



وزارة الصحة
Ministry of Health

الدليل الإجرائي لمكاتب مساندة

١٤٣٧ / ١٤٣٨هـ



مساندة

محتويات الدليل

٣	مراحل التنفيذ
٤	التعريف، الرؤية والرسالة
٥	الفئات المستهدفة
٦	مهام المكاتب
٧	آلية تنفيذ المهام
١٠	الهيكل التنظيمي
١١	الوصف الوظيفي
١٥	استمارة تقييم المكاتب
١٦	استمارة
١٦	تقييم المكاتب
١٧	نموذج طلب إصدار بطاقة مساندة
١٨	بطاقة مساندة
١٩	تنويه وإلتزام

مراحل التنفيذ

رقم	المرحلة	تاريخ التنفيذ
١	تقديم عرض لسعادة مدير عام التأهيل الطبي يتضمن شرح لمشروع مكاتب الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وأهدافه والإحصائيات العالمية والمحلية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة والتوصيات اللازمة لتنفيذ المشروع.	٢٢/٤/٤٣٧هـ
٢	تقديم عرض مرئي في اجتماع الوكالة العلاجية للتعريف بالمشروع وأهدافه والمكتسبات المتوقعة بعد التنفيذ.	١٢/١١/٤٣٧هـ
٣	تشكيل لجنة بقرار سعادة وكيل الوزارة للخدمات العلاجية برقم ٣١٠٧٣٨٩ برئاسة الإدارة العامة للتأهيل الطبي وعضوية كافة الإدارات ذات العلاقة (الإدارة العامة للمستشفيات، الإدارة العامة للصحة النفسية و الاجتماعية، الإدارة العامة لحقوق وعلاقات المرضى، الإدارة العامة للمشاريع، الإدارة العامة لتقنية المعلومات و الإتصالات) وذلك لصياغة الخطة التنفيذية لمكاتب الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة.	٢٨/١١/٤٣٧هـ
٤	إعتماد وكيل الوزارة المساعد لشئون المستشفيات للشعار الخاص بمكاتب الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة والمصمم من قبل إدارة الهوية.	٢٤/٣/٤٣٨هـ
٥	إعتماد وكيل الوزارة المساعد لشئون المستشفيات للدليل الإجرائي الخاص بمكاتب الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة.	٢٠/٤/٤٣٨هـ
٦	توجيه وكيل الوزارة المساعد لخدمات المستشفيات بتوسيع نطاق الخدمة ليشمل كل من كبار السن ومرضى الطب المنزلي إضافة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وتغيير مسمى المكاتب من (مكاتب الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة) إلى (مكاتب مساندة) وتحديث الدليل الإجرائي.	١٦/٧/٤٣٨هـ
٧	إعتماد وكيل الوزارة المساعد لخدمات المستشفيات للدليل الإجرائي الخاص بمكاتب مساندة بعد التحديث وتوسيع نطاق الخدمة.	٨/١١/٤٣٨هـ

التعريف

مكاتب مساندة هي مكاتب تقدم الخدمات اللوجستية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن ومرضى الطب المنزلي ابتداءً من مواقف السيارات لحاملي تصاريح الوقوف ومروراً بخدمات فتح الملف الطبي والحصول على المواعيد والتنقل داخل المنشأة الصحية وانتهاءً بالحصول على التقارير الطبية، بغية الإرتقاء بألية تقديم الخدمة وتعزيز إستقلالية المريض.

الرسالة



تهيئة كافة مرافق وزارة الصحة لتكون صديقة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن ومرضى الطب المنزلي للوصول بهم إلى أعلى مستويات الإستقلالية بتمكينهم من التوافق مع متطلبات بيئتهم الصحية، وتنمية قدرات الإعتماد على النفس مما يجعلهم أعضاء منتجون في المجتمع.

الرؤية



تقديم الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن ومرضى الطب المنزلي في جميع المرافق الصحية على مستوى وزارة الصحة. رفع مستوى الإستقلالية للمرضى داخل المنشآت الصحية.

