



የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር

የመልካም አስተዳደር ፓኬጅ ክትትልና ምዘና ማዕቀፍ



ይዘት ማውጫ

የማንዋሉ ማውጫ

የክብርት ሚኒስትር ዴኤታ መልዕክት 2

1. መግቢያ 3

2. የመልካም አስተዳደር ክትትል እና ምዘና ዓላማ 3

 2.1. ዓላማ 3

 2.1.1. ዝርዝር ዓላማ 3

3. በሆስፒታል የመልካም አስተዳደር ትንታኔ እና ፓኬጅ 4

4. በጤናው ዘርፍ መልካም አስተዳደርን ማሳልበት 6

 4.1. መልካም አስተዳደርን በፖ.ሲ.ሲ. ማዕቀፍ ክለሳ፣ ቁጥጥርና ተጠያቂነት ማዳበር 7

5. መልካም አስተዳደር ያለበት ሁኔታ በሆስፒታል እንዴት መከታተል ይቻላል? 8

6. መልካም አስተዳደርን ለመከታተል የተመረጡ ቁልፍ መለኪያዎች 10

 6.1. የመልካም አስተዳደር ኢንዴክስ (Good Governance Index) 10

7. የክትትልና ምዘና ስርዓት ዑደት 12

8. የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ፍሰት 13

9. የክትትልና ምዘና ተግባራት ተግባርና ሃላፊነት 19

አባሪዎች 22

 አባሪ 1: መልካም አስተዳደርን ለመለካት የምንጠቀምባቸው ተጨማሪ አባሪዎች አመላካቾች 22

የክብርት ሚኒስትር ዴኤታ መልዕክት

በአሁኑ ወቅት በሀገራችን መልካም አስተዳደርን የማስፈን ጉዳይ ከቁልፍ የመንግስት አጀንዳዎች አንዱ ሆኗል። በጤናው ዘርፍ የትራንስፎርሜሽን እቅድ ከተያዙ ስትራቴጂካዊ ግቦች አንዱ መልካም አስተዳደርን ማጎልበት መሆኑም የሚታወቅ ነው። ከዚህም በመነሳት ባለፉት ሶስት አመታት በጤናው በየደረጃው የሚታዩ የውስጥና የውጭ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን፣ የችግሮቹን መንስኤዎች እና የመፍትሄ አቅጣጫዎች ያስቀመጠ የመልካም አስተዳደር ፓኬጅ በማዘጋጀት ተግባራዊ ለማድረግ ጥረቶች ተደርገዋል። የለውጥና የመልካም አስተዳደር ሥራዎችን የሚከታተሉ መዋቅሮችን በሚኒስቴር መስሪያ ቤታችን እና በተጠሪ ተቋሞቻችን እንዲሁም በክልል ጤና ቢሮዎች ለማጠናከር ተከታታይ ጥረቶች የተደረጉ ሲሆን አበረታች ውጤቶችም ታይተዋል።

የጤና ተቋማት የአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ተጠቃሚው ህብረተሰብ የሚያነሳቸውን የመልካም አስተዳደር ችግሮች ሳይንሳዊ በሆነ መልኩ በመለየት ትክክለኛ መፍትሄዎችን ለመስጠት የሚያስችሉ የመልካም አስተዳደር መለኪያ ስልቶችን የመንደፍ እና ውጤታማነታቸውን የማረጋገጥ ሥራዎች ሲከናወኑ ቀይተዋል። ከእነዚህም መካከል በሆስፒታሎች የሚተገበረው የመልካም አስተዳደር ምዘና ሥርዓት (Good Governance Index) እና በጤና ጣቢያዎች በሙከራ ደረጃ ሲተገበር የቆየው የማህበረሰብ አስተያየት ምዘና ሥርዓት (Community Score Card) በዋናነት የሚጠቀሱ ናቸው።

ቀደም ሲል በተወሰኑ ሆስፒታሎች በሙከራ ደረጃ ሲተገበር የቆየው የመልካም አስተዳደር ምዘና ሥርዓት (Good Governance Index) አሁን ካለው ነባራዊ ሁኔታ አኳያ የተከለሰ ሲሆን በአንድ ሆስፒታል የሙከራ ምዘና ተደርጎ ውጤታማ መሆኑ ተረጋግጧል። ከ2011 በጀት አመት ጀምሮ የተሻሻለው የመልካም አስተዳደር መለኪያ ስርዓት በሀገር አቀፍ ደረጃ የሚገኙ ሁሉም ሆስፒታሎቻችን ተግባራዊ መደረግ እንዳለበት ታምናበታል።

በመጨረሻም ይህንን የመልካም አስተዳደር መለኪያ መሳሪያ (GGI) በማሻሻሉ ሂደት ለተሳተፉ የሚኒስቴር መስሪያ ቤታችን እና የተጠሪ ተቋማት ባለሙያዎች እንዲሁም ድጋፍ ላደረጉ አጋር አካላት በራሴና በጤና ጥበቃ ሚኒስቴር ስም ከፍተኛ ምስጋና እያቀረብኩ ይህንን ሰነድ በመጠቀም በሁሉም ክልሎቻችን እና የከተማ መስተዳድሮች የሚገኙ ሆስፒታሎች በየጊዜው ራሳቸውን የመለካት አሰራር ተቋማዊ እንዲሆን በዚህ አጋጣሚ ለማሳሰብ እወዳለሁ።

ሰህርላ አብዱላሂ

1. መግቢያ

በጤናው ዘርፍ የትራስፎርሜሽን ዕቅድ ፍትሃዊና ጥራት ያለው የጤና አገልግሎት አሰጣጥን በየደረጃው ለማረጋገጥ የመልካም አስተዳደር እና የለውጥ ስራዎችን በተቀናጀ መልኩ መተግበር አማራጭ የሌለው ጉዳይ ነው።

የመልካም አስተዳደር በማጎልበት የጤናው ዘርፍ አፈጻጸም በሚፈለገው ደረጃ ስር ነቀል ለውጥ እንዲያመጣ የመልካም አስተዳደር ዕቅድ ፓኬጅ እና የዕቅድና ምዘና ማዕቀፎች ተቀርፀው ወደ ትግበራ ተገብቷል።

ይህ የክትትልና ምዘና ስርዓት ማዕቀፍ የፌዴራል ሆስፒታሎች መልካም አስተዳደርን በራሳቸው በመከታታል፣ ቀጣይነት ባለው መልኩ አገልግሎት አሰጣጣቸውን እንዲያሻሽሉ ከሀገር አቀፉ ማዕቀፍ የተቀዳ ነው።

2. የመልካም አስተዳደር ክትትል እና ምዘና ዓላማ

2.1. ዓላማ

በሆስፒታል የሚሰጠውን የአገልግሎት ፍትሃዊ ተደራሽነትና ጥራት ለማሻሻል በመረጃ እና ማስረጃ ላይ የተመሰረተ የመልካም አስተዳደር ባህል መፍጠር ነው።

2.1.1. ዝርዝር ዓላማ

- የህዝብ ርዕዮተኝነት የሚበዛባቸው ጉዳዮች እንዲለዩና ትኩረት እንዲሰጣቸው ስርዓት መዘርጋት፣
- የሆስፒታል አገልግሎት አሰጣጥ፣ የአስተዳደር ውሳኔዎች አግባብነት፣ የባለድርሻ አካላት ንቁ ተሳትፎ መጣጣም ተተንትኖ የሚቀርቡበት ስልት መንደፍ፣
- በሆስፒታል የመልካም አስተዳደር መረጃ አመዘጋገብ፣ አሰባሰብ እና ሪፖርት አደራረግ ስርዓት መዘርጋት፣
- የመልካም አስተዳደር ቁልፍ ጠቋሚ መለኪያዎችን በመጠቀምና በመለካት የአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት እና ተጠያቂነትን ማሻሻል።

3. በሆስፒታል የመልካም አስተዳደር ትንታኔ እና ፓኬጅ

በህዝብ ወይም በአገልግሎት ተጠቃሚ ላይ የሚታየው የመልካም አስተዳደር ሁኔታ ትንታኔ በመንስኤና ውጤት ትስስር ዘዴ በስዕል 1 ተቀምጧል። በሆስፒታሎች በተለያዩ መጠን ቢሆንም የህዝብ ርድድ ከአገልግሎት ፍትሃዊ ተደራሽነትና ጥራት ጉድለት ይመነጫል። ተገልጋዮች እንግልት፣ ኑሮን ለሚያናጋ ወጪ፣ የህመም መባባስና ስቃይ ሲብስም ለሞት ሲዳረጉ ይስተዋላል። ከጊዜ ወደ ጊዜ መቅረት/ መከላከል የምንችላቸው ችግሮች በመጠንም ሆነ በጥልቀት እየጨመሩ መምጣታቸው በቀጥታ ከመልካም አስተዳደር ጋር ይያያዛል። ከአገልግሎት አንጻር መድኃኒት የለም፣ የላብ ምርመራ ወይም ምስል አገልግሎት ተቋርጧል፣ በቂ አልጋ የለም፣ ባለሙያ ማመናጨቅ፣ የስፔሻልስት እጥረት፣ በቂ መረጃ ካለማግኘት እና ከፍተኛ የዋጋ ንረት ቁልፍ የህዝብ ርድድ ምንጭ መሆናቸው በተደረጉ ጥናቶች እና የምክክር መድረኮች ለማረጋገጥ ተችሏል። መንስኤያቸውም በአብዛኛው ከአመራር ብቃት ውስንንት፣ ከችግሩ ግዝፈት ጋር የሚስተካከል ስትራቴጂ ነድፎ ካለመተግበር፣ አሰራር ወይም አደረጃጀት ክፍተት፣ ቅንጅታዊ አሰራር አለመዳበር፣ ለራስ ጥቅም ቅድሚያ ከመስጠት እና በአጠቃላይ ከስራ ባህል የመነጨ ናቸው።

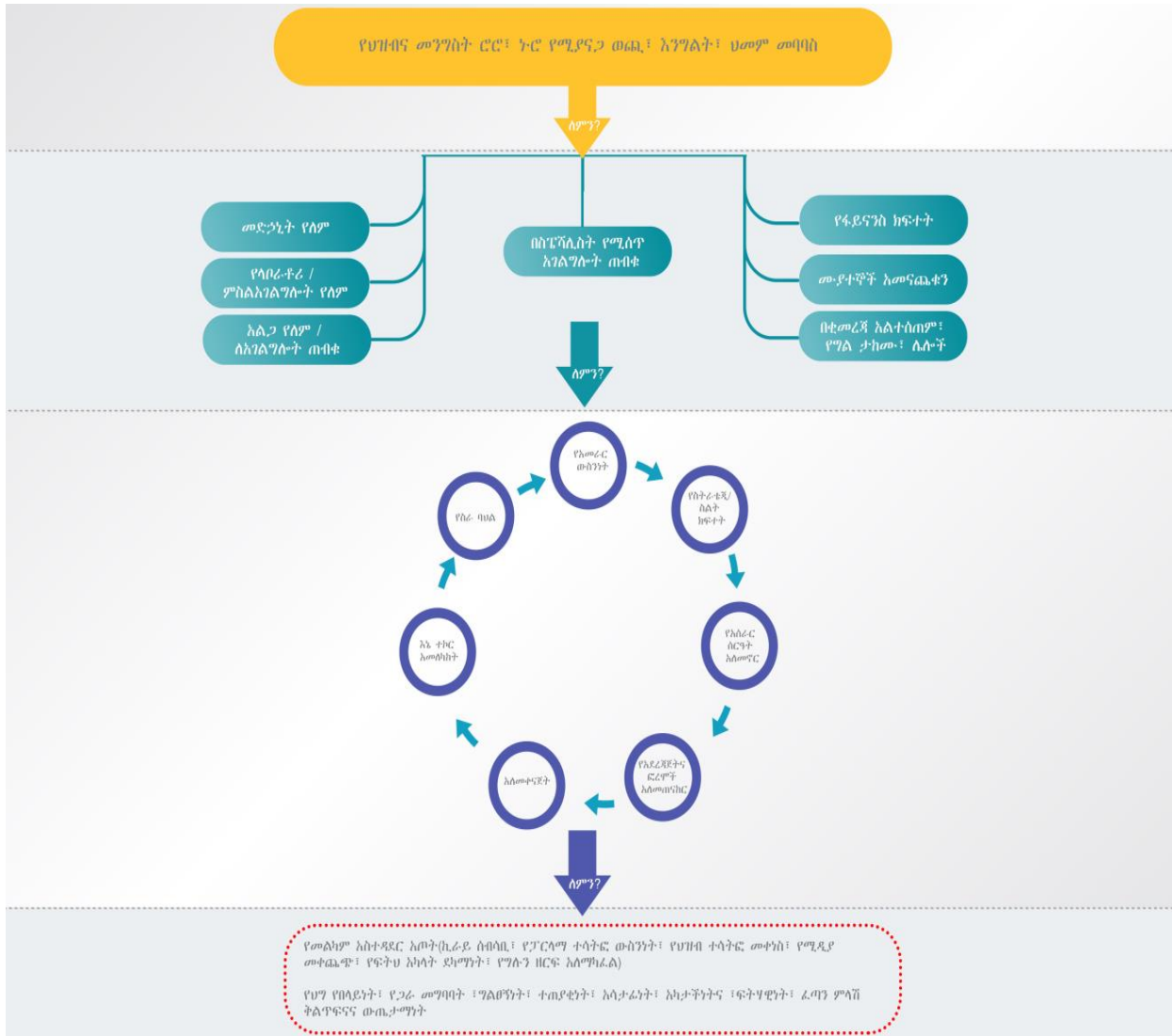
ከላይ የተጠቀሱ ማነቆዎች በዋናነት የሚከሰቱት የመልካም አስተዳደር መርሆች በአግባቡ ባለመተግበራቸው ነው። እነዚህም የህግ የበላይነት፣ የጋራ መግባባት፣ ግልጽነት፣ ተጠያቂነት፣ አሳታፊነት፣ አካታችነት፣ ፍትሃዊነት፣ ፈጣን ምላሽ ሰጪነትና ቅልጥፍናና ውጠየታማነት ናቸው። ለአብነት የህክምና መገልገያ መሳሪያዎች ግዢ ሲፈጸም ግልጽ የሆነ አሰራር ተከትሎ ካልተከናወነ ለብልሽት በመዳረግ የምስል አገልግሎት በተደጋጋሚ ይቋረጣል። ይህም ህመምተኛው ወደ ግል ተቋም በመሄድ ለከፋ ወጪ፣ ለእንግልትና ለርድድ ያጋልጠዋል። ከላይ የተጠቀሰውን ምሳሌ ስናይ ከጤና አሰራር ስርዓት አለመጠናከር ብቻ ሳይሆን ከመልካም አስተዳደር ውስንነት የተከሰተ ነው። ከተቋሙ ተጽእኖ ውጭ ያሉ ክስተቶች ወይም ባህርያት የመልካም አስተዳደርን ሊያቀጭጩ ይችላሉ። እነዚህም የህዝብ ተሳትፎ አለመኖር፣ የፓርላማ ክትትል/ የቦርድ አመራር ውስንነት፣ የፍትህ አካላት ውስንነት፣ የግሉ ዘርፍ ቁጥጥር ማነስ፣ የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከት ጋር የሚያያዙ ናቸው።

