



وزارة الصحة

مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية للمراكز الصحية

آب ٢٠١٩

(المرحلتين الأولى والثانية)



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

حقوق المرضى والسلامة

د. سوزان النوري

اختصاصية في جودة الرعاية الصحية CPHQ
خبرة وتدريب في مجال معايير واعتمادية الـ JCI



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





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.

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





○ 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.

الجمهورية العربية السورية
 وزارة الصحة
 المديرية العامة للصحة العامة - دمشق

١
 برسم أسامي الكادر الإداري في الخطة العامة لشبكات دمشق على تقديم أفضل الخدمات، يرجى التفضل بملء
 المعلومات التالية في حال رغبتكم في تقديم أي اقتراح أو ملاحظة أو أي شكوى - أرقام قسماً.

الشكوى:

البيانات التي حدثت فيه الشكوى	
ساعة ووجه الحادثة:	أسماء المتعطين (وال زوج):
معلومات أخرى:	

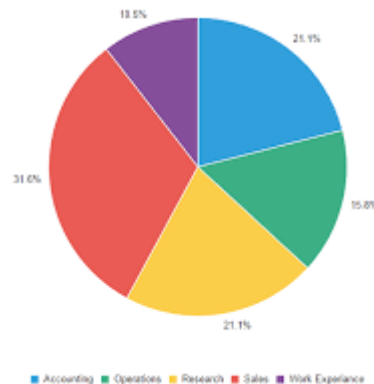
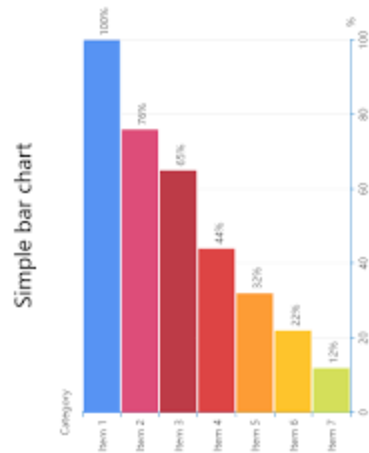
في حال رغبتكم متابعة شكواكم يرجى ملء مايلي:

الأسم:	أرقام الهواتف:
--------	----------------

شكراً لكم على كل ما تقدمون من تعاون

وضع آلية للتعامل مع الشكاوى

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





السلامة Safety

ضبط العدوى

○ غسل الأيدي.

○ توفر الصابون عند المغاسل.



اللحظات الخمس لنظافة اليدين

اللحظات الخمس لنظافة اليدين*



1	قبل ملامسة المريض	تغسل يديك عند اقترابك من المريض قبل ملامسته	99%
2	قبل القيام بإجراء يستدعي التنظيف أو التطهير	تغسل يديك قبل القيام بأي إجراء يستدعي التنظيف أو التطهير	99%
3	بعد التعرض لعنصر ملامسة سوائل من جسم المريض	تغسل يديك بعد التعرض لسوائل جسم المريض مباشرة (بعد طرح القنطرة) مباشرة (تحتوي على سوائل الجسم الملامسة من جسم المريض مباشرة)	99%
4	بعد ملامسة المريض	تغسل يديك بعد ملامسة المريض (على وجهه أو عنقه أو يديه أو أرجله)	99%
5	بعد ملامسة محيط المريض	تغسل يديك عند لمس أي شيء أو أداة أو محيط المريض المباشر (مثل: حضانة المريض أو حوائط الغرفة)	99%

أنقذوا الأرواح
نظفوا أيديكم

سلامة المرضى
الصالحات العامة

منظمة
الصحة العالمية

معلومات إضافية: منظمة الصحة العالمية (WHO) هي وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة تهتم بالصحة العالمية. تم تأسيسها في عام 1948 بهدف تعزيز الصحة العالمية، ومنع الأمراض، وخفض معدل وفيات الأطفال، وتعزيز الصحة العقلية، وتطوير نظم الرعاية الصحية، وتقديم المساعدة الإنسانية في حالات الكوارث الطبيعية والبشرية.

ضبط العدوى

- نظافة المنشأة وحرمتها وخاصة السلالم والمصاعد.
- توفر سلات المهملات المناسبة.

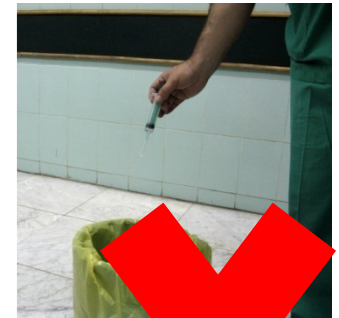
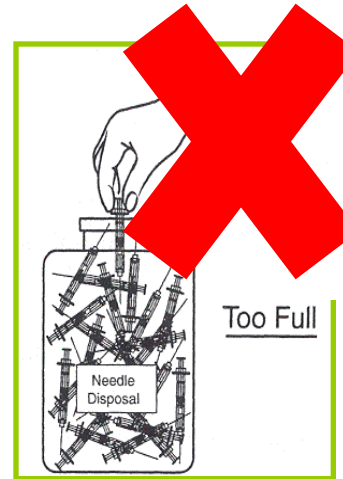
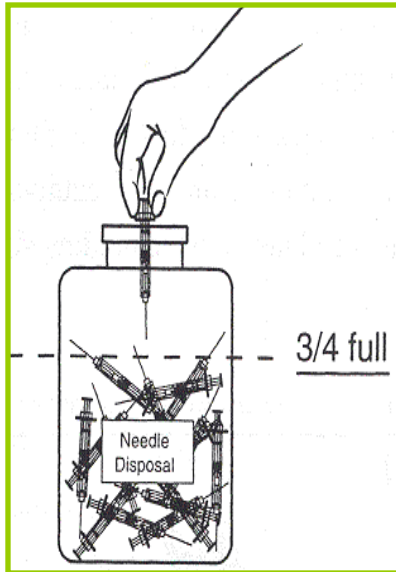


SHARPS DISPOSAL



ضبط العدوى

- استخدام صناديق السلامة للتخلص من النفايات الحادة.
- يجب أن تكون صناديق السلامة بمكان بعيد عن متناول المرضى أو الزوار.
- ويجب أن تستبدل قبل امتلائها. (عند امتلاء ثلاثة أرباعها فقط).



ضبط العدوى



○ تبديل الفرشات الممزقة.

○ نظافة فرشات عربات وكراسي نقل المرضى.



حماية المريض من السقوط

- وضع الإشارات التحذيرية عند التنظيف أوفي الأماكن التي تحمل خطر تعثر أو انزلاق.





حماية المريض من السقوط

- وضع المماسك عند الأدراج وبعض الممرات الصعبة أو الطويلة وخاصة المنحدرات.





حماية المريض من السقوط



○ توفر الكراسي لنقل المرضى.



حماية المريض من السقوط

○ حواجز أسرة نقل المرضى.



نقل المريض بشكل آمن وحماية المريض من السقوط

○ إصلاح وترميم الطرقات مع أخذ بعين الاعتبار ذوي الاحتياجات الخاصة.





سلامة المرضى والزوار

○ حماية المرضى والزوار من أعمال الترميم والصيانة المجرأة.

➤ بوجود الحواجز لحماية المارة عند الترميم.

➤ إغلاق منطقة الترميم من خلال وضع شريط تحذيري- حاجز تحذيري أو شبك حماية أثناء الترميم.



سلامة المرضى والزوار وسلامة العاملين

○ يفضل ما أمكن إجراء الترميم والصيانة بعيداً عن أماكن الرعاية.

○ يفضل ما أمكن إجراء الترميم والصيانة عندما تكون حركة المرضى والعاملين والزوار أقل. بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمي.



سلامة المرضى والزوار وسلامة العاملين

○ لوحات الكهرباء مغلقة بشكل آمن.





