كبير في تقدم المستشفى وحصوله على جوائز وشهادات الاعتماد الدولية والوطنية. إننا فخورون بما انجزه مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي منذ انشائه ومتحمسون للمستقبل بما يحمله من فرص وتحديات . إن مسيرة النجاح هي بفضل الله أولاً وثم بفضل الدعم الموصول من صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني والكفاءات الطبية والإدارية المخلصة والعاملين في هذا الصرح الطبي والبنية التحتية والتجهيزات التكنولوجية المتقدمة والشركاء الداعمين.

ان بيئة القطاع الصحي الاردني والتعليم الطبي الداخلية والخارجية مليئة بالتحديات والفرص لذلك فإننا نسعى لتحقيق رؤية ورسالة المستشفى ضمن علاقات شراكة يكون فيها التكامل في الخدمات وتساوي الفرص والعدالة في التوزيع النوعي والكمي وهو الاساس بدلا من التنافس المحض. وبناءً على ذلك انتهج المستشفى فلسفه التخطيط الاستراتيجي الموجه بالنتائج دون اغفال العمليات الرئيسية التي لها خصوصيه في المستشفى مثل سلامة وجودة الخدمات المقدمة بشكل مستمر وسهل الوصول وبشكل عادل. ومن هنا تأتي هذه الخطة الاستراتيجية للأعوام 2015- 2017 لتحقيق رؤية ورسالة المستشفى واهدافه الاستراتيجية بما يسهم في تحقيق الاهداف الوطنية التي يتبناها المستشفى في القطاع الصحي والتعليم والتدريب الطبي والبحث العلمي. وفقنا الله جميعا لخدمة اردننا العزيز في ظل الرؤية الهاشمية.

مدير عام المستشفى

أ.د. ابراهيم بني هاني

لمحة موجزة عن نشأة وتطوير مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامع

مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي يعتبر اكبر مستشفى تحويلي في شمال الاردن ويقع في حرم جامعة العلوم والتكنولوجيا الاردنية، حيث يخدم اكثر من مليون مواطن في كل من اربد، عجلون جرش والمفرق بكلفة بلغت 135 مليون ديناراً



وضع جلالة الملك الراحل الحسين بن طلال حجر الأساس للمستشفى في عام 1994 وافتتح جلالة الملك عبدالله الثاني المستشفى رسمياً في شهر تشرين ثاني عام 2002.

يتكون بناء المستشفى من برج رئيسي يحتوي على خمسة عشر طابقاً، ومباني منخفضة مكونة من ثلاثة طوابق وبمساحة اجمالية (295583م²) بطاقة استيعابية تبلغ 647 سرير قابلة للزيادة في حالات الطوارئ الى 819 سرير وبمختلف التخصصات، كما ويرتبط مبنى المستشفى بمباني الكليات الطبية في جامعة العلوم والتكنولوجيا الاردنية.

باشر المستشفى اعماله بموجب القانون رقم (16) لسنة 1999 كمؤسسة مستقلة مالياً وادارياً بحيث يكون مستشفى جامعي وتحويلي في اقليم الشمال وقد حرص المستشفى على توفير احدث الاجهزة والتكنولوجيا الطبية بالإضافة الى استقطاب الكفاءات المؤهلة والأكثر خبرة لتشغيل وادارة المستشفى كمؤسسة غير ربحية.

وقد انتهج المستشفى سياسة واضحة لتجذير ثقافة الجودة والتميز لدى العاملين من خلال بناء سياسات واجراءات عمل موثقة ومضبوطة والتزام الادارة العليا بدعم برامج الاعتماد الوطنية والدولية والتي شارك بها او حصل عليها المستشفى مثل:

- ISO9001 (تم التجديد لاربعة دورات 2005، 2008، 2011 و 2012).
- HACCP لسلامة الغذاء.
- JCIA (حيث تم اعادة اعتماد المستشفى للمرة الثانية عام 2012)
- جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي (المشاركة في 4 دورات).
- جائزة الصحة والسلامة المهنية في الضمان الاجتماعي.
- الأهداف الوطنية لمجلس اعتماد المؤسسات الصحية (ثلاث دورات)
- ISO22000

مهام وواجبات مستشفى المؤسس عبدالله الجامعي:

حددت المادة السادسة من قانون المستشفى رقم (16) لسنة 1999 مهام المستشفى على النحو التالي:

- يعتبر المستشفى مستشفى تحويلياً للقطاعات المعنية بالرعاية الصحية في المملكة وتعد لهذه الغاية اتفاقيات مع المستشفى لحصول هذه القطاعات على خدماته الصحية مقابل الأجر التي يتفق عليها.
- يضع المستشفى جميع امكاناته في خدمة الاغراض التعليمية والتدريبية للجامعة وتنظيم العلاقة بين المستشفى والجامعة بمقتضى اتفاقية تعقد بينهما لهذه الغاية.
- ولتحقيق هذه المهام والواجبات سعى المستشفى لتعزيز ثقافة التميز، والحاكمة الرشيدة واستدامة التطوير وتحسين الاداء المستمر وفق الممارسات الفضلى المبنية على الادلة العلمية.
- وقد حرص المستشفى على تقديم رعاية صحية آمنة وذات جودة عالية تلبي حاجات متلقي الخدمة بالوقت المناسب وبشكل مستمر ضمن تكلفة معقولة بالإضافة الى تدريب طلاب الكليات الطبية وتوفير فرص تدريب لمتدربين من داخل وخارج الأردن، ودعم البحث العلمي في كافة المجالات الطبية والدوائية.