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

የሚከተሉት ቁልፍ ጉዳዮች ከሆስፒታሎች መልካም አስተዳደር ጋር እንደሚያያዙና ከነማድረቂያ ስልቱ በፓኬጅ ተቀምጧል።

- የአገልግሎት ጥራት፣
- የግብዓት አቅርቦት፣
- የጤና እና ጤና ነክ አገልግሎት ቁጥጥር
- የውስጥ አሰራር
- የጤና መድሀን/ ፋይናንሲንግ

ስዕል 1: በሆስፒታሎች የመልካም አስተዳደር ያለበት ሁኔታ ትንታኔ



4. በጤናው ዘርፍ መልካም አስተዳደርን ማጎልበት

መልካም አስተዳደር የህግ የበላይነት፣ ግልፅነት፣ የጋራ መግባባት፣ ተጠያቂነት፣ አሳታፊነት፣ አካታችነትና ፍትሃዊነት፣ ቅልጥፍናና ውጤታማነት እና ፈጣን ምላሽ መስጠት መርህን ያካተተ ሲሆን ቀልጣፋ የመንግሥት አሰራርን፣ ከሙስና የፀዳ ባህል በመፍጠር ሙስናን በቁጥጥር ሥር ማስገባት፣ ለዕድገት የተመቻቸ ልማታዊ ሲቪል ስርሻንትን ያቀፈና ለዕቅድ አፈጻጸም ምቹ ሁኔታ የፈጠረ ተቋም እንዲኖር የማስቻል ጉዳይ ነው።

በጤናው ሴክተር መልካም አስተዳደር ማለት በስምንቱ መርሆች ዕይታ የዘርፉ ስትራቴጂክ የፖሊሲ ማዕቀፍ፣ ውጤታማ ምልክታ (Oversight)፣ ቅንጅታዊ አሰራር እና አጋርነት፣ ቁጥጥር፣ ለአሰራር ግንባታ ትኩረት መስጠት እና ተጠያቂነት መኖራቸውን ማረጋገጥ ነው።

መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን የመንግስት ጠንካራ አመራርና ቁርጠኝነት፣ የህዝብ የተሟላ ዕይታና ተሳትፎ፣ የሲቪል ማህበራትና የግሉ ዘርፍ አጋርነት ያስፈልጋል።

በሆስፒታሎች የመልካም አስተዳደርን ለማጎልበት ቁልፍ ስትራቴጂክ ዕርምጃዎች የሚከተሉት ናቸው።

- ሮሮ የሚበዛባቸውን አገልግሎቶች እና ልዩ ድጋፍ ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች ትኩረት ማድረግ፣
- ቁርጠኛ እና የህዝብ አገልጋይነት መንፈስ ያለው የጤና ባለሙያ ማፍራት፣
- የአመራሩን አቅም እና የገብርናን አደረጃጀት (ቦርድን ጨምሮ) ማጎልበት፣
- የህመማንና የዜጎች ቻርተር ማጠናከር፣
- ሴቶችን ወደ አመራር ቦታ በማምጣት የስርዓተ-ጾታ ፍትሃዊነትን ማረጋገጥ፣
- ህብረተሰቡን የሚያሳትፉ የውይይት መድረኮችን ማጠናከር፣
- የተለያዩ የአሰራር ስርዓት የሚያሻሽሉ የሪፎርም ሪፎርም ትግቦቶችን ማጠናከር፣
- ቢሮክራሲንና አገልግሎት አሰጣጡን ቀጣይነት ባለው የጥራት ማሻሻያ ፕሮግራም ማሻሻል፣
- እንደ አስፈላጊነቱ ተቋማዊ የመዋቅር ለውጥ ማድረግ ይገኙበታል።

4.1. መልካም አስተዳደርን በፖሊሲ ማዕቀፍ ክለሳ፣ ቁጥጥርና ተጠያቂነት ማዳበር

የመልካም አስተዳደር የዘርፉ ስትራቴጂክ የፖሊሲ ማዕቀፍ መኖራቸውን፣ ውጤታማ ምልክታ መኖሩን (Oversight)፣ ስለ ቅንጅታዊ አሰራር እና አጋርነት መገልበት፣ ቁጥጥር ስርዓት፣ ለአሰራር ግንባታ ትኩረት መስጠቱን እና ተጠያቂነት መኖሩን ማረጋገጥን ያካትታል። ከነኚህ ተግባራት መካከል የቁጥጥር ስርዓት፣ ተጠያቂነት ስርዓት፣ ፖሊሲ፣ ህግ፣ ደንብ፣ ስትራቴጂ ማውጣት እና የገሽርናንስ አስተዳደር (JCF, JSC, JCCC, EC, MC, Board) በዚህ ክፍል ይዳሰሳሉ።

በጤናው ዘርፍ የፖሊሲ ወይም የህግ ማዕቀፍ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ከወቅቱ ተጨባጭ ሁኔታ ጋር አለመገናኘብ የህዝብ ሮሮ ሊፈጥር ይችላል። ከመልካም አስተዳደር አንጻር የሚከተሉት ችግሮች በዋናነት ይታያሉ።

- ህዝቡ ከህገ-ወጥ አገልግሎት ጋር ተያይዞ ጥቆማዎች ቢያቀርብም ምላሽ አያገኝም፤
- ጥራታቸውና ደህንነታቸው ያልተጠበቀ መድሃኒቶች ገበያ ላይ ይውላሉ፤
- የሙያ ብቃትና ስነምግባር ጉድለት በስፋት ይታያል።

5. መልካም አስተዳደር ያለበት ሁኔታ በሆስፒታል እንዴት መከታተል ይቻላል?

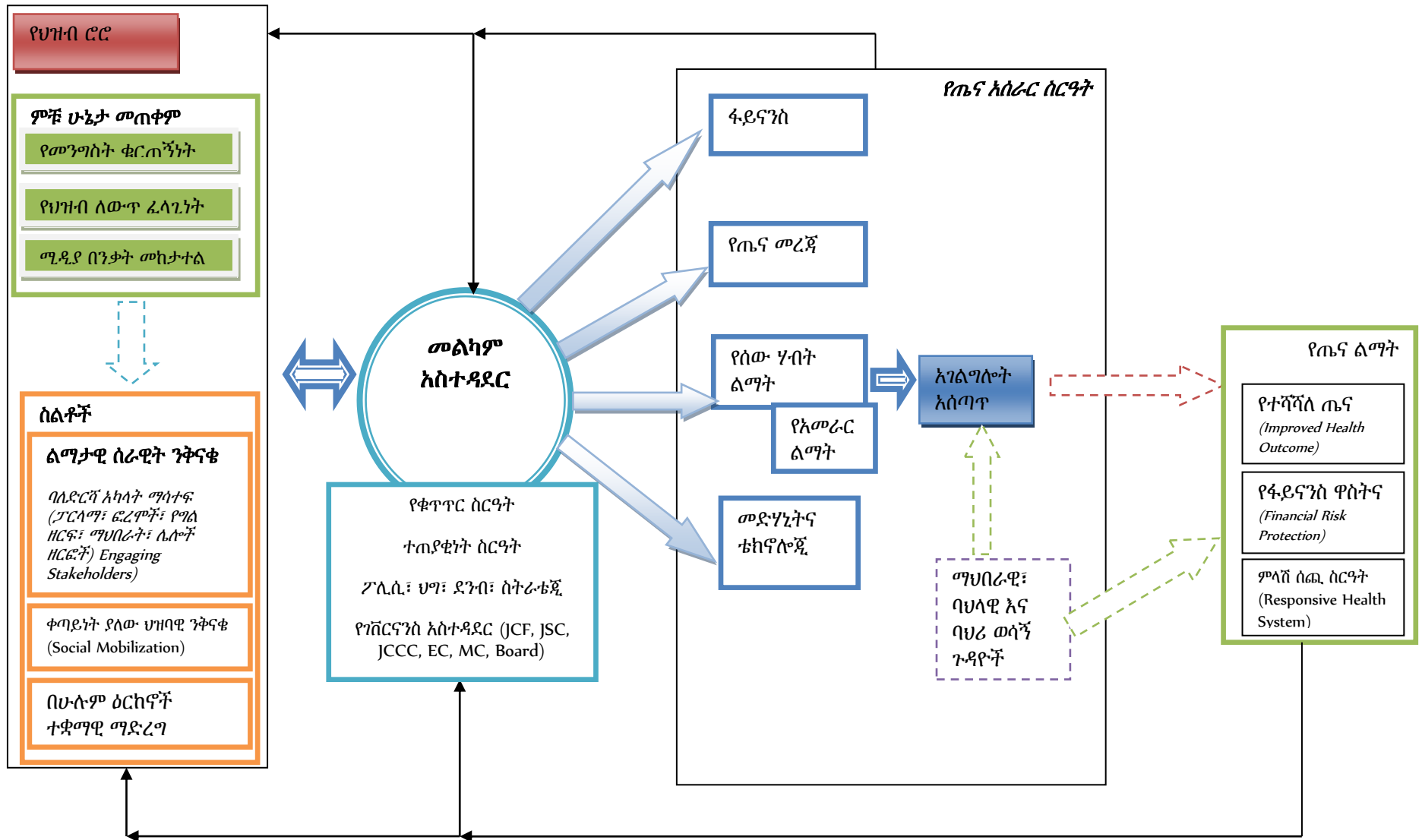
የሆስፒታል አገልግሎት ፍትሃዊ ተደራሽነትና ጥራት ለማረጋገጥ መረጃና ማስረጃ ማቅረብ፣ በመርሆች መነጻጸር ማየት/መተንተን፣ የውሳኔ መድረኮችን ማመቻቸት እና የውሳኔ ተግባራዊነት መከታተል የሚያስችሉ የስራ ሂደቶች፣ ቅጾች፣ የግንኙነት መድረኮች፣ የመረጃ ምንጭ፣ የናሙና መጠን፣ የማሰራጨ መንገዶችን ያካትታል። ይህም ማለት መልካም አስተዳደር ያለበት ሁኔታ እና መሻሻል የምናውቅበት የጠራ መንገድ ነው።

የሆስፒታል መልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማዕቀፍ ከጤናው ዘርፍ ክትትልና ምዘና እና ከጤናው ዘርፍ የመልካም አስተዳደር ማዕቀፎች የሚቀዳ ነው። አጠቃላይ የአሰራር ስርዓቱ፣ አደረጃጀቱ፣ መርህ እና ስልቶቹ በዘርፉ ማዕቀፍ ውስጥ ይሆናሉ። ይህም ማለት የመልካም አስተዳደር ፅንሰ-ሃሳብ መገለጫ ክፍሎች እንዴት መከታተል እና መመዘን እንዳለብን ይመራናል።

የሚከተሉትን የመልካም አስተዳደር መከታተያ ዘዴዎች በመጠቀም በሆስፒታሉ ያለውን ሁኔታ ማወቅና መሻሻሉን መከታተል ይቻላል።

- በየሩብ ዓመቱ የመልካም አስተዳደር ኢንዱክስ ለመለካት የሚከናወን ዳሰሳ (GG Index Survey)
- ዘወትር የህዝብ ሮሮ ቅኝት ማከናወን (Client Grievance Servellance)
- የአገልግሎት ተጠቃሚ ቅሬታ መከታተል (Grievance Monitoring)
- የሰራተኛውን መልካም አስተዳደር ሁኔታ ክትትል
- ከህዝብ ክንፍ ጋር የሚደረግ የውይይት መድረክ
- የሪፎርም ትግበራዎች፣ የአሰራር ስርዓት ያለበትን ሁኔታ ለመረዳት የሚደረጉ (Targeted Research) ዳሰሳዎች፣

ስዕል 2: በጤናው ዘርፍ የመልካም አስተዳደር ጽንሰ-ሃሳብ ማዕቀፍ (Conceptual Framework)



6. መልካም አስተዳደርን ለመከታተል የተመረጡ ቁልፍ መለኪያዎች

በሆስፒታል የመልካም አስተዳደር ለማስፈን ከህዝብ ርድ፣ አገልግሎት አሰጣጥ እና የጠየና አሰራር ስርዓት ግንባታ የሚያሳዩ 18 ቁልፍ መለኪያዎች ተመርጠዋል። እነዚህ ቁልፍ መለኪያዎች ሆስፒታሎች ትኩረት ሰጥተው የሚከታተሏቸው ይሆናሉ። ከዚህ በተጨማሪ አበይት መለኪያዎች እንደየተቋሙ ተጨባጭ ሁኔታ መርጠው ክትትል የሚደረግባቸው ይሆናል። የቁልፍ መለኪያዎች ማብራሪያ፣ የመረጃ ምንጭ፣ ጊዜ፣ በአባሪ 7 አመላካች ማትራክስ ተገልጿል።

