



وزارة الصحة  
Ministry of Health



# المعايير السعودية

لرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان  
Saudi Standards for Human-Centered Care

دليل إرشادي

# المحتوى

٣	المشاركين في بناء ومراجعة المعايير السعودية للرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان
٤	المقدمة
٥	نظرة تاريخية
٥	مفهوم الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان
٥	تعريف المفهوم
٥	عناصر الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان
٦	إيجابيات تطبيق هذا المفهوم
٧	الإطار وأهم ادواته
٧	مراحل تنفيذ الإطار
٨	آلية العمل بالمعايير
٩	مكونات الإطار وتفصيل عناصره
١٠	1. محور القيادة وبناء الثقة
١١	1.1 الاستراتيجية
١٢	1.2 التزام القيادة
١٦	1.3 السياسات والإجراءات
١٧	1.4 حقوق المرضى
١٩	1.5 دعم مقدمي الرعاية
٢٠	1.6 تمكين مقدمي الرعاية
٢٢	1.7 قياس تجربة المستفيدين
٢٣	2. محور التكامل في الخدمات المقدمة
٢٤	2.1 المرافق والخدمات المساندة
٣٤	2.2 الفحص الطبي
٣٦	2.3 العلاج
٣٧	2.4 ما بعد الخدمة
٤٠	2.5 الشراكة المجتمعية
٤١	المصادر

# المشاركين في بناء ومراجعة المعايير السعودية للعناية الصحية المرتكزة على الإنسان

أسماء المشاركين	المهمة
الأستاذة/ ايمان الطريقي	بناء المعايير
الأستاذ/عبدالرحمن المالكي	
الأستاذ/ نايف المطيري	
الأستاذ/ خالد الحربي	
الأستاذة/ منال المطيري	
الأستاذ/ وليد القرني	
د. تركي الحميداني	المستشفيات المشاركة بالفترة التجريبية
مجمع الملك فيصل الطبي بالطائف	
مستشفى الملك سعود بعنيزة	المراجعة
د. أحمد عبد القوي	
الأستاذ. عايد الرشيد	
الأستاذة. منى السروي	

# المقدمة

إن مفهوم جودة الرعاية الصحية بمنظوره الشامل يجعل من المستفيد محورياً أساسياً للخدمة. وحتى لا يكون تعزيز تجربة المستفيد أمراً متعلقاً بالاجتهادات المؤقتة والجهود الغير ممنهجة أو الممارسات المتباينة الغير قابلة للقياس، نضع بين أيديكم اطارا مبسطا لتوظيف اساسيات مفهوم الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان. والذي نسعى من خلاله للتعرف على مستوى النضج في تطبيق مفهوم الرعاية المرتكزة على الانسان في المنشآت الصحية وتحديد التدخلات اللازمة لدعم المنشآت للوصول للمستوى المنشود.

سيعمل هذا الإطار بمثابة البنية الأساسية لتحويل نظام العمل داخل المنشآت الصحية لدينا الى نظام يجعل من الإنسان محورا أساسيا لرعاية مما سيكون له أثر ايجابي في سبيل تلبية احتياجات النظام الصحي وتحقق تطلعات المستفيدين. علما بأن التطوير على هذه المعايير سيستمر معكم خلال السنوات القادمة.

## نظرة تاريخية

يعود تاريخ هذا المفهوم الى الثمانينات الميلادية وأكثر من ذلك وتم ذلك من خلال عدد من الأطباء والباحثين في علم النفس حيث تم التوصل الى ان التدخلات الطبية سواء تشخيصية كانت او حتى علاجية لا تكون كافية بدون الوصول لفهم شخصية المريض وفهم متطلباته (٣). ولتراكم المعرفة بأهمية هذا المفهوم اعتبر معهد الطب في عام ١٠٠٢ etutitsnI enicideM fo تطبيق مفهوم ومعايير الرعاية الصحية المرتكزة على الانسان كأحد العناصر المهمة لتوفير رعاية صحية ذات جودة عالية (٤).

## مفهوم الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان

هو مفهوم يهتم بتغيير طريقة التفكير التقليدي داخل المنظومة الصحية بالمستشفيات ونقلها لمستوى اعلى يكون المريض وعائلته شركاء في تخطيط وتطوير وقياس الرعاية الصحية المقدمة لتكون مناسبة لمتطلباتهم واحتياجاتهم. وهذا يعني ان يكون لرأي وتطلعات المرضى وعائلاتهم مكان في عملية اتخاذ القرار.

## تعريف المفهوم

تم تعريف الرعاية الصحية المرتكزة على الانسان بحسب منظمة بلين تري الدولية على انه مفهوم وطريقة عمل يتم من خلالها تركيز الرعاية الصحية المقدمة حول متطلبات المريض وعائلته وبناء بيئة صحية ومشجعة لمشاركة المريض وذويه مع الحرص على تلبية جميع متطلبات المجتمع المحيط بالمنشأة الصحية (١). إضافة الى ذلك يرى معهد الرعاية الصحية المرتكزة على المريض وعائلته ان تخطيط وتنفيذ وتقييم الرعاية الصحية داخل المنشآت يجب ان يتم بالتعاون بين المريض وعائلته والفريق الطبي وان لا تكون حصرا فقط على الفريق الطبي (٢).

## عناصر الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان (٤)

- « احترام مبادئ وعادات وثقافات المرضى وتركيز الرعاية حول تفضيلاتهم.
- « توفير رعاية متكاملة، منظمة ومنسقة (صحية - اجتماعية - نفسية - اقتصادية).
- « ضمان توفر المعلومات للمريض لتساعده على اتخاذ القرارات والمشاركة الفاعلة في بناء وتنفيذ الخطة العلاجية.
- « توفير التثقيف المناسب للمريض من خلال تقديم المواد التعليمية بطرق ووسائل مناسبة له.
- « فتح جميع قنوات التواصل بين المريض والفريق الطبي المعالج او غيره من فرق العمل في الخدمات الطبية المساعدة.
- « ضمان استمرار عملية التواصل مع عائلة وذوي المريض. وتوفير فرص لعائلة المريض للمشاركة وتوفير التأثير الإيجابي على المريض خلال رحلة المريض.
- « التأكد من ان المريض يحصل على رعاية طبية ذات جودة عالية وآمنة.
- « توفير الدعم العاطفي.

## إيجابيات تطبيق هذا المفهوم

- « الاستماع لآراء المرضى وعائلاتهم يلعب دور كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية.
- « يساعد في حصول المرضى على المعلومات والممكنات التي تساعدهم في فهم وإدراك أوضاعهم الصحية خاصة في حالات الأمراض المزمنة.
- « كما ان له دور في تقليل الأعباء على الأنظمة الصحية من خلال تحسين صحة الانسان.
- « تفعيل هذا المفهوم يضمن الاهتمام بالمريض كإنسان له احتياجات وآراء حول مرضه أكثر من ان يتم التعامل معه فقط كمريض واغفال عديد من الأمور التي قد يكون لها أثر على وضعة الصحي والاجتماعي والاقتصادي.