اعتمد المستشفى في سياسته للتطوير بناء مراكز تميز طبية وعلمية منها:

- مركز الأميرة منى الحسين لأمراض وجراحة القلب.
- مركز المساعدة على الانجاب I.V.F.
- مركز السكري والغدد الصماء.
- مركز المسالك البولية وجراحة الكلى.
- مركز الاميرة هيا للتقنيات الحيوية.
- مركز الدراسات الدوائية
- مركز التدريب والاستشارات.
- مركز تدريب انعاش القلب والرئتين.

وحيث ان المستشفى مستشفى تحويلياً فإنه يحتوي على الأقسام الطبية والتي من ابرزها:

1. قسم الجراحة العامة والمسالك البولية

- شعبة الجراحة العامة
- شعبة المسالك البولية
- شعبة جراحة الاوعية الدموية
- شعبة جراحة الحروق والتجميل
- شعبة جراحة القلب والصدر
- شعبة جراحة الكلى والمسالك البولية

2. قسم الجراحة الخاصة

- شعبة جراحة العظام والمفاصل
- شعبة جراحة الأنف والأذن والحنجرة
- شعبة العيون
- شعبة جراحه الفم و الوجه و الفكين

3. قسم الامراض الباطنية
- شعبة الأمراض الجلدية
 - شعبة الكلى
 - شعبة العناية الحثيثة
4. قسم النسائية والتوليد
5. قسم الاطفال
6. قسم العلوم العصبية
- شعبة اعصاب الاطفال
 - شعبة جراحة الدماغ والاعصاب
 - شعبة امراض الاعصاب
 - شعبة الامراض النفسية
7. قسم الطوارئ
8. قسم التخدير والإنعاش
9. قسم الأشعة التشخيصية والطب النووي
- شعبة الأشعة التشخيصية العامة
 - شعبة الطب النووي
10. قسم علم الأمراض والمختبرات
- شعبة الكيمياء السريرية والهرمونات
 - شعبة علم الأمراض
 - شعبة الدم والخلايا المتدفقة
 - شعبة الأحياء الدقيقة والمناعة
 - شعبة الوراثة وتحليل الكروموسومات
 - شعبة بنك الدم
11. قسم الطب الشرعي

الأهداف الوطنية التي يساهم المستشفى في تحقيقها:

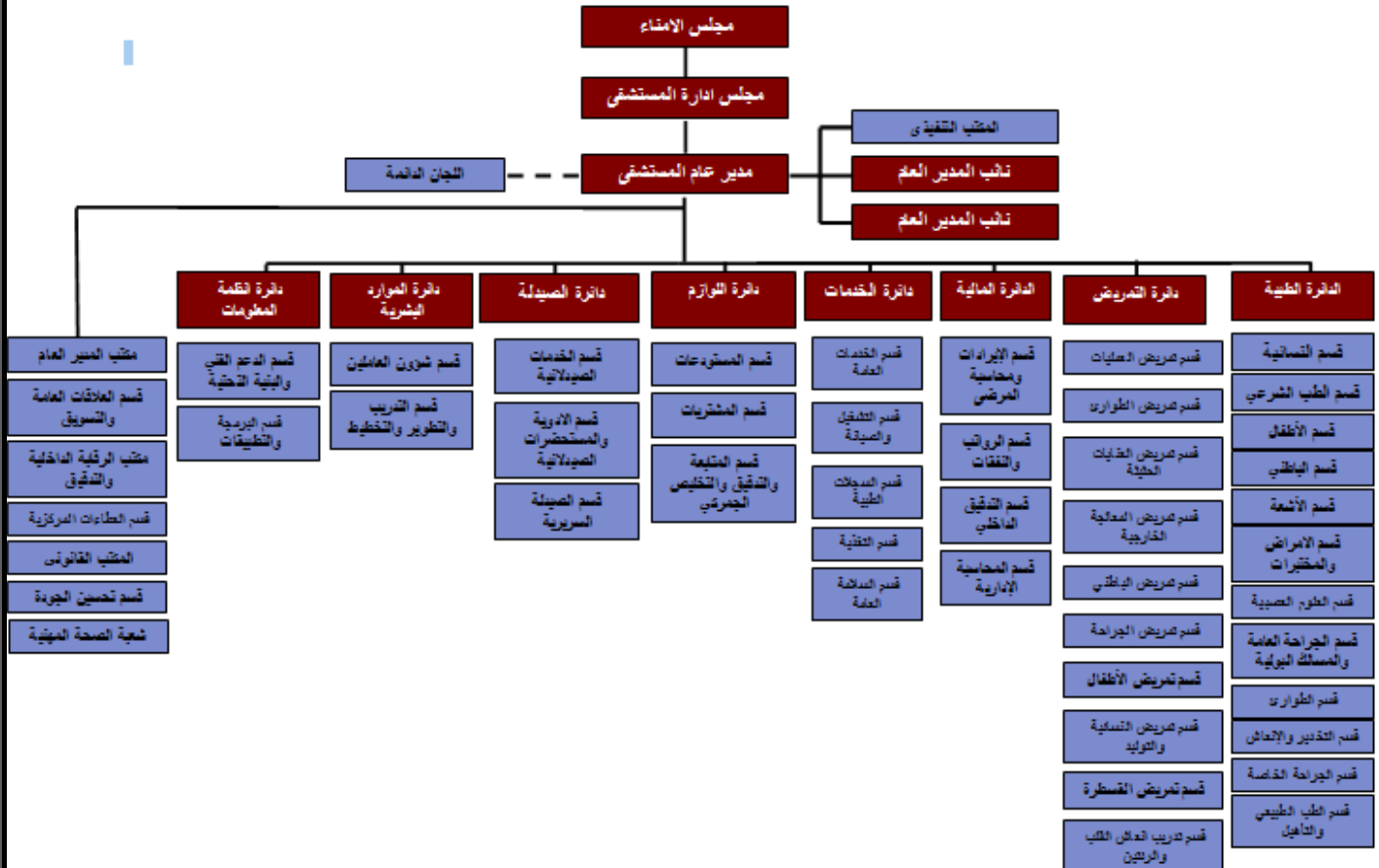
يسعى المستشفى الى المساهمة الفاعلة في تحقيق التكامل والشراكة مع القطاع الصحي والتعليم الطبي في الاردن بالإضافة الى التركيز على تحقيق الاهداف الوطنية التالية التي تم تحديدها بالرجوع الى الاجندة الوطنية وخطابات العرش السامية وكتب التكليف السامي للحكومات الاردنية:

1. ضمان جودة الرعاية الصحية.
2. تحقيق التمويل المستدام لقطاع الرعاية الصحية مع تقليل العبئ على التمويل العام.
3. ضمان توفر الكوادر الطبية المؤهلة.

ادارة وتنظيم المستشفى:

تتشكل ادارة المستشفى من مجلس امناء ومجلس ادارة المستشفى والمكتب التنفيذي للمستشفى. وتقوم تلك المجالس برسم السياسات العامة وتنفيذها وقرار الموازنة العامة. حيث يتولى مجلس الامناء رسم السياسة العامة للمستشفى ومتابعة تطوير اعمالها وقرار الموازنة، بينما يتولى مجلس الادارة اعداد مشروع الموازنة السنوية ورفعها لمجلس الامناء والعمل على تأمين الموارد المالية، وتحديد الاجور التي يتقاضاها المستشفى بدلا عن خدماته وقرار الاتفاقيات التي يبرمها المستشفى والموافقة على مشاريع اتفاقيات القروض ورفعها الى مجلس الامناء لإقرارها، واصدار التعليمات التنظيمية المتعلقة بإدارة المستشفى وتناط بالمكتب التنفيذي اقرار الموازنة العامة ورفعها لمجلس الادارة ومتابعة تنفيذ السياسات الصادرة عن مجلس الامناء والادارة للعمل على تحقيق اهداف المستشفى في تقديم الرعاية الصحية المتقدمة.

الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي



جدول اعداد الكوادر العاملة في المستشفى

العدد	الدائرة	الرقم
53	الادارة العامة	.1
762	الدائرة الطبية:	.2
156	طبيب اخصائي	
325	طبيب مقيم	
127	فني في الدائرة الطبية	
65	أطباء الامتياز	
76	الدائرة المالية	
21	دائرة أنظمة المعلومات	.4
818	دائرة التمريض:	.5
539	ممرض قانوني	
43	ممرض مشارك	
51	مرافقة مريض	
27	عامل نقل	
20	فني في دائرة التمريض	
532	دائرة الخدمات	.6
78	دائرة الصيدلة	.7
44	دائرة اللوازم	.8
16	دائرة الموارد البشرية	.9
2400	المجموع	

الشركاء الرئيسيون للمستشفى في تقديم خدماته وأهمية وتأثير العلاقة التشاركية

اهمية وتأثير العلاقة			طبيعة العلاقة	الشريك
متدنية	متوسطة	عالية		
			- مشاركة اعضاء الهيئة التدريسية في كلية الطب في معالجة المرضى	جامعة العلوم والتكنولوجيا الاردنية
			- مشاركة اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الطبية في تقديم خدمات سريرية وادارية في المستشفى	
			- مشاركة اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الطبية في الابحاث والدراسات التي تجري في المستشفى	
			- مشاركة اعضاء الهيئة التدريسية في التدريب والنشاطات العلمية في المستشفى	
			- توفير الدعم الفني والاداري من خلال بعض دوائر الجامعة المتخصصة مثل وحدة المشاريع الهندسية والمشغل الهندسية...	
			- توفير مقاعد دراسية لأبناء العاملين في المستشفى للدراسة	
			- تزويد المستشفى بالكهرباء من خلال المولدات الكهربائية الاحتياطية عند انقطاع التيار الكهربائي الرئيسي	
			- تزويد المستشفى بالمياه من آبار الجامعة	
			- حرق النفايات الطبية في محرقة الجامعة	
			- اعتماد المستشفى بشكل رئيسي لمعالجة العاملين في الجامعة وعائلاتهم والطلبة	
			- تقديم الدعم الفني المتخصص من خلال كليات ومراكز الجامعة المتخصصة مثل مركز الاميرة هيا للتقانة الحيوية ومركز الحاسب	
			- المناصب الادارية (مجلس الأمناء + مجلس الإدارة)	

اهمية وتأثير العلاقة			طبيعة العلاقة	الشريك
متدنية	متوسطة	عالية		
			1. الشراء الموحد:	
			-التنسيق بخصوص عطاءات الادوية	
			-التنسيق وتبادل المعلومات المتعلقة بتسجيل الادوية والتفاعلات الدوائية	
			2. التامين الصحي:	
			تحويل المرضى للمعالجة في المستشفى	
			-التنسيق بخصوص الامراض السارية والمعدية والجوائح الوبائية	
			تبادل الادوية وبعض المستهلكات الطبية من خلال الاعارة عند الحاجة والضرورة	
			-التنسيق والتعاون بخصوص برامج ضبط العدوى والامراض السارية	
			-التنسيق والتعاون من خلال خدمات بنك الدم	
			3. المجلس الطبي:	
			تنسيق برامج تدريب اطباء المقيمين من خلال المجلس الطبي الاردني	
			تنسيق قبول وتدريب اطباء الامتياز من خلال المجلس الطبي الاردني	
			تحويل المرضى غير المؤمنين صحياً للمعالجة دعم برنامج زراعة القواقع	
			تحويل المرضى غير المؤمنين صحياً للمعالجة	
			اقرار التشريعات المتعلقة بعمل المستشفى والعاملين	
			الحصول على الإعفاءات الضريبية وقبول الهبات والتبرعات الخارجية	
			توفير نوافذ تمويلية المشاريع الاستراتيجية من خلال المنح	
			الاستفادة من المنح الدولية من خلال وزارة التخطيط	
			تبادل الخبرات الطبية من خلال الكوادر البشرية	
			تبادل الادوية والمستهلكات الطبية عند الضرورة والحاجة من خلال الاعارة والاستعارة	
			-التنسيق والتعاون في مجال خدمات بنك الدم	
			-التعاون في مجال اجراء الفحوصات والاجراءات التشخيصية	
			وزارة الصحة	
			الديوان الملكي العامر	
			رئاسة الوزراء	
			الخدمات الطبية الملكية	

