



وزارة الصحة
Ministry of Health

نظام (شهم)

دليل المستخدم

Medical Transport Safety
Reporting System

(V1.0)

جدول المحتويات

2	I. الغرض من المستند
2	II. الجمهور المستهدف
1	1. المقدمة
2	2. الشروع في استخدام نظام (شهم)
2	2.1. تسجيل الدخول إلى نظام (شهم)
2	2.2. نظرة عامة على جميع طلبات الخدمة وفئاتهم المختلفة
3	3. البحث في الكatalog
4	4. الإشعارات
5	5. تفاصيل الملف الشخصي
5	5.1. تفاصيل الملف الشخصي
6	5.2. تغيير اللغة
6	5.3. إيقاف الإشعارات
8	6. إدارة طلبات الخدمة
8	6.1. إدخال طلب خدمة جديد
9	6.2. عرض طلب مقدّم
10	6.3. إضافة/عرض تعليقات على طلب مقدّم
11	6.4. إلغاء طلب مقدّم

أ. الغرض من المستند

يقدم هذا الدليل عرضًا تقديميًا شاملاً ودليلاً مفصلاً لاستخدام منصة (شهم) وجميع ميزاتها مما يجعل فهم الأداة والاستفادة الكاملة منها في متناول اليد.

أ. الجمهور المستهدف

الجمهور الرئيسي المقصود لهذه الوثيقة هو المستخدمين لنظام (شهم). الغرض من المستند هو مساعدة مستخدمي النظام على فهم آليات العمل والميزات المختلفة لهذا النظام. باستخدام هذا المستند، يجب أن يكون مستخدم النظام قادرًا على إرسال طلبات الخدمة والموافقة عليها وتعبئها.

على الرغم من أن المصطلحات المستخدمة في هذا المستند هي تقنية وموجهة لمستخدمي النظام، لا يزال بإمكان الأقسام الإدارية المعنية بالنظام الاستفادة من المستند لفهم الناحية النظرية وقواعد العمل المقدمة في هذا النظام. قد يكون من المفيد أيضًا لمطوري النظم الذين يسعون إلى فهم بنية النظام أو يحتاجون إلى تصميم حل يستند على بنية النظام الحالية.

1. المقدمة

يقدم نظام (شهم) للمستخدمين نافذة تعرض مهامهم ووظائفهم اليومية. تظهر لوحة التحكم للمستخدم الخدمات المطلوبة والطلبات المتعلقة. يتيح النظام للمستخدمين طريقة سهلة وسلسة للعمل في قسم تكنولوجيا المعلومات (IT) للشركة باستخدام نظام (شهم) حيث يمكنهم النظام من إدخال، متابعة، وإدارة الطلبات المتعلقة بقسم تكنولوجيا المعلومات الخاص بالشركة.

مع هذه الميزات، سيكون مقدم الطلب قادراً على:

- إدارة ومتابعة طلبات الخدمة المرفوعة.
- إنشاء وتحديث طلبات الخدمة.
- تتبع دورة حياة طلبات الخدمة من مرحلة إنشاء الطلب إلى مرحلة التنفيذ والإغلاق.
- تحديث التعليقات على طلب الخدمة.

2. الشروع في استخدام نظام (شهم)

2.1. تسجيل الدخول إلى نظام (شهم)

نظام (شهم) هو أداة يتم استخدامها عن طريق متصفح الانترنت ولا يمكنك تثبيتها والدخول اليها عن طريق جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

• لفتح نظام (شهم):

1. قم بفتح المتصفح الخاص بك.
2. في شريط التصفح قم بإدخال الرابط التالي:
<https://itsm.moh.gov.sa/dwp>
3. سيتم تحويلك مباشرة الى النظام من خلال تسجيل الدخول الأحادي (SSO).