6.1. የመልካም አስተዳደር ኢንዱክስ (Good Governance Index)

በመልካም አስተዳደር ጽንሰ-ሃሳብ ማዕቀፍ እንደተገለጸው መልካም አስተዳደር ብዙ ክፍሎች ያሉትና በመሆኑ መልካም አስተዳደር ማስፈን ውስብስብ የለውጥ ሂደት ይጠይቃል። በተቋም ደረጃ መልካም አስተዳደርን ለመለካት ጥቅል ጠቋሚ መለኪያ ያስፈልጋል። ጥቅል ጠቋሚው ምንም እንኳን በእያንዳንዱ መርህ መሰረት በተቋም ደረጃ ያለውን ችግር ማሳየት ባይችልም አጠቃላይ መልካም አስተዳደር ምን ደረጃ ላይ እንዳለ ማወቅ ያስችላል። መልካም አስተዳደርን ማስፈን ለሀገርና ለተቋም ህልውና ወሳኝ ጉዳይ እንደመሆኑ በተለይ በ2ኛው ዕ.ት.ዕ ዘመን ስር-ነቀል የአስተሳሰብና የአሰራር ለውጥ ለማምጣት የሚረዱ ተለዋዋጭና ተደጋጋፊ መለኪያዎች ያስፈልጋሉ። እንደየስራ ባህሪያቸው በአስተዳደርና በጤና ተቋም ጠቋሚ መለኪያዎች በመክፈል አማካኝታቸውን በማውጣት የመልካም አስተዳደር ኢንዱክስ ይሰላል።

ኢንዱክሱ ተቋማት ያሉበትን ደረጃ ለማወቅና በተቋማት መካከል ያለውን ክፍተት በመረዳት ትኩረት የሚሹትን ጉዳዮች ለመለየት ያግዛል። ተቋማት ባለው አመላካች ጠቋሚ መሰረት በየወቅቱ የሚያዘጋጁ ኢንዱክሱን ለማስላት የሚከተለውን ቅደም ተከለት ይጠቀማሉ።

- መረጃ የተገኘባቸውን እንዲኬተሮች መለየት፤
- ኢንዱክተሮችን ከመቶ ውጤት መስጠት፤
- ከክብደት አንጻር ውጤታቸውን ማስላት፤
- አጠቃላይ የኢንዱክተሮችን ውጤት መደመር፤
- ከመቶ የተገኘው ውጤት የተቋሙ መልካም አስተዳደር ኢንዱክስ ሆኖ የሚያገለግል ይሆናል።

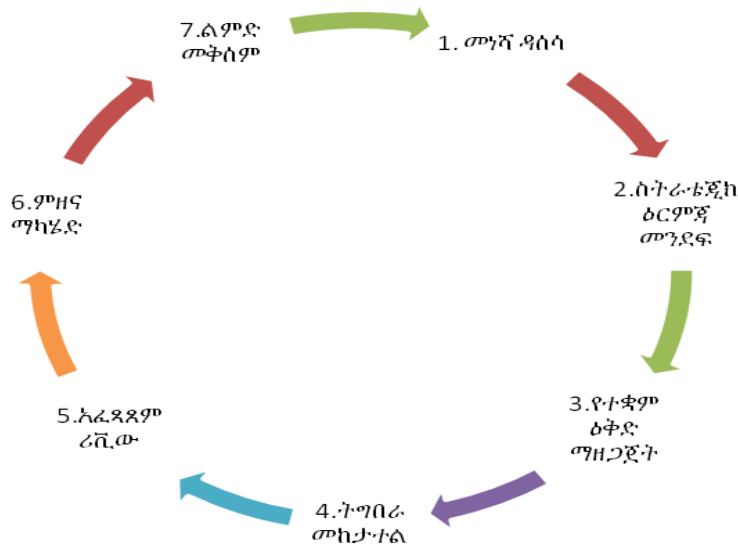
የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

ሰንጠረዥ1: የመልካም አስተዳደር ኢንዱክስ (Good Governance Index)

ተ.ቁ	አመለካኞች	የተሰጠ ክብደት
I	የህዝብ ርዕር አመለካኞች	50
1	የተገልጋይ እርካታ ደረጃ (Client Satisfaction Rate)	15
2	ስለ ህመማቸው እና ስለ ህክምና አገልግሎት በቂ መረጃ ያላቸው ህሙማን መጠን፣	5
3	የታዘዘላቸውን መድሃኒት ሙሉ በሙሉ ያገኙ ህሙማን ምጣኔ	10
4	የታዘዘላቸውን ሙሉ የላቦራቶሪ ምርመራ አገልግሎት ያገኙ ህሙማን ምጣኔ	8
5	የታዘዘላቸውን ሙሉ ኢሜጂንግ አገልግሎት ያገኙ ህሙማን ምጣኔ	7
6	የካርድ አወጣጥ አገልግሎት (ቅልጥፍና፣ፍትሀዊነት፣ካርድ መጥፋት)	5
II	አገልግሎት አሰጣጥ አመለካኞች (Service Delivery)	18
7	በ5 ደቂቃ ትሪያጅ የተደረጉ የድንገተኛ ህክምና ተጠቃሚዎች ምጣኔ	3
8	በ24 ሰዓት ውስጥ ከድንገተኛ ህክምና ክፍል ታክመው የወጡ ህሙማን ምጣኔ	2
9	ረጅሙ የቀዶ ጥገና ህክምና የቆይታ ጊዜ (ከአንድ ወር በታች (6 ነጥብ፣ ከ1-3 ወር (3 ነጥብ) ፣ ከ3-6 ወር (1)፣ ከ6 ወር በላይ (0 ነጥብ)) ይሰጠዋል። መረጃ ከላይዘን ይገኛል።	6
10	ከ2:30 አገልግሎት መስጠት የጀመሩ ተመላላሽ የህክምና ክፍሎች	3
11	በስታንዳርዱ መሰረት የተሰጠ የነርሲንግ አገልግሎት (ታካሚ ከአልጋ መውደቅ፣bed sore)	4
III	የጤና አሰራር ስርዓት አመለካኞች	32
12	በተቋሙ የመድኃኒት መዘርዘር መሰረት የመሰረታዊ የበጀት መድሃኒቶች አቅርቦት ምጣኔ	7
13	በጤና ጥበቃ ከሚጠበቀው 85 የላብ ምርመራ አገልግሎት በመሰራት ላይ ያለ ሽፋን	8
14	የባለሙያ እርካታ ምጣኔ (staff satisfaction)	3
15	የበጀት አጠቃቀም ምጣኔ (Rate of budget utilization)	2
16	በወቅቱና በቀረበው እስፔስድኬሽን ይቀርባል ወይ	3
17	ውጤታማ የአፈጻጸም ግምገማ ቡድን (Performance Review Team) መኖር (ቃለ ጉባኤ አለ ወይ፣ HMIS ላይ ይወያያል ወይ፣በመረጃ ላይ ተመስርቶ አፈጻጸም ይገመግማል ወይ፣ዘርዘር የትግበራ ዕቅድ ያዘጋጃል ወይ፣ ግብረመልስ በጽሁፍ ለስራ ክፍሎች ይሰጣል ወይ)	3
18	ከተገልጋይ ቀርበው የተፈቱ ቅሬታዎች ምጣኔ	3
19	ቦርዱና ማኔጅመንቱ የመልካም አስተዳደር እቅዶችን (ውስጥና የውጭ) ቋሚ አጀንዳ አድርገን መወያየት	3
	አጠቃላይ የመልካም አስተዳደር ጭማቂ ውጤት (GG Index)	100

7. የክትትልና ምዘና ስርዓት ዑደት

የክትትልና ምዘና የመልካም አስተዳደርን የማጎልበት ሂደት አካል ነው። ክትትልና ምዘና ሂደት ዑደት ከዚህ በታች በስዕል 3 ተቀምጧል። በጤና ልማት ሰራዊት የዝግጅት፣ ትግበራ እና ማጠቃለያ ምዕራፍ የሚገለጽ ሲሆን ሰባት ደረጃዎች አሉት።

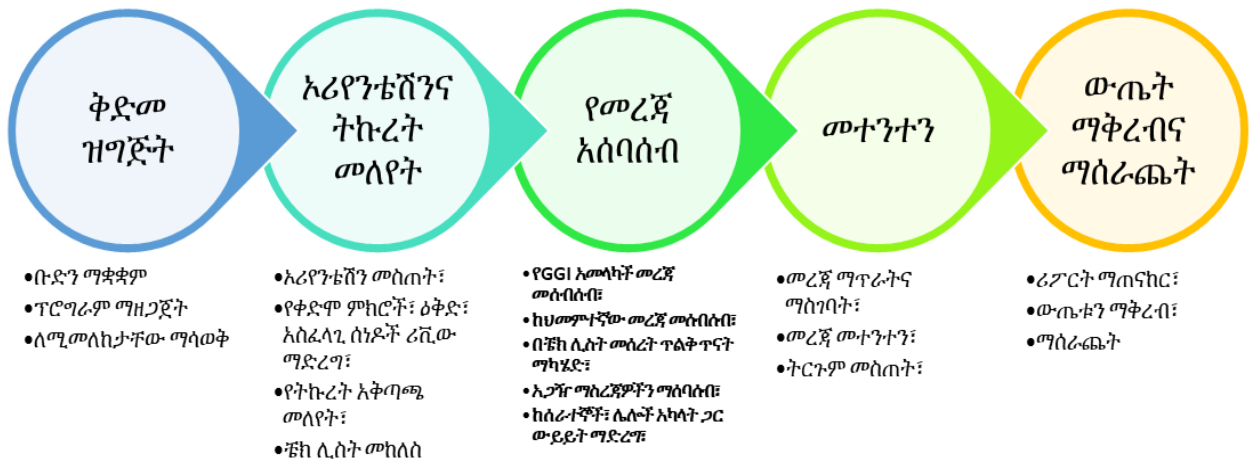


ስዕል 3: የመልካም አስተዳደር የክትትልና ምዘና ስርዓት ዑደት

የመልካም አስተዳደር የክትትልና ምዘና ስርዓት ለመዘርጋትና በቀጣይነት ለማጎልበት ሆስፒታሎች የመነሻ ዳሰሳ፣ ከመነሻ ዳሰሳው በመነሳት መልካም አስተዳደር ወይም ሪፎርም የሚጠናከርበትን ስትራቴጂ እርምጃዎችን መንደፍ፣ መልካም አስተዳደር ተኮር ዕቅድ ማቀድ፣ የዕቅድ ትግበራ መከታተል፣ በየወቅቱ አፈጻጸም ሪፖርት ማድረግ፣ ምዘና ማካሄድ፣ ልምድ መቅሰም ስራዎችን ማከናወን አለባቸው። የክትትልና ምዘና ስርዓት የተቋሙ የአስተቃቀድ፣ የበጀት መመደብ፣ የክትትልና ምዘና እንዲሁም አዳዲስ እርምጃዎችን የመንደፍ አሰራርን ተከትሎ የሚተገበር ይሆናል።

8. የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ፍሰት

ከላይ የተጠቀሰው የክትትልና ምዘና ዑደት ውስጥ በዋናነት የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ማከናወን ፍሰት እንደሚከተለው ቀርቧል። የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ በየሩብ ዓመቱ የሚካሄድ ሲሆን ዓመታዊው ዳሰሳ ጥናት ጠለቅ ባለ ሁኔታ ሁሉንም ክፍሎች በዳሰሰ መልኩ በየሆስፒታሉ ይካሄዳል።



ስዕል 4: የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ፍሰት

ቅድመ ዝግጅት: በባህሪው በመረጃ ላይ የተመረከዘ፤ በመርሆች የተቃኘ እና እንደአስፈላጊነቱ ማስረጃ ስለሚያስፈልገው መልካም አስተዳደር ዳሰሳ ለማከናወን ቅድመ ዝግጅት ማከናወን ወሳኝ ነው። ቅድመ ዝግጅት ማከናወን የዳሰሳው ውጤት ተቀባይነት እና በተቀላጠፈ መልኩ እንዲከናወን ያግዛል። በዝግጅት ምዕራፍ የሚከተሉት ዋና ዋና ተግባራት ይከናወናሉ።

- በመልካም አስተዳደር ቡድን አስተባባሪነት ከዋና ዋና ክፍሎች የተውጣጡ ባለሙያተኞች ያሉበት ቡድን ይቋቋማል፤
- የጥናት ቡድን ዝርዝር የድርጊት መርኃ ግብር ያዘጋጃል፤

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

- የተቋሙን ኃላፊ ጨምሮ የተለያዩ የስራ ኃላፊዎች ስለ ዳሰሳው እንዲያውቁ ይደረጋል።

የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ጥናት ጥራት እና ተጠቃሚነት የጎላ እንዲሆን የሙያ ስብጥር የያዘ ቡድን ማቋቋም ያስፈልጋል። የሙያ ቡድኑ ስብጥር ቢያንስ የክሊኒካል ዕውቀት፣ የመልካም አስተዳደር/ የአስተዳደር እውቀት እና የክትትልና ምዘና እውቀት ያላቸው ባለሙያተኞችን ውህድ የያዘ መሆን አለበት። ጥናቱ በርካታ የስራ ክፍሎች የሚዳስስ፣ ህመምተኞች፣ ሰራተኞች እና ባለድርሻ አካላት ጋር መረጃ ማሰባሰብ ስለሚጠይቅ በተቻለ አቅም ከ7-10 የአጥኝ ቡድን ባለሙያተኞችን ቢያካትት በፍጥነት ለመጨረስና ወደ ተግባር ለመግባት ያግዛል።

