



وزارة الصحة الفلسطينية
Palestinian Ministry of Health



التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية

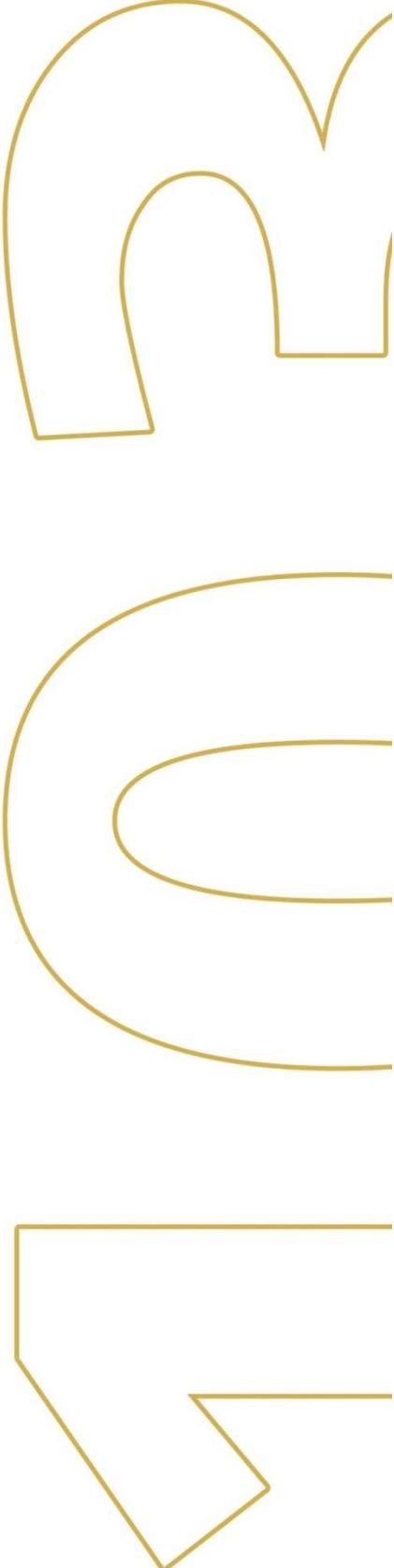
وزارة الصحة
غزة - فلسطين

إعداد وحدة الشكاوى
ديسمبر 2025





إعداد فريق العمل
اسلام بشير دهليز
رهزي عزمي الفار



إشراف
د. سامي ابراهيم أبو ناموس
مدير وحدة الشكاوى

مراجعة
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
الادارة العامة للمستشفيات

تصميم
العلاقات العامة والإعلام

قائمة المحتويات:

4.....	تقديم
5.....	تمهيد
6.....	ملخص تفيلي
7.....	ماذا يقصد بالتصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية ومستوياته
7.....	أهداف تصنيف الشكاوى
8.....	منهج البحث والأسلوب
8.....	أنتمة التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية
9.....	التصنيف الفلسطيني للشكاوى في وزارة الصحة
10.....	محتوى التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية



تقديم:

انطلاقاً من التزام وزارة الصحة الفلسطينية بتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات الصحية، وإيماناً منها بحقوق المرضى ومتلقي الخدمات الصحية في تقديم ملاحظاتهم وشكاواهم، جاء إعداد تصنيف شكاوى وزارة الصحة ليكون أداة تنظيمية مرجعية تسهم في تطوير منظومة إدارة الشكاوى على أساس مهنية ومنهجية واضحة.

ويهدف هذا التصنيف إلى توحيد آلية تصنيف الشكاوى الصحية والإدارية الواردة من المواطنين والمرضى، بما يضمن تحليلها بشكل دقيق، ومعالجتها بعدلة وفاعلية، ويساعد في تحديد مواطن الخلل ونقطات التحسين في مختلف مستويات تقديم الرعاية الصحية، سواء كانت إكلينيكية، إدارية، أو متعلقة بالعلاقات والتواصل.

كما يساهم تصنيف الشكاوى في تعزيز سلامة المرضى، وتحسين جودة الرعاية الصحية، وتطوير الأداء المؤسسي في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة، من خلال توفير قاعدة بيانات منظمة تدعم اتخاذ القرار، ووضع الخطط التصحيحية والوقائية المبنية على الأدلة.