الفئات المستهدفة

الفئة	تعريفها
الأشخاص ذوي الإعاقة	هم الأشخاص الذين يعانون من إعاقات دائمة أو مؤقتة وحاصلين على بطاقات خاصة بخدمات الإعاقة من لجان تنسيق خدمات ذوي الإعاقة في المنطقة أو المحافظة.
كبار السن	هم من بلغو سن ٦٥ سنة فما فوق وفقاً للأوراق الثبوتية (بطاقة أحوال، جواز، إقامة)
مرضى الطب المنزلي	هم المرضى المشمولين بخدمات الطب المنزلي والمصنفين ضمن هذه الفئات: ١. مرضى الإعاقات الحركية والذهنية ٢. مرضى العناية التنفسية ٣. المرضى طريحوا الفراش ٤. مرضى أمراض القلب المزمنة ٥. مرضى العناية التلطيفية. على أن يتم توثيق حالتهم الطبية بخطاب موجه من الطب المنزلي لمشرف مكتب مساندة.

مهام المكاتب

1. التأكد بشكل يومي من ملائمة المنشأة الصحية لخدمة الأشخاص المستفيدين من الخدمة (منحدرات، المداخل، مواقف السيارات، دورات مياه، مصاعد).
2. مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة الصحية.
3. إنهاء إجراءات فتح الملف للأشخاص المستفيدين من الخدمة حسب النظام.
4. عمل المواعيد والتنسيق بين الأشخاص المستفيدين والجهاز الطبي.
5. طلب التقارير الطبية الخاصة بالأشخاص المستفيدين من الخدمة.
6. المساعدة في التواصل بين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والفريق الطبي (لغة الإشارة).
7. إعداد الإحصائيات الخاصة بالأشخاص المستفيدين.
8. التنسيق مع لجنة تنسيق خدمات ذوي الإعاقة لإصدار بطاقة تخفيض أجور الراكب وبطاقة تسهيلات مرورية للأشخاص ذوي الإعاقة.
9. التواصل مع الجهات ذات العلاقة بصرف الأدوات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة.
10. صرف بطاقات مساندة للأشخاص المستفيدين من الخدمة والتي تعد بطاقات أولوية في الحصول على الخدمات العلاجية.

آلية تنفيذ المهام

١- التأكد بشكل يومي من ملائمة المنشأة الصحية لخدمة الأشخاص المستفيدين من الخدمة (منحدرات، المداخل، مواقف السيارات، دورات مياه، مصاعد).

المسئول عن التنفيذ	مشرف المكتب
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> التأكد بشكل يومي من جاهزية المنشأة الصحية لإستقبال الأشخاص المستفيدين من الخدمة (مواقف، مداخل، منحدرات، دورات مياه، مصاعد) والرفق للجهة التابع لها مباشرة في حال وجود خلل.

٢- مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة الصحية.

المسئول عن التنفيذ	عامل النقل
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> إستقبال الأشخاص المستفيدين من الخدمة عند مواقف السيارات ومساعدتهم في التنقل داخل المستشفى وصولاً إلى مكتب مساندة أو باقي أقسام المستشفى إذا دعت الحاجة. التأكد من توفر وسلامة العربات المستخدمة للنقل.

٣- إنهاء إجراءات فتح الملف للأشخاص المستفيدين من الخدمة حسب النظام.

المسئول عن التنفيذ	موظف الإستقبال
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> إستقبال طلبات الأشخاص المستفيدين من الخدمة الخاصة بفتح الملف الطبي والتأكد من إكتمال المسوغات المطلوبة حسب النظام. تعبئة نموذج الإحصاء اليومي. أخذ الموافقة الخطية من المريض أو من يعوله على صلاحية طلب التقارير الطبية الخاصة بالمريض.

٤- عمل المواعيد والتنسيق بين المرضى والجهاز الطبي.

المسئول عن التنفيذ	موظف الإستقبال
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إستقبال طلبات المرضى المشمولين بالخدمة الخاصة بالمواعيد مباشرة من خلال المكتب أو هاتفياً أو من خلال البريد الإلكتروني. ▪ حجز موعد للمريض أو التنسيق مع مكاتب الإستقبال في العيادات المتخصصة للحصول على موعد. ▪ تسليم بطاقة الموعد للمريض يدوياً أو عن طريق البريد الإلكتروني أو إبلاغه بيوم وتاريخ الموعد هاتفياً.

٥- التقارير الطبية الخاصة بالأشخاص المستفيدين من الخدمة.

المسئول عن التنفيذ	مشرف المكتب
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إستلام طلبات الحصول على تقارير طبيه من قبل المشرف على المكتب إما حضورياً أو إلكترونياً أو هاتفياً من ثم طلب التقارير الطبية من قسم التقارير والتأكد من تسليمها للمستفيد حسب النظام.

