

دليل التميز

في خدمات مراكز الرعاية
الصحية الأولية





4	لماذا هذا الدليل؟
4	القيادة الفعالة في مركز الرعاية الصحية الأولية
5	الإحسان في التعامل وأسلوب تقديم الخدمة
5	أنا أهتم ..
6	نطاق خدمات مراكز الرعاية الصحية الأولية
6	واجبنا .. خدمتهم
6	التمييز الطبي
7	قياس تجربة المستفيد
9	نتقدم رقمياً
10	بيئة آمنة
10	مكافحة العدوى
10	مظهرنا .. انطباعهم الأول
10	خدمة مستفيد رائعة
11	الفرز .. مفتاح الأمان
12	مسارات الرعاية الاعتيادية (طب الأسرة / طب الأسنان / الأمومة والطفل السليم)
21	مسار الرعاية العاجلة
24	المراجع والأدلة

مقدمة

لماذا هذا الدليل؟

يهدف هذا الدليل إلى دعم جهود أبطال الصحة في الوصول للتميز في تقديم الخدمات في مراكز الرعاية الصحية الأولية، حيث يقدم لمحات سريعة عن ممارسات شائعة ويؤثر تحقيقها على رفع مستوى الرضا لدى المستفيدين من خدمات مراكز الرعاية الصحية الأولية في كافة مناطق المملكة.

تم استعراض بعض المسارات بصورة مبسطة مع متطلبات هامة لتقديم الخدمات من خلالها، كما تم دعم الدليل بلقطات مرئية؛ لتمكين أبطال الصحة في مراكز الرعاية الصحية الأولية من تأدية دورهم على أكمل وجه.

كما يجب الرجوع إلي جميع مصادر الأنظمة والتعليمات الصادرة من خلال وزارة الصحة، والمرتبطة بكافة مجالات العمل داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية؛ للإلمام الشامل بمفهوم تقديم الخدمة وتحقيق تطلعات المستفيدين منها.

القيادة الفعالة في مركز الرعاية الصحية الأولية:

تتميز بيئة العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالتعاون وروح الفريق الواحد، وللتميز في تقديم الخدمات يدعم مدير المركز الصحي أسلوب القيادة الفعالة، وذلك من خلال تشكيل فريق يقود عمليات المركز، يتكون من:

مدير المركز الصحي

المشرف الفني

رئيس التمريض

مسؤول الجودة

رؤساء الأقسام بالمركز الصحي

لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لمركز الرعاية الصحية الأولية ضمن منظومة الخدمات الصحية.

- يساهم هذا الفريق في تشغيل المركز الصحي والتقييم الدوري للأنشطة ووضع الخطط التصحيحية لتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة.
- يهتم الفريق بتوفير الأدوات الداعمة لقيادة المركز الصحي والتي تساهم في تحقيق أعلى مستوى من الجاهزية، مثل:
 - تفعيل الاجتماع / الجولة اليومية لإدارة المركز
 - التحقق من بنود لوحة نرتقي للمتابعة اليومية
 - متابعة الانضباط الإداري وحالة الصيانة والنظافة
 - متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية
 - التقييم الدوري للتجهيزات الطبية وغير الطبية

الاحسان في التعامل واسلوب تقديم الخدمة:

تعد لغة وأسلوب التواصل مع المستفيدين من أهم المؤثرات على تجربتهم، والتي تنعكس على انطباعهم عن الخدمات وأسلوب تقديمها، وذلك بإضفاء الطابع الإنساني عليها والظهور بشكل مهني واحترافي أثناء أداء المهام.

الإحسان هو أن تعامل المستفيدين كما تحب أن يتعامل مقدمي الخدمة معك ومع عائلتك

(إ) ابتسامة لطيفة تقابل بها المستفيد، تُلقِ عليه التحية وتعرفه بنفسك.

(ح) حدّث المستفيد باهتمام وأظهر تعاطفك.

(س) ساعده لفهم الإجراءات ومدة الانتظار.

(أ) اجب على أسئلته بروح طيبة.

(ن) ناقشه بالخطوة التالية وما يجب فعله واشكره على انتظاره.

في مفهوم الإحسان نسعى لتجنب العبارات غير الإيجابية، مثل:

لا أستطيع، هذا ليس عملي، ليست مشكلتي، لا يوجد موظفين، لم يخبرني أحد بوجودك، هذا ليس مريض.

ونقوم باستبدالها بعبارات مثل:

- ما يمكنني فعله هو..

- ما الذي أستطيع أن أفعله لأجلك الآن؟

- أستطيع أن أدلك على شخص يساعدك

- اعتذر عن التأخير، سوف نصل لحل لمشكلتك

أنا أهتم ..

العطاء والمبادرة لخدمة المستفيدين قد تشكل عنصراً هاماً في حرص المستفيد على التكامل مع مقدمي الخدمات، و تدفعه باستمرار لزيارتنا وتمكيننا من متابعتة صحياً والرقبي بصحة المجتمع نتيجة لذلك.

و بالنقيض من ذلك، هناك بعض الممارسات التي قد تؤدي إلي شعور المستفيد بعدم الرضا من أسلوب وشكل الخدمة المقدمة، مثل انشغال مقدمي الخدمة بأموار تنظيمية دون تظمينه عن وقت الانتظار؛ لذلك من الرائع جداً أن نهتم باللمسات الإنسانية اللطيفة أثناء تقديم الخدمة، مثل:

- الحرص على رفع مستوى التواصل البصري، مثل النظر المباشر على مستوى عيني المستفيد وتوجيه النقاش له بشكل خاص.