# الإطار واهم ادواته

## مراحل تنفيذ الإطار

تم بناء هذه المعايير في عدة مراحل حيث كانت البداية بالبحث في المصادر العلمية المتوفرة وفي السياسات التي تنتهج رفع جودة الرعاية الصحية وتعزيز مبادئ سلامة المرضى والتي نتج عنها البناء الأولي (المسودة الأولى). المرحلة الثانية كانت عرضها على عدد من الخبراء في الرعاية الصحية المرتكزة على الانسان والجودة وسلامة المرضى. اما المرحلة الثالثة والعملية فتم من خلالها تطبيق هذه المعايير في مستشفيات الملك سعود بعنيزة ومجمع الملك فيصل بالطائف وهما من المستشفيات الحاصلة على تصنيف منظمة بلين تري الدولية الخاصة بمعايير الرعاية الصحية المرتكزة على الانسان. خلال فترة التنفيذ التجريبية تم:

« تجويد المعايير.

« مراجعة الصياغة وجعلها أكثر وضوحا.

« اختيار المستندات الداعمة لتطبيق المعايير بشكل دقيق وعملي.

بعد ذلك وفي المرحلة الأخيرة تم بناء نسخة رقمية لتسهيل عملية التقييم الذاتي للجهات المشاركة.

يستند هذا الإطار على تفعيل عناصر وبنود رئيسية هي بمثابة الحد الأدنى من المتطلبات التي تضع المنشآت الصحية في بداية الطريق نحو التميز في الرعاية الصحية التي تجعل المستفيد محورا اساسيا. كما تقوم هذه المعايير المضمنة في هذا الإطار بتغطية محورين رئيسيين الاول يعكس الممكّنات الاساسية لبناء الثقافة والثاني يعكس العناصر التنظيمية والموارد التي تحقق الاستدامة. ويعد التقييم الذاتي من اهم الادوات التي تدعم هذا الإطار وتساعد في:

« التعرف على مدى توفر الممكّنات الرئيسية لبناء ثقافة الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان

« أداة فعالة ومبسطة لتقييم مستوى النضج للمنشأة الصحية في تحقيق ذلك.

« نقطة انطلاق منها لمعايير أكثر شمولية بالتعاون مع مقدمي الخدمة.

# آلية العمل بالمعايير

- « يتم تحديد الأشخاص المختصين بمتابعة تنفيذ المعايير وتعبئة الملف الإلكتروني (التقييم الذاتي) وتوفير المستندات الداعمة لتنفيذ كل معيار. يحتوي الفريق على ممثل/ممثلين لتجربة المريض وممثل/ممثلين للجودة وسلامة المرضى وأعلى قيادة إدارية بالمنشأة للاعتماد التقييم الذاتي للمنظمة.
- « بعد اعتماد التقييم الذاتي وتسليمه سيتم تقييم ذلك إلكترونياً والخروج بمعدل (نسبة مئوية) تعبر عن مدى تطبيق المنظمة لمعايير الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان وبنى على تلك النسبة المؤوية شكل المرحلة المقبلة والتي تحتوي على عدد من المهام وهي كالتالي:

المنطقة	النطاق النسبي	المهام
الأخضر	٩٠٪ وأعلى	<p>« بناء فريق الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان وتعيين مسؤول على الفريق</p> <p>« بناء خطة عمل لضمان استمرارية المنشأة بالمنطقة الخضراء</p> <p>« تنفيذ مبادرات إبداعية في تنفيذ المعايير</p> <p>« يجب إعادة التقييم الذاتي بعد ١٢ شهر ميلادي من تاريخ ظهور نتيجة التقييم الذاتي.</p>
الأصفر	٨٠٪ - ٨٩٪	<p>« بناء فريق الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان وتعيين مسؤول على الفريق</p> <p>« حصر نقاط الضعف بالمنشأة</p> <p>« تنفيذ خطة عمل بخطة زمني يضمن تنفيذ اهداف الخطة</p> <p>« ورش عمل تعريفية بالمبادئ وطرق تنفيذها</p> <p>« عقد اجتماعات لفريق عمل المشروع بشكل شهري.</p> <p>« اجتماع كل ٦ أسابيع مع فريق العمل الوزاري.</p> <p>« يجب إعادة التقييم الذاتي بعد ستة اشهر ميلادية من تاريخ ظهور نتيجة التقييم الذاتي.</p>
الأحمر	٧٩٪ وادنى	<p>« بناء فريق الرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان وتعيين مسؤول على الفريق</p> <p>« حصر نقاط الضعف بالمنشأة</p> <p>« تنفيذ خطة عمل بخطة زمني يضمن تنفيذ اهداف الخطة</p> <p>« ورش عمل تعريفية بالمبادئ وطرق تنفيذها</p> <p>« عقد اجتماعات لفريق عمل المشروع بشكل نصف شهري.</p> <p>« اجتماع كل أربع اسابيع مع فريق العمل الوزاري.</p> <p>« يجب إعادة التقييم الذاتي بعد ٩ أشهر ميلادية من تاريخ ظهور نتيجة التقييم الذاتي.</p>

# مكونات الإطار وتفاصيل عناصره

## المحاور الرئيسية

محور القيادة وبناء الثقة

محور التكامل في الخدمات المقدمة



# 1.

## محور القيادة وبناء الثقة

لا بد ان تعكس ثقافة المنظمة وتوجهها الاستراتيجي مدى تبني مفهوم الرعاية الصحية المرتكزة على الانسان ويتمثل ذلك في الرؤية والرسالة والاهداف وقيم المنظمة والتي تحظى بدعم كامل من قيادة المنشأة.

يحتوي هذا المحور عدد سبع نطاقات وهي:

- 1.1 الاستراتيجية
- 1.2 التزام القيادة
- 1.3 السياسات والإجراءات
- 1.4 حقوق المرضى
- 1.5 دعم مقدمي الرعاية
- 1.6 تمكين مقدمي الرعاية
- 1.7 قياس تجربة المستفيدين

# 1.1 الاستراتيجية

يتم إدراج الرعاية المرتكزة على الإنسان كأحد العناصر الرئيسية لتحديد وقياس الأهداف الاستراتيجية للمنشأة.

## 1.1.1 الاستراتيجية

الخطط المستقبلية للمنظمة وهي عبارة عن رؤية ومستهدفات المنشأة لتطبيق مفهوم الرعاية المرتكزة على الإنسان.

