



وزارة الصحة
Ministry of Health

إطار سياسات الزيارة بالمستشفيات

سبتمبر 2021 (الإصدار 1)

مركز تجربة المريض
PXcenter@moh.gov.sa



المحتوى

2	1 (مقدمة
3	2 (فوائد الزيارة ذات السياسات المرنة
3	3 (مصطلحات
4	4 (إطار عمل سياسات الزيارة بالمستشفيات
4	4.1 الجهات ذات العلاقة بالسياسة
4	4.2 عناصر إطار سياسات الزيارة
4	4.3 اشراك المعنيين واعتبار التفضيلات
5	4.4 التكامل مع سياسات سلامة المرضى والامن والسلامة
5	4.5 تعزيز مساهمة المجتمع والمسؤولية المشتركة
5	4.6 الاعتبارات الخاصة بتصميم الغرف وتيسير التنقلات
6	4.7 ما يتعلق بالأطفال والفئة العمرية اقل من 18 سنة
6	4.8 التواصل والنشر
6	4.9 الحالات الخاصة والظروف الاستثنائية
7	4.10 ما يتعلق بالمرضى فاقدى الوعي مثل مرضى العناية المركزة
7	5 (اعتبارات أخرى داعمة لتعزيز دور العائلة (تمكين شركاء الرعاية)
8	المصادر
8	المرفقات

1

مقدمة

تواجه العائلة الى جانب المريض في رحلته العلاجية واثناء فترة التنويم له أثر إيجابي على صحته النفسية والجسدية ويلعب دور كبير في تسريع عملية الاستشفاء. لذلك ومن منطلق الفهم العميق لاحتياجات المريض وافراد عائلته تسعى العديد من المنشآت الصحية حول العالم لتحديث سياسات وإجراءات الزيارة وجعلها مرنة أكثر لتسهيل الوصول الدائم والمستمر لزوار المريض حتى ان عدد كبير من المستشفيات تنتهج سياسة الزيارة المفتوحة 7/24.

2

فوائد الزيارة ذات السياسات المرنة

- الحضور الاسري الدائم يلعب دور كبير في تخفيف مستوى القلق والمخاوف التي قد تتناوب المريض وكذلك تساعد على سرعه استشفائه.
- مشاركة المرضى وذويهم في بناء سياسات الزيارة يحقق عدد كبير من المنافع والتي يأتي من أولها خلق روح التعاون بين الفريق الطبي والمريض والاسرة وكذلك توطيد أسس الثقة والوصول الى علاقة ناجحة بين المنشأة والمجتمع المستفيد من الخدمة الصحية.
- تمكين شريك الرعاية وزيادة حجم مسؤوليته له أثر كبير على مخرجات الرعاية الصحية والنتائج لما يملكه من المعرفة عن وضع المريض الصحي وتفضيلاته وقدرته على اكتشاف أي تغيرات قد تحدث على وضع المريض الصحي. كما يلعب دور مهم في مساعدة الفريق المعالج في عملية تسهيل وصول المعلومات الى المريض والعكس.
- الحضور العائلي الدائم للمريض يبسر عملية استمرار الرعاية الصحية بعد خروج المريض من المستشفى.
- دعم تواجد اسرة المريض يشير بشكل واضح لتعاطف المنشأة مع المريض واسرته ودعم احتياجاتهم.
- ثبت ان حضور الاطفال لزيارة أقاربهم في حال الحالات الحرجة لا يترتب عليه اثار سلبية كبيرة على الأطفال بل ان العكس يكون صحيح في كثير من الحالات ويكون لديهم تقبل للوضع في حال لا سمح الله فقد ذلك القريب.

3

مصطلحات

شريك الرعاية: هو شخص او عدد من الأشخاص يتم اختيارهم من قبل المريض كشركاء لرعاية يتصفون عامة بمعرفة كبيرة بوضع المريض الصحي وباحياجاته الصحية ويسبب تواجدهم معه دعم نفسي واجتماعي وعاطفي ايجابي. (لتفاصيل أكثر راجع مستند مفهوم شركاء الرعاية).

4

إطار عمل سياسات الزيارة بالمستشفيات

4.1 الجهات ذات العلاقة بالسياسة

- تجربة المريض
 - التمريض
 - الجودة
 - الجهاز الطبي
 - قيادات المستشفى
 - الامن والسلامة
 - مكافحة العدوى
- وأى جهة او لجنة ترى قيادة المنشأة أهمية اشراكها.

4.2 عناصر إطار سياسات الزيارة

4.2.1 أوقات الزيارة

- 4.2.1.1 لا يقل وقت الزيارة عن 4 ساعات يومية خلال أيام الأسبوع وعدد 6 ساعات يومية أيام نهاية الأسبوع واطقات الاجازات الرسمية.
- 4.2.1.2 يوصى بتوزيع ساعات الزيارة على فترتين خلال اليوم.
- 4.2.1.3 يكون للمريض الحق بمنع الزيارة له لأي أسباب صحية او اجتماعية او نفسية (عاطفية).