وإذ تعتمد وزارة الصحة هذا التصنيف، فإنها تؤكد حرصها الدائم على الاستماع لصوت المريض، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر بما يضمن استجابة فعالة لاحتياجات المرضى المتعددة وتوقعاتهم، ويعزز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الصحية ويحقق العدالة، ويحفظ كرامة الإنسان، ويرتقي بمستوى الخدمات الصحية المقدمة لأبناء شعبنا الفلسطيني.

د. يوسف حرب أبو الريش

وكيل وزارة الصحة

دولة فلسطين

ديسمبر 2025



تمهيد:

انطلاقاً من الدور المحوري الذي تضطلع به وحدة الشكاوى في وزارة الصحة الفلسطينية في ترسیخ ثقافة المساءلة والتحسين المستمر، يأتي إعداد التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية خطوة استراتيجية تهدف إلى تطوير منظومة إدارة الشكاوى وفق أسس مهنية ومنهجية موحدة.

إن هذا التصنيف لم يأتِ بمعزل عن الواقع العملي، بل جاء استجابةً لحاجة فعلية إلى إطار وطني واضح يضمن توصيف الشكاوى الصحية والإدارية ولعلاقتيه بدقة، ويساعد في تحليها بصورة علمية، بما يسهل معالجتها، واستخلاص الدروس المستفادة منها، وتحويلها إلى فرص حقيقة لتحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

وإذ نضع بين أيديكم هذا التصنيف، فإننا نؤكد أن وحدة الشكاوى تتظر إلى الشكوى بوصفها أداة إصلاح وتطوير، وصوتاً صادقاً يعكس تجربة المريض ومتلقي الخدمة، ويسهم في كشف مكامن الخلل وتعزيز نقاط القوة في مختلف مستويات تقديم الخدمة الصحية.

كما يهدف هذا التصنيف إلى توحيد المفاهيم والإجراءات بين جميع المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة، وتوفير قاعدة بيانات دقيقة وموثوقة تدعم صناع القرار في وضع السياسات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المبنية على الأدلة.

وفي الختام، نتقدم بالشكر والتقدير لكل من أسهم في إعداد ومراجعة هذا العمل، مؤكدين التزام وحدة الشكاوى بمواصلة العمل على تطوير آليات إدارة الشكاوى، بما يضمن الاستجابة الفاعلة لاحتياجات المواطنين، ويحفظ كرامتهم، ويعزز ثقتهم بمؤسساتنا الصحية، ويسهم في الارتقاء بالخدمات الصحية المقدمة لأبناء شعبنا الفلسطيني.

د. سامي إبراهيم أبو ناموس

مدير وحدة الشكاوى
وزارة الصحة
دولة فلسطين



ملخص تنفيذي

يهدف كتيب **تصنيف الشكاوى في وزارة الصحة الفلسطينية** إلى دراسة وتوحيد وتنظيم آلية تصنیف الشکاوى الواردة من المستفيدين بما يضمن التعامل معها بشكل منهجي وفعال، ويسمى في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز سلامة المرضى ورضا الجمهور، يعتمد التصنيف على مستويات متدرجة تبدأ بتحديد طبيعة الشکوى (طبية، علاقات ومعاملات، إدارية)، وتنتهي بتصنيف تفصيلي يغطي مختلف جوانب الرعاية الصحية والإدارية. وبعد هذا التصنيف أداة مرجعية لدعم اتخاذ القرار، وتحديد مواطن الخل، وتعزيز الشفافية والتحسين المستمر في منشآت وزارة الصحة.



ماذا يقصد بالتصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية ومستوياته:

التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية هو إطار وطني معتمد يهدف إلى تنظيم وتوحيد آلية تصنیف الشكاوى الصحية الواردة إلى وزارة الصحة والمنشآت الصحية التابعة لها، بطريقة منهجية تساعده على تحليل الشكاوى، معالجتها بفعالية، واستخلاص مؤشرات تدعم تحسين جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.