ሰንጠረዥ 1: የመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ጥናት ቡድን አባላት

ተ.ቁ	የስራ ክፍል	የስራ ድርሻ	አስፈላጊነት ደረጃ
1	የመልካም አስተዳደር ክፍል ኃላፊ/ ባለሙያ	ጥናቱን ማስተባበር	አስገዳጅ
2	የዕቅድ፣ ክትትልና ምዘና ባለሙያ	የሲስተም፣ መረጃ ማቅረብ፣ መረጃ መተንተን	አስገዳጅ
3	የአገልግሎት ጥራት ባለሙያ	ከጥራት ጋር የተያያዘ እገዛ	አስገዳጅ
4	ሀኪም (ተመላላሽ፣ ድንገተኛ፣ አስተኝቶ ህክምና)	ክሊኒካል ዕይታ	አስፈላጊ
5	ነርስ(ተመላላሽ፣ ድንገተኛ፣ አስተኝቶ ህክምና)	ከህመምተኛ ክብካቤ እና ነርሲንግ አገልግሎት ጋር ሙያዊ ድጋፍ	አስፈላጊ
6	የፋርማሲ ባለሙያ	የግብዓት አቅርቦት	አስፈላጊ
7	የላቦራቶሪ ባለሙያ	የላቦራቶሪ አገልግሎት	አስፈላጊ
8	የሰው ሃብት/ የፋይናንስ ባለሙያ	ከግዢ፣ ፋይናንስ፣ አስተዳደር ጋር የተያያዙ ጉዳዮች	አስፈላጊ

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

ግንዛቤ ማስጨበጫ፡ የጥናት ቡድን በየዳሰሳው ስለሚዋቀር በአጠቃላይ በመልካም አስተዳደር ጽንሰ ሃሳብ፣ ፓኬጅ፣ በክትትልና ምዘና ማዕቀፍ፣ በቼክ ሊስት፣ በዳሰሳው ስልት፣ በመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ ላይ የግንዛቤ ማስጨበጫ አጭር ስልጠና በመስጠት የአስተሳሰብ አንድነት መፍጠር ያስፈልጋል። በዚህ ከዚህ ቀደም ስለተጠኑ ውጤቶችና መልካም አስተዳደር ጉዳዮች አፈጻጸም ገለጻ ሊቀርብ ይገባል። የጥናት ቡድኑ ከዚህ በፊት የነበሩ ሰነዶችን በመገምገም የትኩረት አቅጣጫ እና ተጨማሪ ሊታዩ የሚያስፈልጉ ጉዳዮችን ይለያል። ቀጥሎም የቼክ ሊስት ክለሳ ሊያከናውን ይችላል።

መረጃ ማሰባሰብ፡ ጥራት ያለው መረጃ እና ማስረጃ መሰብሰብ መልካም አስተዳደር ተጨባጭ ስትራቴጂያዊና ኦፕሬሽናል ውሳኔ ለመወሰን ይረዳል። በመረጃ አሰባሰብ ሂደት አጥኝው ቡድን ዶክመንቶችን መዳሰስ፣ ምልክታ ማከናወን፣ ኢንተርቪው ማካሄድ፣ መረጃዎችን ትርያንጉሌት (ማመሳከር) ማድረግ፣ ማስረጃ ማከናወን፣ ዳግም ቅኝት ማድረግ ወዘተ ይጠይቃል።

የመነሻ ጥናትም ሆነ ሌሎች ተከታታይ ጥናቶች ሲካሄዱ ናሙና መመጠን አስፈላጊ ነው። በመነሻ ጥናት መረጃ ከተገልጋይ፣ ከሰራተኛ እና ከስራ ክፍሎች ይሰበሰባል።

- የተገልጋይ እርካታ ለማከናወን የሚወሰድ ናሙና እንደ ጤና ተቋም የሚለያይ ነው። በሆስፒታል ደረጃ 120 ተገልጋዮች ከተመላላሽ (30)፣ ከተኝቶ ህክምና (30)፣ ከድንገተኛ ህክምና (30)፣ እና ከእናቶችና ጤና (30) ናሙናዎችን በማካተት መከናወን ይገባል።
- ለሌሎች ጉዳዮች ናሙና አወሳሰድ ደግሞ በክትትልና ምዘና ወይም በፕሮግራም እሳቤ የሚያሰራውን ናሙና አወሳሰድ መከተል ይገባል።
- ተገልጋዮች ሲመረጡ በዕለት ሊመጡ የሚችሉትን አማካይ መጠን በማስላት በእጣ ወይም በለሁሉም እኩል እድል ሊሰጥ በሚያስችል ዘዴ በመጠቀም ይሆናል።

በተጨማሪም ተገልጋዮች ከሁሉም የህብረተሰብ ክፍል በተለይ ከልዩ ድጋፍ የሚሹ የህ/ሰብ ክፍሎች መካተት አለባቸው።

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

ሰንጠረዥ2: የናሙና መጠን አወሳሰን

ተ.ቁ	የሚጠናው ጉዳይ	ናሙና መጠን	ማብራሪያ
1	የአገልግሎት ተጠቃሚ እርካታ	ከ100-120 ናሙና (ከተመላላሽ፣ ግንገተኛ፣ ተኝቶ ህክማናና ከእናቶችና ህጻናት ክፍሎች በእኩል መጠን (ከ25-30)	የተገልጋይ አመራረጥ በሎተሪ፣ በእጣ ዘዴ ይሆናል።
2	ከሰራተኞች ጋር የሚደረግ ውይይት (FGD)	ከሁሉም የስራ ክፍል አንዳንድ ባለሙያዎች በሁለት ምድብ ተከፍለው ይሆናል። በአንድ ምድብ ከ8-12 ባለሙያዎች ቢካተቱ ይመረጣል። 1. የጤና ባለሙያዎች (ሃኪም፣ ነርስ፣ ፋርማሲስት፣ ላብ፣ ራዲዮሎጂ ወዘተ...)፣ 2. የአስተዳደር ሰራተኞች (አስተዳደር፣ ፋይናንስ፣ ጠቅላላ አገልግሎት ወዘተ...)	እንዳስፈላጊነቱ ሶስተኛ ቡድን መፍጠር የሚቻል ሲሆን ቁምነገሩ ተመሳሳይ ዝንባሌ ያላቸውን ማሰባሰብ እና ጥልቅ ውይይት ማድረግ ነው። (Homogenous Group)
3	ከህዝብ ክንፍ ጋር የሚደረግ ውይይት	በህዝብ ክንፍ ውይይት ወቅት ኢንተርቪው ማድረግ ይቻላል። ወይም ከ3-5 ተሳታፊዎችን ጠርቶ መወያየት።	
4	አንዳንድ በአሃዝ የሚመለሱ ጥያቄዎች	እንደአስፈላጊነቱ ሁሉንም ናሙናዎች ወይን ከ20-30 ናሙናዎች በመውሰድ መረጃ ይሰበሰባል። ለምሳሌ የካርድ መጥፋት ምጣኔን ለማጥናት 30 ካርዶች በሎተሪ ዘዴ መርጦ ማጥናት ይቻላል። የመድሃኒት አቅርቦት መጠን ለማጥናት ደግሞ ሁሉንም መሰረታዊና ህይወት አድን መድሃኒቶችን መረጃ ከተቋም መሰረታዊ	ወካይ ናሙና መውሰድ የበለጠ ጠቃሚ ነው።

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

		መድሃኒት ጋር በማመሳከር ይሰላል።	
5	ኳሊቴቲቭ/ ትርጉም ተኮር ጉዳይ	በዚህ ጊዜ መረጃው በቂ ትርጉም እስኪሰጥ የሚመለከታቸውን ኢንተርቪው ማድረግ ወይም መረጃ መሰብሰብ ይሆናል። ከ5-7 ጉዳይ ማየት ያስፈልግ ይችላል።	
6	የሚዳሰሱ ክፍሎች	ሁሉም ክፍሎች በመልካም አስተዳደር መነጽር መታየት አለባቸው። ሆኖም ግን በተቀመጠው ቼክ ሊስት መሰረት ከካርድ ክፍል ጀምሮ እስከ ግዢ ክፍል ያሉት ክፍሎች የሚዳሰሱ ናቸው።	

መረጃ መተንተን

መልካም አስተዳደር ጥናት በባህሪው ውስብስብ ነገሮችን የሚያጠና ነው። ስለዚህ የተለያዩ ቀድመው የተጠኑ መረጃዎችን ከግንዛቤ ማስገባት፣ በ8 የመልካም አስተዳደር መርሆች ትንታኔ መስራት፣ የመንስኤ እና ውጤት ተያያዥነት ማረጋገጥ፣ ከህዝብ ርድ፣ ከአገልግሎት አሰጣጥ፣ ጥራት፣ የጤና ውጤት አኳያ ጉዳዮችን መተንተን፣ ከፖሊሲ፣ ህግ፣ አደረጃጀት እና የአሰራር ስርዓት አኳያ መተንተን፣ ዘላቂ መፍትሄ ከመስጠት አኳያ መተርጎም ወዘተ ያስፈልጋል። ስለዚህ መረጃ ገብቶ የሚፈለገው ኢንዱክሽ ከተሰላ በኋላ ሁሉም የጥናት ቡድን አባላት አስፈላጊውን ባለሙያ በማካተት የመጠውን ውጤት እና የጥናት ግኝት ላይ በመወያየት አስፈላጊውን ትርጉም ሊሰጡት ይገባል። በትንታኔ ወቅት እንዳስፈላጊነቱ አሻሚ ጉዳዩ ሲኖሩ የሚመለከተውን ክፍል አሳትፎ ከስምምነት ላይ መደረስ አለበት።

መረጃ ማሰራጨት፡ ዳሰሳው በተከናወነ በሳምንት ጊዜ ውስጥ መጀመሪያ ለማናጀመንቱ ቀርቦ ውይይት የሚደረግበት ይሆናል። ለዚህም የጥናት ቡድኑ ሪፖርት ያዘጋጃል። ውይይት ከተካሄደ በኋላ በሚለየው ዝክረ-ምክር መሰረት ዝርዝር ድርጊት መርሃ-ግብር ተዘጋጅቶ ለሁሉም ክፍሎች በሆስፒታሉ ሃላፊ የሚሰራጭ ይሆናል። የመልካም አስተዳደር ማጎልበት በተቋም ቢቻ የሚመለስ ስላልሆነ ለቦርድ፣ ለተቋሙ ሰራተኞች፣ ለጤና ጥበቃ የሚመለከተው

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

ክፍል እና ለህዝብ ክንፍ ወዘተ.... ከውጤቱ እየተመዘዘ መቅረብ/ መሰራጨት አለበት። የመልካም አስተዳደር ክፍልና የዕቅድ፣ ክትትልና ምዘና ክፍል እያንዳንዱ የስራ ክፍል የሚመለከተውን ወስዶ እየተገበረ መሆኑን እየተከታተለ በየወቅቱ ለማናጅመንቱ ያሳውቃል።

ሪፖርት የሚያካትታቸው ክፍሎች

የሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ
1. አጭር ማጠቃለያ
2. መግቢያ
3. የጥናት ዓላማ፣
4. የጥናት ዘዴ እና ናሙና
5. የጥናት ውጤት
1. የተገልጋይ እርካታ፣
2. የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን፣
3. በቼክ ሊስት መሰረት፣
4. ከሰራተኛ ጋር የተደረገ ውይይት
5. ሌሎች ከባለድርሻ ጋር የተደረጉ ዳሰሳዎች
6. ያጋጠሙ የጥናት ውስንነቶች
6. ትንታኔና የማጠቃለያ (Discussion and Conclusion)
7. ዝክረ-ምክር (የመፍትሄ ኃሳብ)
8. ማጠቃለያ
9. ዝርዝር ድርጊት መርኃ ግብር
10. አባሪ

9.የክትትልና ምዘና ተግባራት ተግባርና ሃላፊነት

የሆስፒታል ኃላፊ (CEO) /

- የተቋም ማኔጅመንት የመልካም አስተዳደር ፓኬጅ ሁለንተናዊ ትግበራ/ተፈጻሚነት ላይ ጥብቅ ክትትል ይደርጋል፤
- የመልካም አስተዳደር ፓኬጅ ትግበራ ያለበት ደረጃ የተገኙ ውጤቶች፣ ያጋጠሙ ችግሮችና የተወሰዱ መፍትሄዎችን ያካተተ ሪፖርት በየወሩ ይገመግማል፤ መስተካከል የሚገባቸውን ነቅሶ በማውጣት የድርጊት-መርሃ ግብር ያስቀምጣል።
- የመልካም አስተዳደር ሪፖርት ለሚመለከተው ክፍል ይልካል፤
- በጀት ይመድባል፤

የሪፎርም መልካም አስተዳደር ዳይሬክቶሬት

- የእቅድ አካል ማድረግ፣ ሀብት ማሰባሰብ፣ ግብዓት ማሟላት
- ተቋማዊ የመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ ስራዎች መጀመሩን ማሳወቅ
- የመልካም አስተዳደር ምዘና ሰርዓት በበላይነት መምራት፣ ማስተባበር
- ቴክኒካል ድጋፍ መስጠት
- መረጃዎችን በየጊዜው የሚሰሩ የመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ ውጤቶችን አደረጃጀቶ መያዝ
- የምዘና ሰርዓቱ በተገቢው እንዲሰራ ምቹ የስራ ሁኔታ እንዲፈጠር ማድረግ
- ከምዘና ሰርዓቱ የሚገኙ ግኝቶችን ለሚመለከተው አካል ማቅረብ
- ከምዘና ሰርዓቱ የሚገኙ ክፍተቶችን መሰረት አድርጎ አክሽን ፕላን በማውጣት ለሚመለከተው ክፍል ማሰራጨት
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ ስራዎች በሆስፒታሉ ባህል እንዲሆኑ ማድረግ