2.2. نظرة عامة على جميع طلبات الخدمة وفئاتهم المختلفة

بناءً على صلاحيات المستخدم، سيتم عرض طلبات الخدمة المتاحة له كما هو موضح أدناه:

The screenshot displays the MOH Self-Service portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MOH logo, the text 'MOH Self-Service', and the 'شهم' (Sham) logo. Below the navigation bar is a large banner with the text '# خذ الخطوات خذ اللقاح' (Take the steps, take the vaccine) and a 'اضغط هنا' (Click here) button. To the left of the banner is a vertical list of steps: 1. التوجه الى الموقع (Go to the site), 2. إنشاء الحساب (Create account), 3. التحقق من الهوية (Verify identity), 4. تفعيل الحساب (Activate account), and 5. البدء باستخدام النظام (Start using the system). Below the banner is a section titled 'الأكثر استخداماً' (Most used) with four service tiles: 'مير تطبيق صحتي' (My Health App), 'إنشاء / تعديل حساب المستخدم' (Create / Edit user account), 'موارد' (Resources), and 'ابلاغ عن مشكلة' (Report a problem). At the bottom right, there is a link for 'خدمات تقنية المعلومات' (IT Services).

3. البحث في الكتالوج



تتيح هذه الخاصية البحث في جميع قوائم الطلبات عن طلبات معينة باستخدام كلمات بحث ذات صلة. فمثلا عند البحث باستخدام كلمة "Medical Transport Safety Reporting System" سيقوم النظام بإظهار جميع الطلبات التي تحتوي على هذه الكلمة.

MOH Self-Services | Catalog | My Activity | My Stuff

33 A

X Close Medical Transport Safety Reporting System Clear

Top Hits | Catalog items | Articles | Requests | Approvals

	Medical Transport Safety Reporting System Clinical Services	Medical Transport Safety Reporting System	Request Now	Details
	Onboarding system User Guide	Onboarding system User Guide (شهم نظام دليل المستخدم تهيئة الموظف)	Preview	View Article

4. الإشعارات

تتيح هذه الخاصية إظهار جميع التنبيهات المتعلقة بطلبات الخدمة. يمكن تتبع طلب الخدمة وعرضه والموافقة عليه من هذا القسم.

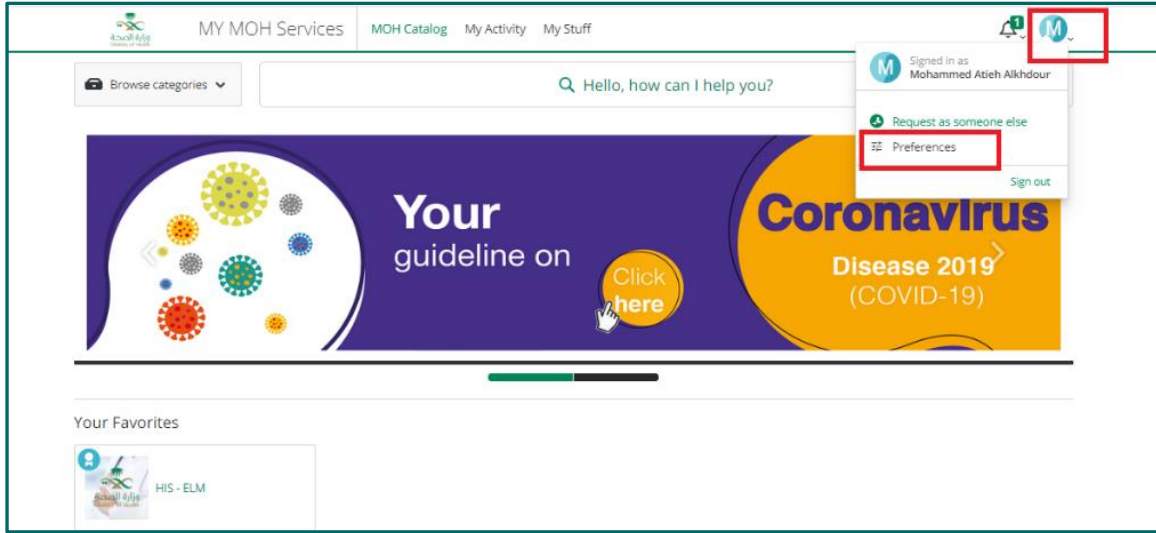
The screenshot displays the MOH Services portal interface. At the top, there are navigation tabs: 'MY MOH Services', 'MOH Catalog', 'My Activity', and 'My Stuff'. A search bar is visible. A notification pop-up is shown, titled 'Firewall Port', with details: 'Request ID: REQ00000009935 | Order ID: 10185' and 'Jun 18, 2020 at 10:51 AM'. The notification is marked as 'Approved'. Below the notification, there is a banner for 'Your guideline on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)' with a 'Click here' button. The main content area is divided into sections: 'Your Favorites' (showing 'HIS - ELM'), 'IT Services' (listing various services like 'Delegation of Active Directory', 'IP SCHEMA', 'Licenses', 'New Network Point', 'SIM Cards', 'Software Installation', 'Telephone', 'VPN Access', and 'Windows Service Account Creation'), and 'Administrative Services'.