اهمية وتأثير العلاقة			طبيعة العلاقة	الشريك
متدنية	متوسطة	عالية		
			-التنسيق لبعض الحالات المحولة	مركز الحسين للسرطان المركز الوطني للمسكري مستشفى الجامعة الاردنية والمستشفيات الخاصة
			-اجراء الفحوصات المخبرية والاجراءات التشخيصية الغير متوفرة في المستشفى أو عند حدوث اعطال	
			-الاعارة والاستعارة	
			-تبادل الكوادر البشرية والخبرات والتدريب واللجان	
			-اعتماد المستشفى كجهة معالجة للعاملين وعائلاتهم والطلبة	الجامعات الرسمية والاهلية
			-تبادل المعلومات والبيانات لدعم البحث العلمي	
			-تدريب الطلبة	
			-اعتماد المستشفى كجهة معالجة للمؤمنين والمنتهجين من التأمين الصحي لديهم	الشركات العامة والخاصة
			-توفير لوازم وأدوية وخدمات	
			-اعتماد المستشفى كجهة معالجة للمؤمنين والمنتهجين من التأمين الصحي لديهم	النقابات المهنية
			-تدريب وتشغيل منتسبي النقابات	
			-الحصول على تراخيص المهنة	
			-التعاون في اسعاف حالات الحوادث والاصابات	الدفاع المدني
			-التنسيق والتدريب في حالات التدريب على مكافحة الحرائق والإخلاء والتدريب	
			-التعاون في تفقد جاهزية انظمة الحريق واحتياطات السلامة العامة للمستشفى	
			-تقديم خدمات الاطفاء والانقاذ والاحلاء في حال حدوث حريق لا قدر الله	
			-اعتماد المبنى واخذ التراخيص اللازمة	
			-نقل النفايات غير الطبية	بلدية الرمثا
			-تقديم الدعم في الظروف الجوية لفتح الطرق	
			-التنسيق بخصوص الحالات الطبية القضائية والعنف الأسري	مديرية شرطة الرمثا
			-تقديم الدعم والمساعدة في حفظ الامن في حالات الحوادث الجماعية والمشاجرات	
			-التنسيق للملاحقات القانونية عند حدوث سرقة او اعتداء داخل المستشفى	
			-المساعدة في تنظيم حركة السير	

اهمية وتأثير العلاقة			طبيعة العلاقة	الشريك
متدنية	متوسطة	عالية		
			اجراء الفحص الجرثومي والكيميائي للمياه بشكل دوري	مياه الرمثا
			تزويد المستشفى بالمياه	
			تأمين العاملين في المستشفى للشيخوخة والعجز والتقاعد المبكر	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
			-التحقيق في حوادث واصابات العمل	
			توفير خدمات الاتصال الداخلي والخارجي مع العملاء والموظفين والشركاء	شركات الاتصال
			التنسيق في حالات الكوارث	محافظة اربد و متصرفية الرمثا
			تبادل المعلومات والبيانات الضرورية لعمل المستشفى	
			تقديم الدعم والمساعدة في الحالات القضائية والعنف الاسري	
			دعم ديمومة عمل المستشفى في الظروف الجوية الاستثنائية	
			توفير الادوية حسب العطاءات وطلبات الشراء	
			توفير الاجهزة الطبية وغير الطبية والمستهلكات حسب العطاءات وطلبات الشراء	شركات الموردين للعلاجات والخدمات واللوازم
			تقديم خدمات الصيانة والمعايرة على الأجهزة والمعدات الطبية حسب عقود الصيانة والكفالات	
			-التدريب على الاجهزة والمعدات حسب العطاءات والعقود	
			تقديم تبرعات للمستشفى	

التحليل الرباعي (SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) Analysis)

ان الخطوة الاساسية لصياغة الخطة الاستراتيجية على مستوى المستشفى تمت من خلال دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للمستشفى، حيث تم من خلال هذا التحليل تحديد عناصر القوة والضعف والفرص والتهديدات (ليتم تعزيز عناصر القوة والحد من نقاط الضعف).
كما ان عملية تحليل البيئة الخارجية والتي تعني دراسة العوامل والمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية، وذلك من أجل تحديد الفرص والتهديدات الموجودة في البيئة الخارجية للمستشفى بهدف مواجهة التهديد والتقليل من آثاره السلبية على اعمال المستشفى او تحويله الى وضع ايجابي باتجاه تحقيق الاهداف المؤسسية الاستراتيجية.