سلامة المرضى والعاملين والزوار

○ منع التدخين ضمن بناء المنشأة وحصره خارجها بعيداً عن النوافذ والمداخل.

○ وجود أسطوانات إطفاء الحريق (طفايات) بحجوم مناسبة وفي أماكن مناسبة وضمن فترة الصلاحية.





مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

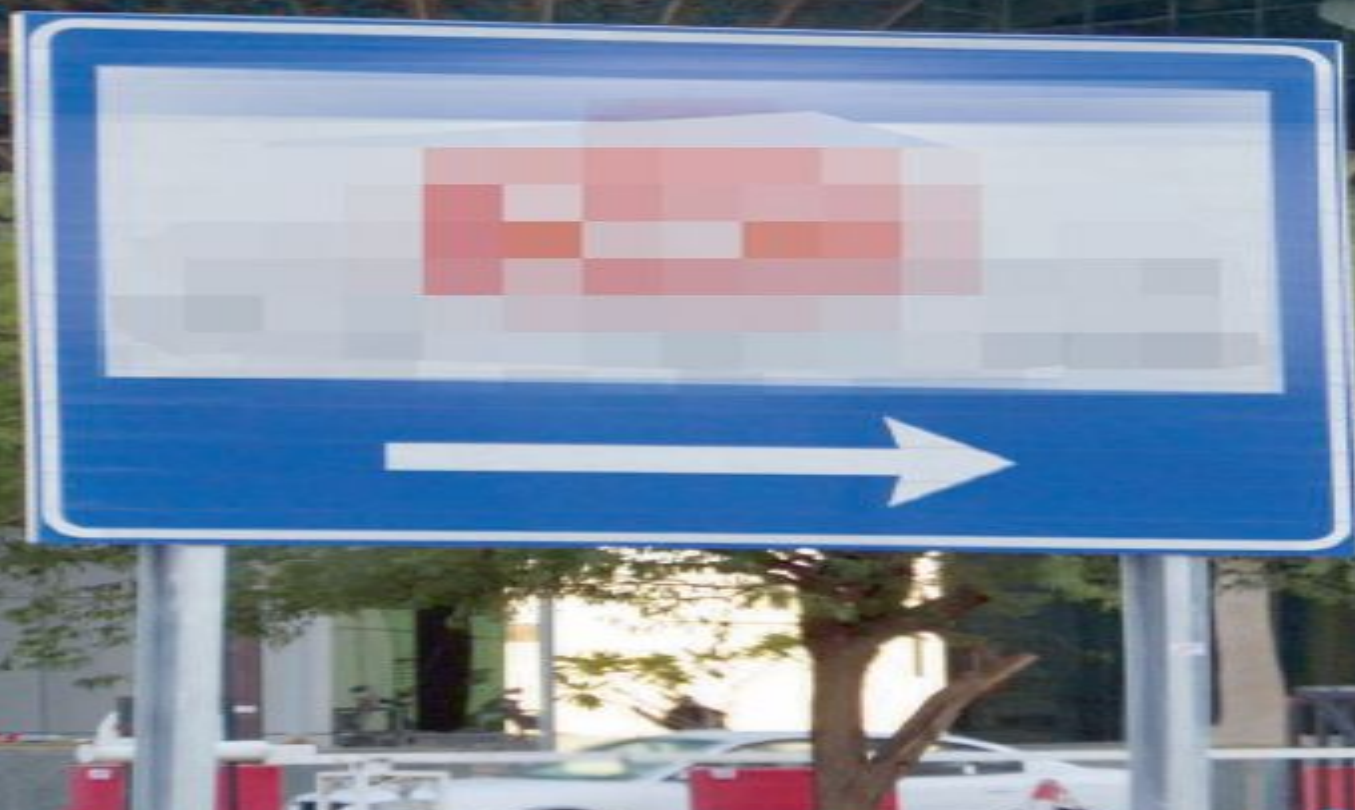
تيسير الحصول على الخدمات الصحية

د. مجد النعسان

اختصاص إدارة نظم صحية – صحة عامة
مدير مركز الدراسات الاستراتيجية الصحية

مدخل المنشأة ١

يجب توفر لوحة دلالة على الشارع الرئيسي أو الفرعي
تدل لمكان المنشأة



مدخل المنشأة ١



١ مدخل المنشأة

يجب توفر لوحة دلالة واضحة عند مداخل المنشأة



مدخل المنشأة



- يجب توفر لوحة دلالة كبيرة بالخدمات الموجودة في المنشأة وأماكنها داخل المنشأة (بجانب الباب الرئيسي أو في البهو مباشرة عند الدخول)

القبو		
قسم الأشعة - المستودعات		
الطابق الأرضي		
عيادة طب الأسرة	العيادة النسائية	الإستعلامات والتسجيل
عيادة طب الأسرة ٢	عيادة الإسعافات	الخبر - الصيدلية
الطابق الأول		
العيادة النسائية	العيادة السكرية	رئيس المركز
العيادة الجلدية	العيادة الجلدية	العيادة النسائية
العيادة الجلدية	العيادة الجلدية	عيادة الطفل السليم
الطابق الثاني		
العيادة الجلدية - المخبر	غرفة اجتماعات - العيادة النفسية	رئيس المنطقة الصحية الثالثة
	العيادة الأذنية - العيادة العينية	الديوان قاعة المحاضرات



الطابق الارضي

الإستعلامات

• الصيدلية • العيادة الداخلية

• المخبر • عيادة الأسنان



الطابق الأول

- العيادة النسائية • عيادة الأطفال
- العيادة الجلدية • عيادة اللقاح
- عيادة السكري • عيادة طب الأسرة





الجمهورية العربية السورية
وزارة الصحة

الجمهورية العربية السورية وزارة الصحة

المخطط التوضيحي لمشفى التوليد والأطفال

الطابق	قسم النسائية والتوليد	الدرج الدائري	قسم الأطفال
الطابق الرابع	إقامة الأطباء - مكتب الجاهزية روضة الأطفال - نقابة العمال شعبة الإيرادات	شعبة الصيانة - شعبة المعلوماتية شعبة المباني - قاعة محاضرات (2)	شعبة الجراحة التلطيفية - وحدة المrab دائرة الرقابة الداخلية - الجودة دائرة التدريب والتأهيل - شعبة التأمينات
الطابق الثالث	إقامة التوليد الخاصة - دائرة الخدمات رئيس قسم أطباء النسائية شعبة العقود - شعبة الأمداد	المكتبة المركزية - المكتب الإعلامي قاعة محاضرات (1)	إقامة أطفال عامة - وحدة الخلية رئيس قسم الأطفال شعبة المحفوظات - دائرة التخطيط
الطابق الثاني	إقامة توليد عامة - عيادة التخدير عيادات الأطفال (تنظير هضمي تخطيط الأعصاب والدماغ - كلية قلبية - رعاية وليد	رئيس القسم الهندسي الديوان العام - شعبة شؤون العاملين شعبة التجهيزات الطبية	شعبة حديثي الولادة (حواضن - عناية وليد) شعبة الانتانية
الطابق الأول	شعبة العناية النسائية شعبة المخاض - عيادة اللقاح عمليات نسائية	محاسب الإدارة - معتمد الرواتب شعبة الشطب - صيدلية مركزية شعبة النفقات والموازنة	عمليات الأطفال - عناية مشددة أطفال شعبة التلسميا وأمراض الدم
الطابق الأرضي	الإدارة - إسعاف التوليد مخبر جرثومي - عيادات نسائية العيادة الأذنية والمعوقة السمعية مقسم - صندوق العيادات والأشعة قسم الأشعة (ايكو - ماموغراف - كثافة عظمية)	مكتب الاستعلامات - مكتب القبول شعبة التأمين الصحي صندوق العمليات والمخبر والحواضن	أسعاف الأطفال - عيادة أطفال عامة عيادة جراحة الأطفال - عيادة العينية أشعة بسيطة - طبقي محوري مخبر مركزي - مخبر اسعافي صيدلية اسعافية
الطابق 1 -	مستودع الأرزاق - مستودع الصيانة مستودع الصيدلية - وحدة التعقيم استراحة المناوبين	المطبخ المركزي - غرفة الكهرباء ورشة صناعية	مستودع اللوازم - مستودع الأدوية مستودع اللوازم الطبي - وحدة الغسيل
الطابق 2 -	محطات خدمية هندسية مرآب للسيارات	محطات خدمية هندسية مرآب للسيارات - مغسلة سيارات	محطات خدمية هندسية مرآب للسيارات