• لإظهار الإشعارات: قم بالضغط على أيقونة الجرس في الشريط العلوي.

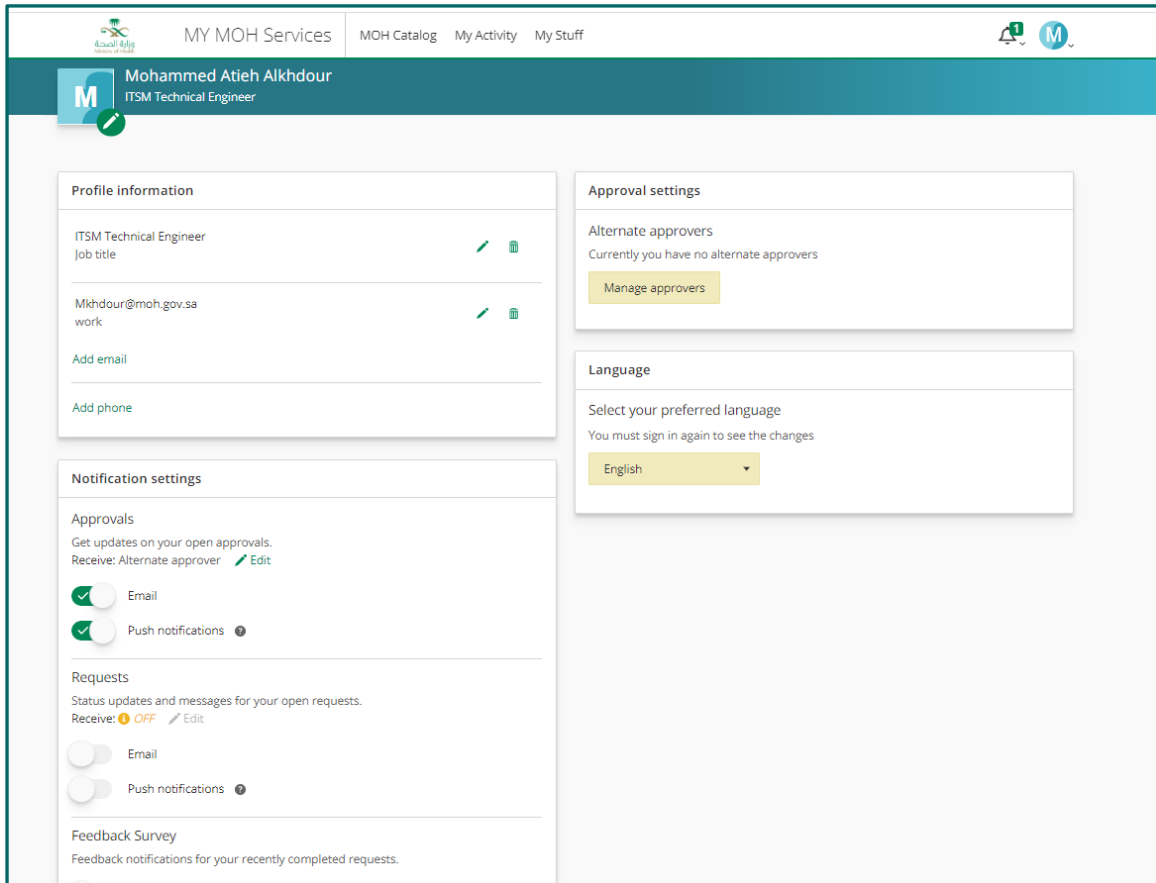
5. تفاصيل الملف الشخصي

5.1. تفاصيل الملف الشخصي

يستطيع المستخدم للنظام عرض تفاصيل ملفه الشخصي من خلال هذه الخاصية بالإضافة إلى تسجيل الخروج.