التحليل الرباعي للبيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)

نقاط الضعف	نقاط القوة	البيئة الداخلية
اداء المستشفى		
1-ارتفاع تكلفة الحصول على شهادات الاعتماد.	1 - وجود نظام ادارة جودة موثق ومعتمد	
الموارد البشرية		
2- ارتفاع معدل الدوران الوظيفي للكوادر الطبية وبالتالي عدم الاحتفاظ بالكفاءات الطبية.	2 - وجود كوادر بشرية مؤهلة وذات كفاءات عالية.	
3- عدم وجود تقييم للاداء الوظيفي مبني على التخصص والكفايات.		
4- عدم وجود آلية واضحة للمكافآت والحوافز.		
الخدمة المقدمة والعلاقة مع الشركاء		
5-الاكتظاظ بالاعداد الكبيرة للمتدربين واستغلال القاعات التدريبية بالكامل بحيث يكون عائقا في كثير من الاحيان امام استغلالها من قبل المستشفى.	3 - وجود المستشفى ضمن الحرم الجامعي للعلوم والتكنولوجيا والذي يجعل منه مكانا جذابا ومناسبا للتدريب الطبي.	
5-ضعف مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء.	4 - وجود ادوات ومنهجيات واضحة ومحددة لقياس رضى العملاء.	
6- عدم فتح واستغلال جميع اسرة المستشفى.	5 - يعتبر المستشفى التحويلي الوحيد والذي يحتوي على جميع الاختصاصات في منطقة الشمال بحيث يخدم اربع محافظات وبسعة اسرة يمكن ان تصل الى 819 سرير.	
7-ارتفاع تكاليف التشغيل		
8- وجود مدخل واحد للمستشفى.		
9-طول فترة المواعيد لبعض العيادات الخارجية.	6 - وجود عيادات خارجية لمختلف الاختصاصات	
10-عدم تشغيل بعض المراكز بالشكل الامثل.	7 - وجود مراكز طبية متميزة	
11- عدم تسويق وازرار المميزات التنافسية للمستشفى داخليا وخارجيا واستغلال عبر الموقع الالكتروني الخارجي لهذه الغاية.		
12-عدم متابعة ومراقبة سير الابحاث في مختلف المراحل من قبل المستشفى.	8 - وجود لجنة البحث على الانسان التابعة لاقليم الشمال داخل المستشفى.	
النظم الادارية والمالية والمعلوماتية		
13-عدم مواكبة تسارع تطور التكنولوجي.	9 - توفر بنى تحتية تكنولوجية حديثة وانظمة معلوماتية مالية وادارية بحيث يتم الاستغلال الامثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	

التحليل الرباعي للبيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)

التهديدات	الفرص	البيئة الخارجية
المتغيرات السياسية والاقتصادية		
1 - عدم الاستقرار السياسي بالمنطقة وتدفق اللاجئين السوريين على منطقة الشمال	1- توفر المنح والمساعدات الداخلية والخارجية والتي تهدف الى التوسع الكمي والنوعي لتحسين مستوى الرعاية الصحية.	
2 - تأخر بعض جهات التأمين عن دفع المستحقات المالية المترتبة عليها.	2- وجود مصادر متعددة للتأمين الصحي.	
3 - عدم وجود مواصلات عامة تصل مباشرة الى المستشفى من كافة المحطات..	3- عدم وجود مستشفى تحويلي بمنطقة الشمال	
4 - ارتفاع اسعار الطاقة والمياه	4- وجود مصادر للطاقة البديلة داخل الحرم الجامعي.	

الخيارات الاستراتيجية

استراتيجية القوة والفرص (S-O)

تتمثل استراتيجية القوة والفرص في المحافظة على نقاط القوة في المستشفى من خلال تبني مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي لأحدث أنظمة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات ، وذلك ضمن نهج ادارة المعرفة لتسهيل عملية تبادل المعرفة اللازمه لإتخاذ القرار على مختلف المستويات الادارية .

ويترجم هذا الامر عبر الأنظمة والتعليمات الداخلية ، ونظام الاتصال الداخلي والخارجي الفعال الذي يوضح قنوات الاتصال ، وتصنيف العاملين داخل وخارج المستشفى.

ومما يجدر ذكره ، بأنه سيسهل عملية اتخاذ القرار من خلال تطبيق اجراءات وسياسات على كافة المستويات من أجل ضمان تقديم رعايه صحية ذات جودة عالية ضمن بيئة امنه للمستشفى . وتعد الاستفادة من الفرص المتمثلة بموقع المستشفى الجغرافي والذي يتوافق مع عدم وجود مستشفى تحويلي اخر بمنطقة الشمال وتوفر المنح والمساعدات الداخلية والخارجية والتي تهدف الى التوسع الكمي والنوعي لتحسين مستوى الرعاية الصحية .

وهو ما يستوجب التعاون التام بين قطاعات الصحة المختلفة ومؤسسات المجتمع المحلي كشركاء حقيقيون ومتكاملون في الإرتقاء بنوعية وجودة الخدمات الصحية المقدمة ، بحيث يلمس المواطن النتائج على صعيد جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمه له .

وبناءً عليه يقوم المستشفى بتحديد أولوياته وخيارته الاستراتيجية المتمثلة بما يأتي:

تقديم خدمات صحية ذات جودة عاليه يراعى فيها سلامة جميع شاملي مبنى المستشفى من مرضى ومرافقي وزوار وعاملين ومتدربين .