مدخل المنشأة



- يجب توفر لوحة دلالة واضحة عند المدخل بأيام وتوقيت الخدمات

مثلا :

العيادة العينية أيام السبت والأربعاء ٩ الى ١٢ صباحاً

برنامج العيادات

برنامج العيادات

الرجاء من المرضى الكرام
الوصول للعيادة لا تسترجم
إلا بتوقيع وختم من الدكتور المختص
الرجاء عدم الإزعاج
وشكرا



جدول دوام العيادات الخارجية

العيادة	أيام الدوام	توقيت الدوام
الجراحية	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
العظمية	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
التوليد	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من العاشرة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الداخلية	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من العاشرة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الأذنية	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من العاشرة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
العينية	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من العاشرة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الأطفال	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من العاشرة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
القلبية	الأحد - الاثنين - الخميس	من الثامنة صباحا حتى العاشرة صباحا
	الثلاثاء - الأربعاء	من العاشرة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
البولية	الاثنين	من التاسعة صباحا حتى الحادية عشر صباحا
	الأربعاء	من الحادية عشر صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
العصبية	الأحد - الأربعاء	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
الجلدية	الأحد - الثلاثاء	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
الصدرية	الاثنين - الثلاثاء - الأربعاء	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
الهضمية	الاثنين - الثلاثاء - الأربعاء	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
السكري	الأربعاء	من التاسعة صباحا حتى الواحدة بعد الظهر
المفاصل	الخميس	من التاسعة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الايكو	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من التاسعة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الأوعية	الأحد - الخميس	من التاسعة صباحا حتى الثانية بعد الظهر
الضماد	يوميًا ما عدا الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية	من التاسعة صباحا حتى الثانية بعد الظهر

٢ الإستقبال عند مدخل المنشأة

- يفضل وجود موظف للإستقبال والتوجيه ((ومتابعة سلامة المراجعين والمنشأة))

يجب أن يكون:

لطيف

مبتسم

يحب مساعدة الآخرين

٣ الطريق الى مكان تلقي الخدمة

- يجب توفر لوحات دلالة واضحة (بارزة) قابلة للتنظيف والتطهير عند اللزوم تشير الى أماكن تلقي الخدمات

OLD SIGNAGE

X-Ray / CT Scan →

↑ C & E Wards
Dorset Cancer Centre
Children's Unit
Day of Surgery
Dorchester 1000

Lift & Stairs to: ↑

Pharmacy +
Philip Arnold Unit
Therapy Services
Walkway & Car Park

↑ Fire Exit

Toilets →

Main Hospital G
Accident & Emergency
E Wards
M11 & C4
Main Court (Lift/Post Box)
X-Ray / CT Scan
J11 & J12
Nuclear Medicine
Pharmacy
Dorchester 1000
Please remember

X-Ray / CT Scan ↑

NEW SIGNAGE

Outpatients You are on level G

↑ Outpatients Blue & Green Clinic	■ ■	Floor G	→ X-Ray	Floor G
↑ Ladybird		Floor G	→ CT Scan	Floor G
↑ C/E Block			→ Pharmacy	Floor G
↑ Philip Arnold Unit				
↑ Dorset Cancer Centre			→ B Block	
↑ Car Park & Walkway			→ Accident & Emergency	

Toilets →

▲ Hospital
▲ Cardiac Cath Labs
▲ Operating Rooms
▲ Telephones
▲ SurgiCenter
▲ Dialysis
▲ 33rd St. Prof. Bldg.
▲ Meeting Rooms

PHARMACY

▲ Hospital
▲ Cardiac Cath Labs
▲ Operating Rooms
▲ Telephones
▲ SurgiCenter
▲ Dialysis
▲ 33rd St. Prof. Bldg.
▲ Meeting Rooms



الإسعاش
Resuscitation Room

استعاف العظام
Orthopedic ER

استعاف الجراحة
Surgery ER

المنظير الإسعافي
Emergency LAB

أخي المواطن
من أجل خدمتك
اتبع الخط الأحمر
تصل إلى قسم الإسعاف
اتبع الخط الأصفر
تصل إلى قسم الأشعة
اتبع الخط الأخضر
تصل إلى قسم المخبر



مديرية صحة

facebook.com/3ds1TaibTb





مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

تيسير الحصول على الخدمات الصحية

م. محمد يحيى الحلبي
إجازة في الهندسة
ماجستير في إدارة النظم الصحية

١ الطريق الى مكان تلقي الخدمة

يجب دراسة حركة وطريق المراجع من الدخول للمنشأة الى الدخول الى غرفة تلقي الخدمة

- هل هنالك حاجة لصعود درج؟
- ما هي الخدمات في الطوابق الأعلى؟
- هل تناسب المراجعين؟ (مسننين، حوامل، أطفال، ..)

٢ الإستقبال والإنظار في مكان تلقي الخدمة



- هل يوجد موظف استقبال يرحب، يوجّه، يساعد ويجيب على استفسارات المراجعين؟

٢ الإستقبال والإنظار في مكان تلقي الخدمة

- يجب توفر مقاعد انتظار بشكل كاف للمراجعين

الإستقبال والإنتظار في مكان تلقي الخدمة ٢







٣ تلبية إحتياجات المراجعين

- يجب توفر سلات مهملات في الممرات (إضافة للغرف)
- يجب الاهتمام بنظافة ومظهر هذه السلات



ساعدنا في الحفاظ على المظهر النظيف للمركز



٣ تلبية إحتياجات المراجعين

- يجب توفر حمّامات للمراجعين في أماكن تلقي الخدمة أو قريباً منها



- يجب الإشارة ب لافتات واضحة الى أماكن الحمّامات والى وجود مسكات في الحمّامات

٣ تلبية إحتياجات المراجعين

- يجب الاهتمام بالنظافة، الإضاءة وصلاحية الاستخدام

٣ تلبية إحتياجات المراجعين

- يجب توفير صناديق شفافة لتلقي:
 - الشكاوى
 - الاقتراحات
 - عبارات الشكر
- في أماكن واضحة



٣ تلبية إحتياجات المراجعين

- وتشجيع المراجعين لإستخدامها

رأيك يهمنا

ملاحظاتك تساهم في
تحسين خدماتنا







عند الاستقبال / الاستعلامات

٤ تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

- يجب الاهتمام والعمل على تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

٤ تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

تأمين كرسي متحرك في المركز



٤ تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

اطلب الكرسي المتحرك



توفر لافتات لإمكانية طلب الكرسي المتحرك وطلب المساعدة

موجودون للمساعدة



٤ تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

تأمين رامبات من الطريق الى الطابق الأرضي (إن أمكن إنشائياً)



