

معايير الرعاية الصحيّة الأوليّة في لبنان

أيار/ مايو ٢٠١٥

جهة النشر: اعتماد كندا

كافة الحقوق محفوظة

يمنع إعادة إنتاج أو نشر أي جزء من هذا المحتوى أو تخزينه في أنظمة استرجاع أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة، سواء الكترونية أو آلية ميكانيكية أو بالنسخ أو التسجيل أو المسح أو غيرها، من دون الموافقة الخطية المسبقة من جهة النشر.

كافة حقوق محفوظة (c) ٢٠١٥ اعتماد كندا

معتمدة من ISQua

بعد مراجعة وافية للمصادر المحلية والعالمية، بما فيها المؤسسات ومنظمة الصحة العالمية؛ تعرّف اعتماد كندا الرعاية الصحية الأولية كالتالي:

"الرعاية الصحية الأولية هي جزء من منظومة صحّية أوسع تشمل جميع جوانب هذه الرعاية؛ إلا أنّها تركز بشكل رئيسي على الخدمات التي تقدّم عند دخول نظام الرعاية الصحية، بما في ذلك المعاينة والتشخيص، والمعالجة المستمرة، وإدارة الظروف الصحية؛ إلى جانب التوعية الصحية، والوقاية من الأمراض والجروح، واللجوء إلى الاختصاصيين في مجال الرعاية الصحية. "

وتركّز خدمات الرعاية الصحية الأولية على معاينة، وتشخيص، ومعالجة الحالات المرضية العامة والمتابعة المستمرة لها. وهي بذلك قد تشمل أيضاً جوانب التوعية الصحية والوقاية من الأمراض والجروح، خاصة للمستفيدين من المرضى وعائلاتهم؛ إلا أن تركيزها الأساسي يظلّ على الرعاية الفردية للمستفيد أو المريض، أي المعاينة والتشخيص والمعالجة في الحالات العادية أو التحويل للاختصاصيين المؤهلين.

وتتطبق معايير الرعاية الصحية الأولية على المؤسسات التالية (سواء كانت خاصة أو عامّة): مراكز الرعاية الصحية الأولية، والعيادات، والمستوصفات. وتكون خدمات هذه الرعاية مقدّمة إما من قبل فرد ممارس أو من قبل مجموعة، أو فريق أو شبكة من مزودي هذه الخدمات. كما يمكن تقديمها في أماكن مشتركة أو في أماكن مستقلة متفرقة.

وتتمحور معايير الرعاية الأولية في لبنان حول العناوين الرئيسية التالية:

- بناء مركز ناجح للرعاية الصحية الأولية
- المحافظة على معايير السلامة في تجهيزات وأداء مركز الرعاية الصحية الأولية
- وجود الأشخاص المناسبين والمتعاونين بهدف تقديم الرعاية
- توفير الخدمات وتنسيقها في مجال الرعاية الأولية
- تأمين أنظمة فعّالة للمعلومات الصحية، وسهولة الوصول والاستخدام؛ والمحافظة عليها وتطويرها
- مراقبة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية

ويتضمن كل محور من هذه المحاور مجموعة من المعايير، بينها معايير الجودة. ويرتبط كل معيار من معايير الجودة بأحد عناصر الجودة السبعة التالية:

قابلية الوصول (الإتاحة) من حيث ضمان وجود هذه الخدمات، بتكلفة معقولة، ومستوى جيد.

المناسبة (الملاءمة) مقارنة مع حاجات وتوقّعات الزوار (المستفيدين من الخدمة) ومزوّدي الخدمات، وكذلك مع ما توصّلنا إليه في هذا العصر من تطوّر وفاعلية.

استمرارية الرعاية للزوار (المستفيدين)، على مختلف مستويات الرعاية، وباختلاف مقدّمي الخدمات، ومع الوقت؛ بدءاً بالوقاية وصولاً إلى العلاج، ومروراً بالتوعية الصحيّة.

الكفاءة من خلال ضمان تقديم الخدمة المناسبة، للمريض (المستفيد) المناسب، بالطريقة المناسبة، وفي الوقت المناسب.

الفعالية عبر اعتماد اقتصاد المهارات والتقليل قدر الامكان من تطابق الخدمات المقدّمة عبر الأقسام والوحدات المختلفة.

السلامة عبر اتباع الأساليب المعتمدة في الحماية وإدارة المخاطر في التعامل مع المستفيدين، والمجتمع المحيط، ومزوّدِي الخدمات، والأموال؛ في بيئة عمل تشجّع على التعلّم من الأخطاء (مع المحاسبة) والتطوير المهني.