### معايير موضوع (الاستراتيجية)

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.1.1.1	تحقيق رعاية مرتكزة على الإنسان يعد أولوية استراتيجية للمنشأة ومرتبطة بأهدافها التشغيلية والاستراتيجية	خطة استراتيجية
1.1.1.2	يوجد مؤشرات أداء لقياس التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرعاية المرتكزة على الإنسان	داش بورد مؤشرات الاداء
1.1.1.3	يتم ربط مبادرات التحسين الخاصة بتحقيق الرعاية المرتكزة على الإنسان بالأهداف الاستراتيجية للمنشأة بشكل مستمر	مشاريع تحسين
1.1.1.4	يتم تضمين نشاطات تدريبية في روزنامة التدريب السنوية لرفع مستوى ثقافة العاملين بالمنشأة عن مفهوم الرعاية المرتكزة على الإنسان	خطة التدريب السنوية
1.1.1.5	إشراك المرضى وأسرهم في وضع الاهداف الاستراتيجية (من خلال المجلس الاستشاري)	محضر اجتماع لجنة تجربة المريض - مقابلة مع أعضاء اللجنة من المرضى والموظفين

## 1.2 التزام القيادة

تلتزم قيادة المنشأة من مدير ورؤساء أقسام فنية وإدارية بتحقيق مفهوم الرعاية المرتكزة على الإنسان ويظهر ذلك في رؤية القيادات وأولوياتهم ومستويات الدعم الذي يقدموه لتحقيق أهداف هذا المفهوم.

### 1.2.1 الزيارات الميدانية

يلتزم مدير المنشأة ورؤساء الأقسام بزيارات ميدانية داخل المنشأة للتعرف على فرص التحسين والاستماع للمستفيدين وموظفي الصف الأمامي ودعم جودة الخدمات الصحية

معايير موضوع (الزيارات الميدانية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.2.1.1	يوجد جدول لزيارات مدير المنشأة الميدانية وملخص لنتائج كل جولة (بواقع جولة شهريا)	جدول الزيارات السنوية - ملخص نتائج كل زيارة وما تم من توصيات
1.2.1.2	يوجد جدول لزيارات رؤساء الأقسام الميدانية وملخص لنتائج كل جولة (بواقع جولة شهريا)	جدول الزيارات السنوية - ملخص نتائج كل زيارة وما تم من توصيات
1.2.1.3	الجولات الميدانية هدفها الدعم والتمكين والتأكيد على أهمية مفهوم الرعاية المرتكزة على الإنسان وليس لاتخاذ قرارات إدارية عقابية	مقابلة موظفين
1.2.1.4	يتم متابعة تقارير الزائر السري، برنامج قياس تجربة المريض، الشكاوى بشكل دوري من قبل مدير المنشأة وباقي قيادات المنشأة والعمل على فرص تطوير الخدمات من منظور المستفيد	مقابلة مع مدير المنشأة ورؤساء الأقسام - محضر اجتماعات لجنة تجربة المرضى
1.2.1.5	يتم تضمين مخرجات الزيارات في جداول أعمال مجلس الإدارة لمناقشتها	مقابلة مع مدير المنشأة ورؤساء الأقسام - محضر اجتماعات لجنة المجلس التنفيذي

توفر المنشأة سياسات وإجراءات فعّالة لإدارة الشكاوى بما يضمن الشفافية والعدالة والتحسين المستمر.

معايير موضوع (إدارة الشكاوى) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.2.2.1	التزام القيادة من أعلى مستوياتها بمتابعة الشكاوى الواردة للمنشأة ويتضمن ذلك متابعة تعليقات المرضى في برنامج قياس تجربة المريض و شكاوى ٧٣٩	وثيقة /سياسة معتمدة - مقابلة مدير المنشأة ورؤساء الاقسام
1.2.2.2	تمكين وإعلان سياسات إدارة الشكاوى لضمان انتشارها بين الموظفين والمستفيدين	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.2.2.3	منح الصلاحيات اللازمة لمعالجة الشكاوى بشكل صحيح للموظفين الذين يتعاملون مع الشكاوى	مقابلة موظفين تجربة المريض
1.2.2.4	توجد آلية للتسجيل والأرشفة لجميع الشكاوى الواردة للمساعدة في تحليلها	سجل الشكاوى
1.2.2.5	توفير نموذج فعّال للتعلم المستمر والتحرك الاستباقي للتطوير	مشاريع التحسين - محضر اجتماعات تجربة المريض - مقابلة موظفين

يقوم مدير المنشأة وباقي رؤساء الأقسام بإعطاء وقت كافٍ خلال أيام العمل لجميع منسوبي المنشأة لمناقشة أي من الأفكار أو الشكاوى أو المقترحات بهدف التطوير وكذلك بناء الثقة والتكامل لدعم تطوير الخدمات.

معايير موضوع (سياسة الباب المفتوح) هي:

المستندات الداعمة	المعيار	الكود
سياسة الزيارة المفتوحة - مقابلة موظفين	توجد آلية عمل داخلية تسمح بوصول الموظفين بالمنشأة لجميع القيادات ورؤساء الأقسام بأي وقت داخل أوقات العمل	1.2.3.1
محضر اجتماعات المجلس التنفيذي - مقابلة موظفين	يتم مناقشة مخرجات اللقاءات مع الموظفين في مجالس الإدارة	1.2.3.2
مقابلة موظفين	توجد فرصة للموظفين لحضور اجتماعات مجلس الإدارة للمشاركة أو الاستماع	1.2.3.3
محضر اجتماعات المجلس التنفيذي - مقابلة موظفين	في بعض القرارات يتم الأخذ بأصوات موظفي الصفوف الأمامية	1.2.3.4

## 1.2.4 المجلس الاستشاري

تلتزم قيادة المنشأة بتنفيذ جلسات المجلس الاستشاري بأوقاتها المقترحة بحسب سياسات المجلس الاستشاري ومتابعة جميع مخرجات المجلس والعمل على تحقيق أهدافه بجدية .

معايير موضوع (المجلس الاستشاري) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.2.4.1	يوجد ميثاق لجنة معتمد للمجلس الاستشاري حسب معايير الوزارة	ميثاق لجنة المجلس الاستشاري ( لجنة تجربة المريض )
1.2.4.2	يرأس مدير المنشأة جميع جلسات المجلس الاستشاري	محاضر اجتماعات اللجنة - نموذج الحضور
1.2.4.3	يتم السماح لجميع المشاركين في المجلس بإبداء الآراء بما يخص بنود الاجتماع	مقابلة مع أعضاء اللجنة
1.2.4.4	تتم متابعة المشاريع المنبثقة من المجلس الاستشاري	محاضر اجتماعات اللجنة - المشاريع المنبثقة منها
1.2.4.5	يتم توثيق جميع مخرجات المجالس الاستشارية	سجل توثيقي لمخرجات المجلس

## 1.3 السياسات والإجراءات

تحرص المنشأة على فرض تنظيم واليات حوكمة تجعل من المريض محورا أساسيا .