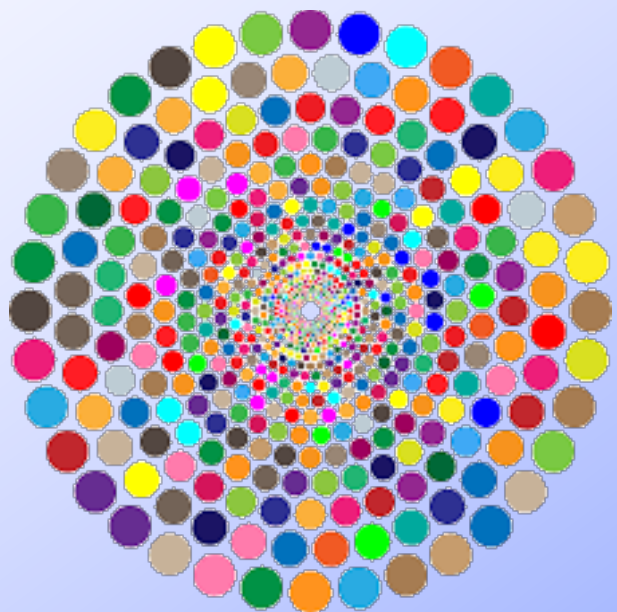


٤ تلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

تأمين مسكات مساعدة لذوي الاحتياجات وكبار السن في الحمامات)



قسم الأشعة

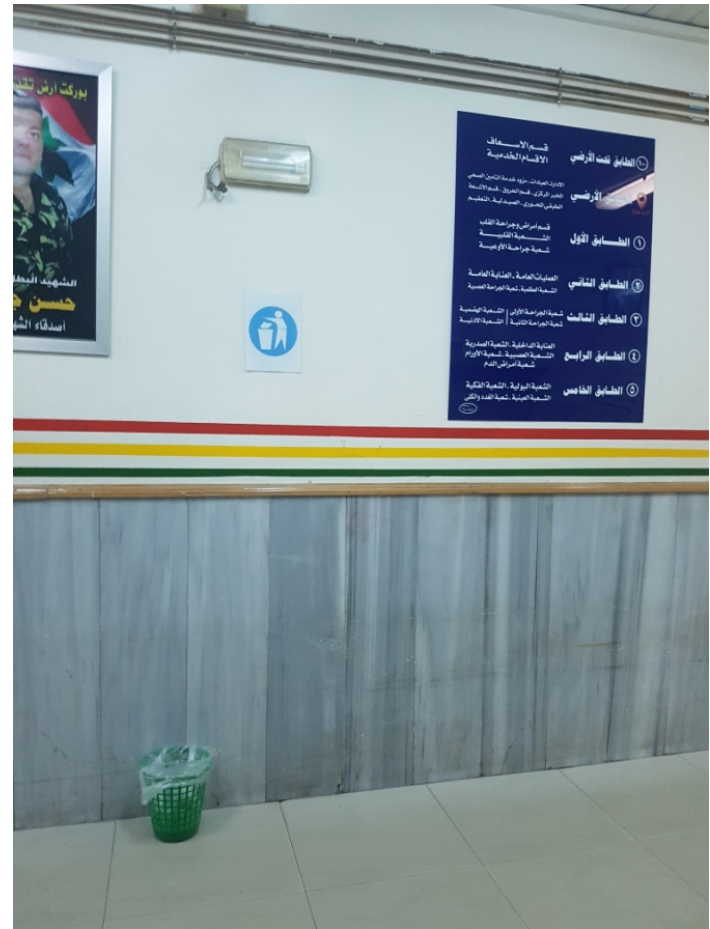


يجب توفر لافتة اسمية لغرفة الأشعة
(بلون أصفر)

التصوير الطبي

التصوير الإشعاعي

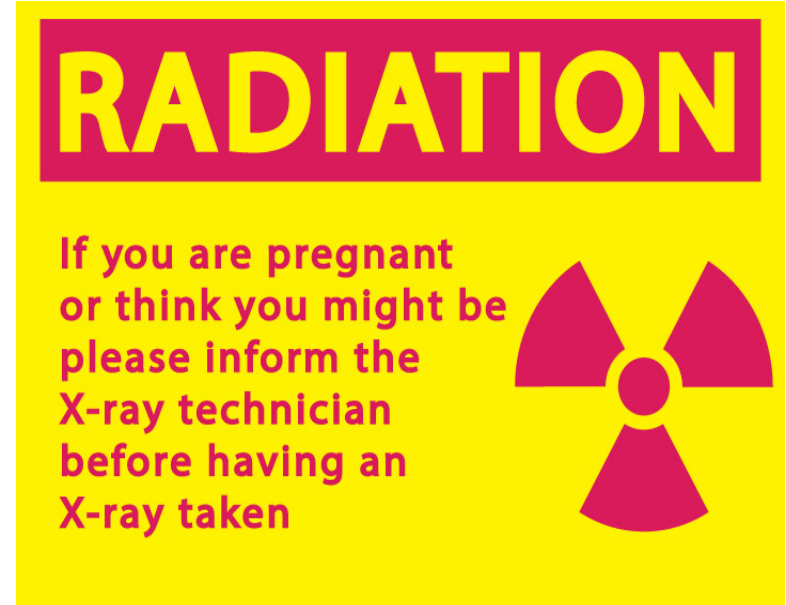
توفر أسهم إشارة (باللون الأصفر) على الجدران أولوحات إشارة للإتجاه بشكل كافٍ للإستدلال الى الأشعة



يجب توفر إشارة تحذير لخطر الأشعة



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



يوجد مكان مناسب للإنتظار ومقاعد للجلوس



يجب تأمين حركة سهلة للكرسي المدولب

التعامل مع أية عوائق تعترض دخول وخروج الكرسي المدولب



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



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



Lead Apron

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



يجب توفير سجلات لصيانة، إصلاح وضبط الجودة للتجهيزات الإشعاعية الموجودة في المركز

الجمهورية العربية السورية
وزارة الصحة

مديرية صحة :

هينة /مستشفى/ مركز :

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 :	مثال : (عدد أنبوب أشعة -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

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 بالإختبار:	

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



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

ضبط العدوى وتنظيم الدور

م. ماجدة عاصي

ماجستير في إدارة النظم الصحية

مدقق رئيس لأنظمة إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١



تحسين جودة الخدمة في المراكز الصحية





نظام تنظيم الدور

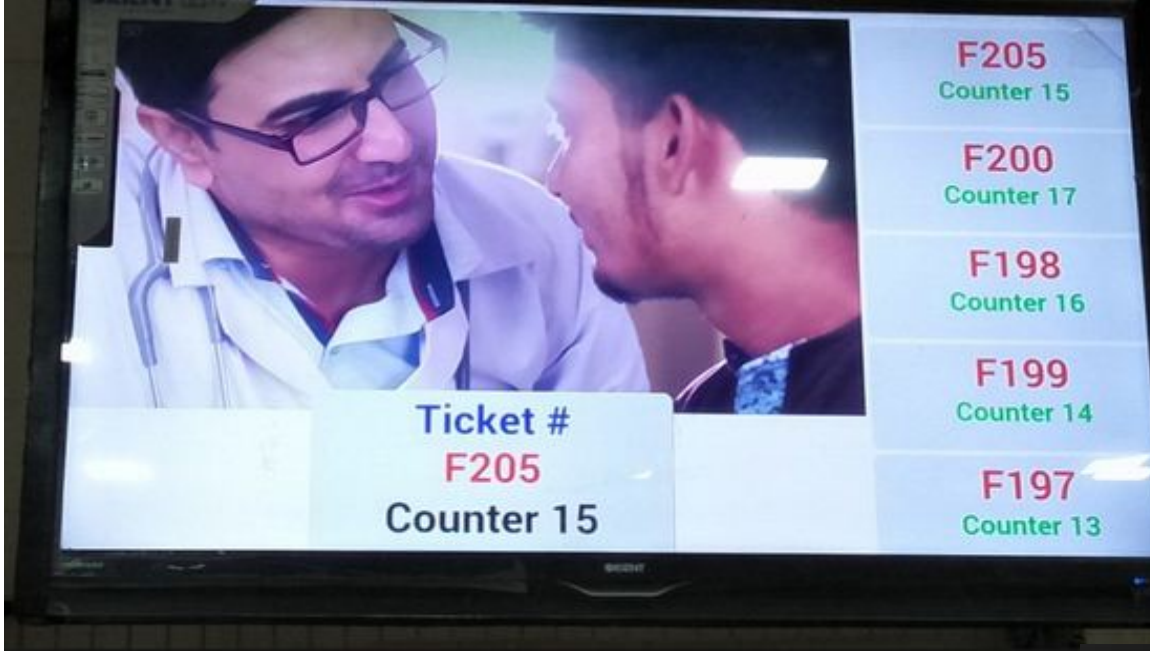
- يجب وضع نظام لتنظيم الدور يضمن لكل مريض حصوله على الخدمة طبقاً لأولوية الحضور ويجب احترام هذا النظام.
- يجب ألا يكون هناك حاجة للوقوف على باب غرفة الخدمة أو التمرکز بالقرب منها كي يضمن المراجع دوره في الدخول