يعتمد هذا التصنيف على مستويات متدرجة تضمن الوضوح والدقة في توصيف الشكوى، وتسهّل متابعتها واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها وهي على النحو الآتي:

- المستوى الأول: طبيعة الشكوى
- المستوى الثاني: الفئة
- المستوى الثالث: الفئة الفرعية
- المستوى الرابع: التصنيف التفصيلي

أهداف تصنيف الشكاوى

يهدف تصنيف الشكاوى في وزارة الصحة الفلسطينية إلى ما يلي:

1. تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال رصد مواطن القصور في الرعاية الصحية، والإجراءات الإدارية، وبيئة المنشآت الصحية.
2. تعزيز سلامه المرضى عبر الكشف المبكر عن مخاطر السلامة ومكامن القصور وحوادث السلامة تجنبًا لحدوث الأخطاء الطبية.
3. تسهيل تحليل الشكاوى وتحديد أنماطها وأسبابها الجذرية وفق تصنیفات واضحة ومحددة.
4. دعم اتخاذ القرار وتوفير بيانات دقيقة تسهم في التخطيط ووضع الإجراءات التصحيحية والوقائية.
5. توحيد منهجية تصنیف الشكاوى في جميع المنشآت الصحية التابعة للوزارة بما يضمن العدالة والاتساق في التعامل معها.
6. تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين أداء العاملين في وحدة الشكاوى والعاملين في القطاع الصحي.
7. رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز ثقة المواطنين بالخدمات الصحية المقدمة.
8. رفع التوصيات لضمان التزام المنشآت الصحية معايير الجودة وسلامة المرضى.



منهج البحث والأسلوب

استند إعداد التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية إلى منهج بحثي تحليلي منظم، شمل مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بإدارة وتصنيف الشكاوى الصحية، والاطلاع على التصنيفات الدولية في هذا المجال منها (السعودية والعمانية والأردنية والمصرية) بغرض التحليل والاستفادة منها. وبناءً على ذلك، تم تطوير إطار تصنفي وطني يراعي المعايير الدولية ضمن النهج الصحي الفلسطيني ، وقد قام فريق العمل بمراجعة الإطار وتعديلاته ليشمل جميع أنواع الشكاوى التي يتم رصدها من خلال القنوات المختلفة التابعة لوزارة الصحة. ويهدف هذا النهج إلى توفير أداة عملية وموحدة تدعم تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة واقع الشكاوى وإيجاد الحلول ورفع التوصيات التي تسهم في تعزيز سلامة المرضى وإدارة فعالة للشكاوى.

أتمتة التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية

بعد اعتماد التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية من قبل عطوفة وكيل الوزارة سيتم توفير محتويات التصنيف الفلسطيني للشكاوى الصحية بصيغة إلكترونية ليتمكن مستخدمي التصنيف من استخراج المحتويات ورفعها على برامج إدارة الشكاوى الصحية الإلكترونية المستخدمة . (منظومة صحي الإلكتروني <https://www.sehatty.ps/public>)



التصنيف الفلسطيني للشكاوى في وزارة الصحة



محتويات التصنيف الفلسطيني للشكوى الصحية:/

مستوى التصنيف	التفسير
طبيعة الشكوى	تمثل طبيعة الشكوى المستوى الأول للتصنيف حيث تقسم الشكوى إلى ثلاثة اصناف عامة: شكاوى طبية، شكاوى علاقات ومعاملات، شكاوى إدارية.
الفئة	تمثل الفئات المستوى الثاني للتصنيف، حيث يساعد على توضيح أنواع الشكاوى.
الفئة الفرعية	تمثل الفئات الفرعية المستوى الثالث للتصنيف، حيث تقسم الفئات إلى شكاوى متخصصة.
التصنيف	تمثل التصانيف المستوى الرابع للتصنيف، وهو ما يتم استخدامه لتصنيف الشكاوى الصحية، حيث يمثل كل تصنيف تفصيلاً دقيقاً للفئات الفرعية.