- مناداته باسمه المحبب أو الواضح ليطمئن من وضوح الاسم والرؤية لدى مقدم الخدمة.

- إظهار التعاطف والاهتمام مع حالته، واستخدام الجمل التعبيرية للدعم المعنوي مثل: (طهور إن شاء الله، أمّدك الله بالصحة والعافية، نحن في خدمتك، وغيرها).

- عدم الانشغال باستخدام الأجهزة الإلكترونية (الكمبيوتر ، الهواتف الذكية) أثناء تقديم الخدمة، وإبراز الاهتمام الواضح بخدمة المستفيد على الوجه الأكمل.

نطاق خدمات مراكز الرعاية الصحية الأولية

يقدم المركز خدمات الرعاية الصحية الأولية للمنطقة التي يخدمها بمفهوم الرعاية الشاملة لطب الأسرة، والتي تقدم من خلالها خدمات تثقيفية ووقائية وعلاجية، ومن ضمنها الخدمات التالية:

- الرعاية المستعجلة
- الرعاية المجدولة
- الرعاية الوقائية
- رعاية الأمومة والطفولة
- رعاية الأمراض المزمنة
- الصحة المدرسية العلاجية والوقائية للمدارس المحيطة

وليتحقق الهدف الأسمى من هذه الخدمات؛ يجب التأكد من سهولة وصول المستفيدين لمركز الرعاية الصحية الأولية والذي يستدل المستفيد عليه من خلال لوحته البارزة وأوقات العمل، ومعلومات المركز المحدثة على خرائط قوقل، وانطباع أفراد الحي عن خدماته المميزة.

واجبنا خدمتهم

توفر مراكز الرعاية الصحية الأولية خدماتها للمستفيدين المشمولين في تنظيم أهلية العلاج حسب الأنظمة والتعاميم الصادرة من الجهات المختصة، حيث يتطلب من العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية معرفة واتباع هذه الأنظمة.

التمييز الطبي

تهتم مراكز الرعاية الصحية الأولية بالتمييز في جميع المسارات التشغيلية والطبية لتحقيق الأهداف المرجوة من الخدمات ومواكبة تطلعات المستفيدين منها، ومن أهم البرامج التي تهتم بالتمييز الطبي هي برنامجي نرتقي وبرنامج أداء لمراكز الرعاية الصحية الأولية.

برنامج نرتقي:

هو برنامج يهدف إلي تحسين تجربة المستفيد من خلال إحداث تغييرات بسيطة داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية، تؤدي إلي فروقات عظيمة في شكل ومضمون الخدمة المقدمة، وذلك بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة داخل المركز الصحي، وفحص نقاط لوحة المتابعة اليومية وعمل مشاريع التحسين من داخل المركز.

برنامج أداء:

وهو برنامج يهدف إلي تحسين مستوى الوعي العام والثقة في خدمات الرعاية الصحية الأولية، من خلال رفع كفاءة وجودة الأداء في تقديم الخدمات الصحية ورفع مستوى المعرفة والمهارات والتحفيز لدى موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية فيما يتعلق بمنهجية التحسين ومسار العمل المستند على بيانات دقيقة.

قياس تجربة المستفيد

تحسين تجربة المستفيد مرتبط ارتباطاً وثيقاً بمؤشرات قياسها، حيث ينعكس أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية على رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، ويتم قياسها بعدة طرق من أبرزها ما يتم من خلال برنامجي الزائر السري وقياس تجربة المستفيد.

برنامج الزائر السري:

هو برنامج يُعني بتقييم الخدمات الصحية المقدمة في منشآت وزارة الصحة من منظور المستفيد من الخدمة، ويتم ذلك عبر تقمص دور المستفيد ومراجعة المنشأة الصحية وقياس جميع الإجراءات التي تتم خلالها بشكل موضوعي وحيادي، ومن ثم تعلن الزيارة كزيارة رسمية يتخللها تقييم جميع جوانب الخدمة وفقاً لمعايير محددة، ويتم نشر مؤشرات التقييم ومتابعة تحسينها في الزيارات اللاحقة للمنشأة الصحية.

برنامج قياس تجربة المستفيد:

هو برنامج لقياس تجربة المستفيد تقدمه وزارة الصحة في منشآتها من خلال طرف ثالث مستقل، يقوم بتمكين المستفيدين وذويهم من المشاركة في التحسين عبر قياس رضاهم بعد الحصول على الخدمات الصحية المختلفة في مراكز الرعاية الصحية الأولية من خلال استبيانات مصممة لكل رحلة على حدة.

مراحل قياس الرضا للمستفيد بعد الحصول على الخدمة من مركز الرعاية الصحية الأولية



ومن الهام جداً لأبطال الصحة في مراكز الرعاية الصحية الأولية الاطلاع على النقاط التي يتم قياس رضا المستفيدين من خلالها عما يتم تقديمه لهم من خدمات.