8/27/2019

Eng.Majedh Aasi

نظام تنظيم الدور الإلكتروني





نظافة الأيدي

❖ أفضل، أبسط، وأرخص وسيلة للحد من تكاثر الجراثيم وتخفيض العدوى الناجمة عن تقديم الخدمة الطبية.

الالتزام بغسيل و تطهير الأيدي

❖ إن ٧٠% من العدوى تنتقل عبر الأيدي



غسيل الأيدي

❖ يوجد أحواض مناسبة لغسيل الأيدي في مكان تقديم الخدمة الطبية





غسيل الأيدي



- ❖ توفر الصابون السائل على كل حوض
ضمن مضخات مناسبة
- ❖ تعليق لوحات تبين طريقة غسيل
الأيدي الصحيحة

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



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



٥ ضع راحة اليمنى على راحة اليسرى مع مشابكة الاصابع



٦ ضع ظهر الاصابع مقابل راحة اليد الاخرى مع مشابكة الاصابع



٩ اشطف الأيدي بالماء



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



١١ فرك ابهام اليد اليسرى مع راحة اليد اليمنى ثم العكس



١٢ ها قد أصبحت يداك نظيفة



١٣ استخدم المنشفة في إغلاق الصنبور



١٤ نشف يديك جيداً بمنشفة واحدة



تطهير الأيدي



❖ توفر مضخات مناسبة محددة

الجرعة

➤ تحتوي على سائل تطهير الأيدي

ذو الأساس الكحولي

➤ بالعدد المناسب والمكان المناسب



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



٦ افرك ابهام اليد اليسرى مع راحة اليد اليمنى ثم العكس



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



٨ افرك ابهام اليد اليسرى مع راحة اليد اليمنى ثم العكس



نظافة الأيدي

❖ يوجد لوحات مناسبة تبين الحالات التي تتطلب نظافة الأيدي

(الحالات الخمس)

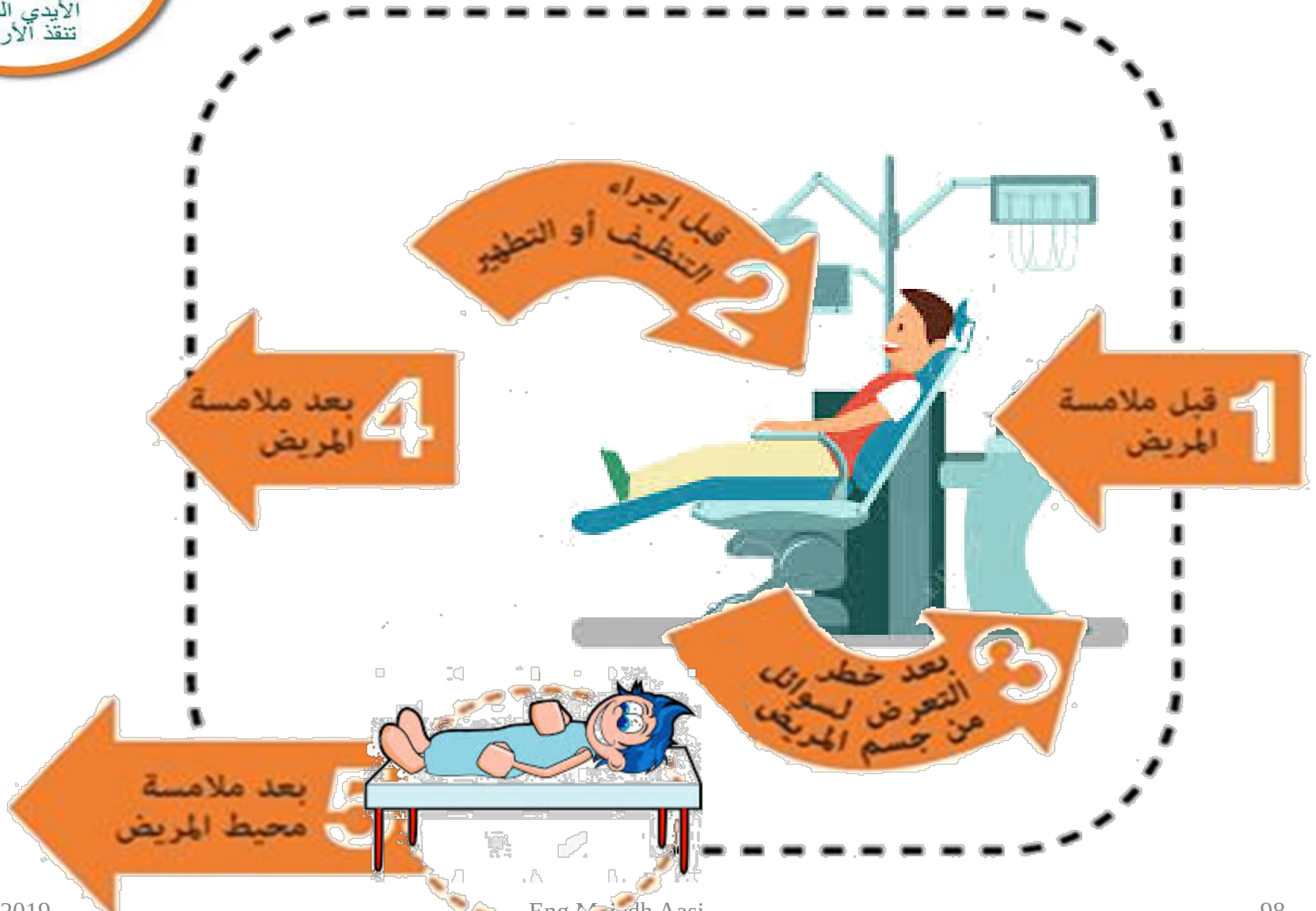
❖ في أماكن تقديم الخدمة الطبية

اللحظات الخمس لنظافة اليدين*



الأيدي النظيفة
تنقذ الأرواح

www.ahlyyadhi.com





تطهير الأيدي



❖ يوجد لوحات مناسبة تبين الحالات

التي تتطلب نظافة الأيدي

(الحالات الخمس)