የፖሊሲ፣ እቅድ ክትትልና ምዘና ዳይሬክቶሬት

- ቋሚ የቴክኒክ ኮሚቴ አባል መምረጥና መመደብ፣ መስራት
- ሙያ ተኮር ቴክኒካል ድጋፍ መስጠት (anysis based on institution goal)
- የመልካም አስተዳደር ምዘና ሰርዓት የሚገኙ ግኝቶች የእቅድ አካል እንዲሆን ማድረግ

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

- በየጊዜው ክትትል ማድረግ፣ ማነቆ የሆኑ ጉዳዮችን አጀንዳ ማድረግና ሪፖርት ለሚመለከተው አካል መላክ
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ቡሎቲን (bulletin) ማዘጋጀትና ማሰራጨት

የሆስፒታል ጥራት አገልግሎት ዳይሬክቶሬት

- ቋሚ የቴክኒክ ኮሚቴ አባል መምረጥና መመደብ፣ መስራት
- ሙያ ተኮር ቴክኒካል ድጋፍ መስጠት
- ተቋማዊ የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ስራዎች መጀመሩን ማሳወቅ
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ግቶችን ከሆስፒታል KPI ጋር ማያያዝና የትንተና ሪፖርት ከሚመለከተው ክፍ ጋር ማዘጋጀት፣ የመፍትሄ ሀሳብ መጠቀም
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ስራዎች በሆስፒታሉ ባህል እንዲሆኑ ማድረግ
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ከወቅቱ የጤና አገልግሎት ፍላጎት ጋር እንዲሻሻል፣ እንዲቆራኝ በጋራ ከሚመለከታቸው ዳ/ት ጋር መስራት

የህዝብ ግንኙነትና ኮሚኒኬሽን ዳይሬክቶሬት

- ተቋማዊ የህትመት ውጤቶች ላይ ግኝቶች አንዲወጡ ማድረግ
- በተለያዩ የህዝብ መድረኮች ላይ የጥናቱ ውጤት እንዲቀርብ ማድረግ
- በተቋሙ ዌብሳይት ላይ እንዲጫን ማድረግ
- የውስጥ ሰራተኛው በጉዳዩ ላይ ባለሙያዎቹ እንዲወያዩ ማመቻቸት
- በመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ምንነት ዙሪያ ፓፕሌት-(ብሮሽር) ማዘጋጀትና ማሰራጨት

ሌሎች በሆስፒታሉ የሚገኙ ዳይሬክቶሬቶች

- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን በሚሰራበት ጊዜ ትብብር ማድረግ
- በግኝቶች የሚሰጡ ተግባሮችን መሰረት በማድረግ የአቅድ አካል ማድረግና የመጡ ለውጦችን ተከታትሎ ለሚመለከተው አካል ማሳወቅ
- በውስጥ ለሚገኙ ባለሙያዎች የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ምንነት ዙሪያ ማስተዋወቅ

የሆስፒታል ቦርድ

- ሀገራዊ ትርጉም ሰጥቶ መምራትና በግኝቶቹ ላይ መወያየት
- ውጤቶቹን መሰረት አድርጎ አመራርና አቅጣጫ መስጠት

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን በሚመጡ ግኝቶች መሰረት ተደርጎ ለሚሰሩ ስራዎች ሀብት መመደብ፤
- ቋሚ አጀንዳ በማድረግ መወሰን

ጤና ጥበቃ ሚ/ር

- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን አስፈላጊ ቴክኒካል ድጋፍ ማድረግ
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ለባለድርሻ አካላት ማስተዋወቅ
- የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን ውጤቶችና ምላሾችን ትግበራ መከታተል፤
- በመልካም አስተዳደር ዳሰሳ ጽንሰ ሀሳብና አተገባበር ላይ አቅም መገንባት
- የመልካም አስተዳደር ውጤት ጨምቆ ማሳተምና ማሰራጨት

አባሪዎች

አባሪ 1: መልካም አስተዳደርን ለመለካት የምንጠቀምባቸው ተጨማሪ አባሪዎች አመለካኞች

1. የሰራተኞች ፍልሰት መጠን (Staff Attrition Rate)፤
2. ካርድ መጥፋት ምጠን፤
3. ለተመረጡ አገልግሎቶች አማካይ ለመድሃኒት፣ ላቦራቶሪ፣ ምስል አገልግሎት የህመምተኞች ወጪ (በወቅት፣ በዓይነት በግልጽ በመንግስት)፤
4. የግዢ ሂደት የቆይታ ጊዜ (በቀናት)፤
5. ከመ.ፈ.አ.ኤ ከተጠየቀው የተገኘው መድሃኒት ድርሻ (የሶስት ተከታታይ ዙሮች አማካይ)፤
6. የአገልግሎት ጊዜ በመጨረስ የሚፈጠር የመድሃኒት ብክነት ሽፋን፤
7. በቂ የሥራ ማስኬጃ የተመደበላቸው የሥራ ክፍሎች፤
8. በተቋም የተከሰተ የሞት ምጣኔ (በወቅት፣ የዓይነት)፤
9. ከባለድርሻ አካላት በወጤታማ ግንኙነት የተገኘ ሀብትና ግብዓት መጠን (Resources Mobilized)፤
10. በስነ-ምግባር ግድፈት ለህግ አግባብ የቀረቡ ባለሙያዎች መጠን (Litigation)/ ብቃት ያላቸው የጤና ባለሙያዎች ምጣኔ፤

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

በሆስፒታልጤናአገልግሎትናየመልካምአስተዳደርመከታተያቼክሊስት

ተ.ቁ	የአገልግሎት አሰጣጥ	
	የካርድ ክፍል አገልግሎት አሰጣጥ	
1.	ምን ያህል የካርድ ክፍል ሰራተኞች አሉ? (አጠቃላይና የአይ.ሲ.ቲ ባለሙያዎች)፣ የሰራተኞች ብዛት ከሚያስፈልገው አንጻር በቂ ነው?	
2.	ዘመናዊ የካርድ አመዘጋገብ (EMR-Registration) አሰራር መኖር (የሰራተኞች ስምደታና አለመቆራረጥ፣ የካርድ ድግግሞሽን ማስቀረት) (የሚታይ)	
3.	ትሪያጅ ክፍል ከገባ ጀምሮ ካርድ ለማውጣት የሚወስደው ጊዜ በአማካኝ ምን ያህል ነው? (ናሙና በመውሰድ ይተንተን።)	
4.	ካርድ ለማውጣት በቂ ቦታ አለ ወይ? ካርድ ለማውጣት ማረፊያው/መጠበቂያው ምቹ ነው?	
5.	በሳምንት ውስጥ በአማካይ ስንት ካርድ ይጠፋል? (ካርድ የሚጠፋበት ዋና ምክንያት ምንድነው? የካርድ ክፍል አደረጃጀት፣ ሰራተኛ፣ ካርድ በየእለቱ አለመመለስ፣ ካርድ ለታካሚ መስጠት)፣ ሚስጥር አጠባበቅ	
6.	የነጻታካሚ የካርድ አወጣጥና ማረጋገጥ ስርዓት ምን ይመስላል? (ግልፅ የሆነ የአሰራር መመሪያ፣ ተጠያቂነትና አዲት ለማድረግ የሚመች አሰራር መኖር)	
7.	የግል ክንፍ ከመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ጋር ያለው ቅንጅታዊ የካርድ አወጣጥ ምን ይመስላል (አንድ ጊዜ በግል የታከመ በቀላሉ ወደ መንግስት መዞር የሚችልበት አሰራር መኖር፣ መንግስት የሰራ ሰአት)	
8.	ለሚከተሉት የህብረተሰብ ክፍሎች (የአካል ጉዳተኞች፣ ነፍሰጠር እናቶች፣ የቋንቋ ክፍተት ያለባቸው፣ አረጋጋይ፣ ወዘተ.) ፍላጎታቸውን የሚያሟላ አገልግሎት የመስጠት ሁኔታ።	
	ተመላላሽ ህክምና (OPD) አገልግሎት	
	<i>የመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ መለኪያዎች</i>	
GGI	በተረኛ ሀኪም በ2:30 አገልግሎት መስጠት የጀመሩ ተመላላሽ የህክምና ክፍሎች። የመረጃ ምንጭ፡ በተቋሙ ያሉ ኦፕሬሽን መጠን እና በዳሰሳው እለት አገልግሎት በ2:30 መሰጠት የጀመሩ ኦፕሬሽን በማመሳከር የሚሰላ ነው።	
	<i>የተመላላሽ ህክምና አገልግሎት የመልካም አስተዳደር ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች</i>	
1.	በአማካይ በየእለቱ የሚታይ የታካሚ ብዛት ከሀኪም ብዛት ያለው ተመጣጣኝነት (በሀኪምና በተማሪ)	
2.	የተመላላሽ ህክምና ባለሙያዎች ስራቸውን በሰዓቱ መጀመራቸውን ክትትል ይደረጋል? (የሚከታተሉ ከሆነ በምን መልኩ፣ ሲያረፉና ሲቀሩ የሚጠየቁበት አሰራር)። መጀመሪያ የገባው ሀኪም ስራ የጀመረበት ሰአት ---- መጨረሻ የገባው ሀኪም ስራ የጀመረበት ሰአት	
3.	በየአገልግሎት መስጫ ክፍሎች የተረኛ የህክምና ባለሙያዎች ስምና አድራሻ በግልጽ ተጽፎ የመለጠፍ አሰራር መኖር (ወቅታዊነት፣ ምትክ ሀኪም በፍጥነት መመደብ)። (የሚታይ)	
4.	የመጻጃ ቤት አመቺነቱና ንዕስና ምን ይመስላል(የሚታይ)	
5.	የውሃና የመብራት የመቆራረጥ ችግር አለመኖር (ሁሉም የምርመራ ክፍሎች ውሀ መኖር)።(የሚጠየቅ)	
6.	የተመላላሽ ክፍል ከላቦራቶሪ፣ ከሩሞሊና ከተኝቶ መታከም ክፍል ጋር ያለው የተቀናጀ አሰራር (ግልጽ የሆነ አሰራር እና የተሳለጠ መሆን)	
7.	አገልግሎት በመጡበት እለት ሳያገኙ የሚመለሱ ተገልጋዮችን የምንለይበት ስርዓት መኖር። አገልግሎት በመጡበት እለት ሳያገኙ የሚመለሱ ተገልጋዮች ብዛት ምን ያህል ነው (በክፍያ ምክንያት፣ የህክምና አገልግሎትን ያለሰዓት በማቋረጥ፣ ወዘተ.)	
8.	የምርመራ ክፍሉ አመቺነትና የቁሳቁስ መሟላት በተመለከተ	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

9.	የተሸለ ድጋፍ ለሚፈልጉ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለይም መስማት ለተሳናቸው፣ የአካል ጉዳት፣ ቋንቋ ችግር፣ የተገለሉ የህብረተሰብ ክፍሎች ወዘተ የሚመጥን አገልግሎት ለመስጠት ዝግጁነት መኖር	
	አስተኝቶ ህክምና አገልግሎት	
	<i>የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን መለኪያዎች</i>	
GGI	ረጅም- የቀዶ ጥገና ህክምና የቆይታ ጊዜ ምጣኔ (የመረጃ ምንጭ: ከላይዘን ኦሪሰር መዝገብ በመመልከት ከሚሰጡ አገልግሎቶች በጥናት ወቅት የተገኘውን ረጅም የቀጠሮ ጊዜ ይውሰዱ) የነጥብ አሰጣጥ: (ከ1 ወር በታች (6 ነጥብ)፣ ከ1 እስከ 3 ወር (3 ነጥብ)፣ ከ3 እስከ 6 ወር (2 ነጥብ)፣ ከ6 ወር በላይ (0 ነጥብ) ይሰጠዋል።	
	የአስተኝቶ ህክምና አገልግሎት መልካም አስተዳደር ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች	
1.	ለተኝቶ ህክምና ያሉት የአልጋ ብዛትና አጠቃቀም በተመለከተ (ከታካሚ ብዛት ጋር መመጣጠን፣ በከፍተኛ ጤና ባለሙያዎች በመከፋፈል መያዝ፣ የአልጋ ክፍል የቁሳቁስ መሟላት ወዘተ)	
2.	ስንት የቀዶ ጥገና መስሪያ ክፍል አለ? ስንት የቀዶ ጥገና ሐኪሞች አሉ? (የአፕራክሽን ቴብልና የቀዶ ጥገና ሀኪም ቁጥር መመጣጠን፣ የአልጋው መጠን ከሚጠበቀው ስታንዳርድ ጋር ሲነፃፀር) የቀዶ ጥገና ቆይታ ጊዜ ለማሳጠር ዘላቂ መፍትሄ ለመፈለግ ማነቆ/ ስራ-መንስኤ ተተንትኖ መቅረብ አለበት)	
3.	በቀን ውስጥ አንድ የአፕራክሽን ክፍል በአማካይ ስንት ሜጀር ቀዶ ጥገና ያስተናግዳል? (ከሚጠበቀው ስታንዳርድ አንጻር ምርታማነቱ እንዴት ነው፣ በሳምንት ስንት ቀን ይሰራል፣ በቀን ስንት ሰዓት አገልግሎት ይሰጣል) (ዝቅተኛ ምርታማነት ያስመዘገበው ክፍል/ ባለሙያ ማነቆ/ ስራ-መንስኤ ተተንትኖ መቅረብ አለበት)	
4.	የነርስ ክብካቤ አገልግሎት በተመለከተ (መድኃኒት ሰዓቱን ጠብቆ መስጠት፣ የቫይታል ምልክቶችን መከታተል፣ ነርሲንግ አስስመንት፣ ከሀኪም ጋር ያለ ግንኙነት፣ የምክርና ተግባራት አገልግሎት፣ የማታ ተረኛ አገልግሎት)	
5.	የመረጃ አያያዝ በተመለከተ (የመረጃ ምዝገባና ጥራት ማስጠበቅ፣ ለተለያዩ ክፍሎች መረጃ ሪፖርት ማድረግ፣ እለታዊ ወይይት፣ የአፈጻጸም ግምገማ፣)	
6.	ከላይዘን፣ ከተመላላሽ ክፍልና ከድንገተኛ ክፍል ጋር ያለው የአልጋ መረጃ ቅብብሎሽ ምን ይመስላል (ቅንጅታዊ አሰራርን የሚያሳይ ስለሆነ ተተንትኖ ተቋማዊ መፍትሄ መቅረብ አለበት)	
7.	የአስተኝቶ ህክምና ግብዓት አቅርቦት ያለበት ደረጃ። (አንሳ፣ ብርድልብስ፣ የምግብ አቅርቦት ሁኔታ ችግር ካለ ማነቆ/ ስራ-መንስኤ ተተንትኖ ተቋማዊ መፍትሄ እንዲፈለግ ይቅረብ)	
8.	በተለያዩ ባለሙያዎች መካከል ያለ የቡድን ስራና የስራ መመገብ (ቅንጅታዊ አሰራርን የሚያሳይ ስለሆነ ተተንትኖ መቅረብ አለበት)	
9.	በቀን ውስጥ የሚደረጉ የህክምና ቡድን ጉብኝት (ራውንድ) ብዛት እና የባለሙያተኞቹ ስብጥር	
	ድንገተኛ አገልግሎት	
	<i>የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን መለኪያዎች</i>	
GGI	በ5 ደቂቃ ትራያጅ የተደረጉ የድንገተኛ ህክምና ተጠቃሚዎች ምጣኔ (የመረጃ ምንጭ: KPI)	
GGI	በ24 ሰዓት ውስጥ ከድንገተኛ ህክምና ክፍል ታክመው የወጡ ህሙማን ምጣኔ (የመረጃ ምንጭ: KPI)	
	የድንገተኛ አገልግሎት የመልካም አስተዳደር ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች	
1.	የድንገተኛ ህሙማን ልየታ /triage/ እና የህሙማን መቀበያ መኖር (በጤና	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