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
عدم الاهتمام باحتياجات واستفسارات المريض أو مرفقته	رحلة المريض	جودة الرعاية	شكاوى طبية
عدم المرور على المريض حسب النظام			
رعاية طبية أو تمريضية دون المستوى			
خلل في مسار المريض الصحي			
خلل في التنسيق الطبي			
معاملة قاسية أثناء العلاج أو الفحص			
عدم رؤية أو الاستماع للمريض			
عدم تجاوب الكادر الطبي مع المريض			
عدم وضوح بالخطة العلاجية			
تأخر بدء العلاج الطبي			
عدم الالتزام بالخطة العلاجية	العلاج	الجودة	الجودة
نتائج العلاج "عدم تحقيق النتائج المتوقعة"			
ضعف المتابعة أثناء العلاج			
تخرج المريض قبل استكمال العلاج			
عدم ملائمة العلاج للحالة المرضية			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
شكوى طبية	الجودة	تشخيص المريض	خطأ طبي التشخيص الخاطئ أو غير الدقيق خطأ في التصوير التصويري تأخر تشخيص المريض عدم توثيق التشخيص بشكل صحيح عدم استكمال الفحوصات اللازمة تضارب التشخيصات الطبية عدم إعطاء وصفة العلاج وصف العلاج بدون كشف طبي إعطاء العلاج لمريض آخر بالخطأ ظهور أعراض شديدة بعد تناول علاج معين صرف أدوية منتهية الصلاحية صرف العلاج بدون وصفة طبية خطأ في صرف العلاج صرف كمية غير كافية من العلاج اللازم دون إشعار المريض عدم توفر العلاج بالصيدلية رغم وجوده في مخازن الأدوية رفض صرف العلاج عدم توفر تطعيمات خطأ في توقيت التطعيمات عدم شرح الآثار الجانبية المحتملة للقاح