٦- المساعدة في التواصل بين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والفريق الطبي (لغة الإشارة).

المسئول عن التنفيذ	موظف الإستقبال (مترجم لغة الإشارة)
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية في مكتب مساندة وإنهاء كافة الإجراءات الخاصة بالمكتب. ▪ مرافقة المريض داخل المنشأة الصحية للمساعدة في التواصل مع الطاقم الطبي إذا دعت الحاجة.

٧- إعداد الإحصائيات الخاصة بالأشخاص المستفيدين من الخدمة.	
المسئول عن التنفيذ	مشرف المكتب
آلية التنفيذ	إعداد الإحصاءات والتقارير الدورية عن عمل المكتب وفقاً لنماذج الإحصاء الخاصة بالمكتب والرفع للجهة التابع لها مباشرة.

٨- التنسيق مع لجنة تنسيق خدمات ذوي الإعاقة لإصدار بطاقة تخفيض أجور الإركاب وبطاقة تسهيلات مرورية	
المسئول عن التنفيذ	موظف الإستقبال
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> تسليم المرضى ورقة المسوغات المطلوبة للحصول على خدمات لجنة تنسيق خدمات ذوي الإعاقة. حجز موعد للمريض من ذوي الإعاقة بالتنسيق مع اللجنة.

٩- التواصل مع الجهات ذات العلاقة بصرف الأدوات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة.	
المسئول عن التنفيذ	مشرف المكتب
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> التنسيق مع الجهات الخاصة بصرف الأدوات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وتوجيه الأشخاص ذوي الإعاقة إليها في حال توفرها.

١٠- صرف بطاقات مساندة للأشخاص المستفيدين من الخدمة والتي تعد بطاقات أولوية في الحصول على الخدمات العلاجية.	
المسئول عن التنفيذ	مشرف المكتب
آلية التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج الحصول على بطاقة مساندة والتأكد من إكمال المسوغات. تسليم المرضى بطاقة مساندة وأخذ توقيع المريض أو من يعوله على إستلامها. المتابعة مع الأقسام الطبية لتسهيل حصول حاملي بطاقة مساندة على أولوية العلاج.

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي في الوزارة

وكيل الوزارة المساعد
لخدمات المستشفيات

الإدارة العامة للتأهيل الطبي
والرعاية المديدة

الهيكل التنظيمي في المناطق و المحافظات

مدير عام / مدير الشؤون الصحية

مدير المستشفى

مشرف مكتب مساندة

الوصف الوظيفي

المسمى الوظيفي	الارتباط التنظيمي
مشرف مكتب مساندة	مدير المستشفى
المؤهلات والشهادات العلمية	الخبرات والمهارات
بكالوريوس أو دبلوم مع خبرة خمس سنوات	اللغة الانجليزية، إجادة التعامل مع الحاسب الآلي
المهام والمسؤوليات	
<ol style="list-style-type: none"> الإشراف المباشر على مكتب مساندة ومواقع تقديم الخدمة المنوطة به. التأكد بشكل يومي من جاهزية المنشأة الصحية لإستقبال الأشخاص المستفيدين من الخدمة (مواقف، مداخل، منحدرات، دورات مياه، مصاعد) والرفع للجهة التابعة لها مباشرة في حال وجود خلل. طلب التقارير الطبية والتأكد من تسليمها للمريض حسب النظام. إعداد الإحصاءات والتقارير الدورية عن عمل المكتب والرفع للجهة التابعة لها مباشرة. متابعة الموظفين التابعين للمكتب من حيث الإلتزام والإنضباط بساعات الدوام الرسمية. التنسيق مع الجهات الخاصة بصرف الأدوات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وتوجيه الأشخاص ذوي الإعاقة إليها في حال توفرها. تسليم المستفيدين بطاقة مساندة وأخذ توقيع المريض أو من يعوله على إستلامها والمتابعة مع الأقسام الطبية لتسهيل حصول حاملي بطاقة مساندة على أولوية العلاج. القيام بأي مهام أخرى تُسند إليه من قبل المدير المباشر. 	