	ተቋሙ የትሪያጅ እስታንዳርድ መኖር)	
2.	በጤና ተቋሙ የድንገተኛ ህሙማን ልዩታ /triage/ እና ህክምና ላይ የሚሰሩ ባለሙያዎች ክህሎትና የስራ ተነሳሽነት መኖር (የሰው ሃይል መሟላት፤ አስፈላጊውን ስልጠና መውሰዳቸው ወዘተ...)	
3.	የድንገተኛ ታካሚ ድንገተኛ ክፍል ከደረሰበት ጀምሮ የመጀመሪያ እርዳታ ያገኘበት ሰዓት (አማካይ እና ረጅሙን ሰዓት በማገናዘብ ማነቆ/ ስራ-መንስኤ መለየት)	
4.	በቀን ውስጥ ድንገተኛ ከመጡት በአማካይ ከ24 ሰዓት በላይ የሆናቸው ብዛት (አማካይ እና ረጅሙን የቆይታ ጊዜ በማገናዘብ ማነቆ/ ስራ-መንስኤ መለየት)	
5.	በድንገተኛ ክፍል እስታንዳርድ መሰረት የድንገተኛ መድኃኒት ዝርዝር መኖርና በቶሎ የጎደሉትን የመሙላት ባህል መኖር (በፕሮሰንት ስንት ይሆናል)	
6.	የድንገተኛ ህሙማን መቀበያ በቂ አልጋ መኖር እና አጠቃቀም (ከተኝቶ ህክምና ጋር ያለው ትስስር፣ የተሟላ መረጃ መኖር፣ በክፍሉ ስልክ መኖር)	
7.	በድንገተኛ ክፍል መኖር ያለባቸው የህክምና መሳሪያዎች እና ሌሎች ቁሳቁሶች በስታንዳርድ መሰረት መሟላት (ፈጣን ጥገና፣ ባዮሜዲካል ጋር ያለው ቁርኝት፣ ተጠባባቂ ክምችት..)	
8.	ድንገተኛ ክፍል ከሌሎች ሆስፒታሎች ጋር ተናቦና ተቀናጅቶ የመስራት ሁኔታ (የመረጃ ልውውጥ፣ የህሙማን ቅብብሎሽ)	
9.	ፈጣን የአምቡላንስ አገልግሎት አጠቃቀም መኖር (በባለሙያ የታዘበ፣ የተሟላ መሳሪያ መኖር፣ በቅንጅት ፈጣን አገልግሎት መስጠት)	
10.	በድንገተኛ የመጣ ገንዘብ የሌለው ታካሚ የተሟላ አገልግሎት ያለቅድመ ሁኔታ የማግኘት (በሶሻል ሰራተኞች አማካይነት የመድኃኒትና ምርመራ ማግኘት)	
11.	በድንገተኛ ህክምና ክፍል የህሙማን መስተንግዶ ፍሰት በአግባቡ ስለመከናወኑ (የስርዓት አስከባሪ አገልግሎት፣ እንደ ጉዳታቸው ደረጃ በመለየት ለህሙማን ቅድሚያ መስጠትና በዚያው መሰረት ማስተናገድ፣ ለሚነሱ የህሙማን ችግሮች ፈጣን ምላሽ መስጠት፣ የድንገተኛ ክፍል ስፋትና አቀማመጥ ሁኔታ ከህሙማን ፍሰት ጋር መጣጣም) (የትራፊክ ፍሰት ሁኔታ)	
የላብራቶሪ ክፍል አገልግሎት		
የመልካም አስተዳደር ኢንደክስ መለኪያዎች		
GGI	በጤና ጥበቃ ከሚጠበቀው 85 የላብ ምርመራ አገልግሎት በመሰራት ላይ ያለ ሽፋን ምጣኔ (የመረጃ ምንጭ፣ ከላብራቶሪ ክፍል መረጃ፣ ለህሙማን በዕለቱ ከሚሰጠው የላብ ምርመራ አገልግሎት እና ከ85 በተቋም እንዲሰጡ የሚጠበቁ የላብ መዘርዘር በጥናት ወቅት የተገኘውን በማመሳከር ይሞላል። ማሳሰቢያ፡ የባክ -ኦፕ አገልግሎት እና ተቋሙ በራሱ የሚሰጣቸው ከመስፈርቱ ውጭ ያሉ አገልግሎቶች አይደሉም።	
የላብራቶሪ አገልግሎት መልካም አስተዳደር ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች		
1.	በአጠቃላይ ተቋሙ ከደረጃው አንጻር ያወጣቸው የላብራቶሪ አገልግሎቶች ብዛት ምን ያህል ናቸው? ከነዚህ መካከል እየተሰጡ ያሉ አገልግሎቶች ብዛት ስንት ናቸው? የማይሰጡ አገልግሎቶች ማነቆ/ ስራ-መንስኤ ይተንተን።	
2.	በአማካይ አገልግሎት የሚቋረጠው ለምን ያህል ቀን ነው? በተደጋጋሚ የሚቋረጡት ምርመራዎች ዘርዘር። የሚቋረጡ አገልግሎቶች ማነቆ/ ስራ-መንስኤ ይተንተን። በህሙማን ላይ ያስከተለው እንግልት እና በጤና አገልግሎቱ ላይ ያስከተለው ጫና ይተንተን።	
3.	በላብራቶሪው በየእለቱ የሚሰሩና የማይሰሩ የምርመራ አይነቶች ከዋጋው ጋር	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

	በማያያዝ ለተገልጋይና ለአገልግሎት ሰጪዎች ግልጽ አርጎ የማሳወቅ አሰራር መኖር።	
4.	የላብራቶሪ አገልግሎት ከድንገተኛ፣ ተመላላሽ እና ተኝቶ ህክምና ክፍል ጋር እንዲቀናጅ መደረጉ።(ክፍሎቹ ያለውንና የሌለውን ምርመራ ዝርዝር የሚያውቁበት አሰራር መኖር)	
5.	የላብራቶሪ ናሙና አወሳሰዱ የጥራት ደረጃውን የጠበቀ መሆን።(ናሙና የሚወሰዱ ሰራተኞች ባግባቡ የሰለጠኑ መሆን፣ የናሙና አለመቀያየርና አለመበላሸት ደረጃ ወይም እንዲደገሙ የተደረጉ የላብ ምርመራዎች ምጣኔ)። በተደጋጋሚ የሚበላሸው የትኛው ምርመራ አይነት ነው። የማንቆ/ ስረ-መንስኤ ትንታኔ ተሰርቶ ለዘላቂ መፍትሄ ይቅረብ።	
6.	ዘመናዊ የላብራቶሪ አገልግሎት መረጃ ስርዓት ተግባራዊ መሆን።(ሳይቆራርጥ የመሰራት አቅም፣ የተሟላ መረጃ ስለመመዘኑ፣ ከተለያዩ የሰራ ክፍሎች ጋር መናበብ፣ ለሰራ ቅልጥፍና ያለው አስተዋጽኦ፣ በሚበላሸበት አጋጣሚ መረጃ ስለመያዝ/ ስለ አገልግሎት አሰጣጥና ወዲያው ጠግኖ ወደ ስራ ማስገባት ሁኔታ)፣	
7.	የላብራቶሪ ጥራት አመራር ስርዓት የትግበራ ደረጃ ምን ይመስላል።(SLIPTA or ISO) የተመዘገው የትግበራ ደረጃ ማንቆ/ ስረ-መንስኤ ተተንትኖ ይቅረብ። እንደሁም ከላብራቶሪ ስታንዳርድ ቴስት ሜኑ መሰረት አገልግሎት መሰጠቱ፣ የሪኬጀንት ወይም ቁሳቁስ ትንበያ ከስታንዳርድ ቴስት መዘርዘር አንጻር መሆኑ	
8.	የተበላሹ የላብራቶሪ ማሽኖች ምን ያህል ናቸው? (በተደጋጋሚ የሚበላሹ ዝርዝር፣ የተበላሹ ማሽኖች ጥገና እንዲደረግላቸው ከባድ ሜዲካል ክፍል ጋር ያለው ቅንጅታዊ አሰራር። (ከተለያዩ ተቋማት ጋር ያለው ውል))	
9.	ከላብራቶሪ ክፍል ውስጥ የአነስተኛ ማሽኖች ጥገና የወሰደ ባለሙያ አለ? ካለ በቁጥር ምን ያህል? (የቀላል ብልሽት ጥገና ማኑዋል አለ ወይ፣ የማሽን ደህንነት ፕሮሲጀር መለጠፍ፣ ማሽኑ በትክክል ስለመሰራቱ ማረጋገጥ (ካሊብሬሽን) በየሰንት ጊዜ ይካሄዳል)	
10.	ከተቋሙ ስታንዳርድ እና የመስፋት እቅድ አንጻር ምን ያህል የላብራቶሪ አገልግሎት ያስፈልጋል (የላብራቶሪ ግብአቶችና መሳሪያዎች መዘርዘር አለ ወይ፣ የሌሎች ዋናዎች አገልግሎቶች ዝርዝር)	
	የኢ.ሜ.ጂ.ንግ አገልግሎት	
1.	በስራ ላይ የሚገኙ የኢ.ሜ.ጂ.ንግ አገልግሎቶች ስንት ናቸው። ከተቋሙ ስታንዳርድ ጋር የሚጠበቁ ሁሉም አገልግሎቶች መገኘት።	
2.	የተበላሹና ያልተተከሉ የኢ.ሜ.ጂ.ንግ መሳሪያዎች አሉ። በዓይነት ይገለጹ። በአማካይ ኢ.ሜ.ጂ.ንግ መሳሪያዎች ጥገና ምን ያህል ጊዜ ይፈጃል። ረዥም ጊዜ የወሰደው ኢ.ሜ.ጂ.ንግ አገልግሎት ምን ያህል ጊዜ ይፈጃል።	
3.	የኢ.ሜ.ጂ.ንግ አገልግሎት ወረፋ ምን ያህል ጊዜ ይፈጃል። ረዥም ወረፋ ያለበትን አገልግሎት ይጥቀሱ።	
4.	የኢ.ሜ.ጂ.ንግ ማሽን የግዢ ሂደት፣ ተከላና ክትትል አሰራር ምን ይመስላል።(በተከላና በግዢ ሂደት የሚመላከታቸውን ባለሙያዎች ማሳተፍ፣	
5.	የኢ.ሜ.ጂ.ንግ አገልግሎት ከፍተኛ ባለሙያተኞች በስራ ላይ የመገኘት ምጣኔ (በተቋሙ ያሉ ባለሙያተኞች ስራ የሚገቡበት ሰዓት፣ በስራ ላይ የሚገኙት ብዛት)	
ተ.ቁ	የህክምና ግብዓት አቅርቦትና አስተዳደር	
	<i>የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን መለኪያዎች</i>	
G G I	በተቋሙ የመድኃኒት መዘርዘር መሰረት የመሰረታዊ የበጀት መድኃኒቶች አቅርቦት ምጣኔ የመረጃ ምንጭ፡ የተቋሙ የመሰረታዊ መድኃኒቶች መዘርዘር፣ ቢኝርድና በወቅቱ በተቋሙ የሚገኙ መድኃኒቶች ምልክታ። በስታንዳርድ መሰረት የተሰጠ የነርስ ክብካቤ አገልግሎት መሰረት የቀነሰ የአልጋ ላይ መቁሰል (Bed Sore Rate) መረጃ፡ KPI	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