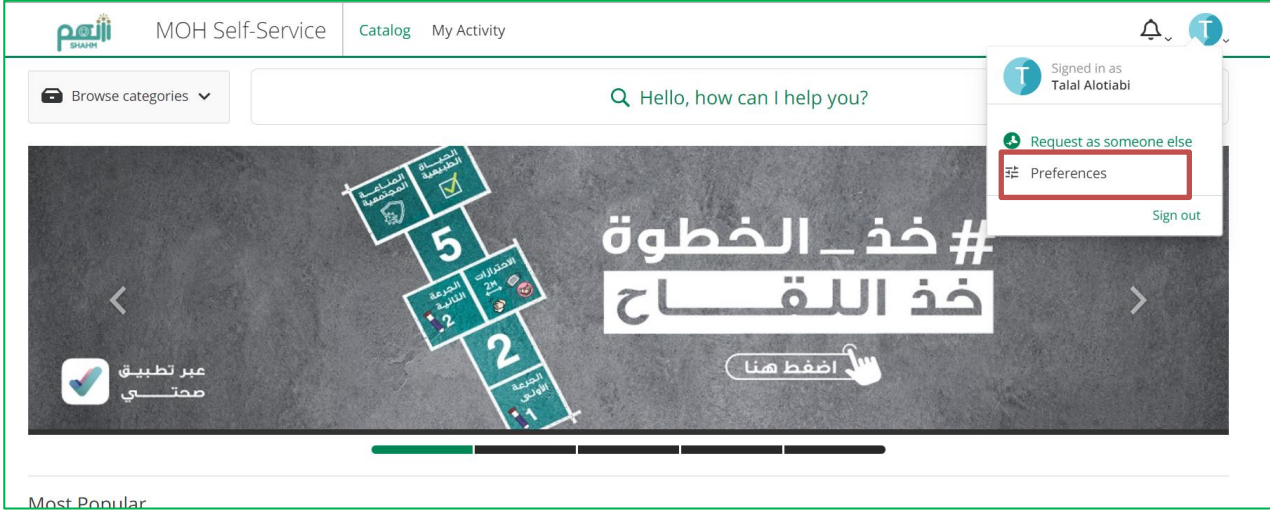


• لإظهار تفاصيل الملف الشخصي: قم بالنقر على أيقونة المستخدم من الشريط العلوي.

