

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

المرحلة الثانية

تموز ٢٠١٩



وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

حقوق المرضى Patient Rights

د. سوزان النوري



جودة الرعاية الصحية

”هي **الدرجة** التي يرتفع إليها تقديم الخدمات الصحية للأفراد والمجتمعات بما **يزيد من احتمالية** الحصول على النتائج الصحية **المرجوة** بما يتوافق مع المعرفة الاحترافية **الحديثة** للممارسة **الأفضل** .“



أبعاد الجودة



Dimensions of Quality



الخصوصية Privacy

احترام خصوصية المريض وقيمه ومعتقداته الشخصية

التأكد من الحفاظ على خصوصية المريض عند

فحصه أو تقديم العلاج:

□ إغلاق الباب، وضع حاجز رؤية (بارافان)،

إغلاق الستائر...

□ تواجد شخص واحد فقط مع المريض إن لزم



احترام خصوصية المريض وقيمه ومعتقداته الشخصية

○ وجود الستائر وحواجز الرؤية (البارافانات) في الأماكن المفتوحة أو القابلة للانكشاف.



احترام خصوصية المريض وقيمه ومعتقداته الشخصية

○ الحفاظ على خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالمريض وعدم مناقشتها علناً أو إعطاءها لأي كان.





من حق المريض:

○ معرفة اسم ووظيفة من يقدم له خدمة طبية

(طبيب اختصاصي، مقيم، ممرض...).

○ معرفة حالته الصحية من طبيبه المعالج بلغة يفهمها وكلما

دعت الحاجة لذلك.





من حق المريض:

- معرفة الدواء الموصوف وطريقة استخدامه ومضاعفاته
- معرفة التكلفة المادية للعلاج قبل القبول في المستشفى ،
وأثناء تلقي العلاج والتكلفة المتوقعة حتى انتهاء العلاج





من حق المريض:

○ معرفة كافة الإجراءات الطبية التي سوف يخضع لها، وله الحق في القبول أو الرفض بعد إطلاعه على مخاطر ذلك (الموافقة المستنيرة)، ويكون الرفض بشكل كتابي موثق





من حق المريض تقديم شكوى:

يمكن للمرضى أو مرافقيهم والزوار تقديم الشكاوى وذلك لـ:

■ حلها

■ تحسين الخدمة الطبية والإدارية

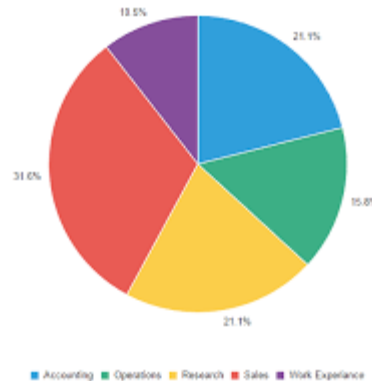
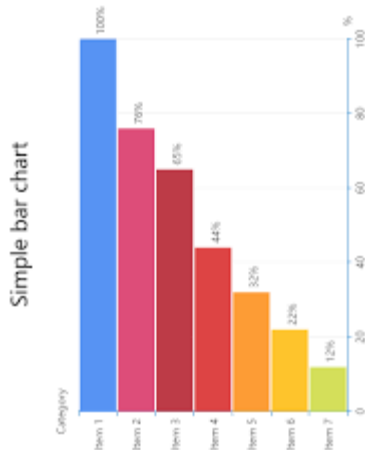
■ منع التقصير

■ تفادي حدوث الأخطاء أو الحوادث غير المرغوبة

■ تحقيق رضا المريض ومتلقي الخدمة عموماً

وضع آلية للتعامل مع الشكاوى

- جمعها وفرزها بشكل دوري
- معالجتها وتوثيقها
- دراسة وتحليل النتائج الإحصائية التراكمية من حيث النوع والعدد والمعنيين بها
- التحسين





وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

ضبط العدوى في المستشفيات
م. ماجدة عاصي



ضبط العدوى في المستشفيات





نظافة الأيدي

❖ أفضل، أبسط، وأرخص وسيلة للحد من تكاثر الجراثيم وتخفيض عدوى المستشفيات.