4.3 اشراك المعنيين واعتبار التفضيلات

- 4.3.1 يتم عمل استبيان لتفضيلات المرضى وذويهم لساعات واطقات الزيارة لكي تتماشى السياسات قدر الإمكان مع هذه التفضيلات.
- 4.3.2 يتم إشراك الأقسام الفنية المعنية في بناء سياسات الزيارة لضمان موافقتها مع سياسات الرعاية الاساسية.
- 4.3.3 ايجاد مساحة من المرونة في أوقات الزيارة او السياسات الخاصة بها ما أمكن.
- 4.3.4 يجب التعامل مع كل حالة مريض على حدة في بعض الحالات الخاصة وبالتنسيق مع الاخصائي الاجتماعي وبقية اعضاء الفريق المعالج حيث قد يكون لوضع المريض او ذويه الصحي او الاجتماعي او الاقتصادي دور في تحديد وقت الزيارة.
- 4.3.5 تتم مشاركة سياسات الزيارة مع المجلس الاستشاري قبل الاعتماد للاستئناس برأي اعضاء المجلس.

4.4 التكامل مع سياسات سلامة المرضى والامن والسلامة

4.4.1 يتم الاخذ بعين الاعتبار أوقات التسليم بين فترات المناوبة (Handover) بحيث لا تتعارض مع عمل الكوادر الصحية خلال تلك الفترة. كذلك لما يتم خلال فترة التسليم من تبادل لمعلومات تخص وضع المريض الصحي والتي قد يحاط اغلبها بالسرية والخصوصية.

4.4.2 تقوم إدارة الامن بالمستشفى بعمل آلية تضمن امن وسلامة الزوار والمرضى والعاملين بالمستشفى.

مثال على ذلك آلية لتسجيل بيانات الزائرين لبعض اقسام المستشفى مثل اقسام الحضنة وأقسام تنويم الأطفال لضمان التعرف على هوية الزوار والحد من المخاطر الامنية.

4.5 تعزيز مساهمة المجتمع والمسؤولية المشتركة

4.5.1 يتم تشجيع التطوع الصحي (بحسب سياسات التطوع الصحي وآلياتها) للمساندة في فترات الزيارة مثل المشاركة في توجيه الزوار وكذلك توفير الدعم اللازم لأفراد الأمن وباقي الجهات.

4.5.2 يوصى باستخدام شاشات العرض او النداء الداخلي Overhead Speaker لإرسال رسائل للزوار لتعزيز مفهوم زيارة المرضى وكوسيلة تثقيفية لاتباع الارشادات المتعلقة بأنظمة المستشفى فيما يخص الزيارة والتذكير بأداب الزيارة والتنبيه في حال قرب وقت انتهاء الزيارة بأسلوب لائق وإيجابي.

4.5.3 يجب ان تحتوي السياسات على حقوق ومسؤوليات الزائر بشكل واضح ومبسط.

4.5.4 الاستفادة من منصات المساندة المجتمعية التي تتيح خدمات الدعم الاجتماعي والنفسي للمريض مثل الزيارات التطوعية ومجموعات الدعم في حال رغبة المريض بذلك.

4.6 الاعتبارات الخاصة بتصميم الغرف وتيسير التنقلات

4.6.1 يتم الاخذ بعين الاعتبار مساحة غرف التنويم وتحديد العدد المناسب لتواجد الزوار في اللحظة.

4.6.2 يتم تحديد مسارات تدفق للزوار اثناء الزيارة وتزويد تلك المناطق بلوحات ارشادية تسهل للزوار تحديد المسارات وتقلل حاجة الكوادر الصحية القيام بدور الموجه.

4.6.3 يوصى باستحداث آلية لقياس الإجراء (الزيارة) للمساعدة في تحسين بشكل مستمر.

4.6.4 توفير أماكن وغرف انتظار للزوار تكون مناسبة ومريحة كما ينصح بوجود لاونج خاص بالزوار لإتمام الزيارات كخيار إضافي.

4.7 ما يتعلق بالأطفال والفئة العمرية اقل من 18 سنة

- 4.7.1 وضع الآليات والممكنات التي تضمن وصول الفئة العمرية 18 سنة و اقل لذويهم المنومين.
- 4.7.2 لسلامة الاطفال يجب ان يرافقهم بالغين من ذويهم مثل الوالدين - الإخوة - الأخوات.
- 4.7.3 يتم مناقشة الفريق الطبي من قبل المريض او ذوي المريض حول الوقت المناسب لزيارة الفئة العمرية اقل من 12 سنة والتنسيق لذلك اما لاعتبارات متعلقة بالصحة العامة او الجانب النفسي.