### 1.3.1 السياسات والإجراءات

يتم الحرص على مفاهيم الرعاية المرتكزة على الانسان اثناء بناء او تحديث السياسات والإجراءات في المنشأة .

معايير موضوع (السياسات والإجراءات) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.3.1.1	وجود سياسة مطبقة لتكامل الرعاية الصحية بين جميع اقسام المنشأة	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين
1.3.1.2	سياسة الزيارة مرنة وتوجد مساحة تسمح بالتعامل مع كل حالة مريض على حدة	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.3.1.3	دراسة مستوى المريض التعليمي وبناء خطة التعامل والتعليم والتثقيف على هذا الأساس .	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.3.1.4	تسمح سياسات مشاركة معلومات الملف الطبي مع المريض ومن يرى المريض من افراد عائلته	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.3.1.5	تزويد المريض ومن يرى من شركاء الرعاية بالمعلومات الازم معرفتها عن وضعه الصحي	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.3.1.6	يتم تفعيل سياسات شركاء الرعاية	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
1.3.1.7	سياسات واضحة لكيفية نقل المريض من منشأة الى أخرى لضمان توفير الخدمة الصحية التي قد يحتاجها المريض	السياسات المتعلقة بكل معيار والية التطبيق - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى

## 1.4 حقوق المرضى

توجد سياسات وقوانين تهدف للمحافظة على حقوق المرضى وحقوق عائلاتهم وتلتزم المنشأة الصحية بحمايتها والحفاظ عليها .

### 1.4.1 الموافقة ودعم القرار

يوجد نموذج مكتوب بأسلوب واضح ومبسط قبل البدء في تنفيذ الإجراءات الطبية المقررة والتأكد من فهم المريض أو الوصي القانوني لمحتواه قبل توقيعه.

معايير موضوع (الموافقة ودعم القرار) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.4.1.1	يتم شرح الإجراء الطبي أو التدخل الجراحي بلغة سهلة ومفهومة للمريض (تتوفر أدوات لتسهيل التواصل مع المريض بخصوص الاحتياجات المختلفة)	مقابلة مرضى
1.4.1.2	يتم الإجابة على تساؤلات المريض وإيضاح المخاطر المتعلقة بالإجراء الطبي إن وجدت وكذلك توضيح البدائل العلاجية إن وجدت	مقابلة مع المرضى وذويهم
1.4.1.3	وجود نموذج يتضمن أخذ موافقة المريض بوجود شاهد	نموذج أخذ الموافقة - مقابلة مرضى
1.4.1.4	يتم تحديد الوصي القانوني استناداً على سياسات الإذن الطبي	مقابلة موظفين

## 1.4.2 لائحة الحقوق (يحق لك)

هي المسؤوليات والسياسات التي تلتزم المنشأة الصحية بتوفيرها للمرضى وعائلاتهم.

معايير موضوع (لائحة الحقوق "يحق لك") هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.4.2.1	يتم عرض لائحة الحقوق والمسؤوليات في مكان واضح في المنشأة باللغتين العربية والإنجليزية	صور
1.4.2.2	توجد سياسة وإجراءات مطبقة لحفظ حقوق المرضى	سياسة حقوق المرضى
1.4.2.3	لائحة الحقوق والمسؤوليات معلومة لدى الموظفين وكذلك المرضى بالمنشأة	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى

## 1.4.3 سرية المعلومات

عدم إطلاع أو مشاركة المعلومات الصحية الخاصة بالمريض مع أي شخص أو جهة إلا بعد أخذ الموافقة من المريض أو الوصي القانوني عليها ماعدا الجهات القضائية بعد الحصول على توجيه رسمي ونظامي.

معايير موضوع (سرية المعلومات) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.4.3.1	تتوفر آلية تهدف إلى المحافظة على سرية معلومات المرضى	سياسة سرية المعلومات - مقابلة موظفين
1.4.3.2	تتوفر آلية لتنظيم عمليات الإفصاح عن أي من معلومات المريض سواء كانت معلومات شخصية أو صحية بما لا يتعارض مع سياسات الإذن الطبي	سياسة ونموذج الإفصاح - مقابلة الموظفين

## 1.5 دعم مقدمي الرعاية

توفر المنشأة عدد من الخدمات لدعم مقدمي الرعاية مما يساهم في تعزيز انتمائهم للمنشأة وذلك من خلال توفير خدمات داخلية وخارجية تسهل على مقدمي الرعاية الحصول على بعض الخدمات مثل عيادات مقدمي الرعاية، الدورات التدريبية، التخفيضات التجارية، المشاركة بالأنشطة المجتمعية وغيرها .

### 1.5.1 دعم مقدم الرعاية

هي كل البرامج التي تقدمها المنظمة لمقدمي الرعاية لتعزيز ولاءهم وانتمائهم للمنشأة سواء كانت معنوية أو ترفيهيه أو تعليمية أو محفز مالي .

معايير موضوع (دعم مقدمي الرعاية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.5.1.1	توجد خدمات مساندة للعاملين في حال تعرضهم لضغوط عملية	مقابلة موظفين
1.5.1.2	يوجد أنشطة ترفيهية واجتماعية وصحية لمقدمي الرعاية	مقابلة موظفين - ملاحظة
1.5.1.3	يوجد آلية لقياس رضا العاملين-الارتباط الوظيفي	استبيان رضا الموظفين - تحليل نتائج
1.5.1.4	يوجد مشاريع تحسينية لتحسين رضا العاملين وبيئة العمل	مشاريع التحسين بناء علي الاستبيان - مقابلة موظفين

## 1.6 تمكين مقدمي الرعاية

يتم تزويد العاملين بالمنشأة بالمكانات التي تساعدهم على تطبيق مبادئ الرعاية المرتكزة على الانسان.

### 1.6.1 برامج إعداد مقدمي الرعاية

يتم توفير دورات تدريبية وجولات تعريفية موجهة للعاملين بناء على الاحتياج التدريبي والتي تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة.