إستراتيجية الضعف والفرص (W-O)

تتمثل إستراتيجية الضعف والفرص في التغلب على نقاط الضعف المتمثلة بالحاجة الى تطوير الاداء المؤسسي والانظمة والتعليمات الخاصة وضعف القدرة على الاحتفاظ في الكفاءات بسبب منافسة سوق العمل ، الامر الذي يؤدي الى التأخير في تحقيق الاهداف المؤسسية للمستشفى ، خاصة ان عناصر الاحتفاظ في الكفاءات محدودة نسبية، ويعود ذلك الى امور من اهمها الجانب المالي . هذا وبالإضافة الى عدم توزيع الكفاءات على مواقع الوظيفية بالصورة الأنسب ، الأمر الذي يؤدي الى انخفاض في استجابة ورضا متلقي الخدمة والتغذية الراجعة اللازمه لعملية التطوير والتحسين ، كما أن المستشفى بصدد الإستفادة من الفرص المتمثلة بالإستفادة من المنح والمساعدات الخارجية والداخلية التي تهدف الى التوسع الكمي والنوعي لتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية ضمن بيئة آمنة ذات ضمن بيئة آمنة بتكاليف تتناول الجميع ، والإستفادة من عدم وجود مستشفى تحولي اخر لمنطقة الشمال ووجود مصادر متعددة للتأمين الصحي، بالإضافة الى السعي لزيادة عدد الأسرة وتشغيلها بالطاقة الاستيعابية الكاملة وتشغيل مراكز التميز الطبي بالشكل الأمثل مع إبراز المميزات التنافسية للمستشفى الداخلية والخارجية لتسويق المستشفى . مع السعي لتمنية وتطوير الموارد البشرية بالحد من تسرب الكفاءات الطبية وابداء اليات واضحة لتقييم الاداء الوظيفي المبني على التخصص والكفاءات وتحديد الية واضحة للمكافآت والحوافز .

وبناء عليه يقوم المستشفى بتقديم اولوياته وخياراته المتمثلة بما يلي :

توفير الدعم والتمويل من الجهات الداعمة والمانحة ، لزيادة عدد الاسرة وتشغيلها و تنمية وتأهيل الموارد البشرية بالإضافة الى تسويق المستشفى داخليا وخارجيا .

إستراتيجية القوى والتحديات (S-T)

تتمثل إستراتيجية القوى والتحديات في التغلب والحد من أثر التحديات المتمثلة بعدم الإستقرار السياسي والاقتصادي للمنطقة وتدفق اللاجئين السوريين لمنطقة الشمال الأمر الذي شكل ضغطا على خدمات المستشفى وجودة وسلامة الرعاية الصحية المقدمة . بالإضافة الى تأخر بعض جهات التأمين من دفع المستحقات المالية المترتبة عليها مما أدى الى نقص في بعض المستلزمات والعلاجات الطبية . ومن الجدير بالذكر أن عدم وجود مواصلات عامة تصل مباشرة الى المستشفى من كافة المحافظات قد أدى الى حدوث الاكتظاظ بمواقف السيارات وعلى الجسر المؤدي للمستشفى مما يعيق حركة الدخول لسيارات المراجعين وخاصة سيارات الاسعاف التي تنقل الحالات الطارئة . مع التأكيد على ان إرتفاع أسعار الطاقة والمياه قد أدى الى ارتفاع الفاتورة التشغيلية للمستشفى مما أدى الى زيادة الدين . كما يمتلك المستشفى نقاط القوة التي يسعى للمحافظة عليها والمتمثلة بأنه المستشفى التحولي الوحيد في منطقة الشمال وبسعة أسرة ممكن أن تصل الى ألف سرير بالإضافة الى توفر بني تحتية تكنولوجية حديثة وانظمة معلومات ماليا واداريا ، بحيث يتم استغلال الامثل لموارد تكنولوجيا والمعلومات والاتصالات في الطريق لتحويل المستشفى الى مكان خالي من الاوراق. إن وجود عيادات خارجية لمختلف الاختصاصات حيث تقدم الخدمة على ايدي كوادر ذات كفاءات عالية، بالإضافة الى وجود مراكز طبية متميزة ، وحيث ان المستشفى يقع ضمن حرم جامعة العلوم والتكنولوجيا جعل منه مكانا جاذبا ومناسبا للتدريب الطبي والبحث العلمي.

وبناء عليه يقوم المستشفى بتحديد اولوياته واستراتيجياته المتمثلة بما يلي :

توسعة أجنحة المرضى وإضافة خدمات متميزة بالإضافة الى توسعة مواقف السيارات وبناء مدخل إضافي للمستشفى . تعزيز ودعم التعليم والتدريب والبحث العلمي. تحويل المستشفى الى مكان خالي من الأوراق بالإستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي والبني التحتية للمستشفى .

إستراتيجية الضعف والتهديدات (W-T)

تتمثل إستراتيجية الضعف والتهديدات في الحد من اثار عدم الاستقرار السياسي والإقتصادي وتدفق اللاجئين السوريين على منطقة الشمال والذي يحد من قدرة المستشفى في بعض الاحيان على استقطاب الدعم وتحصيل المبالغ المستحقة له من جهات التأمين المختلفة مما يؤدي الى زيادة الدين، بالإضافة الى احداث تفاوت في مستوى الخدمة الصحية ، وللتغلب على الاثار الناجمة عن عدم الإستقرار السياسي والإقتصادي يتم معالجة نقاط الضعف المتمثلة بعدم فتح وإستغلال جميع أسرة المستشفى وارتفاع تكاليف التشغيل وعدم تسويق وإبراز المميزات التنافسية للمستشفى الخارجية والداخلية وطول فترة المواعيد لبعض العيادات الخارجية .

وبناء عليه يقوم المستشفى بتحديد اولوياته واستراتيجياته المتمثلة بما يلي :

العمل على تسويق وإبراز المميزات التنافسية للمستشفى داخليا وخارجيا واستغلال الموقع الالكتروني لهذه الغاية ، والعمل على التقليل من تكاليف التشغيل ، والتقليل من فترة المواعيد لبعض العيادات الخارجية وبعض الخدمات المقدمة، تشغيل مراكز التميز الطبي بالشكل الأمثل وتعظيم الفائدة من المنح والمساعدات التنموية .