الالتزام بغسيل و تطهير الأيدي

❖ إن ٧٠% من عدوى المستشفيات تنتقل عبر الأيدي



نظافة الأيدي

❖ يوجد سياسة لنظافة الأيدي (غسيل وتطهير الأيدي)

❖ تدريب الكادر على تطبيق السياسة

❖ السياسة معلنة ومنشورة في لوحات الإعلانات





غسيل الأيدي

❖ يوجد أحواض خاصة لغسيل الأيدي في مكان





غسيل الأيدي

❖ يفضل أن يفتح خلاط الماء بواسطة الكوع أو القدم

أو الحساس الضوئي





غسيل الأيدي

❖ توفر الصابون السائل على كل حوض

ضمن مضخات جدارية مناسبة

❖ تعليق لوحات تبين طريقة غسيل

الأيدي الصحيحة فوق كل حوض



كيف تغسل يديك؟

• يتم غسل يديك عند التواجد في المكان فقط، وإلا يتم تركهما

• مدة العملية بمرمتها ٤٠ - ٦٠ ثانية



١ بلل يديك بالماء



٢ قم بتغطية يديك بصابون كاف



٣ اهرك راحتيك ببعضهما البعض



٦ ضع ظهر الاصابع مقابل راحة اليد الاخرى مع مشابكة الاصابع



٥ ضع راحة اليمنى على راحة اليسرى مع مشابكة الاصابع



٤ ضع راحة اليمنى على ظهر اليسرى مع مشابكة الاصابع ثم العكس



٩ اشطف الأيدي بالماء



٨ الفرك للأمام والخلف مع فرك اصابع اليد اليمنى مع راحة اليد اليسرى والعكس



٧ فرك ابهام اليد اليسرى مع راحة اليد اليمنى ثم العكس



١٢ ها قد أصبحت يداك نظيفة



١١ استخدم المنشفة في إغلاق الصنبور



١٠ نشف يديك جيداً بمنشفة واحدة



تطهير الأيدي

❖ توفر مضخات جدارية محددة الجرعة تعمل بالكوع

➤ تحتوي على سائل تطهير الأيدي ذو الأساس الكحولي

➤ بالعدد المناسب (مضخة لكل ٤ أسرة)

➤ بالمكان المناسب (سهولة الوصول)

➤ في كل مكان تقدم فيه الخدمة الطبية:

(أجنحة - مخبر - أشعة - صيدلية - ٠٠)



How do we do the hygienic hand disinfection ?

How much ?





تطهير الأيدي

❖ يوجد لوحات مناسبة تبين طريقة تطهير الأيدي الصحيحة
(الحركات الست) جانب كل مضخة.



تطهير الأيدي الروتيني



كيف تفرك يديك؟

- قم بفرك يديك بفرض تنظيفهما واغسل يديك فقط عند اتساخهما اليادي للعيان
- مدة العملية بمرمتها ٢٠ - ٣٠ ثانية



٢ افرك راحتي يديك



١ ضع المستحضر ملء راحة يدك بعد ثنيها لتغطية السطح بالكامل



٥ ضع ظهر الاصابع مقابل راحة اليد الاخرى مع مشابهة الاصابع



٤ ضع راحة اليمنى على راحة اليسرى مع مشابهة الاصابع



٣ ضع راحة اليمنى على ظهر اليسرى مع مشابهة الاصابع ثم العكس



٨ بمجرد الجفاف تصبح يديك نظيفتان



٧ افرك للاثام والخلف مع فرك اصابع اليد اليمنى مع راحة اليد اليسرى والعكس



٦ افرك ابهام اليد اليسرى مع راحة اليد اليمنى ثم العكس



تطهير الأيدي

❖ يوجد لوحات مناسبة تبين الحالات التي تتطلب نظافة

الأيدي (الحالات الخمس)

