

Health policies and procedures for Healthcare Organisations

السياسات والإجراءات الصحية لمنظمات الرعاية الصحية

Dr. Israa Al-Rawashdeh MD,MPH,PhD
Faculty of Medicine
Mutah University
2022

مقدمة Introduction



- **Providing healthcare services IS COMPLEX!**
تقديم خدمات الرعاية الصحية أمر معقد!
- **Health care organizations use policies and procedures so they can reduce this complexity.**
تستخدم مؤسسات الرعاية الصحية السياسات والإجراءات حتى تتمكن من تقليل هذا التعقيد.
- **In most health organizations, priority is given to direct patient care. However, managers need to write, review or update policies and procedures.**
في معظم المنظمات الصحية، تعطى الأولوية لتوجيه رعاية المرضى. ومع ذلك، يحتاج المديرون إلى كتابة السياسات والإجراءات أو مراجعتها أو تحديثها.
- **Well-written, up-to-date policies and procedures reduce *practice variability* that may result in substandard care and patient harm.**
تعمل السياسات والإجراءات المكتوبة جيدًا والمحدثة على تقليل تنوع الممارسات التي تؤدي إلى رعاية دون المستوى وإيذاء المريض.
- **Therefore, maintenance of policies also ensures reduced risks (malpractice, claims. Etc.).**
لذلك، فإن صيانة السياسات تضمن أيضًا تقليل المخاطر (سوء التصرف، المطالبات، إلخ).

ما هي السياسة؟ What is a policy?

- **Policy:** A set of principles outlining the context, goal, or purpose of an organization **to guide decision making** (action and inaction) in relation to processes or activities that take place or might be expected to occur (Hollnagel et al., 2014).
- السياسة: مجموعة من المبادئ التي تحدد سياق أو هدف أو غرض منظمة ما لتوجيه عملية صنع القرار (الإجراء والتفاهم) فيما يتعلق بالعمليات أو الأنشطة التي تحدث أو يتوقع حدوثها (هولناجيل وآخرون ، 2014).

Examples of hospital policies

أمثلة على سياسات المستشفى

سياسة: Policy

- تشجيع الولادة الطبيعية.. Promoting Natural Childbirth.
- الاهتمام بسلامة المريض.. Attention to patient safety.
- Medication shall be administered by a qualified registered nurse only upon a written physician's order.
يجب أن تدار الأدوية من قبل ممرضة مسجلة مؤهلة فقط بأمر كتابي من الطبيب.
- Employee should provide three months notice before terminating his/her contract
يجب على الموظف تقديم إشعار لمدة ثلاثة أشهر قبل إنهاء عقده
- Employer should give the employee a month notice before terminating his/her contract
- يجب على صاحب العمل إخطار الموظف قبل شهر من إنهاء عقده

الاجراءات Procedure?

Procedure: The desired, **intentional action steps** to be taken by specified persons to achieve a certain objective in a defined set of circumstances.

i.e. How to carry out the policy!

الإجراء: خطوات العمل المرغوبة والمقصودة التي يجب أن يتخذها أشخاص محددون لتحقيق هدف معين في مجموعة محددة من الظروف.

أي كيف تنفذ السياسة!

Policy vs procedure

السياسة مقابل الإجراء

Policy

- Usually expressed in broad terms
عادة ما يتم التعبير عنها بعبارات عامة
- States "what" or "why"
تتص على "ماذا" أو "لماذا"
- Changes less frequently
يتغير بشكل أقل
- Describes values, philosophy of the organization
يصف قيم وفلسفة المنظمة

Procedure

- Usually stated in detail
عادة ما يذكر بالتفصيل
- States "How" and "Who" and "When"
يذكر "كيف" و "من" و "متى"
- Prone to change
عرضة للتغيير
- Describes process
يصف العملية

Policy

Employee should provide three months notice before terminating his/her contract

يجب على الموظف تقديم إشعار لمدة ثلاثة أشهر قبل إنهاء عقده

Procedure

How does the employee request contract termination?

كيف يطلب الموظف إنهاء العقد؟

How to fill out the form?

كيف تملأ الاستمارة؟

How to track the request?

كيف يتم متابعة الطلب؟

Who is responsible for processing the form?

من المسؤول عن معالجة النموذج؟

Protocol: Synonymous with procedure. Often used when describing **clinical patient care-related interventions**.

البروتوكول: مرادف للإجراء. غالبًا ما تستخدم عند وصف التدخلات السريرية المتعلقة برعاية المريض.