	<i>የህክምና ግብዓት አቅርቦት መልካም አስተዳደር ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች</i>	
1.	የመድሃኒትና ቴራፕዩቲክ ኮሚቴ (DTC) መኖር እና በመደበኛነት በመሰብሰብ ሃላፊነቱን መወጣት መቻሉ (ሰነድ በማየት ይረጋገጥ)	
2.	የመድሃኒት አቅርቦት መጠይቅ እና ሪፖርት ፎርም (RRF) በአግባቡ ተሞልቶ ለመ.ፈ.አ.ኤ በየሁለት ወሩ ይላካል (መልሱ አዎ ከሆነ ሁለት ተክታይ መረጃዎችን ይመልከቱ)	
3.	የመደሀኒት ፈንድና አቅርቦት ኤጀንሲ በRRF ለቀረበለት ጥያቄ ቢበዛ በሁለት ሳምንት ውስጥ ግብአቶችን አቅርቧል (በሰነድ ይረጋገጥ)	
4.	የመደሀኒት ፈንድና አቅርቦት ኤጀንሲ ከተጠየቀው ግብአት መካከል ቢያንስ 80 በመቶ በአይነትና በመጠን አቅርቧል። በቅርብ ጊዜ ከተጠየቁ ሶስት ጥያቄዎች በአማካይ ስንት ፐርሰንት አቅርቧል። የማነቆ/ ስራ-መንስኤ ትንተና ይቅረብ።	
5.	ለመድሃኒት ግዢ በቂ በጀት ለተቋሙ ተመድቧል (በመረጃ ይረጋገጥ)	
6.	በተቋሙ ወቅታዊና የታደሰ ቢንካርድ ወይም ስቶክካርድ አለ (ቢንካርድና20 ናሙና መድኃኒት በማየት ይረጋገጥ)	
7.	የመድኃኒቶች ትንበያ የሚመለከታቸውን አካላት በማሳተፍ በየጊዜው ይሰራል (ቃለ ጉባኤ/መረጃ ይመልከቱ)	
8.	የመሰረታዊ መድኃኒቶች በተቋሙ መሟላት (በየደረጃው የተመረጡትን መሰረታዊ መድኃኒት ዝርዝር መሰረት በማድረግ በመረጃ ይረጋገጥ) (ከአጠቃላይ መሰረታዊ መድሃኒት ምንጭል በተቋሙ ይገኛል) የማነቆ/ ስራ-መንስኤ ትንተና በማከናወን ዘላቂ መፍትሄ በተቋም ደረጃ ይቅረብ።	
9.	በተቋሙ በብልሽት፣ የአገልግሎት ጊዜያቸው በማለፉ ወዘተ..ከጥቅም ውጭ የሆኑ ግብዓቶች መጠን መከታተያ ስርዓት አለ።(መረጃ በማየት ይረጋገጥ)። ባለፉት ስድስት ወራት ከአገልግሎት ውጭ የሆነ መድሀኒት መጠን በመቶኛ	
10.	የመድኃኒት መረጃ ማዕከል (DIC) ተቋቁሞ ለባለሙያውና ለህመምተኛው መረጃ በተከታታይነት እየሰጠ ይገኛል።	
11.	በጣም ተፈላጊና ከፍተኛ ዋጋ ያላቸው መድኃኒቶች አቅርቦትና አገልግሎት ሁኔታ ምን ይመስላል ቢብራራ። ትኩረት ተሰጥቶ ስለመሰራቱ።	
የህክምና መገልገያ መሳሪያዎች ጥገና አገልግሎት (Bio - Medical Service)		
1.	የላብራቶሪ እና imaging አገልግሎት ባለፈው ወር የተቋረጠበት ሁኔታ። (መቋረጥ ከነበረ የተቋረጠበት የቀን ብዛት ይገለፅ) ላብራቶሪ..... ኢ.ሜ.ጂ.ንግ.....	
2.	ተከላ ያልተከናወነላቸው አዳዲስ የላብራቶሪና ኢ.ሜ.ጂ.ንግ መሳሪያዎች ብዛት (የቆይታ ጊዜ፣ የተከላ አግባብነት)	
3.	ቅድመ ብልሽት ለመከላከል የተዘረጋ አሰራር አለ። (የቅድመ-ብልሽት ስልጠና፣ የማሽን ደህንነት ስልጠና፣ የካሊብሬሽን ስልጠና፣ የማሽን ሪስክ አሰስመንት ወዘተ)	
4.	የህክምና መሳሪያዎች ሲበላሹ ወዲያው ለመጠገን የሚያስችል የአሰራር ስርአት አለ። በአማካይ ለምን ያህል ጊዜ ሳይጠገኑ ይቆያሉ	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

5.	የባዮ ሜዲካል አመራር መረጃ ስርዓት መኖር (ለተቋሙ አመራር የተበላሸቱን በየሳምንቱ የማሳወቅ ስርዓት መኖር)	
6.	የህክምና መሳሪያዎች የግዢ መስፈርት ዝግጅት፣ ግዢና ርክክብና ተክላ ሂደት ላይ የባዮ ሜዲካል ክፍል ተሳትፎ (መረጃዎችን ይመልከቱ)	
7.	የህክምና መሳሪያ ቆጠራ ቢያንስ በአመት አንድ ጊዜ ይከናወናል (በመረጃ ይረጋገጥ)	
8.	የህክምና መሳሪያዎች ስፔር ፓርት ሳይንሳዊ በሆነ መንገድ መተንበይ እና በዕቅድ መሰረት በመሟላት ተጠባባቂ ክምችት መያዝ፣	
9.	የባዮ ሜዲካል መጠገኛ ቴል ኪት በስታንዳርድ መሰረት የተሟላ መሆን (የካሊብራሽን ማረጋገጫ መሳሪያ፣ መጠገኛ መሳሪያ ወዘተ...)	
10.	በዝግ ጨረታና በተለያዩ መንገድ ለሚገዙ መሳሪያዎች ከአቅራቢ ድርጅት ጋር በውል መሰረት ተናቦ መስራት ሁኔታ (አሳታፊነት፣ የክህሎት ሽግግር ወዘተ...)	
የላይዘንና የሪፈራል አሰራር ስርዓት		
1.	በጤና ተቋሙ ያለው አልጋ ብዛት በቁጥር ስንት ነው.	
2.	ምን ያህል የተኝቶ ህክምና ቀጠሮ ወረፋ አለ (ረጅም ቀጠሮ የተሰጠው ለምን ያህል ጊዜ ነው፣ ወረፋ ያላቸው የአገልግሎት ክፍሎች ሶስቱን በቅደም ተከተላቸው ቢጠቀሱ፣ በቀጠሮ ላይ እያሉ በግል የታከሙ)	
3.	የቀጠሮ አሰጣጥ መስፈርትና ክትትል በተመለከተ (ይህንን ለማድረግ የሚያስችል መመሪያ የተዘጋጀ መኖር፣ ዋናዎና መስፈርቶች ምንድን ናቸው፣ በመስፈርት መሰረት መተግበሩን፣ ወረፋ ለማስያዝ በቴክኖሎጂ የተደገፈ መሆን፣ ግምታዊ የቀጠሮ ጊዜን ለህመምተኛው ቀድሞ ማሳወቅ፣ የታማሚውን ሁኔታ በየጊዜው መከታተል፣ በዝምድናና በግንኙነት ቀጠሮአቸው የሚያጥርላቸው ባለጉዳዮች አሉ ወይ፣ በቀጠሮ ከመመጣቱ በፊት ቀድሞ ማሳወቅ)	
4.	ከሩቅ ቦታ ለሚመጡና ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች የቀጠሮ አሰጣጥ ሁኔታ (ወዲያው የማስተናገድ ፣ ፍትሀዊ የአልጋ ምደባ፣)	
5.	ከሁሉም ክፍል የሚሰጠው ቀጠሮ እንደተቋም በተቀናጀና በዘመናዊ መልኩ የተደራጀ መሆን (ወረፋ ሲበዛ ዘመቻ የማዘጋጀት ሁኔታ፣ የስራ ቀናት ማመቻቸት፣ በጎ ፍቃደኛ ባለሙያዎችን መጋበዝ፣ ከግል ክንፍ ጋር መቀናጀት፣ ሀብት ማፈላለግ)	
6.	የአልጋ መረጃ ወቅታዊነትና መረጃ ልውውጥ በተመለከተ (በተረኛ ላይዘን ሰራተኞች መካከል ያለው የጽሁፍ የመረጃ ልውውጥ፣ ከተኝቶ ህክምና ክፍልባለሙያዎች፣ ከሌሎች ሆስፒታሎች፣ ለተገልጋይ በግልፅ ማሳወቅ)	
7.	በቀጠሮ ሊተኛ የሚመጣን ታካሚ መረጃውን ቀድሞ ወደ ሚገባበት ክፍል የማስተላለፍ አሰራር መኖር፣ ለታካሚው ማሳወቅ	
8.	በቀን በአማካኝ ስንት ሪፈራል ወደ ጤና ተቋሙ ይመጣሉ? (ከመጡት ሪፈራሎች ምን ያህሉ አግባብ ያላቸው ናቸው፣ በኮሚኒኬሽን የመጡ ብዛት፣ ክካችመንት ውጭ የመጡ፣ የሪፈራል መረጃ የተሟላ መሆን)	
9.	በቀን በአማካኝ ስንት ሪፈራል ወደ ሌላ ጤና ተቋም ይላካል? (የተላኩ ሪፈራሎች ምን ያህሉ አግባብ ያላቸው ናቸው፣ በኮሚኒኬሽን የተላኩ ብዛት፣ ወደካችመንት ጤና ተቋም የተላኩ፣ የሪፈራል መረጃ የተሟላ መሆን)	
10.	የሪፈራል ግብረመልስን በተመለከተ (ከጤና ተቋሙ ወደ ሌላ ቦታዎች ሪፈር የተደረጉ ታካሚዎች የመከታተያ ስርዓት መኖር፣ ወደተቋሙ የተላኩ ታካሚዎችን ግብረ መልስ መላክ)	
11.	ሪፈራል ስርዓቱ በስሩ ካሉት ትስስሮች (Catchment) ያለው ሁኔታ (ጥበቅ ተሰስር መኖርና የሚኖበብ መሆን፣ የሙያና የግብዓት ድጋፍ የማድረግ ሁኔታ፣ ወርሀዊ የሪፈራል አግባብነት ግምገማ)	
12.	በተቋሙ የማህበራዊ ህክምና (social service) መኖር፣ አገልግሎቱ ተደራሽነት እና ተቀናጅቶ መስራት ምን ይመስላል	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

13.	የላይዘን ቢሮ ምቹና ግልጽ ቦታ ነው ወይ ያለው ገደብ ስርዓቱ ምን ይመስላል	
14.	የመረጃ ዴታቤዝ በተቋሙ ግልጽ እና አመቺ በሆነ ቦታ መኖር እና የአገልግሎት ተደራሽነት	
የአንቡላንስ አገልግሎትን በተመለከተ		
1.	በጤና ተቋሙ ምን ያህል አምቡላንስ አለ? (በአማካይ ምን ያህል ተጠቃሚ ያስተናግዳል፣ ያለው አምቡላንስ በቂ ነው ወይ)	
2.	በህዝቡ ዘንድ የአምቡላንሶችን አጠቃቀም በተመለከተ የግንዛቤ ማስጨበጫ ዘዴ መኖር	
3.	በተቋሙ ያለው አምቡላንስ ተገቢውን አገልግሎት እየሰጠ መሆኑን መከታተያ ስርዓትና ዘዴ መኖር (መመሪያ መኖር፣ አምቡላንስ በቁሳቁስ የተደራጀ መሆን፣ በቂ የነዳጅና ጥገና መኖር)	
ዕቅድ፣ ክትትልና ምዘና		
የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን መለኪያዎች		
GGI	ውጤታማ አፈጻጸም የሚከታተል ቡድን (Performance Team) መኖር (ቃለ ጉባኤ አለ ወይ፣HMIS ላይ ይወያያል ወይ፣በመረጃ ላይ ተመስርቶ አፈጻጸም ይገመግማል ወይ፣ዝርዝር የትግበራ ዕቅድ ያዘጋጃል ወይ፣ ግብረመልስ በጽሁፍ ለስራ ክፍሎች ይሰጣል ወይ) የመረጃ ምንጭ፣ የአፈጻጸም ግምገማ ቃለ ጉባኤ፣ የግብረመልስ ሰነድ፣ ለግምገማ የቀረበ ሰነድ፣ ዕቅድ፣ የHMIS ሪፖርት	
ዕቅድ፣ ክትትልና ምዘና መልካም አስተዳደር ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች		
1.	hHSTP የተመዘዘ ስትራቴጂክና ዓመታዊ ዕቅድ መኖር (BSC plan)፣የስራ ክፍሎችም የራሳቸው እቅድ ሊኖራቸው ይገባል።	
2.	እያንዳንዱ ሠራተኛ ከተቋሙ ዕቅድ የተመዘዘ ዕቅድ መኖር፣(Individual BSC)	
3.	ሳይቆራረጥ የሚሰራ የኤሌክትሮኒክስ የጤና መረጃ ሥርዓት መኖር፣	
4.	ወርሃዊ የመረጃ ጥራት ክትትል ሳይቆራረጥ የሚካሄድ መሆኑ (Data Quality)፣	
5.	የአፈፃፀም ገምጋሚ ቡድን (PMT) በመስፈርቱ መሰረት ኃላፊነቱን በመወጣት ላይ መሆኑ፣	
6.	የተቋሙ ዕቅድ በውስጥ የስራ ክፍሎችና አጋር አካላት ጋር የትኩረት አቅጣጫን ለይቶ የጋራ ዕቅድ (Joint Plan) ተዘጋጅቶ በዚያው መሰረት እየተተገበረ ይገኛል ወይ። Harmonization and Alignment፣	
ፋይናንሲንግ		
የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽን መለኪያዎች		
GGI	የበጀት አጠቃቀም ምጣኔ (Rate of budget utilization) የመረጃ ምንጭ፣ የጸደቀ በጀት፣ የፋይናንስ ሪፖርት፣ አመታዊ ዕቅድ	
ፋይናንሲንግ መልካም አስተዳደር ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች		
1.	የጤና መድኃኒት ተገልጋዮችን መረጃ በተገቢው መንገድ ከማደራጀት አንጻር የተሰሩ ሥራዎች፣ (የተቋም ዝግጁነት፣ ለምሳሌ ራሱን የቻለ ባለሙያ መመደብ፣ መረጃ በተናጠል በሶፍት ኮፒ እና በሃርድ ኮፒ አደራጅቶ መያዝ)	
2.	የጤና ክብካቤ ፋይናንሲንግ ሥርዓት አተገባበር ምን ይመስላል?	
3.	የግል ክንፍ አገልግሎት አተገባበር ምን ይመስላል? (በቦርድ መጽደቅ፣ የባለሙያ አመዳደብ ሁኔታ፣ ግልጽ የሆነ የገቢ ክፍፍል መኖር፣ የሥራ ሰዓት አጠባበቅ፣ በመመሪያ መሰረት የሚሰራ መሆን...)	
4.	የነፃ ታካሚዎች እና የዱቤ ታካሚዎች ገንዘብ በወቅቱ ማወራረድ (ተቋሙ ያለበትን ብድር ለሌሎች ተቋማት በወቅቱ መክፈል)	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