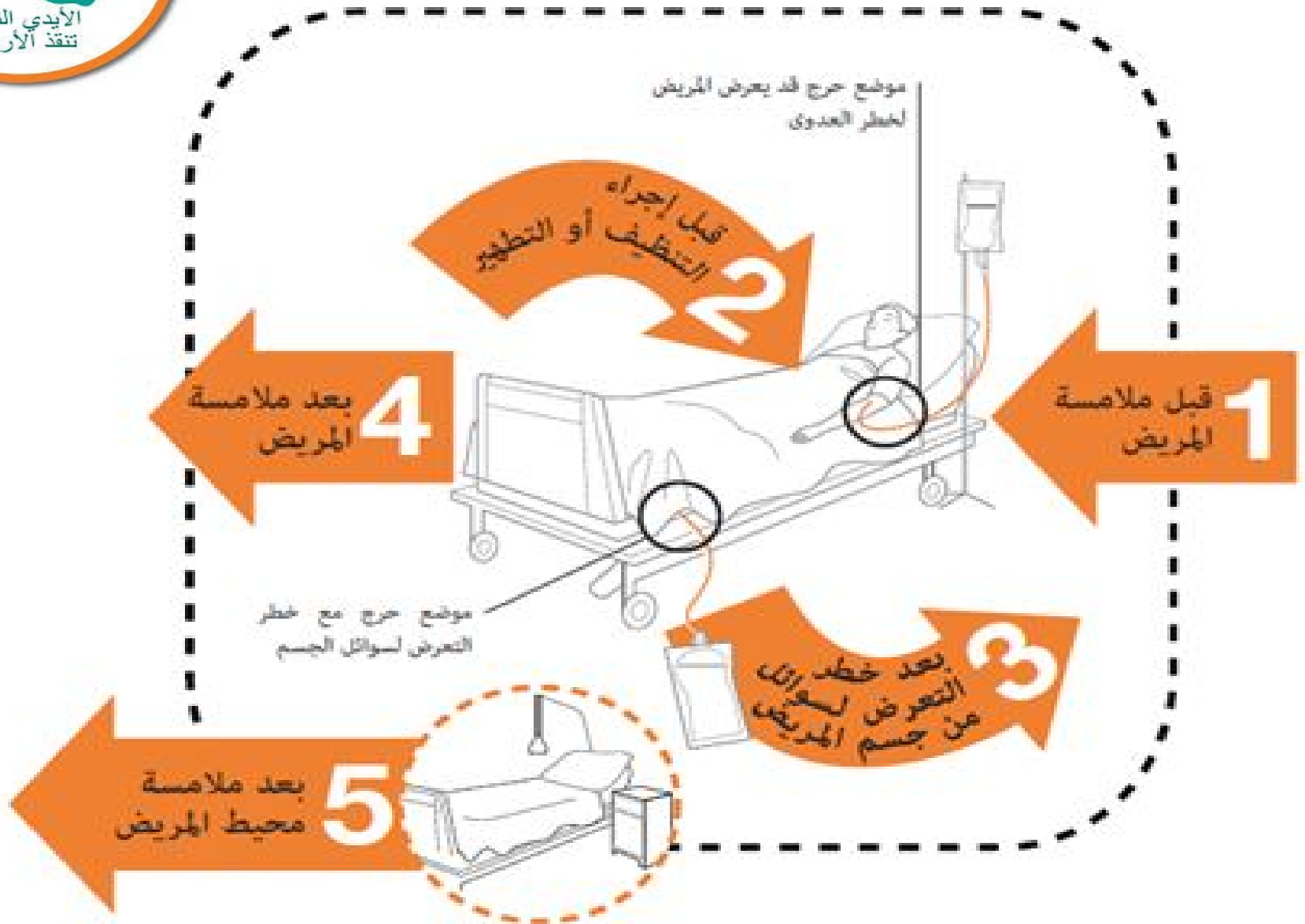
❖ في أماكن تقديم الخدمة الطبية (شعبة - مخبر - أشعة)