❖ في عيادات الأسنان

قم بتنظيف يديك قبل ملامسة ومخالطة المريض	١- قبل مخالطة المريض
أمثلة: مصافحة المريض، تهيئة المريض على كرسي الاسنان	
قم بتنظيف يديك قبل مهمة التطهير مباشرة Techniques Aseptic	٢- قبل مهمة التطهير
أمثلة: حفر أو خلع الاسنان، العمليات الجراحية للاسنان	
قم بتنظيف يديك بعد التعرض لسوائل الجسم مباشرة	٣- بعد خطر التعرض لسوائل الجسم
أمثلة: افرازات ونزف الفم والأسنان، سحب الإفرازات من الفم	
قم بتنظيف يديك بعد ملامسة المريض	٤- بعد مخالطة المرضى
أمثلة: المصافحة بالأيدي، مساعدة المريض للنزول عن كرسي الاسنان	
قم بتنظيف يديك بعد ملامسة الأثاث الموجود في محيط المريض عند مغادرة المريض	٥- بعد مخالطة محيط المريض
أمثلة: لمس كرسي الاسنان والكبائن والاسطح المحيطة بالكرسي	



Thank you



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

لباس الكوادر والصيدلية

د. بشار كناني

مدقق معايير جودة واعتمادية في المشافي

مدقق رئيس لأنظمة إدارة الجودة آيزو ٩٠٠١

مم يصنع اللباس الطبي؟

- الغالبية تصنع باستخدام مزيج من البوليستر والقطن.
- من المهم أن يكون متيناً يتحمل الارتداء والغسل لمرات عديدة.
- يجب أن يقاوم سوائل الجسم المختلفة التي قد يتعرض لها الشخص خلال العمل.
- يؤمن سهول الحركة والجلوس والعمل.

ضرورة الالتزام باللباس الطبي

- يخلق اللباس الطبي نظاماً موحداً في المنشأة ويمنحها مظهراً احترافياً.

ألوان اللباس الطبي

- لا يعتمد في المنشآت الصحية على لون واحد فقط وإنما تعتمد ألواناً متعددة تتبع نظام ترميز محدد للتفريق بين مهام ووظائف الطاقم العامل



الأبيض

- لون النظافة .
مريح للعين و يحميها من الإجهاد البصري.

الأزرق

- يشابه الأخضر في تأثيراته البصرية وخفض الضغط الشرياني والتوتر.
- يوحى بالثقة تجاه الطاقم الطبي (دراسات).

لباس الأطباء الاختصاصيين



الأطباء المقيمين للاختصاص

شريط عريض على الجيب وعلى الأكمام فقط



لباس التمريض



الكادر العامل في المخابر والمعالجة الفيزيائية وغيرهم من
الفنيين



قسم الهندسة والصيانة



عمال النظافة والمستخدمين



يضع الكوادر الصحية بطاقة اسمية تعريفية لها نفس
لون اللباس أو الرداء والشرائط اللونية

وتتضمن:

١. الصورة الشخصية
٢. الاسم الثلاثي
٣. الاختصاص



نماذج بطاقات اسمية

	الهيئة العامة لمستشفى دمشق	
		
الدكتور: أحمد حسام اليمارستاني		
مكان العمل : قسم الداخلية		
الصفة : طبيب اختصاصي امراض دم		
الرقم الوظيفي :		07188

نماذج بطاقات اسمية



نماذج بطاقات اسمية





مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

معايير الصيدلية

معايير الصيدلية بالمراكز

- يوجد صيدلي مسؤول عن الصيدلية مرخص له بمزاولة المهنة.



تابع معايير الصيدلية بالمراكز

الصيدلية يجب أن تكون:

- بنائها سليم وخالي من التشققات والرطوبة.
- النوافذ مغلقة.
- يوجد تهوية جيدة.
- يوجد رفوف تستوعب الأدوية.
- يوجد براد خاص بالأدوية.
- يوجد خزائن خاصة للأدوية.

تابع معايير الصيدلية بالمراكز

توجد تعليمات موثقة ومعتمدة للتخزين الآمن للأدوية ومطبقة وتشمل على الأقل ما يلي:

- مكان الأدوية بعيد عن الرطوبة والحرارة وأشعة الشمس.
- قوائم الأدوية بها الكميات وتاريخ الصلاحية.
- تخزين الأدوية في شروط حفظ نظامية على رفوف خشبية مرتبة وفقا لتاريخ الصلاحية.
- حفظ المواد القابلة للاشتعال في مكان منفصل بعيد عن مصادر الحرارة واللهب وموضح عليها علامة مواد ملتهبة.

تابع معايير الصيدلية بالمراكز

توجد تعليمات موثقة ومعتمدة للتخزين الآمن للأدوية ومطبقة وتشمل على الأقل ما يلي:

- يوجد طريقة لتمييز الأدوية بالصيدلية ملصق يشتمل على اسم الدواء والجهة المصنعة وتاريخ الصلاحية.
- **يتم استخدام نظام الترقيم لجميع الأدوية (البراكود).**
- حفظ الأدوية في درجة حرارة مناسبة لا تزيد عن ٢٥ درجة مئوية (درجة حرارة الغرفة).
- يوجد مقياس حرارة لتسجيل درجة حرارة الثلاجة وسجل لتوثيق القياس مرتين يومياً.
- توجد تعليمات مدونة ومطبقة ومعتمدة للتعامل مع الأدوية منتهية الصلاحية وفق القوانين والأنظمة.



تابع معايير الصيدلية بالمراكز

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

- وصف الدواء.
- صرف الدواء.
- طريقة استخدام الدواء من قبل المريض مدونة ويعلم بها المريض.
- استخدام أدوية أحضرت إلى المركز من قبل المريض أو أسرته.
- التأكد عند وصف الأدوية أنه تم كتابة الوصف بخط واضح ومقروء قبل الخروج من المركز.

تابع معايير الصيدلية بالمركز

- يوجد بالمراكز الصحية قائمة للأدوية الأساسية معتمدة ومعلنة للأطباء ويتم تحديثها دورياً وعند استقدام أدوية جديدة.
- الأطباء بالعيادات المختلفة يعلمون بقائمة الأدوية الأساسية.



تابع معايير الصيدلية بالمركز

- توضع الأدوية ذات الشكل الدوائي المتشابهة في مكان منفصل وعمل فاصل بين بعضها.
- **يجب على الصيدلي عند تلقي طلب صرف الدواء التأكد مما يلي:**
 - إمكانية قراءة الوصفة الطبية بشكل واضح.
 - التأكد من أن الجرعات مناسبة للحالة المرضية.
 - التأكد من عدم وجود موانع لاستخدام الدواء.
 - التأكد من عدم حدوث تفاعلات عكسية غير مناسبة للدواء

تابع معايير الصيدلية بالمركز

- يوجد تعليمات مدونة ومعتمدة لاستخدام المضادات الحيوية يشارك في وضعها الصيادلة.

- الحفظ والتوزيع والتحكم في استخدام الأدوية المخدرة متماشية مع اللوائح والقوانين المحلية.

تابع معايير الصيدلية بالمركز

- توجد أدوية للطوارئ متاحة في مكان آمن في حالة وجودها خارج الصيدلية .
- ✓ توجد قائمة بأدوية الطوارئ تشمل (النوع-العدد-تاريخ الصلاحية).
- ✓ أدوية الطوارئ الموجودة تتطبق مع القائمة .
- ✓ الوصول إلى أدوية الطوارئ سهل عند اللزوم وضمن الوقت المناسب.



