



دولة فلسطين

# تقرير

## ديوان الرقابة المالية و الإدارية

أداء المستشفيات الحكومية و المستشفيات الخاضعة لرقابة الديوان  
” زيارات رقابية ميدانية مفاجئة “

تموز/2013

رقابه و تدقيق من أجل البناء و التنمية و تعزيز الحكم الرشيد

## فهرس المحتويات

3.....	الملخص التنفيذي:
4.....	مقدمة:
5.....	أولاً: النواحي الايجابية .....
5.....	ثانياً : فرص التحسن .....
5.....	1. خدمات الطوارئ .....
6.....	2. معاملة المرضى والجمهور .....
6.....	3. نواقص واحتياجات .....
7.....	4. العيادات الخارجية.....
7.....	5. ملاحظات أخرى متعلقة بالإجراءات المختلفة .....
8.....	النتائج.....
8.....	التوصيات: .....

## الملخص التنفيذي:

من خلال الجولات الميدانية التي قام بها موظفو ديوان الرقابة المالية والإدارية للرقابة على عدد من المستشفيات الحكومية بغرض الوقوف على أداء هذه المستشفيات الخاضعة لرقابة الديوان حيث تمت الزيارات خلال ساعات النهار وساعات ما بعد الإفطار . تناول التقرير تقييم أداء وجاهزية المستشفيات لاستقبال الحالات المرضية خلال الشهر الفضيل والوقوف على مستوى الخدمات المقدمة للمرضى وقد خلاص التقرير إلى أهم النتائج التالية:

### المخالفات:

1. عدم وجود أطباء أخصائيين في أقسام الطوارئ في المستشفيات التي تمت زيارتها، و تبين أن غالبية الأطباء الموجودين في أقسام الطوارئ من الأطباء المتدربين.
2. غياب الطواقم الطبية من أطباء ، ممرضين وفنيين وموظفي التسجيل والاستقبال في قسم طوارئ الاطفال (مجمع فلسطين الطبي ) 2013/7/11 الساعة 8:30-9:00 .
3. سوء المعاملة من قبل الأطباء والممرضين مع بطف في تقديم الخدمات .
4. عدم وجود فترات مناوبة (ورديات) في عمل الصيدليات مما يضطر المرضى للجوء الى الصيدليات الخارجية .
5. تدني مستوى النظافة في بعض المستشفيات وبالتحديد دورات المياه .
6. الاكتظاظ الكبير في أعداد المراجعين للعيادات الخارجية .
7. عدم التزام الأطباء في العيادات الخارجية بساعات الدوام الرسمي .

### وبناء على ما تم التوصل إليه من ملاحظات نوصي بما يلي:

1. ضرورة تواجد الأطباء الأخصائيين بشكل دائم في عيادات الطوارئ والأقسام.
2. ضرورة وجود الطواقم الطبية المناوبة في كافة الأوقات في أقسام الطوارئ وعدم تركها خالية من العاملين ((الأطباء، الممرضين...الخ)).
3. ضرورة التزام الأطباء الأخصائيين بساعات الدوام الرسمي الامر الذي من شأنه التقليل من الاكتظاظ في أعداد المراجعين مع ضرورة تنظيم عملية تقديم الخدمة للمراجعين كاستخدام الأرقام لحفظ الأدوار .
4. ضرورة الاهتمام بالنظافة بشكل اكبر وعلى مدار الساعة .
5. تطوير العلاقة بين المرضى والعاملين في المستشفى من خلال متابعة قضايا وشكاوى المرضى ومتابعة أداء العاملين وقدراتهم على الاتصال والتواصل مع المرضى والمراجعين باستمرار .
6. قيام وزارة الصحة بدراسة احتياجات المستشفيات والعمل على سد هذه الاحتياجات ولو بالإمكانات المتوفرة .

## مقدمة:

يهدف التقرير إلى التحقق من سلامة سير إجراءات العمل في المستشفيات من حيث تقديم الخدمة للمواطن بالشكل الأمثل وتنظيم العمل فيها والتحقق من مستوى النظافة ومدى رضا المرضى في الأقسام عن الطواقم العاملة (الأطباء، الممرضين... الخ).

تكمن أهمية التقرير في مساهمته في بناء دولة المؤسسات والقانون وتعزيز الحكم الرشيد من خلال تقديم ملاحظات ومقترحات وتوصيات لصناع القرار تسهم في تصويب الأداء وضمانه سير الإجراءات وتقديم خدمات أفضل في المستشفيات بما يتفق والقوانين والتعليمات والأنظمة .