اللحظات الخمس لنظافة اليدين*



الأيدي النظيفة
تتقذ الأرواح

www.ahlyadi.com





نظافة الأيدي



❖ يوجد آلية لتقييم مدى

التزام الكادر بتطبيق

سياسة غسل وتطهير

الأيدي وتوثيق النتائج





وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

الجودة في المخبر

م. محمد فاضل الفاضل

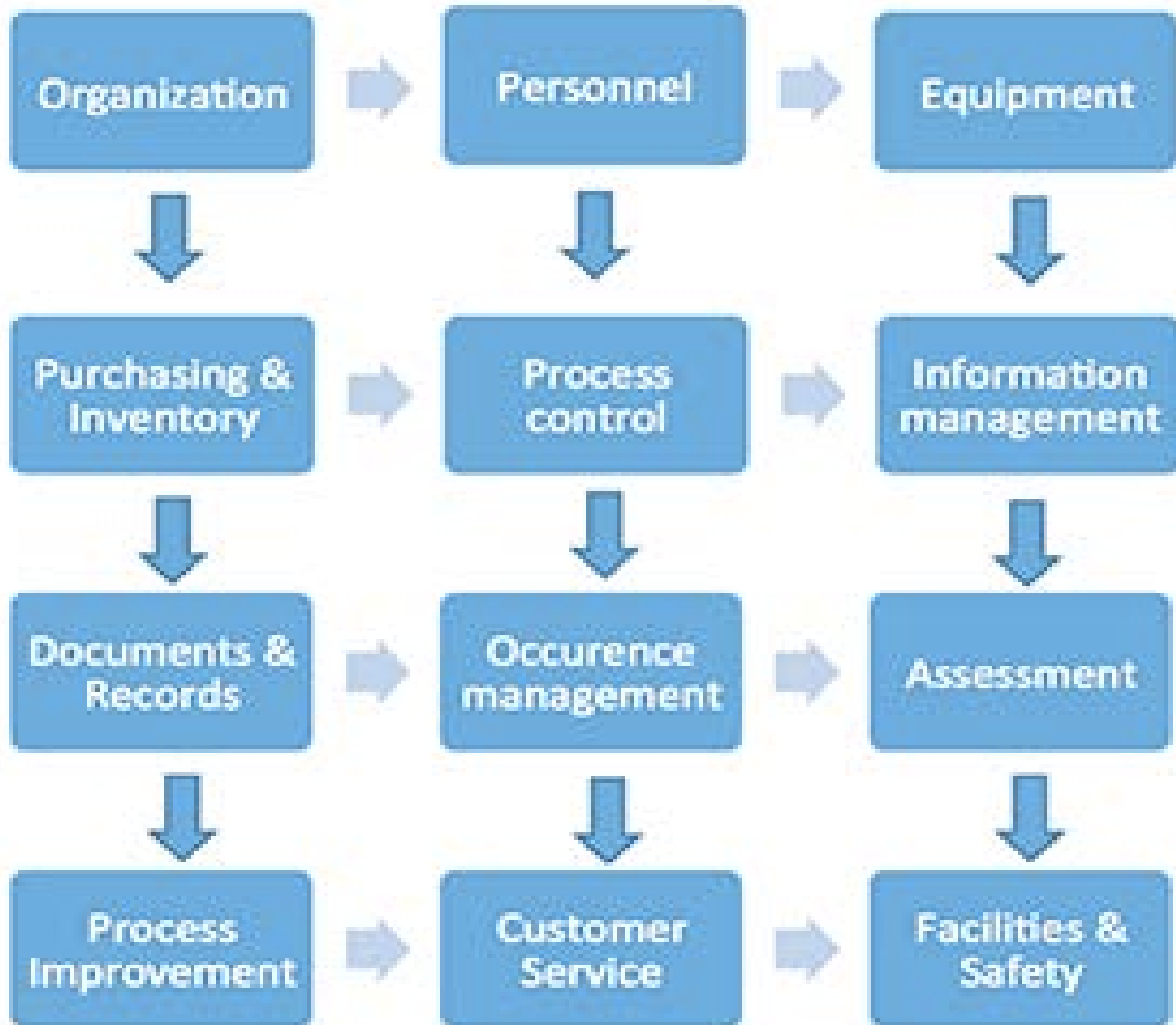


الجودة في المخبر

- دقة في التحاليل

- توفير في النفقات

- أمان للجميع



١- المظهر العام /١/

- لوحة المخبر بلون أخضر و دلالات الوصول للمخبر

بلون أخضر

- تحديد أوقات استلام العينات و تسليم النتائج بمكان

واضح و متاح للمرضى و المراجعين

- تحديد أقسام المخبر : كيميائي - دمويات - جرثومي





٢- المظهر العام /٢/

- صالات الانتظار نظيفة و مناسبة و تثقيفية
- المخبر نظيف و مرتب وخصوصاً حمامات المرضى
- الأجهزة نظيفة و لا غبار عليها
- عدم وجود كاسات او أدوات الطعام أو نفايات التدخين على طاولات العمل

٢ - التجهيزات

- ترميز التجهيزات الموجودة في المخبر وفق ترميز مديرية الهندسة الطبية والصيانة
- توثيق إجراءات العمل على الأجهزة بدفتر log book يحتوي على معلومات عن حالة الجهاز و العمل عليه : أسماء المحللين - المعايير - الصيانة

٢ - التجهيزات

- الكونتروليات متوفرة و ضمن فترة الصلاحية
- ربط الأجهزة مع برنامج مركزي لجميع التحاليل
- لتسهيل عملية الأتمتة مستقبلاً



٣ - التوثيق / ١

- طلب التحليل يجب أن يحتوي على الأقل على المعلومات التالية:
 - التشخيص المبدئي
 - معلومات المريض (اسم ثلاثي - عمر - جنس)
 - معلومات الطبيب (اسم ثلاثي - اختصاص - ختم - توقيع)
- تقرير التحليل النهائي عليه أسماء المحللين و رئيس المخبر مع الختم و التوقيع
- تقليل الهدر من خلال الحد من طباعة تقرير المخبر النهائي

٣- التوثيق /٢/

- قائمة التحاليل التي يجريها المخبر متوفرة و متاحة في جميع

الأقسام مع مواعيد التحاليل الخاصة

- تحديد قائمة للتحاليل الإسعافية و الالتزام بها و توافر

التجهيزات المطلوبة في مخبر الإسعاف .