النطاق	أبرز النقاط التي يتم تقييمها
المرافق	- المواقف - نظافة الغرفة وأغطية الأسرة - نظافة الحمام
الصيدلية	- مدة الانتظار لصرف الأدوية - لطف واهتمام الصيدلي - الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية - توفر الأدوية الموصوفة
مسائل شخصية	- مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات الخ) - مدى الاستجابة لاحتياجاتك - مراعاة خصوصيتك - نظافة العيادة
التقييم العام	- مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك - احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين - التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
تعليق المستفيد	- وصف التجارب جيدة أو سيئة

النطاق	أبرز النقاط التي يتم تقييمها
التسجيل	- اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
الانتقال خلال زيارتك	- سهولة عملية طلب الملف - الانتظار في العيادة - مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
التمريض	- لطف واهتمام الممرض/الممرضة - الاهتمام الذي أبداه الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية
الطبيب	- لطف واهتمام الطبيب - الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن مشكلتك أو حالتك الصحية - الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك ومخاوفك - حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك - الوقت الذي قضاه طبيبك معك - ثقتك بهذا الطبيب - احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

نتقدم رقمياً

برنامج موعد:

«موعد» هي خدمة إلكترونية تمكّن المستفيد من حجز مواعيده في مراكز الرعاية الصحية الأولية وإدارة هذه المواعيد بتعديلها أو إلغائها، من خلال تطبيق إلكتروني على الهواتف الذكية أو الأنظمة الإلكترونية.

من أهم النقاط التي تؤثر على قياس رحلة المستفيد وتحسينها هو ضرورة تسجيل وقت الدخول لجميع المستفيدين بدقة وبشكل مباشر على النظام منذ وصولهم لمركز الرعاية الصحية الأولية، كما يقدم «موعد» مجموعة من المميزات من ضمنها:

- 1- الاطلاع على مراكز الرعاية الصحية الأولية ومعرفة أقرب مركز صحي لعنوانه
- 2- استعراض وحجز المواعيد في مراكز الرعاية الصحية الأولية
- 3- إدارة هذه المواعيد بتعديلها أو إلغائها
- 4- التذكير بالموعد والتنبيه في حال توفر موعد أبكر
- 5- حجز المواعيد للتابعين وإدارتها

وصفتي:

«وصفتي» هي عبارة عن خدمة تعمل على تمكين الأطباء في مراكز الرعاية الصحية الأولية الحكومية والمستشفيات من كتابة الوصفات إلكترونياً، وإرسالها كرسائل نصية للمستفيدين، وبذلك يتمكن المستفيد من الحصول على الدواء من الصيدليات الخاصة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، ومن الضروري أن يتم العرض للمستفيد حول اللغة المفضلة لاستقبال الوصفة بعد التحقق من الهوية الوطنية والحرص على إدخال الرقم الشخصي المستخدم حالياً للمستفيد.

نظام الملف الصحي الإلكتروني:

هو برنامج يعمل على توفير ملف إلكتروني لكل مراجعي الرعاية الصحية الأولية، بحيث يسهل توحيد الملف الصحي للمراجعين والتحقق الآلي من بيانات المراجعين المُدخلة بالنظام، وتسجيل وطباعة المواعيد وتوثيق الزيارات إلكترونياً ومتابعة تاريخ المراجع الصحي والعلاجي وتوثيق جميع الفحوصات والتقارير الطبية.

بيئة آمنة

إن سلامة وأمن بيئة العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية تعد ذات أولوية قصوى، ومن المفيد جداً أن يتم مراجعة خطط السلامة والإخلاء والطوارئ بشكل دوري، والتأكد من إلمام جميع العاملين فيها مع التحقق بشكل يومي من أهم عناصر البيئة الآمنة، مثل: مخارج الطوارئ، نقاط التجمع، أجهزة كشف الدخان، طفايات الحريق واللوحات الإرشادية الدالة، مع عمل فرضيات دورية لمختلف الاحتمالات بعد التنسيق مع الجهات المختصة بشكل يتطابق مع التعليمات والقوانين المشرعة منها.

مكافحة العدوى

الممارسات السليمة والأمنة هي حجر الأساس في تقديم الخدمة والتي نسعى من خلالها للالتزام بتطبيق سياسات وإجراءات مكافحة العدوى لحماية المستفيدين والعاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية من خطر انتقال العدوى.

ومن أبرز الممارسات:

- تطبيق اللحظات الخمس لتطهير الأيدي.
- التخلص من النفايات الطبية بالطرق الفنية السليمة.
- الالتزام بأدوات الوقاية الشخصية حسب الإجراء المقدم.
- المحافظة على نظافة البيئة المحيطة داخل المنشآت والعيادات.
- تطهير الأدوات بين المرضى والتخلص من الأدوات ذات الاستخدام الواحد بعد كل استخدام.

كما يجب الرجوع إلى دليل سياسات مكافحة العدوى داخل مراكز الرعاية الأولية للإلمام الشامل بكل ما يخص مكافحة العدوى داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية.

مظهرنا ... انطباعهم الأول

يُعد حسن المظهر الخارجي بمكان العمل من أول المؤشرات التي تعطي انطباعاً حسناً عن شخصية الموظف وتعكس صورة الجهة التي يعمل بها.

إذا دخل المستفيد مركز الرعاية الصحية الأولية سيشعر بالارتياح عندما يكون واضحاً له هوية العاملين التي تميّزهم عن المستفيدين، وارتدائهم للزي الرسمي يُشعره بالتعامل مع مقدمي رعاية صحية متخصصين ومهنيين، لذلك يجب أن يكون اللباس المستخدم لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية هو الزي الرسمي حسب الأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات المختصة، مع ضرورة استخدام بطاقة الموظف التعريفية وتعليقها في مكان ظاهر بسهولة للمستفيد.