For example, a chemotherapy protocol or protocol to quality healthcare delivery.

على سبيل المثال ، بروتوكول أو بروتوكول للعلاج الكيميائي لتقديم رعاية صحية عالية الجودة.

Guideline: Recommended actions for **a specific situation or type of case**.

إرشادات: الإجراءات الموصى بها لحالة أو نوع معين من الحالات.

For example, A clinical practice guideline that outline blood-testing practices for patients who are taking anticoagulants.

على سبيل المثال ، دليل الممارسة السريرية الذي يحدد ممارسات فحص الدم للمرضى الذين يتناولون مضادات التخثر.

The Purpose of Policies and Procedures

الغرض من السياسات والإجراءات

Formalized, written policies and procedures fulfill a number of important purposes: تحقق السياسات والإجراءات الرسمية والمكتوبة عددًا من الأغراض المهمة:

- 1. Ensure adherence with recognized professional practices therefore reducing practice variation (standardization).**
ضمان الالتزام بالممارسات المهنية المعترف بها وبالتالي تقليل تنوع الممارسات (التوحيد القياسي).
- 2. Promote compliance with regulations. (i.e. All policies and procedures should not contradict with the government rules and regulations and MOH policies and procedures).**
تعزيز الامتثال للوائح. (أي يجب ألا تتعارض جميع السياسات والإجراءات مع القواعد واللوائح الحكومية وسياسات وإجراءات وزارة الصحة).
- 3. Can be used to ensure adherence to the accreditation requirements**
يمكن استخدامها لضمان الالتزام بمتطلبات الاعتماد
- 4. Help staff understand their roles and responsibilities within the organization. particularly new personnel.**
ساعد الموظفين على فهم أدوارهم ومسؤولياتهم داخل المنظمة. الموظفين الجدد بشكل خاص.
- 5. Reduce reliance on memory, which has been shown to be a major source of human errors.** تقليل الاعتماد على الذاكرة ، والتي ثبت أنها مصدر رئيسي للأخطاء البشرية..

Types of hospital policies and procedures

أنواع سياسات وإجراءات المستشفى

There are several types of hospital policies and procedures but the main ones are :

هناك عدة أنواع من سياسات وإجراءات المستشفى ولكن أهمها:

• Philosophical فلسفي


- Code of Ethics مدونة لقواعد السلوك
- Mission الرسالة
- Vision الرؤية
- Organizational values القيم التنظيمية
- Code of Conduct (specific situations) مدونة قواعد السلوك (مواقف محددة)
- Communication culture (Effective **communication** keeps internal processes running smoothly and helps to create positive relations with people both inside and outside the **organization**).
- ثقافة الاتصال (يحافظ الاتصال الفعال على سير العمليات الداخلية بسلاسة ويساعد على إنشاء علاقات إيجابية مع الأشخاص داخل وخارج المنظمة).

Types of hospital policies and procedures

أنواع سياسات وإجراءات المستشفى

- **Administrative** إداري
 - General Rules and regulations القواعد واللوائح العامة
 - Leaves, personnel processes المغادرات وعمليات الموظفين
 - Smoking and environmental health policies التدخين وسياسات الصحة البيئية
 - Security policies السياسات الأمنية
 - Staff development تطوير الموظفين
 - Total quality management policies سياسات إدارة الجودة الشاملة

ADMINISTRATIVE POLICIES & PROCEDURES MANUAL

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---------------------|
| Policy Covering: VISITING HOURS | | | |
| Effective Date: | September 2010 | Category: Patient Administration | Policy # 602 |
| Reviewed: | May 2013 | | |
| Revised: | March 2015 | | |
| Prepared By: | VP of Patient Care Services | Supersedes Policy #/Dated: May 2013 | Page 1 of 1 |
| Issued By: | President/ CEO |  | |

Policy: It is the policy of the hospital to provide a patient centered approach to care. In an effort to balance patient needs with nursing/therapeutic/diagnostic care, the hospital has established the following criteria for visiting hours.

1. General Criteria

- a. The hospital is open for visiting during the hours of 0800 to 1830 and 1930 to 2200. Health care staff has the discretion to direct visiting in order to meet the health care needs of the patient and to address security issues during the evening/night;
- b. Visiting criteria do not apply to clergy/chaplains;
- c. Short visits are encouraged as patients need to rest, unless visitors are providing care for their loved one, ie. feeding, keeping the patient from harming themselves;
- d. Generally visitors will be restricted to two (2) at a time;
- e. There will be times that visitors will be asked to leave the patient room. Examples of these instances are: if any patient in the room requires nursing care or treatment during a visit; the room needs cleaned; and others as they arise. Visitors will be discouraged from staying in the halls and will be asked to use the quiet room or day room;
- f. Children under twelve (12) years of age are only permitted to visit provided they are well behaved and supervised at all times by an adult; and
- g. Children under twelve (12) years of age will be restricted from visiting patients with C. diff. Other ARO patients may also have restrictions based on the organism/circumstances.