معايير موضوع (برامج إعداد مقدمي الرعاية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.6.1.1	يتم تدريب مقدمي الرعاية على مبادئ التواصل الفعال	مقابلة موظفين
1.6.1.2	يحصل مقدمي الرعاية على دورات تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي	برنامج تدريبي خاص بالذكاء العاطفي - مقابلة موظفين
1.6.1.3	يحصل مقدمي الرعاية على دورات تدريبية لتعزيز مفهوم الرعاية المرتكزة على الإنسان	برنامج تدريبي للرعاية المرتكزة على الانسان - مقابلة موظفين
1.6.1.4	يحصل مقدمي الرعاية على تثقيف حول حقوقهم وواجباتهم تجاه المنشأة والمستفيدين	مقابلة موظفين
1.6.1.5	يتم تقييم مقدمي الرعاية بناء على مهارات التواصل وخدمة العملاء	نماذج لتقييم الاداء الوظيفي - مقابلة موظفين
1.6.1.6	الإلمام بعناصر إحسان (بطاقة تعزيز التواصل الإيجابي)	مقابلة موظفين
1.6.1.7	إدراج مبادئ الرعاية المرتكزة على الإنسان في أسئلة المقابلات للتوظيف وتجديد العقود والبرنامج التعريفي لمقدمي الرعاية والوصف الوظيفي لهم وتقييم الأداء الوظيفي وجولات القيادات	نموذج مقابلة تعاقد - نماذج وصف وظيفي - نماذج تقييم أداء - مقابلة موظفين

## 1.6.2 المظهر العام لمقدمي الرعاية

يلتزم مقدم الرعاية بالتقيد بالمظهر اللائق والذي يتماشى مع تعليمات وأخلاقيات المهنة.

معايير موضوع (المظهر العام لمقدمي الرعاية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.6.2.1	يتوفر لدى المنشأة سياسات تحكم المظهر العام فيما يخص الزي الرسمي	سياسة الزي الرسمي
1.6.2.2	توجد آلية مفعلة يتم من خلالها التأكد من الالتزام بسياسات المظهر العام	ملاحظة

## 1.6.3 التواصل

تفعيل قنوات التواصل مع المستفيدين وسهولة الوصول للمعلومات.

معايير موضوع (التواصل) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.6.3.1	يوجد رقم هاتف خاص بالمنشأة مخصص لخدمة المستفيد	ملاحظة - صورة لرقم المنشأة في خرائط جوجل
1.6.3.2	يتم نشر رقم الهاتف بخدمة المستفيدين في جميع وسائل التواصل	ملاحظة - صورة لرقم المنشأة في وسائل التواصل
1.6.3.3	الهواتف مفعلة خلال ساعات العمل الرسمية	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى - ملاحظة
1.6.3.4	يوجد آلية لتحديث الأرقام على وسائل التواصل بشكل دوري	مقابلة موظفين - ملاحظة
1.6.3.5	يتم تدريب مقدمي الرعاية بشكل مستمر على مسارات خدمة العملاء	مقابلة موظفين - جدول الدورات التدريبية
1.6.3.6	يتم توفير آليات واضحة ومحددة بمسارات الطلبات لضمان وتقديم الخدمة من أول اتصال	مقابلة موظفين - الية العمل
1.6.3.7	أرقام التواصل خاصة بالمنشأة وليست شخصية لموظفي الرد على مكالمات المستفيد	ملاحظة

## 1.7 قياس تجربة المستفيدين

يتم قياس تجربة المستفيدين بحيادية لأغراض التحسين المستمر ويتم العمل على وضع خطط تصحيحية بناءً على النتائج.

### 1.7.1 قياس تجربة المستفيدين

هي تقييم مستوى تجربة المستفيد عن جميع الخدمات التي تقدمها المنشأة والتعاملات مع الموظفين التي واجهها خلال رحلته داخل المنظمة.

معايير موضوع (قياس تجربة المستفيدين) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
1.7.1.1	متابعة برنامج قياس تجربة المريض وتحليل بياناته ومشاركتها داخل المنشأة	مقابلة موظفين - نتائج التحليل
1.7.1.2	يتم وضع الخطط والمشاريع التحسينية المبنية على برنامج قياس تجربة المريض	نسخة من جدول برامج التحسين
1.7.1.3	يتم الاستفادة من برامج القياس في تكريم الموظفين المميزين في تقديم رعاية مرتكزة على الانسان بشكل مميز	مقابلة موظفين - نسخة من نظام الجوائز بالمنشأة

# 2.

## محور التكامل في الخدمات المقدمة

التكامل في الخدمات وتنسيق الأدوار لتحسين تجربة المستفيد في الرحلة العلاجية.

يحتوي هذا المحور عدد خمس نطاقات وهي:

2.1 المرافق والخدمات المساندة

2.2 الفحص الطبي

2.3 العلاج

2.4 ما بعد الخدمة

2.5 الشراكة المجتمعية

## 2.1 المرافق والخدمات المساندة

هي الخدمات والتسهيلات التي تقدمها المنشأة للمريض بهدف تحسين تجربته داخل المنشأة.

### 2.1.1 سهولة الوصول لموقع المنشأة

موقع المنشأة واضح ويوجد لوحات خارجية تحمل شعار واسم المنشأة ويمكن الوصول إلى مدخل المنشأة بكل يسر وسهولة وأمان من خلال الخرائط الإلكترونية المحدثة بصورة دورية.

معايير موضوع (سهولة الوصول لمواقع المنشأة) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.1.1	موقع واسم المنشأة دقيق ومحدث على الخرائط الإلكترونية	صورة لرقم المنشأة في خرائط جوجل
2.1.1.2	يوجد لوحة واضحة تدل على المنشأة بهوية معتمدة	صور - ملاحظة
2.1.1.3	يوجد لوحات مساعدة بمدخل ومخارج المنشأة ومواقع الخدمات داخلها للإرشاد بوجود مسارات آمنة	ملاحظة - صور

## 2.1.2 مواقف السيارات

يوجد مواقف سيارات بمساحات تتناسب مع الطاقة الاستيعابية للمنشأة وتتوافق مع احتياجات جميع المرضى وذلك لتسهيل الوصول الى الخدمات بكل يسر وسهولة وأمان.

معايير موضوع (مواقف السيارات) هي:

المستندات الداعمة	المعيار	الكود
ملاحظة	الوصول للمنشأة عن طريق المواقف ميسر	2.1.2.1
ملاحظة - صور	يوجد مواقف مناسبة مقارنة بالسعة السريرية	2.1.2.2
ملاحظة - صور	يوجد مواقف لذوي الإعاقة	2.1.2.3
ملاحظة	ساحة مواقف السيارات نظيفة وآمنة	2.1.2.4
ملاحظة	يتم عمل صيانة دورية للمواقف	2.1.2.5
ملاحظة - صور	يوجد لوحات إرشادية بمدخل ومخارج منطقة المواقف	2.1.2.6

## 2.1.3 اللوحات الإرشادية

يوجد لوحات إرشادية بهوية موحدة داخل المنشأة لتسهيل الوصول إلى أقسام وأماكن تقديم الخدمات مثل العيادات الخارجية والصيدلية والأشعة وغيرها، تكون بلغة بسيطة يسهل فهمها.