لقد قمنا بالرقابة والتدقيق على المستشفيات من خلال تنفيذ مهمة رقابية غير تقليدية وذلك بهدف التأكد من سلامة الاجراءات وسير العمل في هذه المستشفيات والوقوف على أدائها .

## منهجية التدقيق :

قام موظفو ديوان الرقابة المالية والإدارية بإجراء جولات ميدانية غير معلنة على عدد من المستشفيات خلال الفترة 7/9-2013/7/13 من خلال قيام الطواقم الميدانية بزيارات ميدانية أثناء النهار وفي ساعات ما بعد الإفطار شملت المستشفيات: مجمع فلسطين الطبي /رام الله، رفيديا، الوطني /نابلس، الشهيد ثابت ثابت /طولكرم، الشهيد خليل سليمان /جنين، درويش نزال /قلقيلية، عالية الحكومي /الخليل ، المستشفى الأهلي /الخليل، الحسين /بيت جالا ومستشفى أريحا الحكومي/أريحا.

هذا ومن خلال الزيارات الرقابية تم تسجيل الملاحظات التالية :

## أولاً: النواحي الإيجابية

يثمن الديوان كافة النواحي الإيجابية التي تقوم بها الوزارة وإدارة المستشفيات وكافة الطواقم العاملة في المستشفيات الحكومية على مدار الساعة من خلال توفير برامج العمل والاستعدادات التي من شأنها تقديم خدمات طبية أفضل ضمن الإمكانيات المتوفرة .

## ثانياً : فرص التحسن

من خلال الزيارات الرقابية الميدانية على المستشفيات تبين للديوان أن هناك ملاحظات وفرص تحسين يمكن إدراجها على النحو التالي :

### 1. خدمات الطوارئ

1. عدم وجود أطباء أخصائيين في أقسام الطوارئ، و تبين أن الأطباء الموجودين في أقسام الطوارئ غالبيتهم من الأطباء المتدربين، حيث يتم الاعتماد عليهم للقيام بالعمل (كافة المستشفيات).

2. تذمر المواطنين من مستوى الخدمات المقدمة في أقسام الطوارئ خلال الفترة المسائية، حيث يتواجد طبيب مناوب واحد فقط، الأمر الذي يترتب عليه ضغط في العمل وعدم تمكنه من تغطية الحالات الواردة (مستشفى جنين).

3. من خلال زيارة مجمع فلسطين الطبي في فترة بعد الإفطار (8:30-9:00) بتاريخ 2013/07/11 تبين ما يلي :

• عدم تواجد الطواقم الطبية والفنية والمساعدة في قسم طوارئ الأطفال (أطباء، ممرضين، فنيين، موظفين تسجيل واستقبال) ، مع اضطرار المراجعين للانتظار لحين الانتهاء من استراحة الأطباء على حد قول المرضى .

• الإهمال وغياب الرقابة حيث لوحظ وجود غرفة لوازم الأدوية الرئيسة بقسم الطوارئ بمجمع فلسطين الطبي مفتوحة ومتروكة دون رقابة مما يسهل عملية النهب والسرقة واساءة الاستخدام .

• لوحظ وجود 3 حالات مرضية في ممر طوارئ الأطفال بمجمع فلسطين الطبي (في انتظار الدور) رغم وجود أربعة أسرة غير مشغولة في القسم.

4. الضغط على قسم الطوارئ في مستشفى الخليل الحكومي حيث لاحظ طاقم التفتيش إشغال كافة أسرة الطوارئ العشرة . نرى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار حجم المحافظة حيث يصل عدد سكانها الى (700.000) نسمة وفق الإحصائيات الرسمية .

### 2. معاملة المرضى والجمهور

• من خلال الحديث مع عدد من المرضى ومرافقيهم داخل أقسام بعض المستشفيات أفاد عدد لا بأس به منهم باستيائهم وعدم رضاهم عن المعاملة التي يتلقونها من العاملين (الأطباء، الممرضين...الخ) كما

وأفاد البعض ببطء تقديم الخدمة العلاجية (مستشفى جنين، مستشفى الخليل، مجمع فلسطين الطبي/ رام الله، المستشفى الوطني في نابلس).