Exceptions for specific types of patients

Types of hospital policies and procedures

أنواع سياسات وإجراءات المستشفى

- **سياسات إدارة Human Resource Management Policies** الموارد البشرية
- To ensure that the staff are complying with the rules and regulations of the organization, as well as, being taken care of. للتأكد من أن الموظفين يمثلون لقواعد وأنظمة المنظمة ، وكذلك ، يتم الاعتناء بهم.
- To improve the staff's skills as the primary focus of the department. لتحسين مهارات الموظفين باعتبارها المحور الأساسي للقسم.

EXAMPLES: vacation days, personal hygiene maintenance, dress code, shift policies, as well as, assigning tasks to each individual. أمثلة: أيام الإجازة ، وصيانة النظافة الشخصية ، وقواعد اللباس ، وسياسات المناوبات ، وكذلك تخصيص المهام لكل فرد.

Types of hospital policies and procedures

أنواع سياسات وإجراءات المستشفى

- **Information Management Policies** سياسات إدارة المعلومات
- How a hospital shares its information. This information can be related to a staff member, patient, or a visitor. كيف يشارك المستشفى معلوماته. يمكن أن تكون هذه المعلومات متعلقة بفريق العمل أو المريض أو الزائر.
- It is very important for an organization to ensure everyone is following a strict code of privacy and is not violating anyone's right. من المهم جدًا للمؤسسة التأكد من أن الجميع يتبع قانونًا صارمًا للخصوصية ولا ينتهك حقوق أي شخص.

Include: confidentiality, security and integrity of information, medical records distribution. تشمل: سرية وأمن وسلامة المعلومات ، وتوزيع السجلات الطبية .

- Ensure that the policies and procedure manuals are well organized and easily accessible.
- تأكد من أن السياسات وأدلة الإجراءات منظمة بشكل جيد ويمكن الوصول إليها بسهولة.

Types of hospital policies and procedures

أنواع سياسات وإجراءات المستشفى

SHORT,
INTERNAL COMMUNICATION

قصيرة،
الاتصالات الداخلية

- **Memo policies** سياسات المذكرة
 - Management notification or short report
إخطار الإدارة أو تقرير قصير
 - General distribution التوزيع العام
 - Delegation of authority تفويض السلطة

POLICY MEMO

DATE: January 1, 2009

TO: All Employees

FROM: Headquarters Accounting & Finance Department

SUBJECT: Business Travel and Expense Policy

EFFECTIVE: January 1, 2009

I. TRAVEL

All business travel must be approved and reasonable expenses discussed with the immediate supervisor in advance of travel and prior to incurring expenses.

A. Travel Arrangements

Every effort should be made to make advance travel arrangements to minimize costs to the Company. Whenever possible, employees are to arrange transportation in the least expensive way possible by securing available discounts and special rates by booking their own travel through on-line reservation systems.

B. Travel by Air

Memo

To: PHCS Employees

From: Human Resources Department

Date: August 2011

Re: Volume 5 Human Resources Policy Changes and Additions.

Amendments have been made to the Volume 4 - Human Resources Policies and Procedures to reflect current Preferred Health Care Services practices and legislative regulation changes, which are effective immediately.

In addition we have implemented new policies that have been added to the Volume 5 Policies and Procedure Manual.

You will find a summary document which highlights all of the changes to current policies and a brief summary of the new policies implemented. Please familiarize yourself with the changes and the additions by reading the summary document, the entirety of the new policies which you can access by contacting Christina Rizek, Recruitment & Employee Relations Analyst. If a specific policy is not included on the summary document then it did not require any major changes.

If you have any inquires or concerns, please direct them to your Manager or designate.

Thank you

Human Resources

المسئولية Responsibility

It is the responsibility of **each Department Head** to develop policy and procedure within their scope of service

تقع على عاتق كل رئيس قسم
مسئولية تطوير السياسة
والإجراءات ضمن نطاق
خدمتهم

The Department Head cooperate and coordinate inter-related departmental policies.