معايير موضوع (اللوحات الإرشادية) هي:

المستندات الداعمة	المعيار	الكود
ملاحظة - صور	يوجد لوحات إرشادية في الممرات بهوية موحدة	2.1.3.1
ملاحظة - صور	يوجد لوحات إرشادية لأماكن الانتظار ودورات المياه والمصلى ومنطقة المصاعد	2.1.3.2
ملاحظة - صور	يوجد لوحات إرشادية لمخارج الطوارئ	2.1.3.3
ملاحظة - صور	يوجد لوحات إرشادية بنقاط التجمع	2.1.3.4
ملاحظة - صور	يوجد لوحة إرشادية بالمناطق الخطرة	2.1.3.5
ملاحظة - صور	تتوفر جميع اللوحات الإرشادية باللغتين العربية والإنجليزية	2.1.3.6
ملاحظة	تتواءم اللوحات مع مسار تدفق المراجعين في الأقسام	2.1.3.7

## 2.1.4 التسجيل

يعتبر التسجيل المرحلة الأولى للتواصل والفرصة الذهبية لخلق الانطباع الأول لدى المستفيد داخل المنشأة الصحية حيث يتم تسجيل معلومات المرضى وتوجيههم للحصول على الخدمة المحددة.

معايير موضوع (التسجيل) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.4.1	يوجد عدد كافٍ من المكاتب والموظفين مناسب لعدد المراجعين حسب السعة السريرية للمنشأة في العيادات والأقسام الأخرى	ملاحظة - اعداد المكاتب رقما
2.1.4.2	يوفر المكتب الخصوصية اللازمة عند التعامل مع معلومات المرضى	ملاحظة - صور
2.1.4.3	يتم تقديم الخدمة بطريقة منظمة	ملاحظة
2.1.4.4	موظف الاستقبال مدرب ومتمكن من تنفيذ الإجراءات باحترافية.	مقابلة موظفين
2.1.4.5	نظام التسجيل فعال ونسبة الأعطال فيه ضئيلة جداً	مقابلة موظفين - ملاحظة
2.1.4.6	يوجد خطط بديلة في حال تعطل النظام في المنشأة يمنع التأخير في تقديم الخدمة	سياسة تعطل النظام - مقابلة موظفين
2.1.4.7	موظف التسجيل لبق ومدرب على تفعيل عناصر إحسان (بطاقة التعامل الإيجابي)	مقابلة موظفين - ملاحظة

## 2.1.5 مكتب خدمة العملاء

وجود مكتب خدمة عملاء يخدم جميع فئات المرضى ويكون موظف خدمة العملاء مدرب على التواصل الفعّال وفن التعامل مع المرضى من خلال الحصول على دورات في هذا المجال والعمل على تفعيل بطاقة إحسان.

معايير موضوع (مكتب خدمة العملاء) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.5.1	يتوفر عدد من المكاتب لخدمة العملاء وتكون في مواقع واضحة للمراجعين	ملاحظة - صور
2.1.5.2	يتواجد الموظف المسؤول عن خدمة العملاء في جميع أوقات العمل	مستند تطبيق - ملاحظة
2.1.5.3	يمتلك الموظف مهارات خدمة العملاء ويطبق عناصر بطاقة إحسان للتعامل الإيجابي	مقابلة موظفين
2.1.5.4	يقوم المكتب بتوفير تسهيلات للمراجعين	ملاحظة - قائمة بالخدمات المقدمة
2.1.5.5	ارتفاع المكتب ملائم لذوي الإعاقة	ملاحظة - صور

## 2.1.6 السلامة والجودة

تلتزم المنشأة بتفعيل برامج الجودة والسلامة لتعظيم مخرجات الرعاية.

معايير موضوع (السلامة والجودة) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.6.1	تحرص المنشأة على تطبيق برامج التميز الطبي وتفعيلها بجدية	ملاحظة - مقابلة مع الموظفين
2.1.6.2	تحرص المنشأة على تفعيل برامج سلامة المرضى بإشراك المرضى وذويهم	مشاركة ببرنامج سلامة المرضى - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
2.1.6.3	تعمل المنشأة على متابعة تطبيق معايير السلامة الأساسية	تقارير معايير السلامة الأساسية
2.1.6.4	تحرص المنشأة على إجراء الصيانة الدورية لأجهزة السلامة في المنشأة	خطة الصيانة الدورية - نماذج الصيانة
2.1.6.5	يوجد لدى المنشأة آلية للإبلاغ عن المخاطر وآليات فعّالة للاستجابة	خطة المخاطر - سياسة الإبلاغ عن الحوادث

## 2.1.7 بيئة بارة بالمسنين وذوي الإعاقة

توفر المنشأة وسائل لدعم المسنين وذوي الإعاقة في المنشأة الصحية من خلال تقديم مبادرات مخصصة لهذه الفئة من المرضى كبطاقة أولوية.

معايير موضوع (بيئة بارة بالمسنين وذوي الإعاقة) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.7.1	تتوفر منازقات واسعة و بارتفاع مناسب	ملاحظة - صور
2.1.7.2	تتوفر مداخل وممرات بسعة مناسبة للكراسي المتحركة	ملاحظة - صور
2.1.7.3	يوجد مصاعد بسعة كافية للكراسي المتحركة	ملاحظة - صور
2.1.7.4	تتوفر خدمات إضافية مخصصة لفئات معينة من ذوي الإعاقة (العمي والصم والبكم وغيرهم)	ملاحظة - قائمة بالخدمات المقدمة
2.1.7.5	يوجد سرير مناسب لنقل المرضى عند المدخل الرئيسي	ملاحظة
2.1.7.6	تتوفر مناطق انتظار ودورات مياه مناسبة لاحتياجات هذه الفئة	ملاحظة - صور
2.1.7.7	الأبواب مجهزة بتقنيات وتسهيلات تغني المراجع عن وجود مساعد أو مرافق	ملاحظة - صور

يتوفر بيئة مناسبة وأمنة للأطفال ومجهزة لضمان تجربة لطيفة لهم خلال زيارتهم للمنشأة.

معايير موضوع (بيئة صديقة للأم والطفل) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.8.1	يوجد زاوية مخصصة للعب الأطفال في غرف الانتظار تحتوي بعض الألعاب المناسبة	ملاحظة - صور
2.1.8.2	يتم تعقيم الألعاب والكتب والأدوات بشكل دوري	مقابلة موظفين - ملاحظة
2.1.8.3	يوجد غرفة للترفيه مخصصة للأطفال بقسم توييم الأطفال	ملاحظة - صور
2.1.8.4	يتم تجهيز أقسام الأطفال بأسلوب مميز للتخفيف عن الأطفال والتغلب على مخاوفهم	ملاحظة - صور
2.1.8.5	الطاقم الطبي المسؤول عن أقسام الأطفال مدرب على مهارات التواصل مع الأطفال	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
2.1.8.6	يوجد منطقة توفر الخصوصية لتشجيع الرضاعة الطبيعية	ملاحظة - صور

## 2.1.9 غرف وخدمات التنويم

يتوفر لدى المنشأة بيئة مناسبة تسمح بتوفير الخصوصية في غرف التنويم للمريض وعائلته، كما تهتم المنشأة بمراعاة تفضيلاتهم واحتياجاتهم.