- المعاملة غير الإنسانية للمرضى ومرافقيهم في بعض الأحيان (قيام أحد الأطباء في مجمع فلسطين الطبي بالصراخ على رجل كبير بالسن بشأن تقرير طبي وذلك في غرفة التمريض رقم (7)).
- لوحظ وجود استياء لدى بعض المراجعين من مواعيد العمليات التي يقرها الأطباء في العيادات الخارجية حيث يمتد الدور لشهور طويلة. (مستشفى الخليل، مستشفى رفديا )
- استياء من قبل بعض المراجعين بسبب تأخر الدور لإجراء التصوير الطبقي والرنين المغناطيسي لفترات طويلة (مستشفى الخليل الحكومي).

### 3. نواقص واحتياجات

- تبين وجود نقص في بعض الأدوية في بعض الأقسام (قسم العظام مستشفى جنين الحكومي) وهي عبارة عن حقن حيث يقوم المرضى بشرائها من الخارج.
- نقص الأسرة في قسم الولادة في مستشفى الخليل الحكومي ولوحظ استياء البعض من وجود إجراء يقضي بتوقيع زوج (أو مرافق) المرأة الخاضعة للولادة على كتاب يخلي مسؤولية المستشفى من تبعات ما بعد الولادة مباشرة كون الأسرة بالقسم لا تكفي الأعداد الموجودة .
- انخفاض عدد الممرضين المشرفين خلال الفترة المسائية (مستشفى جنين، مستشفى الخليل).
- لوحظ وجود خلل في عمليات سحب عينات الدم (نقص بالكمية المطلوبة لإجراء الفحص) لوحظ ذلك بمتابعة المراجعين للفحص بالمختبر مما يضطرهم لإجراء الفحص مرة أخرى والانتظار لساعات) مجمع فلسطين الطبي).
- لوحظ أن جهاز قياس نسبة التميع بالدم في مستشفى طولكرم معطل من فترة تزيد عن ثلاثة أشهر، حيث يتوجه المرضى لإجراء الفحص لدى القطاع الخاص.
- لا يوجد مناوبات (ورديات) في عمل الصيدليات في غالبية المستشفيات مما يضطر المرضى لشراء الأدوية من خارج المستشفى .
- لا يتم عمل بعض الفحوصات المخبرية وصور الأشعة داخل بعض المستشفيات (مستشفى جنين).
- من خلال عمل جولة في أقسام مستشفى جنين الحكومي ( قسم الرجال والأطفال والنساء والعناية المكتفة)، لوحظ وجود اكتظاظ في الأقسام المذكورة خاصة قسم الأطفال الذي يتوفر فيه 25 سرير وفي حالات الاكتظاظ يتم وضع أكثر من طفل على سرير واحد ، كما وأن قسم العناية المركزة يحوي أربعة أسرة ، مما يضطر المستشفى في حالات الاكتظاظ لنقل بعض الحالات إلى المستشفيات الخاصة، كما أن بعض الحالات قد تكون بحاجة إلى عناية مركزة ولم يتوفر لها سرير.
- عدم وجود الأطباء الأخصائيين في المستشفيات أيام العطل الرسمية إلا في الحالات الطارئة جدا حيث يتم استدعاء الطبيب هاتفيا إذا ما نجحت إدارة المستشفى في ذلك .

#### 4. العيادات الخارجية

- لوحظ وجود اكتظاظ كبير في أعداد المراجعين للعيادات الخارجية الأمر الذي يؤدي إلى انتظار المراجعين لساعات طويلة (كافة المستشفيات).
- عدم التزام الأطباء الأخصائيين في العيادات الخارجية بساعات الدوام الرسمي (كافة المستشفيات).
- عدم مناسبة قاعات انتظار المراجعين من حيث (ضيق المكان المخصص للانتظار وعدم توفر التهوية والتبريد الكافي، وعدم كفاية مقاعد الانتظار (كافة المستشفيات).
- الوقت المخصص لمراجعة الطبيب المختص في العيادات الخارجية في كافة المستشفيات غير كافي.
- المحاباة في التعامل مع المرضى حيث يتم استقبال بعض المرضى في العيادات الخارجية دون تسجيل مسبق متجاوزين بذلك من هم في الانتظار (كافة المستشفيات).