خدمة مستفيد رائعة

تعتبر خدمة الاستقبال في مختلف أقسام المركز من أهم الفرص لخلق شعور رائع للمستفيدين بسهولة، مثلاً الوصول للخدمات المطلوبة يتطلب أن يكون فتح الملف الطبي سهل جداً بواسطة الهوية الوطنية فقط والعنوان الوطني في حال توفره، ومن أجل ذلك ينبغي من العاملين في خدمات الاستقبال أو تجربة المستفيد:

- الإلمام بكافة خدمات المركز لتقديم المعلومات الدقيقة والسريعة للمستفيد.
- تسهيل إجراءات حجز الموعد وتسجيل الدخول لبدء رحلة المستفيد.
- الإلمام ببرنامج الملف الصحي الإلكتروني وخيارات خدمة «موعد» التفصيلية يساهم في إتاحة المزيد من الفرص لتسهيل الحصول على الخدمة و رفع مستوى الرضا عنها.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية التي لم يتم تشغيلها بالأنظمة الإلكترونية يجب أن تتميز أيضاً بسهولة الإجراءات الورقية بفتح الملف الطبي عبر الهوية الوطنية، و طلب الملف الطبي ليرافق المستفيد في مسارات الرعاية الصحية داخل المركز.

الفرز.. مفتاح الأمان

محطة الفرز هي المحور الرئيسي لجميع مسارات المراجعين، حيث تمثل أول نقطة اتصال فنية بالمراجعين من مختلف المسارات، ولذلك فهي فرصة مميزة للإحسان بكافة جوانبه واصطحاب الملف الطبي ليرافق المستفيد في خطواته الموثقة داخل المسارات، كما أن التعامل الحسن وإظهار المهنية العالية في التعامل مع الحالات المختلفة تنعكس بشكل مباشر على انطباع المستفيدين.

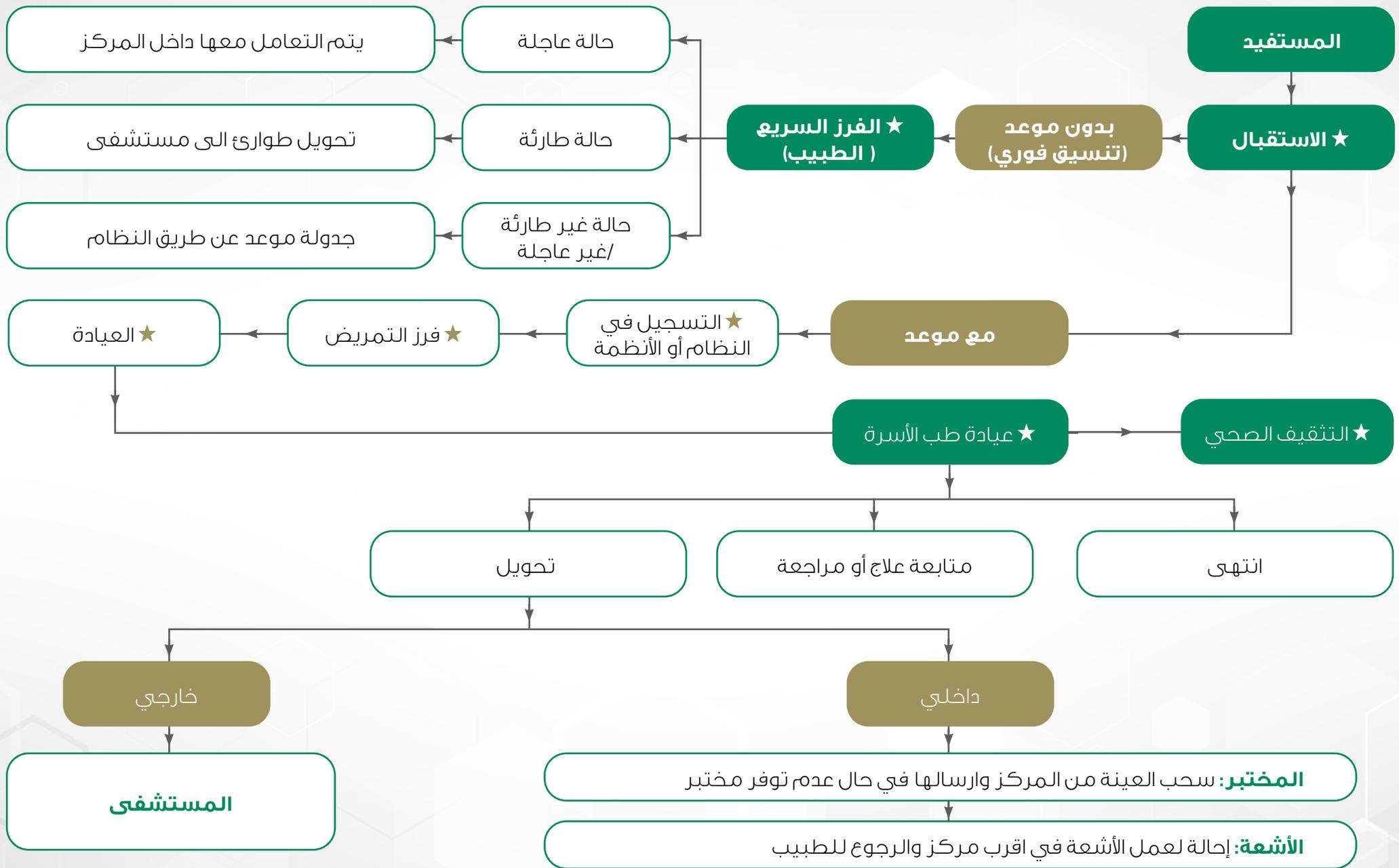
في محطة الفرز يتم تحديد مسار المراجع التالي بناءً على فئته وعلاماته الحيوية، وتحديد أحد المسارات التالية:

مسارات الرعاية الاعتيادية:

- مسار رحلة طب الأسرة
- مسار رحلة الأمومة والطفل السليم
- مسار رحلة عيادة الأسنان

مسار الرعاية العاجلة

أولاً: مسار
رحلة طب
الأسرة



★ فرصة ذهبية للإحسان

توصيات عامة لجميع الممارسين بمسار رحلة طب الأسرة:

- حافظ على ظهورك بالزي الرسمي
- عرّف بنفسك ورحّب بالمستفيد واتبّع إرشادات (إحسان)
- تأكد من مطابقة هوية المستفيد
- قم بتطبيق اللحظات الخمس لتطهير الأيدي
- احترم خصوصية المستفيد أثناء الكشف وحافظ على سرية معلوماته
- قدم الخدمة ضمن معايير الجودة وسلامة المرضى
- وثّق المعلومات التي تم الحصول عليها في ملف المستفيد

من التوصيات الخاصة للممارسين في كل من:

الاستقبال:

- بادر المستفيد بابتسامة، وسهّل إجراءات الحجز والدخول
- تأكد من وجود موعد للمستفيد وتحقق من هويته
- في حال عدم وجود موعد وجه المستفيد حسب تعليمات المسار المطلوب
- تأكد من إكمال البيانات بدقة في نظامي «موعد» و «وصفتي» واتبّع الإجراءات
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التمريض:

- اشرح الإجراء الذي ستقوم به (كن متعاطفاً مع المستفيد)
- اتّبِع سياسات مكافحة العدوى
- قم بعمل التقييم التمريضي والعلامات الحيوية
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التثقيف الصحي:

- حدد احتياجات المستفيد للتثقيف الصحي
- ناقش خطة التثقيف الصحي مع المستفيد

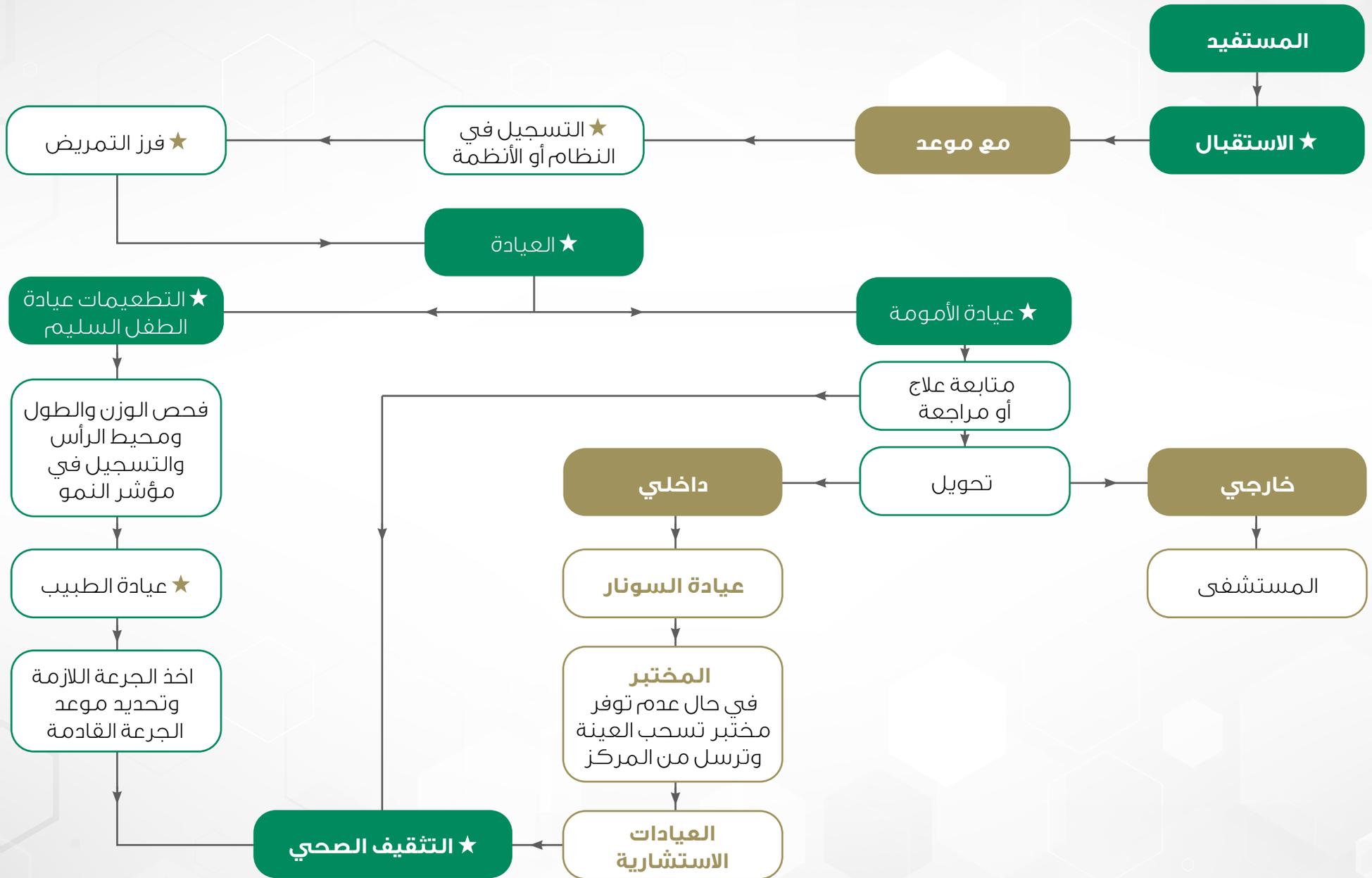
الطبيب:

- قم بالتقييم الإكلينيكي (التاريخ الطبي والفحص السريري)
- قم بعمل الفحوصات المخبرية والأشعة عند الحاجة
- قدم الاستشارة الطبية (ضع خطة العلاج بمشاركة المستفيد)
- قدم خدمات صحية شاملة (تعزيزية - وقائية - علاجية)
- حدد موعد قادم بناء على حالة المستفيد
- طبق سياسة «وصفتي»

الإحالات:

- سجل الإحالات بعد تحديد الطبيب احتياجات المستفيد للرعاية
- قم بالتحويل عندما تستدعي الحالة رعاية لا يتم تقديمها عن طريق المركز
- تأكد من اكتمال نموذج التحويل
- سجل الحالات في سجل الإحالة وتابع ردود التحويل

ثانياً: مسار
رحلة الأمومة
والطفل
السليم



★ فرصة ذهبية للإحسان

توصيات عامة لجميع الممارسين بمسار رحلة الأمومة والطفل السليم:

- حافظ على ظهورك بالزي الرسمي
- عزّف بنفسك ورحّب بالمستفيد ومرافقه واتبع إرشادات (إحسان)
- تأكد من مطابقة هوية المستفيد
- قم بتطبيق اللحظات الخمس لتطهير الأيدي
- احترم خصوصية المستفيد أثناء الكشف وحافظ على سرية معلوماته
- قدم الخدمة ضمن معايير الجودة وسلامة المرضى
- وثّق المعلومات التي تم الحصول عليها في ملف المستفيد

من التوصيات الخاصة للممارسين في كل من:

الاستقبال:

- بادر المستفيد بابتسامة وسهّل إجراءات الحجز والدخول
- تأكد من وجود موعد للمستفيد وتحقق من هويته
- في حال عدم وجود موعد وجه المستفيد حسب تعليمات المسار المطلوب
- تأكد من إكمال البيانات بدقة في نظامي «موعد» و «وصفتي» واتبع الإجراءات
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التمريض:

- اشرح الإجراء الذي ستقوم به (كن متعاطفاً مع المستفيد)
- اتبع سياسات مكافحة العدوى
- قم بعمل التقييم التمريضي والعلامات الحيوية
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التثقيف الصحي:

- قم بتحديد احتياجات الأم والطفل لتوفير التثقيف الصحي
- قدم التثقيف الصحي للسيدة الحامل
- قدم التثقيف لجميع المرافقين (أب/أم) بعيادة الطفل السليم

من أبرز المهام في عيادة الأمومة:

- اشرح الإجراء الذي ستقوم به (كن متعاطفاً مع المستفيد)
- قم بالتقييم الإكلينيكي للسيدة الحامل (التاريخ الطبي والفحص السريري)
- قدّم خدمات صحية شاملة (تعزيزية - وقائية - علاجية)
- حدد الموعد القادم لمتابعة زيارات الحمل في المركز الصحي
- اشرح أهمية المتابعة في فترة ما بعد الولادة

من أبرز المهام في عيادة التطعيمات (الطفل السليم):

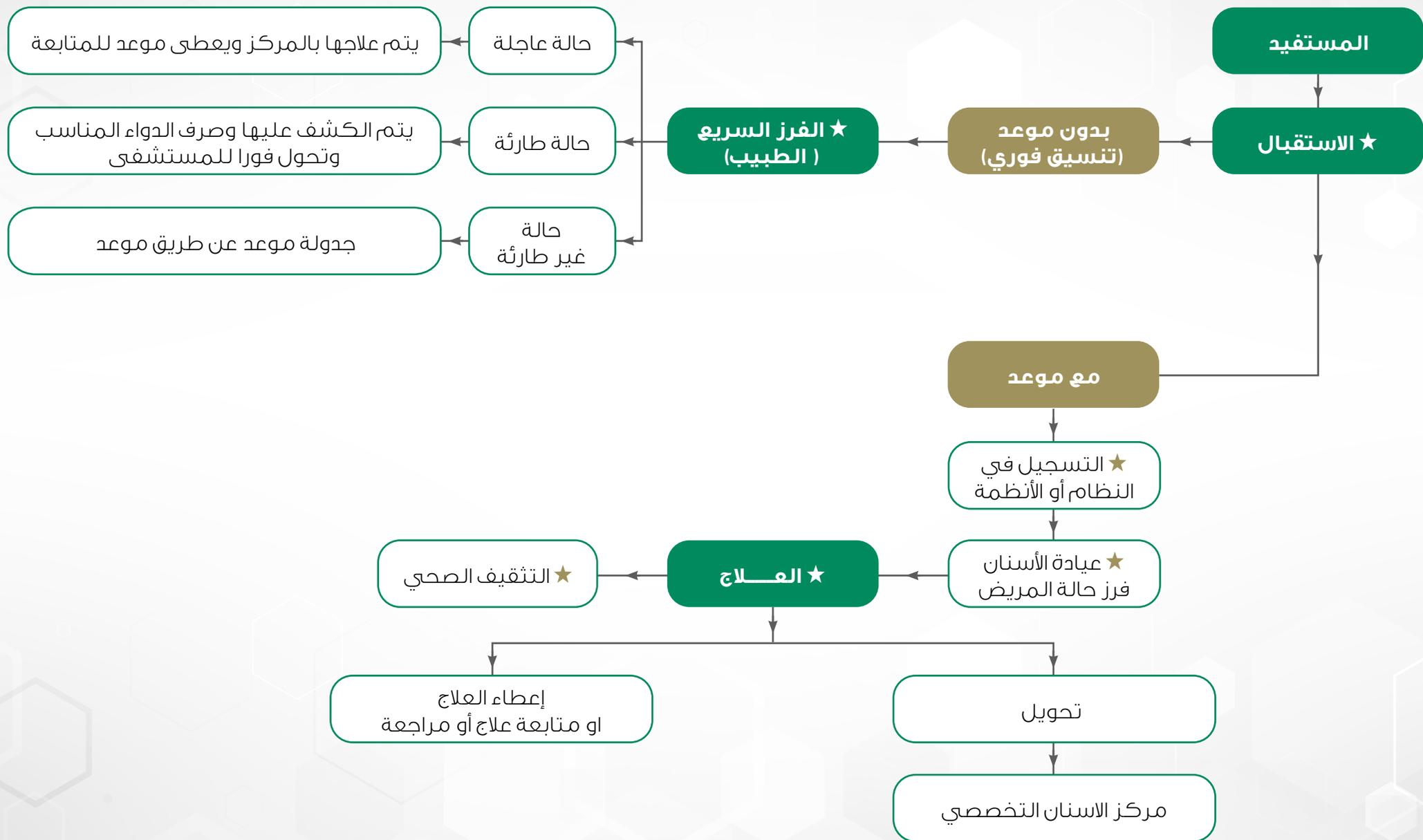
- جدول زيارات متابعة للأطفال أقل من خمس سنوات بالمركز الصحي
- راقب علامات النمو والتطور
- قدم وعزز الصحة (تسجيل في الجواز الصحي)
- قم بإعطاء الحقن واللقاحات
- تخلص من النفايات الطبية بالطرق الفنية السليمة