- وجود آلية موثقة للإبلاغ عن النتائج الحرجة

إدارة المخاطر و ضبط العدوى /٢/

- توفر أكياس صفراء مخصصة للنفايات الطبية
- توفر أكياس سوداء مخصصة للنفايات العادية
- فصل مغسلة العينات (البول مثلا) عن مغسلة العاملين



إدارة المخاطر و ضبط العدوى /١/

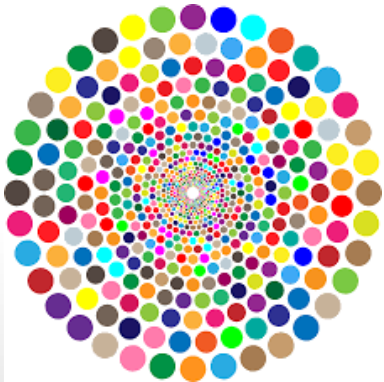
- توفر حقيبة للتعامل مع الانسكابات (دم – بول) : إشارة خطر بيولوجي – وسائل حماية فردية PPE- مطهرات خاصة
- القيام بتحليل HBV – HCV للعاملين
- توجد آلية للتعامل مع أكياس الدم
- (استلام – ترميز - حفظ – تعامل – اتلاف)



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

قسم الأشعة

م. محمد يحيى الحلبي



يجب توفر لوحة دلالة لقسم الأشعة وللأشعة الإسعافية؟

• قسم الأشعة

قسم الأشعة

• قسم التصوير الطبي

• قسم التصوير الإشعاعي

يجب توفر لوحة دلالة على باب كل غرفة في القسم
تدل الى طبيعة العمل في الغرفة

• مثلاً:

- تصوير بسيط
- الطبقي المحوري
- غرفة التحميص
- تبديل الملابس
- استراحة الكادر والعاملين
- حمامات
- ...

يجب توفر أسهم إشارة (باللون الأصفر) على الجدران ولوحات إشارة للإتجاه بشكلٍ كافٍ للإستدلال الى القسم

قسم الأشعة





يجب توفر إشارة تحذير لخطر الأشعة





يجب توفر إشارة وعبارة تحذيرية للحوامل أو لمن
يُحتمل أن تكون حامل



يوجد مكان مناسب للإنتظار، مقاعد للجلوس وكرسي متحرك



يجب تأمين حركة سهلة للكرسي المدولب

التعامل مع أية عوائق تعترض دخول وخروج الكرسي المدولب



يوجد اسطوانة إطفاء حريق مناسبة لطبيعة التجهيزات
(CO2 مثلا) صالحة، قريبة، ومعروف طريقة
استخدامها



كل غرف الأجهزة الإشعاعية مرصّصة وتحوي حجرة تحكّم مرصّصة ويتم التصوير من خلف الحجرة



يجب توفير، استخدام، متابعة، فحص ومراقبة (دورية)
مقاييس تعرّض الكادر للأشعة “Badge Film / TLD”
ويجب توثيق هذه العمليات



يجب توفير واستخدام وسائل حماية الكادر من الأشعة،
والمحافظة عليها بحالة سليمة



Lead Apron



Gonad Protectors

يجب توفير سجلات لصيانة، إصلاح وضبط الجودة للتجهيزات الموجودة في قسم الأشعة

الجمهورية العربية السورية
وزارة الصحة

مديرية صحة :

هينة /مستشفى/ مركز :

بطاقة جهاز

بطاقة جهاز		
بيانات الجهاز		مصدر الجهاز
القسم المتواجد ضمنه :	الرمز (الكود) :	وزارة الصحة ○ مديرية الصحة ○ شراء ○ هدية
اسم الجهاز باللغة العربية :	الشركة المصنعة:	عقد رقم عام المبرم مع شركة
اسم الجهاز باللغة الانكليزية:	الموديل:	حالة الجهاز :
الرقم التسلسلي للجهاز SN :	سنة الصنع او التوريد:	يعمل لايعمل منسق
نوع العدد الواجب متابعته :	مثل : (عدد أنبوب اشعة -نسبة هليوم -ملف تقنيات حصيات -ساعات عمل جهاز كلية صناعي-نقاوة محطة الاكسجين -ناقلية محط	
التجهيزات الملحقة :		