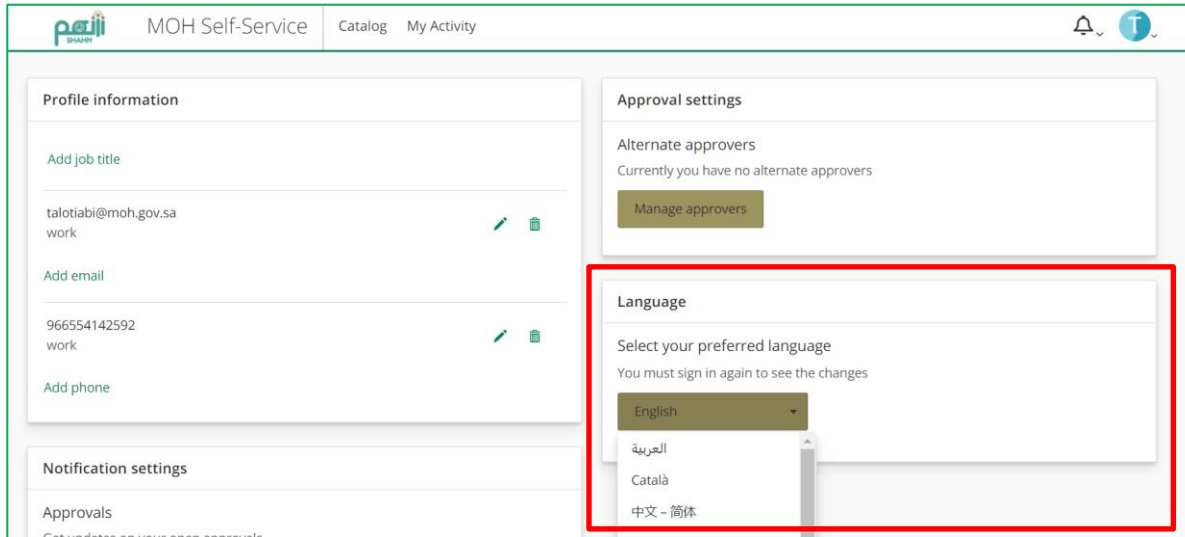


5.2 تغيير اللغة

يستطيع المستخدم للنظام تغيير اللغة من اللغة الافتراضية (English) إلى (اللغة العربية) من خلال الضغط على أيقونة (الملف الشخصي)



- بعد الدخول ل (الملف الشخصي)، قم باختيار (اللغة العربية) من خلال مربع (Language)



- بعد اختيار اللغة قم بتسجيل الخروج والدخول مرة أخرى

The screenshot shows the MOH Self-Service interface. At the top, there's a navigation bar with 'MOH Self-Service', 'Catalog', and 'My Activity'. The user's name 'Talal Alotiabi' is displayed. A user menu is open, showing options like 'Request as someone else', 'Preferences', and 'Sign out' (highlighted with a red box). The main content area is divided into sections: 'Profile information' with fields for job title, email, and phone; 'Approval settings' with an option to manage approvers; and 'Language' with a dropdown menu set to 'العربية'.

5.3 إيقاف الإشعارات

بعد الدخول لـ (الملف الشخصي)، قم بإيقاف الإشعارات من خلال مربع (Notification settings)

The screenshot shows the 'Notification settings' page. It is organized into three main sections: 'Approvals', 'Requests', and 'Feedback Survey'. Each section has a description and a 'Receive' field with an 'Edit' link. Under 'Approvals', 'Email' and 'Push notifications' are both turned on. Under 'Requests', 'Email' and 'Push notifications' are also turned on. Under 'Feedback Survey', both 'Email' and 'Push notifications' are turned off. A red box highlights the notification settings for 'Approvals' and 'Requests'.



6. إدارة طلبات الخدمة

6.1 إدخال طلب خدمة جديد

• إدخال طلب خدمة جديد:

1. الخدمات الطبية.
2. اختر خدمة الدعم الفني المطلوبة، مثال: "Medical Transport Safety Reporting System".

Clinical Services (17)

 Activate Wafaty in health centers	 Ada'a Laboratories KPIs	 Aadaa Inpatient Census	 Ayenati وزارة الصحة Ministry of Health
 Blagh مستشفى صحة القرى SEHA VIRTUAL HOSPITAL خدمة بلاغ	 Clinical Privileges Data Form	 Hayat	 HIS وزارة الصحة Ministry of Health
HIS - EHC	 LIS	 Medical Transport Safety Reporting System	 OTARR

3. أدخل جميع معلومات المطلوبة ثم قم بالضغط على "إرسال الطلب".



Medical Transport Safety Reporting System
Clinical Services

Request Summary

Request for: Abdullah Jarman Alqahta, QTY: 1

Do you want to report anonymously? (required)

- Yes
 No

Dose this incident involved patient ? (required)

- Yes
 No

Date and time when incident actually occurred: (required)

How many person involved? (required)

Sending Cluster (required)

Sending Hospital (required)

Receiving Facility (required)

- Health Cluster
 Other healthcare sector/facility
 official missions

Incident Location (required)

Submit request

3. سيتم إرسال طلب الخدمة الجديد وستظهر رسالة تأكيد على الشاشة



Request Submitted

Date: Feb 11, 2025

Request for: Abdullah Jarman Alqahta

6.2 عرض طلب مقدّم

جميع الطلبات المقدمة يتم عرضها في قسم "نشاطي".


• لعرض طلب خدمة مقدّم:

1. اضغط على "نشاطي".