#### 5. ملاحظات أخرى متعلقة بإجراءات العمل

- تم إلغاء عيادة الغيار وفك الغرز في مستشفى طولكرم وترتب على ذلك إجراء عمليات فك الغرز بعد العمليات الجراحية في العيادات الخاصة .
- لا يتم تنظيم أوقات التنظيف في غالبية المستشفيات حيث تتم في بعض الأحيان أثناء أوقات الزيارات مما يسبب إرباكا وفوضى داخل الأقسام.
- لا يتم الالتزام بأوقات الزيارات في غالبية المستشفيات التي تم زيارتها.
- عدم الالتزام بالامتناع عن التدخين داخل أروقة المستشفيات عموماً خاصة من قبل الأطباء حيث لوحظ أن بعض الأطباء في عيادة طوارئ مستشفى الحسين في بيت جالا يقومون بالتدخين داخل أروقة المستشفى .
- بالرغم من مستوى النظافة الجيد في بعض المستشفيات إلا أنه تبين عدم الاهتمام بالنظافة بشكل كبير في البعض منها خاصة دورات المياه (مجمع فلسطين الطبي/رام الله، بيت جالا الحكومي).
- تأخر عملية خروج المرضى (مغادرة المستشفى) حيث ينتظر المرضى المقرر خروجهم لساعات من أجل الحصول على تقرير الخروج بسبب عدم وجود الطبيب المعني.
- لا يتم فصل النفايات الطبية عن النفايات الأخرى في عدد من المستشفيات (مستشفى الخليل الحكومي).

## النتائج

من واقع الرقابة والتدقيق واستناداً لقانون ديوان الرقابة المالية و الإدارية وتعزيزاً للشفافية و المساءلة  
خلص الديوان إلى أهم النتائج التالية:

- وجود نقص/ عدم توفر أطباء أخصائيين مع نقص في عدد الأسرة في خدمات الطوارئ
- تدني / غياب الأطباء الأخصائيين أيام العطل الرسمية وتخفيض عدد الطواقم في الفترات المسائية
- ضعف الالتزام بساعات الدوام الرسمي في العيادات الخارجية .
- نقص/ عدم توفر الأدوية مع نقص في عدد الأسرة في العديد من المستشفيات .
- الاكتظاظ في بعض الأقسام مع اكتظاظ كبير في أعداد المراجعين للعيادات الخارجية .
- انخفاض مستوى النظافة في بعض المستشفيات لا سيما دورات المياه .
- عدم الالتزام بساعات الزيارات الرسمية من قبل الزوار في بعض المستشفيات .

## التوصيات:

من اجل تحقيق الشفافية والمساءلة والنزاهة والوصول إلى نظام فعال يحقق مبدأ تقديم خدمات صحية  
بمستوى أداء متقدم وزيادة جودة الأداء العام بالمستشفيات ولتحقيق درجة وثوق عالية بسير العمل  
يوصي الديوان بما يلي:

1. ضرورة تواجد الأطباء الأخصائيين بشكل دائم في عيادات الطوارئ والأقسام.
2. ضرورة وجود الطواقم المناوبة في أقسام الطوارئ باستمرار وعدم تركها خالية من العاملين (الأطباء، الممرضين...الخ).
3. العمل على تحسين العلاقة بين المرضى والعاملين في المستشفى من خلال سرعة تقديم الخدمة للمرضى وتقديمها بشكل أفضل ومتابعة شكاوى المرضى والمراجعين ونقترح عقد دورات في الاتصال والتواصل لتشمل الأطباء والعاملين .
4. تنظيم أوقات التنظيف للمستشفيات بحيث تكون مناسبة وفي أوقات خارج أوقات الزيارات مع تكثيف عملية النظافة خاصة لدورات المياه .
5. الالتزام بعدم التدخين في المستشفيات واتخاذ الإجراءات الإدارية الخاصة بذلك مع إمكانية توفير مكان خاص للمدخنين .
6. ضرورة وجود مناوبات (ورديات) لعمل الصيدليات في المستشفيات حتى لا يضطر المرضى والمراجعين الى شراء الأدوية من الخارج.



7. ضرورة التزام الأطباء الأخصائيين وأطباء العيادات الخارجية بساعات الدوام الرسمي للتقليل من الاكتظاظ في أعداد المراجعين وتقديم خدمات طبية أفضل وبجودة أعلى.
8. أن تقوم وزارة الصحة بعمل دراسة شاملة لاحتياجات المستشفيات والعمل على توفير النواقص وسد الاحتياجات الضرورية منها مما يمكن من تقديم الخدمة بالحد المقبول والعمل على توفير كافة النواقص من التجهيزات و الأدوية في المستشفيات بشكل دائم .

➤ وأخيراً ومن الملفت للنظر أيضاً أن استيفاء الرسوم من المرضى يتم بناء على تعليمات من الوزير وليس بقانون خلافاً للقانون الأساسي الفلسطيني .

انتهى ،،