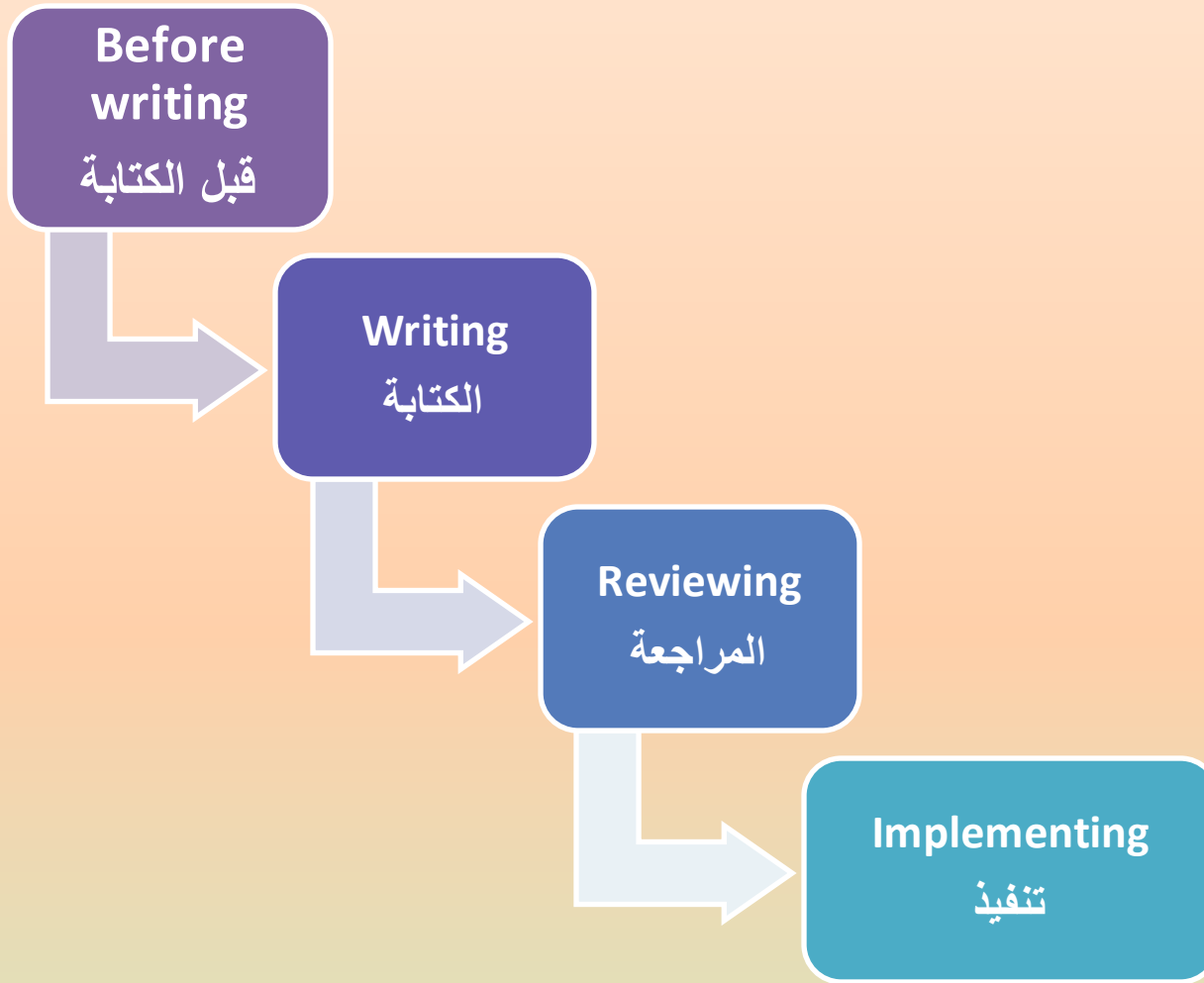
رئيس القسم التعاون
والتسيق بين سياسات
الإدارات ذات الصلة.

TQM Department is responsible to provide assistance to the departments to develop their policy and procedures.

قسم إدارة الجودة الشاملة
مسؤول عن تقديم المساعدة
للأقسام لتطوير سياساتها
وإجراءاتها.

How Do You Formulate or Write a Policy?

كيف تصوغ أو تكتب سياسة؟



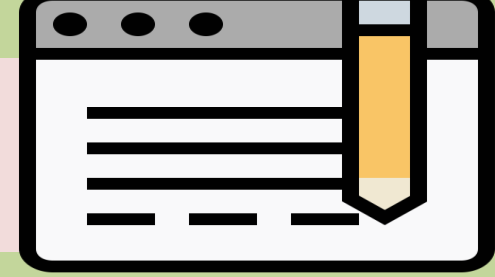
How Do You Formulate or Write a Policy?