4.8 التواصل والنشر

- 4.8.1 يتم نشر وتحديث سياسات الزيارة وأوقاتها للعامّة وتكون باللغتين العربية والإنجليزية ويتم ذلك من خلال الموقع الخاص بالمستشفى او الحسابات الرسمية بمواقع التواصل الاجتماعي.
- 4.8.2 إذا كان هناك اختلاف في أوقات الزيارة لأقسام معينة داخل المستشفى يجب ان يكون ذلك واضح ومعلن للعامّة.
- 4.8.3 يجب ان يتم نشر سياسات الزيارة في المنشأة وبين العاملين لضمان المعرفة التامة لجميع العاملين بسياسات الخاصة بالزيارة لمنع حدوث أي اختلاف او تباين في المعلومات.
- 4.8.4 نشر الحقوق والمسؤوليات والتأكد من المام الزوار بها.
- 4.8.5 يتم إضافة أوقات الزيارة للمنشأة في صفحة الخرائط الالكترونية (قوئل) وتوفير آلية عمل تضمن تحديث ذلك بشكل دوري.

4.9 الحالات الخاصة والظروف الاستثنائية

- 4.9.1 يجب ان يكون هناك سياسات تضمن استمرار حضور زوار للمريض خارج أوقات الزيارة الرسمية في حال الحاجة لذلك سواء بطلب من المريض او لأسباب طبية.
- 4.9.2 يتم توفير بدائل للزيارة العادية (الحضور الجسدي) لبعض الحالات مثل العزل او البعد الجغرافي لأفراد الاسرة وتكون البدائل على شكل زياره افتراضية باستخدام الاتصال المرئي او المسموع لتسهيل عملية التواصل وضمان استمرارها.
- 4.9.3 يجب ان تضمن المنشأة استمرار التفعيل للزيارات حتى في اوقات الاجازات الرسمية والاعياد وعطل نهاية الأسبوع.
- 4.9.4 يجب ان لا تحتوي السياسات على عدد كبير من الاستثناءات التي تمنع وصول ذوي المريض الا في اضييق الحالات - في حال وجود حاجة لذلك يجب ان تكون تلك الاستثناءات واضحة وتكون لأسباب وجيهة ومعلنه.

4.10 ما يتعلق بالمرضى فاقدى الوعي مثل مرضى العناية المركزة

4.10.1 الالتزام بتسجيل بيانات الوصي القانوني أو شريك الرعاية وبيانات التواصل الخاصة به/هم لتزويده/هم بشكل مستمر بحالة المريض الصحية والتمشي مع السياسات الخاصة بسرية المعلومات لضمان سرية معلومات المريض.

4.10.2 توفير آلية محددة ومعلنة للتواصل مع المنشأة والوصول للفريق المعالج لطمأنه الوصي القانوني/ شريك الرعاية وتوفير تحديث مستمر عن وضع المريض الصحي.

5

اعتبارات أخرى داعمة لتعزيز دور العائلة (تمكين شركاء الرعاية)

5.1 تشجيع المريض لتحديد شريك رعاية وقت دخوله المستشفى بحيث يتم تحديد شريك الرعاية من قبل المريض إذا كان واعيا أو أحد اقاربه من الدرجة الأولى في حال كونه غير واعيا.

5.2 يتم مشاركة وضع المريض الصحي مع شريك الرعاية ويلعب الدور الكامل لشريك الرعاية بحسب سياسات شريك الرعاية.

5.3 توفير قناة لدعم المرافقين للمريض من شركاء الرعاية وتحسين تجربتهم.

5.4 توفير مساحة مريحة لشركاء الرعاية المرافقين للمريض داخل غرفة المريض.

5.5 توفير لاونج أو استراحة كمساحة مناسبة للراحة واستقبال للزوار والترفيه للمرافقين من شركاء الرعاية خصوصا للمرافقين لفترات ممتدة. مع توفير تجهيزات اساسية لإعداد المشروبات الساخنة واجهزة المايكرويف والثلاجات لتوفير اطعمة بدرجات حرارة مناسبة بما يتوافق مع سياسات سلامة المنشآت وبما يحقق الراحة للنزلاء.

المصادر

- (Plane tree) <https://resources.planetree.org/wp-content/uploads/2017/04/23.-Patient-Directed-Visitation-Primer.pdf>
- (Institute for family and patient centered care) <https://www.ipfcc.org/>
- Junior. N et al. (2018) Flexible Versus Restrictive Visiting Policies in ICUs: A Systematic Review and Meta-Analysis*, Critical Care Medicine: 46 (7) - p 1175-1180 doi: 10.1097/CCM.00000000000003155

المرفقات

- شركاء الرعاية
https://drive.google.com/file/d/1bpf-DT6XPZYm_llhja4DO57qWjH57l0D/view?usp=sharing
- الدليل الاسترشادي لدعم تواجد العائلة اثناء الازمات
https://drive.google.com/drive/folders/1RzRmuNKC_jOnpE0tNHXwkqbFHSmuTsgU?usp=sharing
- وثيقة الحقوق
<https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/HealthTips/Documents/Patient-Bill-of-Rights-and-Responsibilities.pdf>
- الدليل السعودي للإذن الطبي
<https://www.moh.gov.sa/Documents/2019-12-09-001.pdf>
- الزيارات الافتراضية
https://drive.google.com/drive/folders/19CE-34t_Kr0ECsTf22m8wiclBvNe_gCt?usp=sharing