5.	ወቅታዊ የሆነ የፋይናንስ የውስጥና የውጪ ኦዲት ቁጥጥር መኖር፤	
6.	የኦዲት ምክርን ጥቅም ላይ በማዋል ብክነትን የመከላከል ዝንባሌ ምን ይመስላል?	
7.	ጥቅም ላይ ያልዋለ፤ የባክን በጀት መጠን በተመለከተ፤	
በሆስፒታሉ የሚፈጸሙ የውስጥ ግዢና ንብረት አስተዳደር		
የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽ መለኪያ		
1		
GGI	<p>በተጠየቀ የጊዜ ገደብ፣ መጠን እና በስፔሲፊኬሽን መሰረት ተገዝተው የቀረቡ ግብዓቶች ምጣኔ (Perfect Order Fulfilment) የመረጃ ምንጭ፡- ክግግር ሰነዶች (የግዢ ጥያቄ፣ ትዕዛዝ፣ የገቢ ደረሰኝ ወዘተ...)</p> <p>በዳሰሳ ወቅት ከተገዙ 20 ቁልፍ ግዢዎች በመለየት ሰነዶችን በማመሳከር የሚመለስ ይሆናል።</p> <p>ማብራሪያ: ለአንድ ገዢ እስከ 1 ሳምንት ዘግይቶ ቢቀርብ በወቅቱ ማለት ይቻላል።</p> <p>ስሌት: ከሰነድ መስፈርቶች አንዱን ማሟላት ካልቻለ ግዢው የተሟላ አይደለም ማለት ነው። ከ20 ግዢዎች ያልተሟላውን በማስላት ውጤት የሚሰጥ ይሆናል።</p> <p>ለምሳሌ: ከ20 ግዢዎች 12 ሙሉ በሙሉ የተሟሉ ቢሆኑና 8 በጊዜ ወይም በመጠን ወይም ከስፔሲኬሽን ውጭ የተገዙ ከሆነ ክፍሉ የሚያገኘው ነጥብ።</p> <p>Perfect Order Fulfilment=12/20= 60%ይሆናል።</p>	
ቀልጣፋና ጥራት ያላው የውስጥ ግዢና ንብረት አስተዳደር ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች		
1	በተጠየቀው እስታንደርድ/ጥራት) መሰረት ይቀርባል ወይ። በናሙና ከተፈተኙት ውስጥ ይህንን ያላሟሉትን በመለየት መንስዔያቸው ከምን እንደመነጨ ማወቅና ማስተካከያ እርምጃ ለመውሰድ መፍትሄ ሃሳብ ማቅረብ ያስፈልጋል።	
2	ግዢ በተጠየቀበት ጊዜ ይቀርባል ወይ። ረጅም የዘገየ ግዢ፣ ወዲያው ከተገዛ ተመሳሳይ ባህሪ ካለው ግዢ ጋር በማመሳከር የውድቀት እና የስኬት ሚስጢር በመለየት ማስተካከያ እንዲደረግ ማቅረብ።	
3	ቀልጣፋ የግዢ ስርዓት አለ ወይ። የግዢ ሂደት ማነቆዎችን መለየት፣ ክፍተት ያለባቸውን ለማስተካከል ሃሳብ ማቅረብ።	
4	የንብረት አስተዳደር ስርዓቱ ግልጽ ነው ወይ።	
የሰው ሀይል አስተዳደርና ልማት-አገልግሎት		
የመልካም አስተዳደር ኢንዱክሽ መለኪያ		
GGI	<p>የባለሙያ እርካታ ምጣኔ (staff satisfaction)</p> <p>የመረጃ ምንጭ: በሰው ሃብት አስተዳደር እና ልማት የሚከናወን ዳሰሳ (KPI)</p>	
የሰው ሀይል አስተዳደርና ልማት ሁኔታ ለመተንተን የተመረጡ ቁልፍ ጉዳዮች		
1	ለባለሙያዎች ምቹ የስራ ቦታና የስራ ድርሻ አለ ወይ (ባለሙያው የስራ ዝርዝር፣ ሽንት ቤት፣ ውሀ፣ ሻይ ክበብ፣ ኮምፒውተር)	
2	ባለሙያዎችን ለማትጋት (motivation system) አለ ወይ (የትምህርት እድል የተለያዩ ጥቅማ ጥቅሞች)። ሰራተኛው የማትጊያ ስርዓት እንደያውቅ የተዘረጋ ስልት። አተገባበሩን ከሰራተኛው ዘላቂ እርካታ አንጻር ተተንትኖ የመፍትሄ ሃሳብ መቅረብ።	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

3	ተቋሙ የውስጥ ሀይሉ ለማጠናከር በየአመቱ የሰው ሀይል ልማት እቅድ አለ ወይ	
4	ተቋሙ ሰራተኛውን በአጭር እና ረጅም ጊዜ የስራ ላይ ስልጠና ስርዓት በተመለከተ፡፡ (በተጨማሪም ችግር ላይ የተመሰገነ የስልጠና ፕሮግራም መኖር፣ ግልጽነት የተላበሰ ውድድር ስለመሆኑ፣ ከስልጠና መልስ ሰራተኞች ወደ ትግበራ መግባታቸው፡፡ፍትሃዊ ተጠቃሚነት)	
5	የተቋሙ ሰራተኛ ሲለቅ (Exit interview) ትንተና ስለመደረገ፡፡ የሰራተኛ መልቀቅ ምጣኔ ምን ያህል ነው፡፡ በደጋፊ ሰራተኛ፣ በባለሙያ እና ሊተኩ በማይችሉ የሙያ ዘርፎች ተለይቶ ይተነተናል ወይ፡፡ ማናጅመንቱ ጉዳዩን ለማስቀረት ውይይት ያደርጋል ወይ፡፡	
6	የመንግስት ሰራተኞች አዋጅ ትግበራ ምን ይመስላል (ቅጥር፣ዝውውር፣ድልደላ ፣የዲሲፕሊን ኮሚቴ አወቃቀር)	
7	ተቋሙ ማሰልጠን፣ ማቆየት እና ማዘለቅ (train, retain, sustain system) አለ ወይ	
መልካም አስተዳደር ስርዓት ማጎልበት		
የመልካም አስተዳደር ኢንዱስትሪ መለኪያ		
GGI	<p>ቦርዱና የተቋሙ ማናጅመንት የመልካም አስተዳደር እቅዶችን (ውስጥና የውጭ) ቋሚ አጀንዳ አድርጎ መወያየት እና መፍትሄ ዕርምጃ መውሰድ፡፡</p> <p>ነጥብ አሰጣጥ፡ ለአያንዳንዳቸው ቁልፍ ጉዳዮች ነጥብ ከአንድ ይሰጣል፡፡</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ቦርድ የሚጠበቅበትን ተከታታይ ውይይት ማከናወኑ፣ 2. ቦርድ በተሰጠው ኃላፊነት መሰረት በስትራቴጂክ ጉዳዮች ላይ በማተኮር እና የተለየ የመልካም አስተዳደር ጉዳዮች ላይ አስፈላጊውን ውሳኔ እና አቅጣጫ ማሳየቱ፣ 3. ቦርድ ያስቀመጠው ውሳኔ ወደ ተግባር መለወጡ እና የተነሱ ጉዳዮች መቀረፋቸው <p>የመረጃ ምንጭ፡ የቦርድ አባላት ውይይት መዝገብ፣ የቦርድ መተዳደሪያ ደንብ (ኃላፊነትና የስራ ድርሻ)፣ የመልካም አስተዳደር አፈጻጸምና ዳሰሳ ሪፖርቶች፣ የማናጅመንት ውይይት ቃለ ጉባዔ እና ሌሎች ደጋፊ ማመሳከሪያ ሰነዶች (አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ የቦርድ ወይም የማናጅመንት አባላትን በማሳተፍ ቅኝት ሊከናወን ይችላል)፡፡ መረጃው ከተቋሙ ኃላፊ ቢሮ ይገኛል፡፡</p> <p>ይህ ኢንዱስትሪ በዋናነት የቦርድ አስተዋጽኦ ላይ ያተኩራል፡፡</p>	
GGI	<p>ከተገልጋይ ቀርቦ የተፈቱ ቅሬታዎች ምጣኔ</p> <p>የመረጃ ምንጭ፡ ከመልካም አስተዳደር የሚከታተል ክፍል፡፡ አጠቃላይ ከቀረቡ አግባብነት ያላቸው ቅሬታዎች ምን ያህል እንደተፈቱ መረጃ ያስፈልጋል፡፡ ተቋሙ ጠንካራ ስርዓት ዘርግቶ መረጃ የማይሰበስብ ከሆነ፣ 1% ተገልጋይ ቅሬታውን ሊያቀርብ ይችላል በሚል እሳቤ በተቋሙ ከተገለገሉ ህሙማን (KPI) መጠን ጋር በማገጸጸር የተፈታውን ይሰላ፡፡</p>	
የመልካም አስተዳደር ስርዓት ዝርጋታ በተመለከተ የተከናወኑ ቁልፍ ጉዳዮች ትንተና፡፡		
1	ቦርዱና ማኔጅመንቱ የመልካም አስተዳደር ጉዳዮችን ቋሚ አጀንዳ አድርገው ይወያያሉ፡፡(የቦርድ ፋንክሽኒንግ፣ የቦርድ ኮሚቴ ከማህበረሰቡ ተወካይ መኖራቸው)	
2	የተቋሙ ክፍተኛ አመራር የህዝብ ክንፍ አካላት እያሳተፍ ቁልፍ ጉዳዮችን መፍታት፡፡ (የጋር ዕቅድ፣ በየሩብ ዓመቱ ተገናኝቶ ስለመወያየት፣ የህብረተሰቡ አበርክቶ ወዘተ....)	
3	የተቋሙ ሃላፊ ከሰራተኞች ጋር የሚያደርጉት የስራ መስተጋብር (የጋራ ውይይት፣ በውሳኔ ማሳተፍ፣ የስራ ጉብኝት ወዘተ...)	
4	የተቋሙ መልካም አስተዳደር ዕቅድ አለ ወይ? አፈፃፀሙን ክትትል እየተደረገ መሆኑና በሁሉም የስራ ክፍሎች በተዋረድ ታቅዶ መተግበሩ፡፡	

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ.ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ክትትልና ምዘና ማንዋል

5	የተቋሙ የውሳኔ አሰጣጥ ሂደት ምን ይመስላል። በመረጃ ላይ የተመሰረተ መሆኑ፣ በመንግስት ህግ፣ ደንብ፣ መመሪያ እና አሰራር መሰረት መሆኑ። (የመልካም አስተዳደር መርሆዎች መሆኑ)
6	ልዩ ትኩረት ለሚሹ ህብረተሰብ ክፍሎች ልዩ ትኩረት በመስጠት አገልግሎት የሚሰጥበት የአሰራር ስርዓት በተቋሙ ምቹ ማድረግ። አረጋጭና፣ አካል ጉዳተኛ፣ የድሃ-ድሃ የህብረተሰብ ክፍል ወዘተ...
7	የዜጎች ቻርተር አገልግሎት በሚሰጥባቸው ክፍሎች መለጠፉ? በተቀመጠው አገልግሎት አይነትና እስታንደርድ መሰረት እየተተገበረ መሆኑ። መሰጠት ከአለበት አገልግሎት ምን ያህሉ ተሰጥቶአል? ለምን?
8	የተገልጋይ ቅሬታ አሰባሰብና አፈታት ስርዓት ምን ይመስላል።

ምስጋና

በዚህ ሰነድ ዝግጅት ላይ በመሳተፍ ላበረከቱት ጉልህ አስተዋጽኦ ከዚህ በታች ለተጠቀሱ ባለሙያዎች ከፍተኛ ምስጋና እናቀርባለን።

1. አቶ ሀብታሙ ተስፋዬ - ከ USAID Global Health Supply Chain Program
2. ዶ/ር ሀይሉ ታምሩ - ከአለርት ሆስፒታል
3. አቶ ሀይሉ ዳዋ - ከጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የፖሊሲ እቅድ፣ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት
4. አቶ ናኦድ ወንድራድ - ከጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የክሊኒካል ስርቪስ ዳይሬክቶሬት
5. አቶ አለማየሁ ቦጋለ - ከጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የሪፎርምና መልካም አስተዳደር ዳይሬክቶሬት

አሰፋ አይዴ

የሪፎርምና መልካም አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ተ/ዳይሬክተር