معايير موضوع (غرف وخدمات التنويم) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.9.1	يوجد مساحة ومكان مريح للمرافق	ملاحظة
2.1.9.2	تتوفر الخصوصية للمريض أثناء إقامته	ملاحظة - مقابلة مرضى
2.1.9.3	يتم تقديم خيارات طعام للمرضى (بالغين - أطفال)	قائمة خيارات الطعام - مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
2.1.9.4	يتم تقديم الطعام بشكل مناسب ووقت يناسب المريض (دون تعارض مع التوصيات الطبية)	مقابلة مرضى
2.1.9.5	يتم تقديم الطعام بدرجة حرارة مناسبة	مقابلة مرضى - ملاحظة
2.1.9.6	درجة حرارة الغرفة مناسبة للمريض مع إمكانية التحكم والتعديل	ملاحظة - مقابلة مرضى
2.1.9.7	أغطية الأسرة نظيفة وبحالة جيدة للمريض والمرافق	مقابلة مرضى - ملاحظة
2.1.9.8	دورات المياه نظيفة ومجهزة بمواد النظافة الشخصية مع مراعاة تفضيلات الاستحمام للمرضى	ملاحظة
2.1.9.9	تطبيق تفضيلات المرضى وذويهم فيما يخص أوقات الزيارة	سياسة الزيارة - مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.1.9.10	وجود استراحات مناسبة للزوار والمرافقين	ملاحظة - صور
2.1.9.11	الاضاءة مناسبة لاحتياج المريض والمرافق	ملاحظة - مقابلة مرضى ومرافقين
2.1.9.12	يوجد تهوية جيدة للغرفة ويصل الضوء الطبيعي للغرفة (ضوء الشمس)	ملاحظة - صور
2.1.9.13	توفر أجهزة النداء بأليات استجابة فعالة في أقسام التنويم بما فيها العزل	ملاحظة

## 2.1.10 دعم شركاء الرعاية

هي الخدمات التي تقدم للزوار والمرافقين وعائلة المريض.

معايير موضوع (دعم شركاء الرعاية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.1.10.1	يوجد سياسة واضحة لأوقات الزيارة للزوار وعائلة المريض تم إعدادها بإشراك المستفيدين	سياسة الزيارة - مقابلة مرضى و موظفين
2.1.10.2	وجود سياسة واضحة لتمكين العائلة من التواصل مع الفريق المعالج للحالات الخاصة (مثل: مرضى العناية المركزة - فاقدى الأهلية - الأطفال وغيرهم)	سياسة تواصل مع الفريق المعالج - مقابلة مرضى
2.1.10.3	توفر خدمات أساسية للمرافق (كرسي مريح، وجبة طعام ... إلخ)	مقابلة مرضى والمرافق - ملاحظة
2.1.10.4	يوجد آليات مفعلة و سياسة واضحة للزيارات الافتراضية بما في ذلك أقسام العناية المركزة وأقسام العزل ليتمكن المريض من التواصل مع عائلته بفعالية	سياسة الزيارة - مقابلة مرضى و موظفين

## 2.2 الفحص الطبي

يوجد سياسات تضمن تقديم الفحص الطبي بشكل يأخذ بعين الاعتبار خيارات وتفضيلات المريض.

### 2.2.1 التعريف بهوية الفريق المعالج

التزام الفريق الطبي بالتعريف بهويته لتعزيز الثقة بين مقدمي الرعاية والمريض وعوائلهم.

معايير موضوع (التعريف بهوية الفريق المعالج) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.2.1.1	يرتدي الطاقم الطبي بطاقة عمل توضح الاسم والتخصص	ملاحظة
2.2.1.2	يقوم الطاقم الطبي بالتعريف بنفسه (طبيب، ممرض، أو أي ممارس صحي، أو أي موظف آخر من الخدمات المساندة التي يحتاجها المريض)	مقابلة مريض
2.2.1.3	يوجد لوحة بغرفة المريض توضح اسم الطبيب المعالج والتخصص بشكل دقيق ومحدث	ملاحظة - مقابلة مريض

### 2.2.2 خصوصية المريض

تلتزم المنشأة بتوفير سياسات وإجراءات تضمن من خلالها حماية خصوصية المريض خلال جميع الإجراءات.

معايير موضوع (خصوصية المريض) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.2.2.1	يتم الكشف على المريض في مكان يحافظ على خصوصيته	ملاحظة - مقابلة مريض
2.2.2.2	يقوم الفريق الطبي المعالج فقط بالتواجد في مكان الكشف	مقابلة مريض - ملاحظة
2.2.2.3	يتوفر خيار وجود فريق طبي من نفس جنس المريض بحسب الإمكانيات	مقابلة مريض

## 2.2.3 التواصل اثناء الفحص الطبي

عملية التواصل بين المريض والكادر الطبي يتخللها منح وقت كافي للاستماع للمريض والإجابة على تساؤلاته ومخاوفه.

معايير موضوع (التواصل اثناء الفحص الطبي) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.2.3.1	يقضي الفريق الطبي وقت كافي مع المريض	مقابلة مرضى - ملاحظة
2.2.3.2	لغة التواصل بين الفريق الطبي والمريض وذويه اثناء علمية الفحص تكون واضحة وسهلة الفهم	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى- ملاحظة
2.2.3.3	يستمتع الطبيب للمريض باهتمام وتعاطف	ملاحظة - مقابلة مرضي

## 2.3 العلاج

يوجد لدى المنشأة الصحية سياسات مطبقة لتمكين المرضى من المشاركة في بناء الخطة العلاجية وكذلك تمكينهم من الاطلاع على المعلومات المتعلقة بوضعهم الصحي.

### 2.3.1 مشاركة المريض

يوجد سياسات مطبقة تمكن المرضى من معرفة وضعهم الصحي والمشاركة في بناء الخطة العلاجية.

معايير موضوع (مشاركة المريض) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.3.1.1	يتم مشاركة المريض بجميع المعلومات المتعلقة بوضعه الصحي	مقابلة مرضى
2.3.1.2	يتم شرح خيارات العلاج المتاحة للمريض ويمنح المريض الحق في اختيار الإجراء المناسب له	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.3.1.3	يتم إشراك المريض في إعداد الخطة العلاجية	سياسة الخطة العلاجية - مقابلة مرضى - ملاحظة
2.3.1.4	يتم سؤال المريض عن أهدافه قبل البدء بوضع الخطة العلاجية	مقابلة مرضى
2.3.1.5	يتم أخذ الموافقات اللازمة قبل الشروع بأي إجراء طبي أو علاجي وبالمعايير المعتمدة في الدليل السعودي للإذن الطبي	مستند تطبيق - مقابلة مرضى

## 2.4 ما بعد الخدمة

هي الخدمات التي تقدمها المنشأة للمريض أثناء وبعد خروجه من المنشأة مثل الرعاية المنزلية أو الدعم النفسي.