متابعة كافة أنواع الصيانة والإصلاح والقطع التبديلية وضبط الجودة

تاريخ طلب الصيانة/ضبط الجودة	الأعمال التي تمت	الجهة التي قامت بالعمل	القطع التبديلية	تاريخ تنفيذ الصيانة او الإجراء الدوري التالي	قراءة العداد	توقيع المشرف

متابعة كافة أنواع الصيانة والإصلاح والقطع التبديلية وضبط الجودة

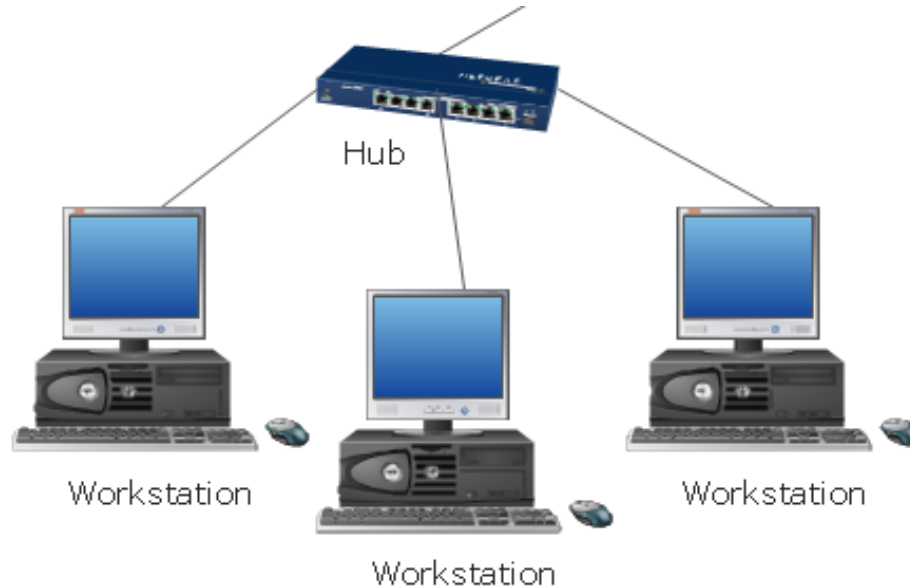
الإلتزام بتعليمات التشغيل والعمل للأجهزة الإشعاعية



يجب القيام بإجراءات إختبار وضبط الجودة في قسم الأشعة دورياً، وتوثيق ذلك

مديرية الهندسة الطبية والصيانة – دائرة المعايرة والقياس	
بطاقة إختبار وضبط الجودة رقم: ()	
موديل الجهاز:	التسلسلي:
التاريخ: / /	الاختبار القادم: / /
نتيجة الاختبار: ☐ نجاح ☐ فشل	القائم بالاختبار:

إيجاد ربط حاسوبي شبكي بين قسم الأشعة والأقسام التي تستفيد من خدمات التصوير داخلياً في المشفى



يجب إتخاذ ما يلزم من أجل ضبط عمليات التصوير الإشعاعي بين الجهة الطالبة والجهة المستلمة للصورة

- طلب التصوير يحتوي على:

- التاريخ

- التشخيص المبدئي

- الاسم الثلاثي للمريض، عمره وجنسه

- اسم الطبيب، اختصاصه، توقيع وختم

- يتم الاحتفاظ بطلبات التصوير وتوثيقها من أجل المتابعة ومقارنة الطلبات مع التصوير الفعلي



وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

معايير الصيدلانية

د. بشار كناني

معايير الصيدلية بالمستشفيات

يوجد صيدلي مسؤول عن الصيدلية مرخص له بمزاولة المهنة.



تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

الصيدلية يجب أن تكون:

- بناؤها سليم وخالي من التشققات والرطوبة.

- يوجد تهوية جيدة

- يوجد رفوف تستوعب الأدوية

- يوجد براد خاص بالأدوية

- يوجد خزائن خاصة للأدوية

تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

توجد تعليمات موثقة ومعتمدة ومطبقة للتخزين الآمن للأدوية و منها:

- طريقة تمييز الأدوية بالمخزن ويشمل ملصق يشتمل على اسم الدواء والجهة المصنعة وتاريخ الصلاحية.
- التخزين الآمن للأدوية
- وجود تهوية مناسبة وتكيف لضمان حفظ الأدوية في درجة حرارة مناسبة لا تزيد عن ٢٥ درجة مئوية (درجة حرارة الغرفة).
- يتم استخدام نظام الترقيم لجميع الأدوية (الباركود)

تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

- يوجد مقياس حرارة لتسجيل درجة حرارة الثلاجة وسجل

لتوثيق القياس مرتين يوميا

- توجد تعليمات مدونة ومطبقة ومعتمدة للتعامل مع الأدوية

منتهية الصلاحية وفق القوانين والأنظمة.



تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

يجب توفر تعليمات مدونة ومعتمدة للتعامل مع الأدوية بشكل مفصل تشمل ما يلي:

- وصف الدواء
- صرف الدواء
- استخدام الدواء



تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

يجب على الصيدلي عند تلقي طلب صرف الدواء التأكد مما يلي :

- التأكد من الادوية في حال عدم وضوح الخط
- التأكد من أن الجرعات مناسبة للحالة المرضية
- التأكد من عدم وجود موانع لاستخدام الدواء

تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

- يوجد تعليمات مدونة ومعتمدة لاستخدام المضادات الحيوية يشارك في وضعها الصيادلة
- الحفظ والتوزيع والتحكم في استخدام الأدوية المخدرة متماشية مع اللوائح والقوانين المحلية
- تتوفر قائمة للأدوية الأساسية معتمدة من الإدارة مؤرخة ومعلنة للأطباء وتحديث دورياً وعند استقدام أدوية جديدة
- الأطباء بالأقسام المختلفة يعلمون بقائمة الأدوية الأساسية.

تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

- توزيع والتحكم في استخدام الأدوية المخدرة مطابقة وفق ما يلي :
- ✓ يتم تسجيل الأدوية المخدرة و جميع البيانات طبقا للوائح القوانين
- ✓ مكان تواجد الأدوية المخدرة سالم وأمين

تابع معايير الصيدلية بالمستشفيات

توجد أدوية للطوارئ متاحة في مكان آمن في حالة وجودها
خارج الصيدلية

✓ توجد قائمة بأدوية الطوارئ تشمل (النوع-العدد-تاريخ
الصلاحية)

✓ أدوية الطوارئ الموجودة تنطبق مع القائمة

✓ الوصول إلى أدوية الطوارئ سهل عند اللزوم وضمن الوقت
المناسب



وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

غرف المرضى
د. مجد النعسان

غرف المرضى

- نظافة الجناح والممرات
- ترميم الارضيات بالسيراميك الصناعي
- عند الضرورة
- وضع لوحة دلالة لتحديد أوقات الزيارات
- وشروطها
- الغرف مرقمة ومعنونة بشكل واضح

غرف المرضى

الجدران سليمة ومحمية بوسيلة منعاً لاصطدام العربات والأسرة



غرف المرضى

• وجود نظام نداء الممرضات



• الغرف مزودة بخزن
وطاولة متحركة وصالات
للنفايات

غرف المرضى

- النوافذ سليمة ومحمية ونظيفة وقابلة للإغلاق وتحتوي

على شبك يمنع دخول الحشرات

- فتحات الصرف الصحي مغلقة بإحكام في غرف

المرضى إن وجدت

- توفر التهوية والتدفئة المناسبة

أسرة المرضى

- السرير سليم ونظيف

- الفراش سليم غير ممزق
وقابل للتنظيف والتطهير

- الملاءات نظيفة غير ممزقة



خصوصية المريض



- وجود ستائر أو برفانات...
فاصلة بين الأسرة

- عدم مناقشة الحالات علناً

-

غرف المرضى

• الحمامات ضمن الغرف نظيفة

وفيهما مغاسل وصابون ومسكات

سلامة





وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

المتطلبات الأساسية لسلامة المرضى في المشافي
د. آزا بك

تحديات الالتزام بمتطلبات سلامة المريض في المشافي

- إحصائيات منظمة الصحة العالمية ٢٠١٨ -



- الحوادث غير المرغوبة (adverse

events) التالية لأي مداخلية طبية في

المشفى تشغل المرتبة ال ١٤ من

أسباب الوفيات

تحديات الالتزام بمتطلبات سلامة المريض في المشافي

- إحصائيات منظمة الصحة العالمية ٢٠١٨ -



- عدد الخدمات الطبية في المشافي
تقريباً ٤٢١ مليون خدمة سنوياً، ٤٢
مليون خدمة منها ينتج عنها حوادث
غير مرغوبة تخص سلامة المريض