علاج خاطئ	حوادث السلامة	السلامة	شكاوى طبية
عدوى مكتسبة في المستشفى كان يمكن منع حدوثها			
عدم اتخاذ تدابير منع العدوى من قبل الطاقم الطبي			
عدم الامتثال لطلب التمريض لمعاينة المريض المنوم			
مضاعفات ناتجة عن العلاج			
اغلاق مخارج الطوارئ			
عدم عمل أجهزة إنذار الحريق			
حوادث سقوط المريض أو المراافق داخل المراافق			
التعرض لأماكن معدية أو أشخاص مصابين بالعدوى			
عملية جراحية خاطئة			
عدم استدعاء الطبيب من قبل الممرض المسؤول			
الإجراء الجراحي في الموضع الخطأ			
مضاعفات بعد العملية الجراحية			
ترك الأدوات أو المستلزمات الطبية داخل جسد المريض			
إلغاء أو تأجيل عملية جراحية لسبب غير مقنع			
فقدان غير متوقع لطرف أو وظيفة			
اتلاف عضو داخلي			
وفاة المريض نتيجة لإجراء خاطئ			
إصابة ناتجة عن سوء التخلص من النفايات الطبية			
تعطل أو سوء استخدام الأجهزة الطبية			
عدم وجود شارة تحديد هوية المريض			
ضعف الإضاءة في الممرات			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
تعقيد الإجراءات	إجراءات الإدارية	الإدارية	شكوى إدارية
تأخر معاملات			
قصور في سرعة أو دقة إجراءات التسجيل			
عدم الالتزام بقوانين المنشأة الصحية			
عدم الحصول على الخدمة المطلوبة			
عدم توفر لوحات إرشادية واضحة داخل المرفق.			
عدم الالتزام بنظام الحجز المعتمد			
عدم الالتزام بمواعيد الزيارة			
عدم احترام موعد حجز المريض في العيادات الخارجية			
ازدحام المراجعين وسوء تنظيم الحالات			
البنية التحتية والمباني "تسرب مياه، رطوبة، تعطل المصاعد"	بيئة المنشأة الصحية	المؤسسية	شكوى مؤسسية
ضعف التهوية والإضاءة وانخفاض او ارتفاع درجات الحرارة			
عدم توفر بيئة هادئة للمرضى			
تدني مستوى النظافة والتعقيم			
تدني مستوى خدمات الطعام			
قصور في المرافق المخصصة للمرافقين والزوار.	بيئة غير مهيأة لذوي الاحتياجات الخاصة	الشكاوى المؤسسية	شكوى إدارية
بيئة غير مهيأة لذوي الاحتياجات الخاصة			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
ضعف التحكم في حركة الافراد داخل المنشأة			
عدم وجود موظفي الامن في المكان			
قصور في الامن الشخصي للمريض ومرافقه			
خلل في أنظمة السلامة من الحرائق والطوارئ			
السرقة والفقدان			
عدم الالتزام بسياسة منع التدخين	الأمن والسلامة	الشكاوى المؤسسية	شكاوى إدارية
شكاوى متعلقة بمنطقة موقف ركوب المرضى			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
عدم توفر تخصص صحي دقيق	الكادر الصحي	الكادر الصحي	طبيعة الشكوى
عدم توفر مختصين صحين بذوي الاحتياجات الخاصة			
نقص الكوادر المؤهلة أو سوء توزيعها			
عدم التعامل مع علاج الألم بالطرق المتبعة			
عدم ارتداء الموظفين لشارات تحديد الهوية			
عدم الالتزام بزي العمل			
نقص المستلزمات الطبية			
نقص أو تعطل المعدات والأجهزة الطبية			
نقص في الكراسي المتحركة داخل القسم			
عدم توفر أسرة بالمستشفى			
عدم توفر فرشات على اسرة المرضى	الموارد	الموارد	طبيعة الشكوى
نقص أو فقدان الملف الطبي للمريض			
قصور في حماية السرية والخصوصية لملف المريض			
أخطاء التسجيل" البيانات غير سليمة بالملف"			
شكاوى صعوبة وصول الطبيب للسجل الطبي عند الحاجة.			
شكاوى متعلقة بالتقرير طبي			
شكاوى متعلقة بتثليغ الولادة	السجلات الصحية	السجلات الصحية	طبيعة الشكوى
شكاوى متعلقة بتثليغ الوفاة			
شكاوى متعلقة في التحويلات الطبية			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى
رفض استقبال المريض	إتاحة الوصول إلى خدمة صحية	الوقت والإتاحة	شكاوى إدارية
تأخر فحص المريض في الطوارئ مخالفًا للمعايير المتبعة			
تأخر التشخيص الطبي			
تأخر نتائج التحاليل الطبية			
تأخر إعطاء العلاج			
تأخر إجراء عملية جراحية			
رفض إعطاء موعد للحجز			
طول وقت الانتظار قبل تلقي الخدمة			
تأجيل موعد الحجز			
إلغاء موعد الحجز			
حجز موعد بعيد أو محدودية الفترات الزمنية المتاحة	الإحالة والنقل		
رفض إحالة مريض			
عدم وضوح إجراءات الإحالة			
ضعف التنسيق بين الأقسام			
محدودية الموارد المتاحة للإحالة "نقص اسرة - أجهزة كادر - غرف - اسعاف"			
عدم تحديد المكان المفترض لإحالة المريض عليه			
تأخر النقل الداخلي للمرضى بين الأقسام.			



التصنيف	الفئة	الفئة الفرعية	طبيعة الشكوى		
عدم التواصل مع المريض	التواصل بين المريض والطاقم الصحي	الاتصال والتواصل	شكاوى العلاقات والمعاملات		
قصور في التواصل مع المريض					
قصور في التواصل بين مقدمي الرعاية					
عدم إشراك المريض في القرار العلاجي					
لم يتم إشراك عائلة المريض					
معلومات خاطئة أو غير صحيحة					
قصور في توفير الدعم النفسي للمريض	الدعم النفسي	الاهتمام بالمريض	الاهتمام بالمريض		
سلوك عدواني/سلوك غير لائق	الاعتداءات والمضايقات				
تجاوزات أخلاقية					
اعتداء على مريض "لفظي أو جسدي"	انتهاك خصوصية المريض				
انتهاك/خرق السرية الطبية					
انتهاك خصوصية المريض	إقرار المريض الطبي				
لم يتم شرح الإقرار الطبي					
عدم الحصول على الموافقة أو الحصول على موافقة باطلة					



تم بحمد الله