الإحالات:

- سجل الإحالات بعد تحديد الطبيب احتياجات المستفيد للرعاية
- قم بالتحويل عندما تستدعي الحالة رعاية لا يتم تقديمها عن طريق المركز
- تأكد من اكتمال نموذج التحويل
- سجل الحالات في سجل الإحالة وتابع ردود التحويل

ثالثاً: مسار رحلة طب الأسنان

خدمات صحة الفم والأسنان تعد هامة جداً لتعزيز الصحة العامة؛ لذلك نحتاج نتأكد من استعدادنا الكامل لتوفير خدمة متكاملة وفعالة في كافة محطات رحلة المستفيد.



توصيات عامة لجميع الممارسين بمسار رحلة طب الأسنان:

- حافظ على ظهورك بالزي الرسمي
- عزّف بنفسك ورحب بالمستفيد واتبع إرشادات (إحسان)
- تأكد من مطابقة هوية المستفيد
- قم بتطبيق اللحظات الخمس لتطهير الأيدي
- احترم خصوصية المستفيد أثناء الكشف، وحافظ على سرية معلوماته
- قدم الخدمة ضمن معايير الجودة وسلامة المرضى
- وثّق المعلومات التي تم الحصول عليها في ملف المستفيد

من التوصيات الخاصة للممارسين في كل من:

الاستقبال:

- بادر المستفيد بابتسامة وسهّل إجراءات الحجز والدخول
- تأكد من وجود موعد للمستفيد وتحقق من هويته
- في حال عدم وجود موعد وجه المستفيد حسب تعليمات المسار المطلوب
- تأكد من إكمال البيانات بدقة في نظامي «موعد» و «وصفتي» واتبع الإجراءات
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التمريض:

- اشرح الإجراء الذي ستقوم به (كن متعاطفاً مع المستفيد)
- اتبع سياسات مكافحة العدوى
- قم بعمل التقييم التمريضي والعلامات الحيوية
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التثقيف الصحي:

- قم بتحديد احتياجات المستفيد
- قم بتثقيف المستفيد حول تعليمات النظافة الشخصية للفم