كيف تصوغ أو تكتب سياسة؟

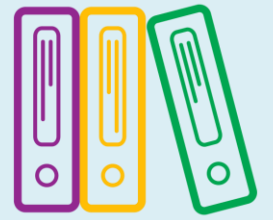
Before You Begin Writing Policies قبل أن تبدأ سياسات الكتابة

- Clearly define the problem the document should address
حدد المشكلة التي يجب أن تتناولها الوثيقة بوضوح
- Find current policies in place
ابحث عن السياسات الحالية المعمول بها
- Create a standard policy format
قم بإنشاء تنسيق قياسي للسياسة
- Appoint a policy team
تعيين فريق السياسة
- Review regulations and accreditation standards
مراجعة اللوائح ومعايير الاعتماد

P &P writing



- تحديد جميع المصطلحات المستخدمة في السياسة Define all terms used within the policy
- حدد اسمًا بسيطًا يمكن التعرف عليه للنهج. Select a simple, recognizable name for the policy.
- Combine separate policies on the same subject into one policy. If it becomes lengthy, create a table of contents so the user can easily locate specific sections. اجمع بين سياسات منفصلة حول نفس الموضوع في سياسة واحدة. إذا أصبح طويلاً ، فأنشئ جدول محتويات حتى يتمكن المستخدم من تحديد أقسام معينة بسهولة.
- Ensure responsibility for carrying out each action step is explicitly stated, not implied. تأكد من أن المسؤولية عن تنفيذ كل خطوة عمل مذكورة صراحة وليست ضمنية.
- Refrain from using superlative words or statements, such as: الامتناع عن استخدام الكلمات أو العبارات التفضيلية ، مثل:
 - a) Highest, safest, best (level of care) (أ) الأعلى والأسلم والأفضل (مستوى الرعاية)
 - b) Assure, ensure (preferable to use "to promote") (ب) أوكد ، تأكد (يفضل استخدام "لترويج")



- Establish naming and numbering conventions for use across the health system.

إنشاء اصطلاحات التسمية والترقيم لاستخدامها عبر النظام الصحي.

Number all pages, reflecting the total number of pages as well: page 1 of 5, 2 of 5, etc. Put the policy title/number in the header of each page.

قم بترقيم جميع الصفحات ، مما يعكس العدد الإجمالي للصفحات
أيضًا: الصفحة 1 من 5 ، 2 من 5 ، إلخ. ضع عنوان / رقم
السياسة في رأس كل صفحة.

الموافقات Approvals

➤ The one who prepared the policy should sign it

يجب على من أعد السياسة التوقيع عليها

➤ If prepared by a group, then an additional approval sheet is attached to the policy with the signature of all members of the group.

إذا تم إعدادها من قبل مجموعة ، فسيتم إرفاق ورقة موافقة إضافية
بالسياسة مع توقيع جميع أعضاء المجموعة.

➤ The leader of the group signs on every page of the policy.

يوقع قائد المجموعة على كل صفحة من صفحات
السياسة.

➤ Interdepartmental policies should be reviewed and signed by all department heads concerned.

يجب مراجعة السياسات المشتركة بين الإدارات والتوقيع عليها من
قبل جميع رؤساء الأقسام المعنيين.

الموافقات Approvals

- All policies and procedures are reviewed and signed by the Total Quality Management Department

تتم مراجعة جميع السياسات والإجراءات والتوقيع عليها من قبل إدارة الجودة الشاملة

- All policies and procedures should be approved by the following division heads as applicable and their official stamp affixed as appropriate يجب اعتماد جميع السياسات والإجراءات من قبل رؤساء الأقسام التالية حسب الاقتضاء وإصاق ختمهم الرسمي حسب الاقتضاء



تنفيذ السياسات Policy Implementation

- Implementation process involves: تتضمن عملية التنفيذ ما يلي:
 - Distribution توزيع
 - Familiarization التآلف
 - Actual practice الممارسة الفعلية
 - Monitoring يراقب

Policy Implementation/Distribution

تنفيذ السياسة / التوزيع

Distribute policies and obtain employee sign off

توزيع السياسات والحصول على موافقة الموظف

All the hospital staff shall sign in the Acknowledgement Sheet to signify that they have read and understood the Policies and Procedures (Hospital general P&P, Departmental, Safety, Infection Control, etc.).