2. سيتم عرض جميع النشاطات والطلبات المقدمة. قم بالضغط على الطلب المراد فتحه:

Active events


Medical Transport Safety Reporting System
Message from Remedy Application Service

 For: Abdullah Jarman Alqahta

Request ID: REQ000002318498
Expected by: Feb 12, 2025

Cancel Details

1. "التفاصيل" والتي تحتوي على جميع تفاصيل الطلب.


Medical Transport Safety Reporting System
 Message from Remedy Application Service

Status	Request ID	Quantity	Expected by
Initiated	REQ000002318498	1	Feb 12, 2025

Request for

A

Abdullah Jarman Alqahta

Abdullahal@moh.gov.sa

Progress

✔ Submitted

✔ Approval

○ In Progress

○ Completed

Details

Submitted Feb 11, 2025 at 10:57 AM	Last updated Feb 11, 2025 at 10:57 AM	Requested for email Abdullahal@moh.gov.sa
Requested for phone 966578890158	Requested for company MOH HQ	Do you want to report anonymously? Yes
Dose this incident involved patient ? No	Date and time when incident actually occurred: Feb 11, 2025 at 10:46 AM	How many person involved? 0
Sending Cluster ALahsa Health Cluster	Sending Hospital AbdElAziz AlMousa Hospital	Receiving Facility Health Cluster
Receiving Cluster ALahsa Health Cluster	Receiving Hospital AbdElAziz AlMousa Hospital	Incident Location Sending facility my

Cancel

Request Again

6.3 إضافة/عرض تعليقات على طلب مقدّم

• لإضافة تعليقات أو ملاحظات على طلب الخدمة:

1. من خلال نافذة " التفاصيل " والتي تظهر تفاصيل طلب الخدمة قم بالضغط على " إضافة تعليق ":



Medical Transport Safety Reporting System

Message from Remedy Application Service

Status	Request ID	Quantity	Expected by
Initiated	REQ000002318498	1	Feb 12, 2025

Request for



Abdullah Jarman Alqahta
Abdullahal@moh.gov.sa

Progress



Details

Submitted Feb 11, 2025 at 10:57 AM	Last updated Feb 11, 2025 at 10:57 AM	Requested for email Abdullahal@moh.gov.sa
Requested for phone 966578890158	Requested for company MOH HQ	Do you want to report anonymously? Yes
Dose this incident involved patient ? No	Date and time when incident actually occurred: Feb 11, 2025 at 10:46 AM	How many person involved? 0
Sending Cluster AlAhsa Health Cluster	Sending Hospital AbdElAziz AlMousa Hospital	Receiving Facility Health Cluster
Receiving Cluster AlAhsa Health Cluster	Receiving Hospital AbdElAziz AlMousa Hospital	Incident Location Sending facility my
Severity Level Low	Incident Class Medical Devices	Category (Medical Devices) Infusion Pumps
Incident Type (Medical Devices) Incorrect labeling	Brief incident details TEST	

Comments (2)

Add comment

. قم بإدخال تعليقك أو ملاحظتك ثم اضغط على "إرسال":

Incident Type (Medical Devices)
Incorrect labeling

Brief incident details
TEST

Comments (2)

Leave your comment here...

Attach Files or drag and drop files here

Maximum file size: 15.00 MB

Maximum file count: 1

Cancel

Submit

6.4 إلغاء طلب مقدّم

جميع الطلبات المقدمة يتم عرضها في قسم "نشاطي".

• لإلغاء طلب مقدّم:

1. اضغط على "نشاطي".
2. سيتم عرض جميع النشاطات والطلبات المقدمة. قم بالضغط على الطلب المراد فتحه.
3. ستظهر نافذة "التفاصيل" والتي تحتوي على جميع تفاصيل الطلب. قم بالضغط على "إلغاء".



Medical Transport Safety Reporting System
Message from Remedy Application Service

Status	Request ID	Quantity	Expected by
Initiated	REQ000002318498	1	Feb 12, 2025

Request for

Abdullah Jarman Alqahta
Abdullahal@moh.gov.sa

Progress

Submitted Approval In Progress Completed

Cancel

Request Again

4. ستظهر نافذة لتأكيد إلغاء الطلب. قم بالضغط على "إلغاء الطلب" للتأكيد والمتابعة