الوصف الوظيفي

المسمى الوظيفي	الارتباط التنظيمي
موظف إستقبال و مترجم للغة الإشارة	مشرف مكتب مساندة
المؤهلات والشهادات العلمية	الخبرات والمهارات
دبلوم	الأفضلية للحاصلين على مؤهل معتمد في لغة الإشارة، اللغة الانجليزية، إجادة التعامل مع الحاسب الآلي
المهام والمسؤوليات	
<ol style="list-style-type: none"> الإلمام بكافة والإجراءات المنصوصة في الدليل الإجرائي لمكتب مساندة. التواصل مع المرضى بلباقة عالية جدا، و إتخاذ الإجراء المطلوب وفقاً لمهام المكتب. الترجمة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والتنقل معهم داخل المنشأة الصحية عند الحاجة. تسجيل الملاحظات الواردة و رفعها للمشرف. المحافظة على منطقة الإستقبال نظيفة ومرتببة في جميع الأوقات. حجز المواعيد وفتح ملفات للمرضى حسب النظام. التنسيق وحجز المواعيد للمرضى مع لجنة تنسيق خدمات ذوي الإعاقة في المنطقة وتسليم المريض قائمة بالمسوغات المطلوبة. تعبئة نموذج الإحصاء اليومي لكل مريض. القيام بأي عمل يسند إليه من قبل مشرف المكتب حسب الإختصاص. 	

الوصف الوظيفي

المسمى الوظيفي	الارتباط التنظيمي
موظف استقبال	مشرف مكتب مساندة
المؤهلات والشهادات العلمية	الخبرات والمهارات
شهادة الدراسة الثانوية	اللغة الانجليزية، إجادة التعامل مع الحاسب الآلي
المهام والمسؤوليات	
<ol style="list-style-type: none"> الإلمام بكافة والإجراءات المنصوصة في الدليل الإجرائي لمكتب مساندة. التواصل مع المرضى بلباقة عالية جدا، وإتخاذ الإجراء المطلوب وفقاً لمهام المكتب. تسجيل الملاحظات الواردة ورفعها للمشرف. المحافظة على منطقة الإستقبال نظيفة ومرتببة في جميع الأوقات. حجز المواعيد وفتح ملفات للمرضى حسب النظام. التنسيق وحجز المواعيد للمرضى مع لجنة تنسيق خدمات ذوي الإعاقة في المنطقة وتسليم المريض قائمة بالمسوغات المطلوبة. تعبئة نموذج الإحصاء اليومي لكل مريض. القيام بأي عمل يسند إليه من قبل مشرف المكتب حسب الإختصاص. 	

الوصف الوظيفي

المسمى الوظيفي	الارتباط التنظيمي
عامل النقل	مشرف مكتب مساندة
المؤهلات والشهادات العلمية	الخبرات والمهارات
شهادة الدراسة الإبتدائية	لا يتطلب خبره، الأفضلية للأشخاص ذوي الإعاقة القادرين على العمل، يجيد القراءة
المهام والمسؤوليات	
<ol style="list-style-type: none"> 1. مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة الصحية عند الحاجة. 2. تفقد الكراسي المتحركة والعمل على نظافتها والتأكد من صلاحيتها والمحافظة على سجل صيانتها. 3. إبلاغ مشرف مكتب مساندة بأي تلف في الكراسي المتحركة. 4. التقيد بتعليمات مشرف مكتب مساندة. 5. التقيد بمبادئ وقواعد السلامة العامة عند دفع الكراسي المتحركة. 6. القيام بأي مهام أخرى يكلف بها ضمن اختصاصه. 	

استمارة تقييم المكاتب

رقم	المعيار	(ك.م) (٣)	(ج.م) (٢)	(أ.م) (١)	(غ.م) (٠)	(ن.ج) (٠.١)
١	يوجد مكتب مستقل لتقديم الخدمات الخاصة بمساندة.					
٢	يوجد مشرف مؤهل وذو خبرة كافيته تمكنه من تنفيذ المهام في مكتب مساندة.					
٣	يوجد موظفين مؤهلين وذوي خبرة كافيته تمكنهم من تنفيذ المهام في مكتب مساندة.					
٤	مشرف مكتب مساندة يرتبط مباشرة بمدير المستشفى.					
٥	مكتب مساندة قريب من بوابة الدخول و سهل الوصول إليه.					
٦	موظفي مكتب مساندة لديهم مساحة كافيته لأداء المهام وإستقبال المستفيدين من الخدمة.					
٧	مكتب مساندة مزود بمكان للإنتظار مناسب.					
٨	مستوى طاولة الإستقبال في مكتب مساندة متناسب مع مستوى الكراسي المتحركة.					
٩	يتوفر في مكتب مساندة: <input type="checkbox"/> أجهزة حاسب آلي <input type="checkbox"/> آلات نسخ الورق <input type="checkbox"/> طابعة <input type="checkbox"/> هواتف خارجي وتحويلات داخلية <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> ماسح ضوئي <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني خاص بالمكتب.					