يجب على جميع موظفي المستشفى التوقيع في ورقة الإقرار للإشارة إلى أنهم قد قرأوا وفهموا السياسات والإجراءات (السياسات والإجراءات العامة بالمستشفى، والإدارة، والسلامة، ومكافحة العدوى، وما إلى ذلك).

Original Copy filed in the Manual kept in every department
النسخة الأصلية المودعة في الدليل محفوظة في كل قسم

Familiarisation and actual practice

التألف والممارسة الفعلية

- Train employees on the new policy

Training helps employees see how policies apply to them. It walks them through how to properly follow procedures.

تدريب الموظفين على السياسة الجديدة

يساعد التدريب الموظفين على معرفة كيفية تطبيق السياسات عليهم. يرشدهم خلال كيفية اتباع الإجراءات بشكل صحيح.

- Monitor policy compliance and effectiveness
- مراقبة الامتثال للسياسة وفعاليتها

Monitoring مراقبة



It is recommended that all policies and procedures are subject for review every two (2) to 3 years and revised as needed (nature of policy). من المستحسن أن تخضع جميع السياسات والإجراءات للمراجعة كل سنتين (2) إلى 3 سنوات ومراجعتها حسب الحاجة (طبيعة السياسة).

To ensure multidisciplinary approach to the services provided in the hospital, all policies shall be reviewed by a multi-disciplinary team. لضمان اتباع نهج متعدد التخصصات للخدمات المقدمة في المستشفى ، يجب مراجعة جميع السياسات من قبل فريق متعدد التخصصات.

تحليل السياسات Policy Analysis

The process of predicting the impacts of possible policies (prospective) and evaluating past policies (retrospective)

عملية التنبؤ بتأثيرات السياسات الممكنة (المرتقبة) وتقييم السياسات السابقة (بأثر رجعي)

Policy Termination إنهاء السياسة

➤ Policies should be terminated when cancelled by a later policy

يجب إنهاء السياسات عند إلغائها بواسطة سياسة لاحقة

➤ A policy may be terminated by authority of the Program Director

يجوز إنهاء السياسة من قبل سلطة مدير البرنامج

مكتبات السياسة الإلكترونية Electronic Policy Libraries

- Most healthcare organizations have replaced paper policy and procedure manuals with electronic policy libraries قامت معظم مؤسسات الرعاية الصحية باستبدال كتيبات السياسات والإجراءات الورقية بمكتبات السياسة الإلكترونية
- **To optimise the usefulness of electronic libraries: لتحسين فائدة المكتبات الإلكترونية:**
 1. Provide indices by policy name, subject, and sponsoring domain (administration, nursing, pharmacy, etc.) تقديم مؤشرات حسب اسم السياسة والموضوع ومجال الرعاية (الإدارة ، والتمريض ، والصيدلة ، وما إلى ذلك)
 2. Incorporate **“word search”** functionality in order to facilitate searches for pertinent policies irrespective of their issuing domains. قم بتضمين وظيفة "البحث عن الكلمات" لتسهيل عمليات البحث عن السياسات ذات الصلة بغض النظر عن مجالات إصدارها.
 3. Do not prohibit access to policies of one domain to personnel in other domains. لا تحظر الوصول إلى سياسات مجال واحد للموظفين في المجالات الأخرى. قد يحتاج الأشخاص في الإدارات الأخرى إلى الرجوع إلى تلك الوثائق.

4. Immediately remove a policy that has been officially retired or replaced from the **“active”** database and transfer it in the designated **archives**.
4. قم على الفور بإزالة السياسة التي تم سحبها رسميًا أو استبدالها من قاعدة البيانات "النشطة" ونقلها إلى الأرشيفات المخصصة.
5. Create an electronic archive for storing “retired” or prior versions of policies. This will facilitate access in response to legal discovery requests.
5. إنشاء أرشيف إلكتروني لتخزين "المتقاعدين" أو الإصدارات السابقة من السياسات. سيؤدي ذلك إلى تسهيل الوصول استجابة لطلبات الاكتشاف القانونية.
6. Check with your corporate compliance office regarding organizational document retention policies.
6. تحقق مع مكتب الامتثال لشركتك فيما يتعلق بسياسات الاحتفاظ بالمستندات التنظيمية.



**Thank
you**

شكراً



**It was just poor
management. Looking at
it from a professional
point of view, the
procedures and policies
weren't there to control
things.**

QUOTEHD.COM

Frank Rawa