الخيارات الإستراتيجية

- تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية يراعى فيها سلامة جميع شاغلي مبنى المستشفى من مرضى ومراجعى وزوار وعاملين ومتدربين .
- توفير الدعم والتمويل من الجهات الداعمة والمانحة.
- توسعة أجنحة المرضى بزيادة عدد الاسرة وتشغيلها.
- تنمية وتأهيل الموارد البشرية.
- تسويق وإبراز المميزات التنافسية للمستشفى داخليا وخارجيا واستغلال الموقع الالكتروني لهذه الغاية.
- تعزيز ودعم التعليم والتدريب والبحث العلمي.
- توسعة مواقف السيارات وبناء مدخل إضافي للمستشفى.
- تحويل المستشفى الى مكان خالي من الأوراق بالإستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي والبنى التحتية للمستشفى.
- التقليل من تكاليف التشغيل.
- تشغيل مراكز التميز الطبي بالشكل الأمثل.

الأهداف المؤسسية الإستراتيجية

تم تحديد الاهداف الإستراتيجية لمستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي للاعوام 2015 - 2017 بناء على موائمة وربط عناصر التحليل الرباعي الموضحة اعلاه ومن ثم الخروج بإستراتيجيات التحليل الرباعي للبيئة الداخلية والخارجية للمستشفى حيث تحددت نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات ومن ثم تحددت الخيارات الاستراتيجية وذلك بمشاركة المدراء وموظفي الدوائر في المستشفى وفقا لسياسة أسس اعداد ومراجعة وتطوير الخطة الاستراتيجية والتي انبثق عنها أهداف مؤسسية استراتيجية للمستشفى، تمثلت بما يلي :

1. تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية ضمن بيئة آمنة.
2. توسعة أجنحة المرضى بزيادة عدد الاسرة وتشغيلها مترافقا مع توسعة مواقف السيارات وبناء مدخل إضافي للمستشفى.
3. الوصول الى مستشفى خالي من الاوراق وذلك بحوسبة المستشفى بشكل كلي خلال ثلاث سنوات.
4. تسويق خدمات المستشفى والتنافس مع القطاعات التي تقدم نفس الخدمة.
5. خفض النفقات التشغيلية للمستشفى.
6. تعزيز ودعم التعليم والتدريب والبحث العلمي.
7. تنمية وتأهيل الموارد البشرية .

الرؤية:

ان يكون مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي المؤسسة الصحية الرائدة في الأردن والمكان المميز في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية وخدمات التدريب ضمن معايير الجودة الوطنية والدولية

الرسالة:

يلتزم مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي بتقديم خدمات صحية شاملة آمنة ونوعية من خلال كوادر مؤهلة تكون سهلة الوصول ومعتمدة التكاليف لتلبية احتياجات المجتمع في بيئة يتكامل فيها تقديم الرعاية الصحية مع التعليم والتدريب والبحث العلمي.

القيم الجوهرية للمستشفى :

- التركيز على رعاية المريض:

تكريس انفسنا لتقديم رعاية صحية على اعلى مستوى مع مراعاة الحاجات الجسدية والنفسية والروحية للمريض بما يحقق الحاجات الفردية لمتلقي الخدمة.

- التعليم المستمر :

تدعم المستشفى التعليم المستمر للكوادر على المستوى الشخصي والمهني كما نلتزم بالقيام بدورنا الهام في التعليم الجامعي والعالي للأطباء والمرضى والمهنيين والاداريين والمساعدين كما ندعم برامج التعليم والبحث العلمي التي تشجع على الوصول الى المعرفة والمهارات ذات القيمة للمستشفى والمجتمع.

- الجودة والسلامة :

نلتزم بمواصلة تحسين الجودة وتعزيز حجم ونوعية ونطاق البنية التحتية وخدمات الرعاية الصحية كما نلتزم بإيجاد بيئة تتميز بالسلام والامان وتقليل المخاطر لجميع المراجعين وذويهم والزوار والموظفين وبالسعي لتحقيق توقعات جميع عملائنا وتوعيتهم بأوضاعهم الصحية بحيث يكونوا شركاء في الرعاية الصحية.

- التعاون والعمل بروح الفريق:

نعمل على تعزيز مناخ الثقة والتعاون والانفتاح حيث يمثل العمل بروح الفريق الواحد رغبة و إخلاص جميع العاملين للعمل معا لتحقيق مهمة المستشفى المتمثلة في تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية.

- الكرامة والاحترام:

نتعامل مع جميع الافراد سواء العملاء والعاملين بالنزاهة والعطف والصدق والعدالة والسرية كما نشتمن دور كل عضو من شركائنا وموظفينا.

- المساءلة:

نؤمن بمسؤوليتنا عن توفير افضل انواع الرعاية من خلال الادارة المثلى للموارد المتاحة ومسؤولية الدفاع عن مصلحة المجتمع وتأمين الموارد لتلبية احتياجاته