استمارة تقييم المكاتب

رقم	المعيار	(م.ك) (٣)	(م.ج) (٢)	(أ.م) (١)	(م.غ) (٠)	(ل.ي)
١٠	يتوفر في مكتب مساندة نقطة وصول للإنترنت.					
١١	يرتبط المكتب مع مكاتب مساندة بشبكة ربط الكتروني.					
١٢	يتوفر في مكتب مساندة نموذج الكتروني ذو رقم تسلسلي لإصدار بطاقة مساندة.					
١٣	يتوفر في مكتب مساندة أجهزة لطباعة بطاقة مساندة.					
١٤	الإلتزام بالوصف الوظيفي لجميع موظفي مكتب مساندة.					
١٥	الإلتزام بإبراز البطاقات التعريفية الخاصة بمكتب مساندة.					
١٦	مكتب مساندة يقوم باستقصاء رضا المستفيدين وتسجيلها على التطبيق الإلكتروني.					
١٧	مكتب مساندة يقوم برفع النماذج الإحصائية يدوياً أو الكترونياً (يومي، شهري، سنوي).					
١٨	يتوفر في المنشأة الصحية عربات مخصصة لنقل المرضى وموقع حفظ للعربات.					
١٩	يتوفر في المنشأة الصحية دورات مياه مجهزة للأشخاص ذوي الإعاقة.					
٢٠	تخصيص عدد كافي من مواقف السيارات للأشخاص ذوي الإعاقة.					
٢١	معيار التميز :					
عدد القوى العاملة بالمكتب: الرجال: () مفرغ، () غير مفرغ النساء: () مفرغة، () غير مفرغة.						

* (م.ك) مطابق كلياً ، (م.ج) مطابق جزئي ، (أ.م) مطابق بحد أدنى ، (م.غ) غير مطابق ، (ل.ي) لا يوجد

نموذج طلب إصدار بطاقة مساندة

رقم التسلسل

بيانات مقدم الطلب					
الاسم	الجنسية	الجنس	تاريخ الميلاد	رقم الهوية	نوع الهوية
رقم الهاتف		رقم الجوال		الإيميل	

فئة الاستحقاق		
الأشخاص ذوي الإعاقة	نوع الإعاقة	
	تاريخ صدور إثبات الإعاقة	
	تاريخ انتهاء إثبات الإعاقة	
	جهة إصدار إثبات الإعاقة	
	رقم إثبات الإعاقة	
كبار السن	العمر	
	الحالة المرضية	
مرضى الطب المنزلي	تاريخ الخطاب	
	تاريخ إنتهاء الخطاب	

فئة الاستحقاق		
الأشخاص ذوي الإعاقة	كبار السن	مرضى الطب المنزلي
<input type="checkbox"/> صورة إثبات الهوية	<input type="checkbox"/> صورة إثبات الهوية	<input type="checkbox"/> صورة إثبات الهوية
<input type="checkbox"/> صورة إثبات الإعاقة ساري الصلاحية		<input type="checkbox"/> خطاب من الطب المنزلي ساري الصلاحية

اليوم	مشرّف المكتب	مدير المستشفى
التاريخ	الاسم	الاسم
التوقيّع	التوقيّع	التوقيّع

بطاقة مساندة


وزارة الصحة
Ministry of Health

الاسم: رقم البطاقة:

تاريخ البداية: تاريخ النهاية:

 مساندة



- تستخدم هذه البطاقة من قبل صاحبها فقط.
- هذه البطاقة لا تخول صاحبها استخدام مواقف السيارة المخصصة لذوي الإعاقة.
- هذه البطاقة لا تفني عن بطاقة الهوية.
- في حال فقدان البطاقة يجب إبلاغ مكتب مساندة
- في حال العثور على هذه البطاقة فضلا اعادتها لأقرب مكتب مساندة

تنويه و إلتزام

تلتزم مكاتب مساندة بمراعاة سياسات وإجراءات المنشئة التي يعمل بها خاصة سياسات وإجراءات التأهيل الطبي، حقوق وعلاقات المرضى، الخدمة الاجتماعية مع التقيد بأنظمة مزاولة المهنة و أدلة اخلاقياتها.