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

الجودة في المخبر

م. محمد فاضل الفاضل

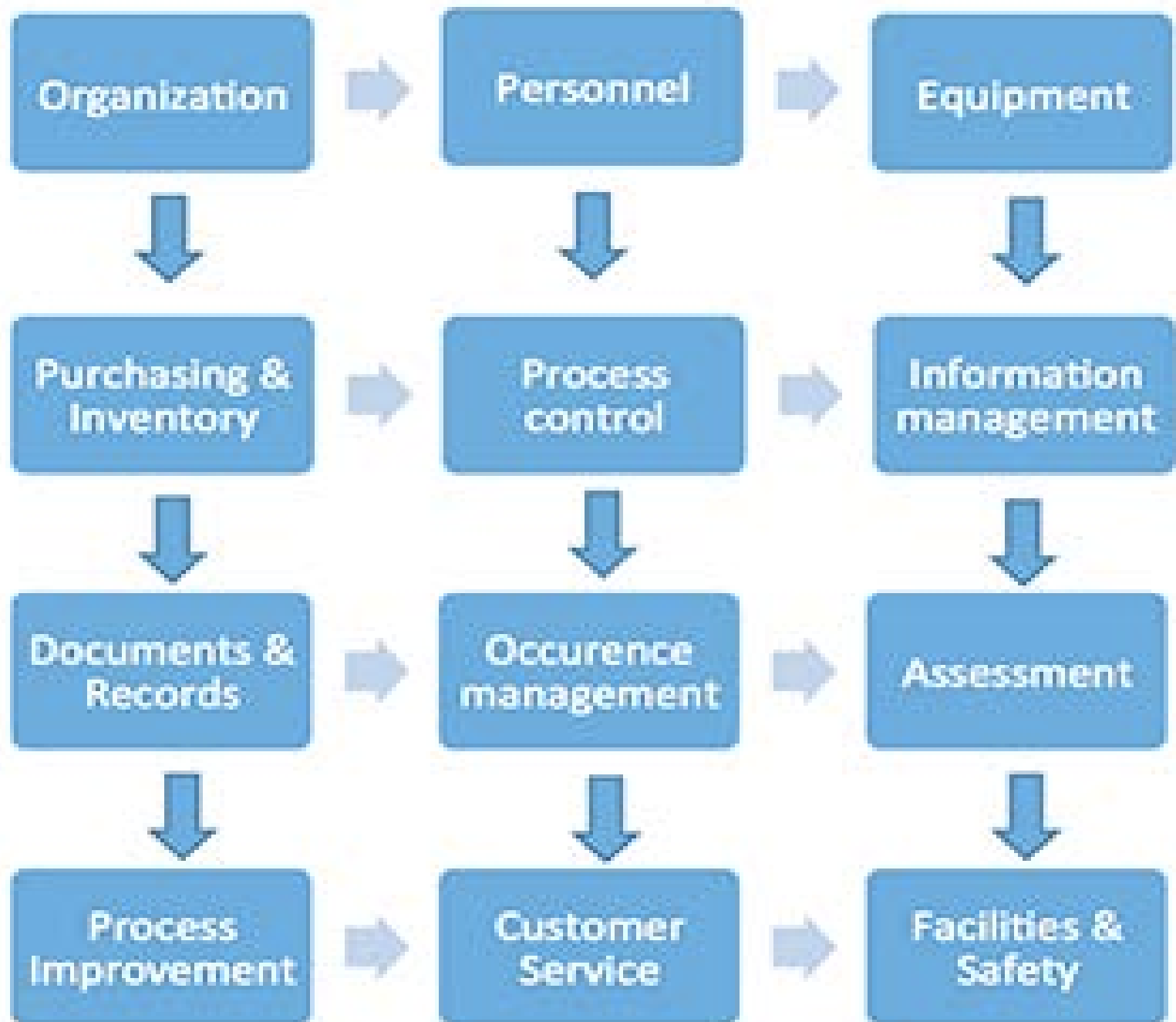
ماجستير في إدارة المخاطر

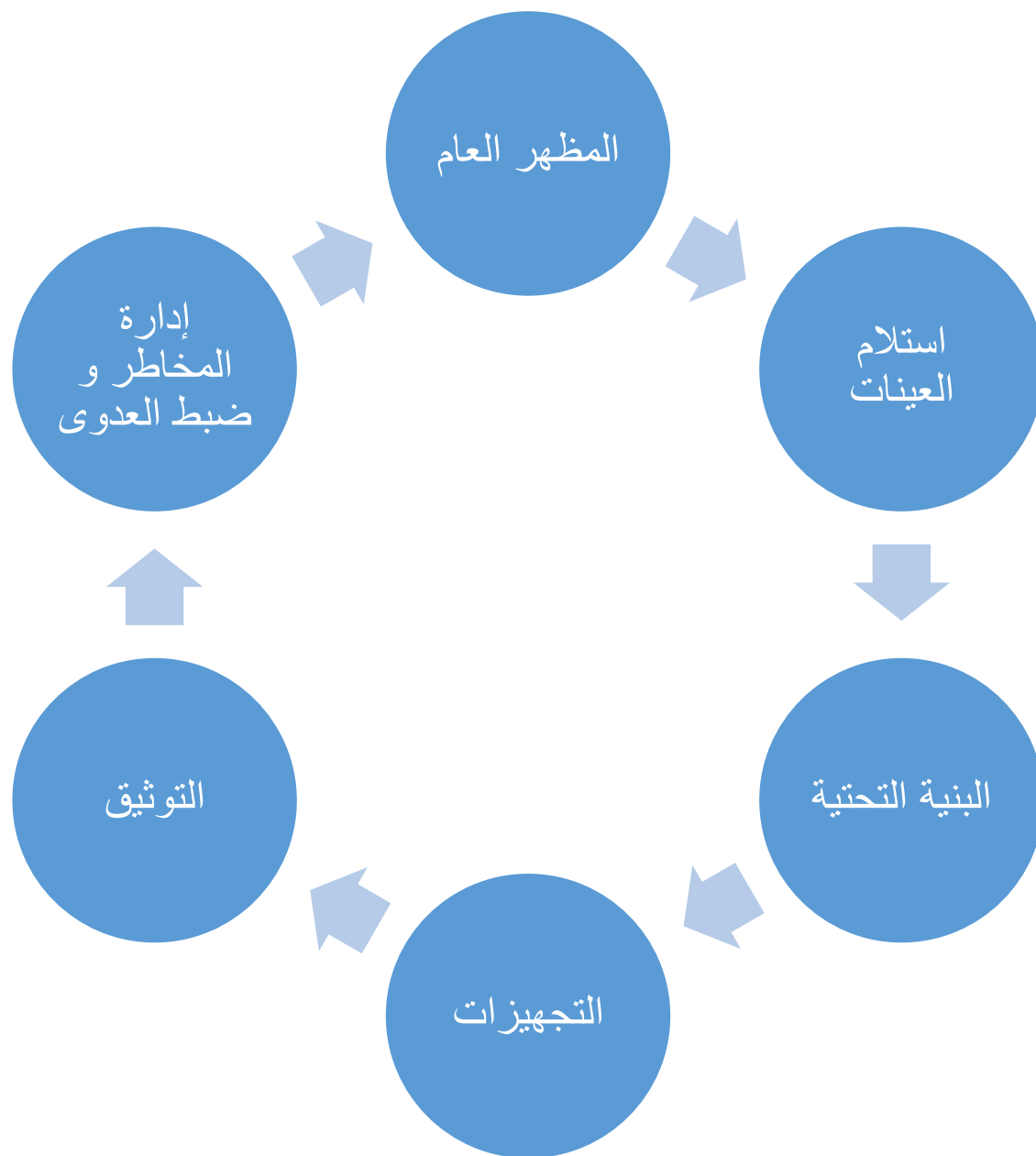
مدقق رئيس لأنظمة إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١



الجودة في المخبر :

- دقة في التحاليل.
- توفير في النفقات.
- أمان للجميع.





١ - المظهر العام

- لوحة المخبر بلون أخضر ودلالات الوصول للمخبر بلون أخضر.
- تحديد أوقات استلام العينات وتسليم النتائج بمكان واضح ومتاح للمرضى والمراجعين .
- المخبر نظيف ومرتب و خصوصاً حمامات المرضى.
- الأجهزة نظيفة ولا غبار عليها.
- عدم وجود كاسات أو أدوات الطعام أو نفايات التدخين على طاولات العمل.