منظومة الاهداف الوطنية والاهداف المؤسسية الاستراتيجية والاستراتيجيات الداعمة

الاهداف الوطنية	الاهداف المؤسسية الاستراتيجية	الاستراتيجيات الداعمة (الغايات)
<p>1. تطوير الاجراءات والبروتوكولات العلمية المبنيّة على الادلة العلمي.</p> <p>2. استمرارية الحصول على شهادة ISO22000, و ISO 9001</p> <p>3. تطبيق معايير الاعتماد الصحية الدولية والوطنية و الأهداف الوطنية لسلامة المرضى</p> <p>4. الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي</p>	<p>1. تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية ضمن بيئة آمنة.</p>	
<p>5. تحسين رضى العملاء (مرضى، موظفين، موردين، طلاب)</p>		
<p>6. تحسين سلامة المرضى.</p>		
<p>7. تحديث بعض الاجهزة والمعدات الطبية وغير الطبية واستبدال بعض:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اجهزة غسيل الكلى - اجهزة القسطرة - اجهزة التنفس - الحاضنات - اجهزة التنظير - أجهزة الأشعة - عدد العمليات 		<p>ضمان جودة الرعاية الصحية</p>
<p>8. تحديث البنية التحتية</p> <ul style="list-style-type: none"> - المصاعد - توسيع الكراجات - الأجنحة الخاصة - المطبخ - البويلرات - المصبغة - انظمة التكييف والتبريد - انشاء حضانة لابناء العاملين. - عمل نظام البطاقة الممغنطة الذكية للموظفين لاستخدامها لغايات الحضر والانصرافو استخدام المصاعد والكراجات. 		
<p>1. استكمال افتتاح الاسرة بالطاقة الاستيعابية للمستشفى (647) وتشغيلها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - استكمال تشغيل اسرة جناح 11C 	<p>2. توسعة أجنحة المرضى بزيادة عدد الاسرة وتشغيلها مترافقا مع توسعة مواقف السيارات وبناء مدخل إضافي للمستشفى.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - استكمال تشغيل اسرة جناح 9 D - استكمال تشغيل اسرة جناح 4D - استكمال تشغيل اسرة جناح 12A - استكمال تشغيل عمليات الطوارئ - استكمال تشغيل عمليات الحروق - توفير مكاتب ادارية للدوائر التي تشغل اجنحة المرضى ليتم استغلالها. 		
<p>2. انشاء مراكز التميز الطبي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - انشاء مركز العلاج بالأشعة - انشاء مركز رعاية الأم الجنين - انشاء مركز جراحة العمود الفقري - مركز أورام وسرطانات 		
<p>3. توسعة مواقف السيارات</p>		
<p>4. بناء مدخل اخر للمستشفى</p>		
<p>1. استكمال حوسبة الملف الطبي</p>	<p>3. الوصول الى مستشفى محوسب بشكل كلي خلال ثلاث سنوات.</p>	
<p>2. توفير الأجهزة والخوادم الضرورية لاستكمال الحوسبة</p>		
<p>3. استكمال حوسبة الأفلام الشعاعية (Pacs system) والاجراءات الطبية.</p>		
<p>1. السعي لتسويق الخدمات التي يقدمها المستشفى داخلياً وخارجياً:</p> <ul style="list-style-type: none"> - المشاركة في المعارض الطبية الخارجية - التواصل مع سفارات الدول المتوقع حضور معارض فيها - التواصل مع وسائل الاعلام لإبراز الانجازات الطبية في المستشفى - انشاء مشاريع استثمارية طبية 	<p>4. تسويق خدمات المستشفى والتنافس مع القطاعات التي تقدم نفس الخدمة لزيادة الإيرادات.</p>	<p>تحقيق التمويل المستدام لقطاع الرعاية الصحية مع تقليل العبئ على التمويل العام</p>
<p>2. عقد شراكات واتفاقيات مع جهات لتسويق خدمات المستشفى داخلياً وخارجياً</p> <ul style="list-style-type: none"> - الشركات الكبرى في الاردن - النقابات المهنية - الجامعات الرسمية والاهلية - شركات التأمين 		
<p>1. ايجاد مصادر بديلة للطاقة</p>	<p>5. خفض النفقات التشغيلية للمستشفى</p>	
<p>1. استيعاب من يتقدم لطلب التدريب وذلك حسب القدرة الاستيعابية للمستشفى.</p>	<p>6. تعزيز ودعم التعليم والتدريب والبحث</p>	<p>ضمان توفر الكوادر الطبية</p>

<p>2. متابعة ومراقبة الابحاث العلمية على الانسان والتي يتم اجراؤها داخل المستشفى.</p>	<p>العلمي.</p>	<p>المؤهلة.</p>
<p>3. متابعة التدريب الطبي والتعليم المستمر داخل المستشفى. 4. عقد برامج تدريب متخصصة.</p>		
<p>1. توفير الكوادر والخبرات الطبية لمختلف التخصصات: - استقطاب الكفاءات الطبية - استحداث ادوار التمريض المتخصص - توفير الكوادر البشرية بما يتناسب مع زيادة عدد الاسرة.</p>	<p>7. تنمية وتأهيل الموارد البشرية .</p>	
<p>1. تطوير الأداء: - تفعيل دور مركز التطوير والتدريب بالمستشفى. - تحقيق طموحات الموظفين في تحقيق الامتيازات الوظيفية. - تطوير نظام تقييم الاداء السنوي - وجود نظام تحفيز واضح للموظفين وربط المكافآت بتقييم الأداء - عقد برامج تدريب سنوية وحسب التخصصات.</p>		

الجدول الزمني لاعداد ومتابعة الخطة الاستراتيجية

12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
												تشكيل لجنة اعداد ومراجعة وتطوير الخطة الاستراتيجية
												تقوم اللجنة بجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد وتطوير الخطة
												تقوم اللجنة بتقديم مشروع للخطة الإستراتيجية
												يقوم المكتب التنفيذي بمراجعة الخطة الإستراتيجية
												عرض الخطة الاستراتيجية على مجلس الإدارة لاعتمادها النهائي
												تقوم كل دائره بوضع خطه تنفيذيه سنويه
												يقوم المكتب التنفيذي باعتماد خطط العمل السنوية
												يقدم مندوب كل دائره بتقديم تقرير عن سير الخطط التنفيذيه للدائره لرئيس اعداد ومراجعة وتطوير الخطة الاستراتيجية
												يقوم كل مدير دائرة بعرض تقرير عن تنفيذ ومراجعة وتقييم خطة العمل الخاصة بالدائرة المسئول عنها

خطط العمل التشغيلية السنوية للدوائر (2015)