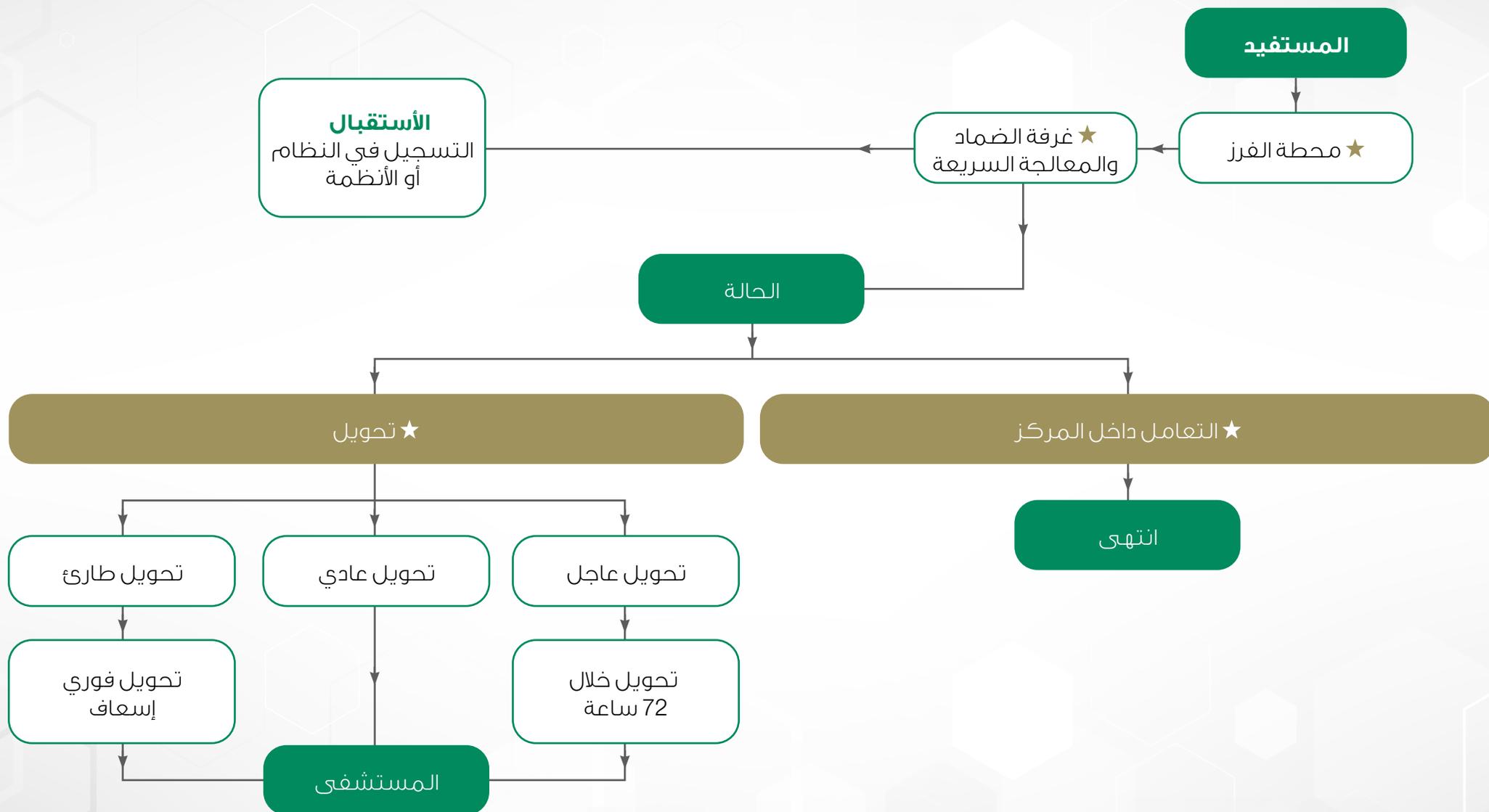
طبيب الأسنان:

- قم بالتقييم الإكلينيكي (فحص شامل للأسنان)
- قم بعمل الفحوصات والأشعة عند الحاجة
- قدم الاستشارة الطبية (وضع خطة العلاج بمشاركة المستفيد)
- قدم خدمات صحية شاملة (تعزيرية - وقائية - علاجية)
- حدد موعد قادم بناء على حالة المستفيد

الإحالات:

- سجّل الإحالات بعد تحديد الطبيب احتياجات المستفيد للرعاية
- قم بالتحويل عندما تستدعي الحالة رعاية لا يتم تقديمها عن طريق المركز
- تأكد من اكتمال نموذج التحويل
- سجّل الحالات في سجل الإحالة
- تابع ردود التحويل (التغذية الراجعة)

رابعاً: مسار
الرعاية العاجلة



توصيات عامة لجميع الممارسين بمسار الرعاية العاجلة:

- بادر باستقبال الحالة وتوجيهها للمكان المخصص
- اتبع آلية نداء الحالات الطارئة
- حافظ على ظهورك بالزي الرسمي
- عزّف بنفسك ورحب بالمستفيد واتبع إرشادات (إحسان)
- تأكد من مطابقة هوية المستفيد
- قم بتطبيق اللحظات الخمس لتطهير الأيدي
- احترم خصوصية المستفيد أثناء الكشف وحافظ على سرية معلوماته
- قدم الخدمة ضمن معايير الجودة وسلامة المرضى
- وثّق المعلومات التي تم الحصول عليها في ملف المستفيد

من التوصيات الخاصة للممارسين في كل من:

الاستقبال:

- شارك بتوجيه الحالة للمكان المخصص
- سهل إجراءات الحجز والدخول بعد استقرار الحالة
- يتم شرح الإجراءات لمرافقي الحالة
- تأكد من اكمال البيانات بدقة في نظامي موعد ووصفتي واتبع الإجراءات
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التمريض:

- اطلب الدعم العاجل من الفريق الطبي عند الحاجة
- اشرح الإجراء الذي ستقوم به (كن متعاطفا مع المستفيد)
- اتبع سياسات مكافحة العدوى
- قم بعمل التقييم التمريضي والعلامات الحيوية
- ساعد المستفيد على الوصول للمحطة التالية ووضح مدة الانتظار

التثقيف الصحي:

- حدد احتياجات المستفيد للتثقيف الصحي وناقشها معه
- وثّق إجراءات التثقيف الصحي بملف المستفيد

الطبيب:

- حدد خطورة الحالة حسب المسار واتبع الإجراءات اللازمة
- قم بالتقييم الإكلينيكي بشكل عاجل (التاريخ الطبي والفحص السريري)
- قم بعمل الفحوصات المخبرية والأشعة عند الحاجة
- قدم الاستشارة الطبية (وضو خطة العلاج بمشاركة المستفيد)
- عند استقرار الحالة يتم شرح الخيارات للمستفيد وذويه
- قدم خدمات صحية شاملة (تعزيرية - وقائية - علاجية)
- حدد موعد قادم بناء على حالة المستفيد

المراجع والأدلة

- دليل السياسات والإجراءات للمراكز الصحية
- سياسات مكافحة العدوى
- إرشادات استخدام نظام موعد
- إرشادات استخدام نظام وصفتي
- دليل إحسان



وزارة الصحة
Ministry of Health