### 2.4.1 قبل الخروج

يتم تأهيل المريض للخروج من المستشفى من خلال تزويده بجميع المعلومات المتعلقة بحالته الصحية وتنقيفه فيما يخص كيفية التعامل مع وضعة الصحي بالمنزل ليساهم ذلك في عملية الشفاء (شرح عملي ومكتوب لاستخدام الأدوية والأجهزة في حال الحاجة).

معايير موضوع (قبل الخروج) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.4.1.1	يتم شرح الوصفة الطبية بشكل واضح ومفصل للمريض وشريك الرعاية إن وجد	ملاحظة - مقابلة مرضى
2.4.1.2	يتم إعطاء المريض ملخص خروج باللغة العربية	مقابلة موظفين - مقابلة مرضى
2.4.1.3	يتم إشراك وتدريب عائلة المريض (شريك الرعاية) على إكمال خطة العلاج بعد الخروج من المستشفى (كتدريب على إعطاء علاج أو استخدام جهاز)	نموذج شريك الرعاية - مقابلة مرضى وذويهم
2.4.1.4	يتم تزويد المريض بمواعيد متابعة مناسبة	مستند تطبيق - مقابلة مرضى
2.4.1.5	يتم تزويد المريض بتعليمات ورقم للتواصل في حالات الطوارئ	مستند تطبيق - مقابلة مرضى
2.4.1.6	إعطاء تقرير مفصل عن الحالة في حالة طلب المريض ذلك بأي وقت	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.1.7	يتم تحديد مستوى المريض / شريك الرعاية التعليمي واللغة المناسبة حتى يتم تحديد تدريبهم بطريقة صحيحة	مستند تطبيق - مقابلة مرضى موظفين - مقابلة مرضى

## 2.4.2 استمرار الرعاية

ترتبط المنشأة الصحية المريض بالخدمات الصحية التي تقوم بخدمته بعد خروجه من المستشفى بهدف استمرارية الرعاية الصحية خاصة في حالات الأمراض المزمنة.

معايير موضوع (استمرار الرعاية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.4.2.1	يتم ربط المريض بمجموعات دعم للمرضى بحسب المرض أو الحالة الصحية. امثلة (سند - كلانا - مرضى السكري)	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.2.2	يتم وضع خطة علاج طويلة الأجل لمرضى عيادات الأمراض المزمنة	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.2.3	توجد سياسات واضحة لمتابعة المرضى بعد الخروج وربطهم بالخدمات الصحية المتوفرة مثل مراكز الرعاية الصحية الأولية والطب المنزلي	سياسة تكامل الخدمة العلاجية - مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.2.4	تزويد المريض وذويه بمعلومات عن الخدمات المجتمعية المتاحة للاستفادة منها مثل لجنة أصدقاء المرضى	مستند تطبيق - مقابلة مرضى - مقابلة موظفين

## 2.4.3 الدعم النفسي

دعم ومساعدة ذوي المريض من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي.

معايير موضوع (الدعم النفسي) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.4.3.1	يوجد سياسة واضحة لدعم ذوي المريض في آخر مراحل حياة المريض وحفظ حق المريض بعد الوفاة	سياسة الرعاية التلطيفية - مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.3.2	حضور الأخصائي الاجتماعي الدوري لزيارة المريض	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين

## 2.4.4 العلاج التلطيفي

يتم تمكين المرضى من الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للتخفيف من المعاناة والألم بسبب وضعة الصحي وكذلك ليساهم في مساعدته على اتخاذ القرار المناسب والمفضل لديه في حالات الأمراض الميؤوس من شفائها .

معايير موضوع (العلاج التلطيفي) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.4.4.1	يتم توفير الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وذويهم خلال فترة العلاج التلطيفي	مقابلة مرضى - مقابلة موظفين
2.4.4.2	توجد سياسة للعلاج التلطيفي	سياسة الرعاية التلطيفية
2.4.4.3	وجود اليه للإبلاغ عن الاخبار السيئة للمريض واسرته	سياسية الإبلاغ عن الاخبار السيئة - مقابلة موظفين
2.4.4.4	وجود غرفة للاستشارات النفسية والاجتماعية	ملاحظة - صور

## 2.5 الشراكة المجتمعية

الجهات التي ترتبط مع المنشأة بشراكة لتوفير خدمات.

### 2.5.1 الشراكة المجتمعية

تسعى المنشأة للارتباط مع بعض الجهات لاستفادة من خدماتها عن طريق مسار الشراكة المجتمعية.

معايير موضوع (الشراكة المجتمعية) هي:

الكود	المعيار	المستندات الداعمة
2.5.1.1	يوجد لدى المنشأة شراكة مع مؤسسات اجتماعية	وثيقة الشراكة - مقابلة موظفين
2.5.1.2	يوجد لدى المنشأة شراكة مع مؤسسات صحية	وثيقة الشراكة - مقابلة موظفين
2.5.1.3	يوجد لدى المنشأة شراكة مع مؤسسات تدعم توفير خدمات للموظفين	وثيقة الشراكة - مقابلة موظفين

١	بلين تري الدولية. رابط وصول <a href="https://planetree.org/certification/about-planetree">/https://planetree.org/certification/about-planetree</a>
٢	معهد الرعاية الصحية المرتكزة على المريض والعائلة. رابط وصول <a href="https://www.ipfcc.org/about/pfcc.html">https://www.ipfcc.org/about/pfcc.html</a>
٣	The Fundamentals of Person-Centered Care for .(2018) .Fazio, S., Pace, D., Flinner, J., & Kallmyer, B /10.1093/https://doi-org.sdl.idm.oclc.org .S19-S10 ,58 ,Individuals With Dementia. GERONTOLOGIST geront/gnx122
٤	21 <sup>st</sup> Century. Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 2001 ,Washington, DC: National Academy Press
٥	وثيقة حقوق ومسؤوليات المرضى الصادرة من وزارة الصحة ١٤٤٠ هـ
٦	الدليل السعودي للإذن الطبي وزارة الصحة ١٤٤٠ هـ
٧	الإطار العام للشكاوي وزارة الصحة
٨	الدليل الإجرائي لمبادرة أولية
٩	دليل معايير لخدمة في مراكز الاتصال التابعة للمنشآت الصحية
١٠	القرار الوزاري لتشكيل المجلس الاستشاري وزارة الصحة
١١	أخلاقيات الممارس الصحي. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. النسخة الثالثة (١٤٣٤هـ)

دمتم **بصحة** وعافية