تحديات الالتزام بمتطلبات سلامة المريض في المشافي

- إحصائيات منظمة الصحة العالمية ٢٠١٨ -



- تنفق المشافي حوالي ١٥% سنويا لمعالجة الحوادث غير المرغوبة الناتجة عن الخدمات الصحية

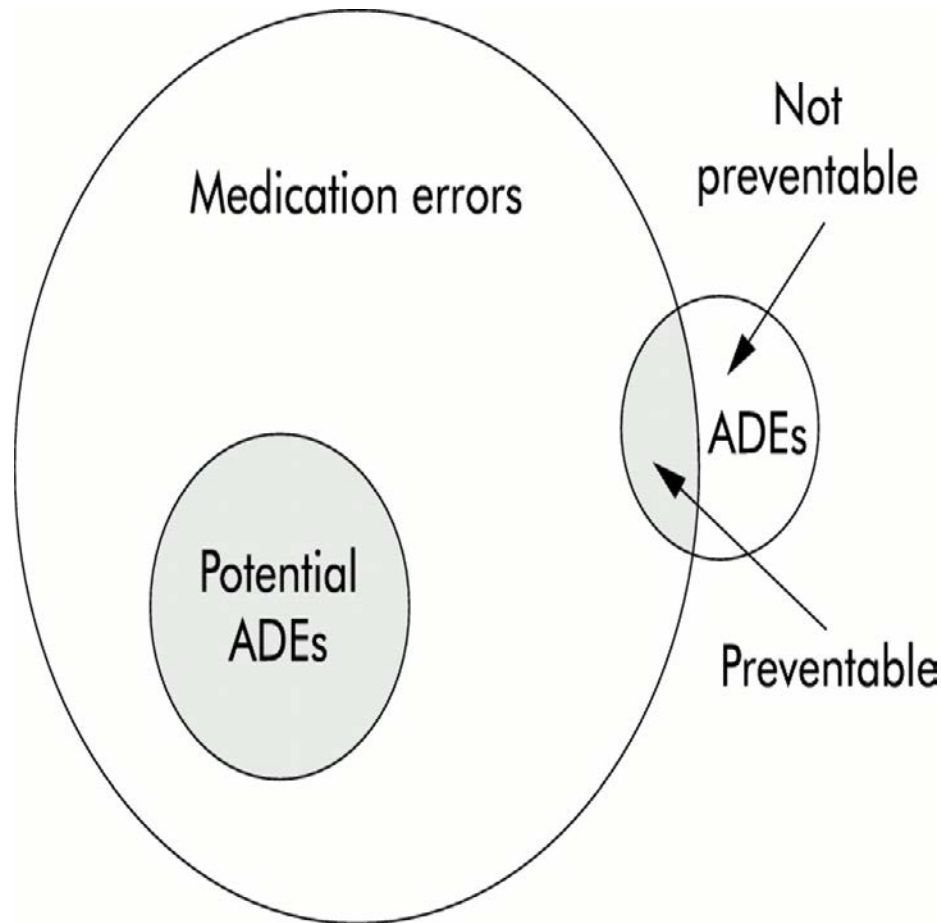
تحديات الالتزام بمتطلبات سلامة المريض في المشافي

- إحصائيات منظمة الصحة العالمية ٢٠١٨ -



- تظهر إحدى الدراسات أن ١٨ % من الحالات المعالجة في المشافي في منطقة شرق المتوسط ينتج عنها حوادث غير مرغوبة، وأن ٨٣ % من تلك الحوادث هي قابلة لل منع من الحدوث بتدبير وقائي مناسب

العلاقة بين الحوادث غير المرغوبة والأخطاء الطبية



البنود المطلوبة مرحلياً لضبط الحوادث غير المرغوبة

- الالتزام بتعريف المريض (اسم المريض ثلاثياً –

رقم الدخول)

- بيانات المريض كاملة على المستندات بملف

المريض

- إسوارة تعريف المريض موجودة

- إسوارة تعريف المريض مقروءة بوضوح

البنود المطلوبة مرحليا لضبط الحوادث غير المرغوبة

- يوجد استمارة خاصة للإبلاغ عن الخطأ الطبي و توثيقه
- يوجد لجنة مهمتها تدقيق حالات الأخطاء الطبية

- يوجد إجراءات لضبط و تحديث و تخزين الملف الطبي

- إجراءات الزيارة ودخول المرافقين معلنة وواضحة

المدة الزمنية القصوى اللازمة لتطبيق المرحلتين الأولى & الثانية

ثلاثة أشهر



شكراً لكم.....