٢ - استلام العينات

- يوجد كرسي لسحب الدم ملائم و مستقل و بعيد عن أماكن الاختبارات .
- يوجد ترميز واضح على أنبوب عينة المريض (اسم المريض ورقم).

٣ - البنية التحتية

- محتويات كل درج أوخزانة مكتوبة بشكل واضح و بسيط .
- توجد قائمة بمحتويات الحواضن المخبرية أوالبرادات فيها اسم المادة مع الصلاحية .
- يوجد مقياس حرارة ورطوبة في غرفة التحليل.
- تتم عملية تسجيل الحرارة والرطوبة بشكل يومي.
- يوجد مقياس حرارة في داخل كل براد أو حاضنة.
- تتم عملية تسجيل الحرارة داخل كل براد أو حاضنة بشكل يومي.

٤ - التجهيزات

- ترميز التجهيزات الموجودة في المخبر وفق ترميز مديرية الهندسة الطبية والصيانة .
- توجد طريقة عمل عند كل جهاز مكتوبة بشكل واضح .
- وجود آلية موثقة لضبط جودة التجهيزات : سلاسل – كمنتروللات

٥ - التوثيق

- 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 التوقيع والتاريخ.
- قائمة التحاليل التي يجريها المخبر متوفرة ومتاحة في جميع الأقسام مع مواعيد التحاليل الخاصة
- وجود آلية موثقة للإبلاغ عن النتائج الحرجة.

٦ - إدارة المخاطر و ضبط العدوى

- يتقيد المحللون بارتداء معدات السلامة الشخصية .
- يستخدم المحللون الساحبات الميكانيكية للماصات.
- توجد لوحة توضح طريقة غسل اليدين عند المغسلة.
- فصل مغسلة العينات (البول مثلا) عن مغسلة العاملين .



مبادرة تحسين جودة الرعاية الصحية

التوثيق الطبي

د. آراك

ماجستير في إدارة النظم الصحية
مدقق رئيس لأنظمة إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١

أهمية التوثيق الطبي

- يعتبر التوثيق الطبي حجر أساس في رسم السياسات الصحية والخطط الإستراتيجية الصحية لأي دولة .
- يفيد التوثيق الطبي في تحديد الخارطة الصحية الوطنية والعالمية لانتشار الأمراض ومدى تحولها إلى وبائيات أو انحسارها وتلاشيها أو استيطانها في أماكن معينة .

أهمية جودة التوثيق الطبي عملياً

لمقدم الخدمة

- دعم صنع القرار فيما يخص التداخلات الطبية.
- دعم عملية مراقبة الأداء وتحسينه.
- مستند رسمي وقانوني أمام القضاء.
- ركيزة أساسية في عملية جمع البيانات وتطوير الأبحاث الطبية.

لمتلقي الخدمة

- اختصار الزمن للحصول على الخدمة الطبية بعد الزيارة الأولى (مراجعات أو خدمة جديدة).
- مستند رسمي وقانوني أمام القضاء.
- سهولة الحصول على استشارات طبية داعمة.

ضبط جودة التوثيق الطبي

- تعريف المريض بطريقة صحيحة ودقيقة وعدم تدوين البيانات الشخصية بخط اليد.
- التوثيق كامل يحوي جميع بيانات المريض المطلوبة والإجراءات الطبية اللازمة.
- التوثيق مستكمل، لا يوجد نقص في تدوين البيانات. أو زمن التداخلات الطبية أو توقيع المسؤول عن إجراء معين.
- تحريك الوثائق الطبية بطريقة آمنة ضمن المنشأة.

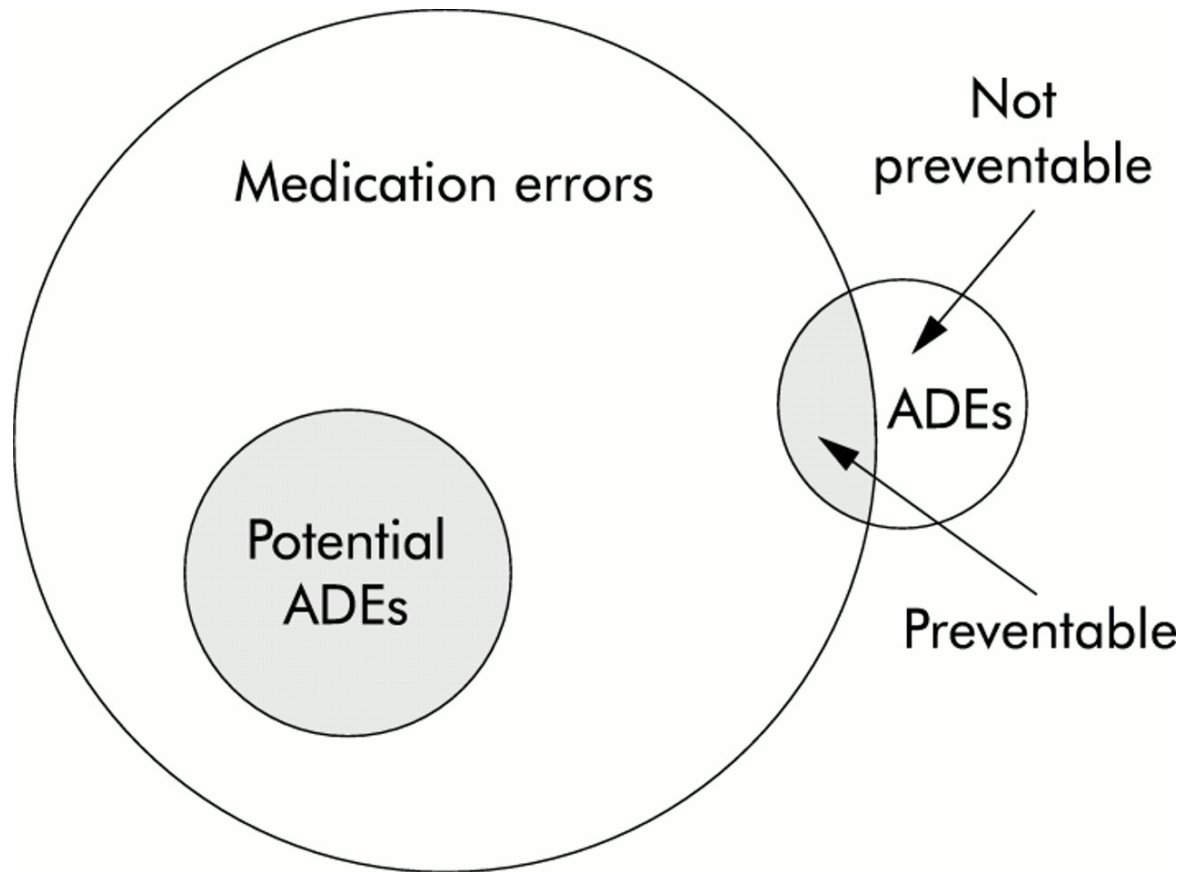
الاتجاه الاستراتيجي لتطوير التوثيق الطبي





الخدمة التي لم توثق ... لم تقدم !

العلاقة بين الحوادث غير المرغوبة والأخطاء الطبية



البنود المطلوبة مرحليا

- يوجد آلية خاصة للإبلاغ عن الخطأ الطبي وتوثيقه.
- يوجد إجراء لضبط وتحديث وتخزين الوثائق الطبية.
- تمهيدا لأتمتة المراكز الصحية يجب توفير التوثيق الكامل والمستكمل.
- ضرورة توثيق الإجراءات الطبية.
- التأكيد على أهمية الوثائق الطبية كوثيقة قضائية في حال حدوث اختلاطات.



شكراً...!