التطوير المستمر للأداء وفقاً لمعايير الأداء السائدة والمعايير المقياسية benchmarks الرائدة في مجال الرعاية الصحيّة.

وقد تمّ وضع هذه المعايير بحيث توفّر للمؤسسات الجديدة على أنظمة الاعتماد، اللّبنات الأساسية في سبيل تحقيق الجودة، وتكون لهم في نفس الوقت دليلاً نحو السعي الدائم للتطوير والتميّز. كما تأخذ هذه المعايير في الحسبان وجود درجات مختلفة من مراحل التميّز، فتعتمد مقاييساً للجودة موزّعة على ثلاثة مستويات:

المستوى الأول/ الأساسي: تعكس مقاييس الجودة والمعايير المعتمدة على هذا المستوى حاجة المؤسسات التي لا تزال في طور البناء والنموّ، فتعنى بالهيكليات وآليات سير العمل الأساسية، وتحديداً جوانب الصّحة والسلامة، وكيفية تحسين جودة خدمات الرعاية الصحيّة الأولية المقدّمة.

المستوى الثاني/ المتقدّم: يعتمد هذا المستوى على وجود العناصر الأساسية المذكورة أعلاه من الجودة والسلامة، ليركّز على تعزيز هذه المفاهيم ومأسستها في أطر عمليّة تهدف لتحقيق ثبات في مستوى جودة الأداء والخدمات المقدّمة؛ كما يولي اهتماماً بعناصر تقديم الرعاية الصحيّة التي تركّز على المريض ("المستفيد") Patient-Centered.

المستوى الثالث/ المتميّز: يكون الهدف الأساسي للمؤسسات في هذا المستوى هو تحقيق الريادة في مجال جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحيّة الأوليّة التي تقدمها؛ ويكون اعتمادها لمقاييس الجودة بمثابة تعهّد دائم للتميّز.

أولاً: بناء مركز ناجح للرعاية الصحيّة الأوليّة

المعيار

١. يحدّد القائمون على هذا المركز بشكل واضح ودقيق، الأدوار والمسؤوليات ومهام الاختصاص لكل فرد أو منصب

المبادئ التوجيهية

تقع مسؤولية إدارة المركز وتوزيع الموارد على عاتق القائمين على هذا المركز. ولتسيير هذه المسؤولية، هناك هيكلية عمل رئيسية يجب أن يتم اعتمادها في المؤسسة ككل. هذه الهيكلية تسهّل عمل الموظفين، وتحافظ على الجودة والسلامة، كما أنها تساهم في تطوير الأداء بشكله العام. يجب أن يتمتع الشخص المعين لمنصب إدارة المركز بالمؤهلات المناسبة والخبرة، تحديداً في مجال الرعاية الصحيّة الأوليّة. كما أنه من المفيد أن يمتلك مؤهلات في التدريب الإداري وخبرة في إدارة الموظفين في بيئة مشابهة ضمن هذا المجال.

يجب اعتماد سياسات واضحة بخصوص الاجراءات المالية، وتراعي السياسات العامة والمعتمدة في هذا المجال، مثل السياسات الموضوعة من قبل وزارة الصحة العام أو من قبل هيئات مستقلة أخرى معنية بتنظيم بهذا الشأن.

يجب تقديم تقرير سنوي عن مختلف جوانب أداء المركز، بما في ذلك الجانب المالي.

مقاييس الجودة

المستوى	الهدف	المقياس	
الأساسي	الكفاءة	المركز مرخّص رسمياً لتقديم خدمات الرعاية الصحيّة الأوليّة	١,١
الأساسي	الملاءمة	يبين المركز بشكل واضح للزوار والمرضى ماهية الخدمات التي يسمح له بتقديمها في مجال الرعاية الصحيّة الأوليّة.	١,٢
الأساسي	الكفاءة	تتم إدارة المركز من قبل شخص يمتلك المؤهلات والخبرة المناسبة	١,٣
الأساسي	الكفاءة	يلتقي مدير المركز مع الموظفين بشكل دوري	١,٤
الأساسي	الكفاءة	الموظفون ومزودو الخدمات في المركز قادرين على الوصول إلى المدير في الفترات بين الاجتماعات، وذلك لمتابعة الشؤون والقرارات الإدارية	١,٥

الأساسي	الكفاءة	توجد لائحة تنظيمية خاصة بالمركز، تحدّد بوضوح الأدوار والصلاحيّات والمسؤوليات	١,٦
الأساسي	الكفاءة	يبيدّي المركز شفافية مالية تجاه الممولين وذلك من خلال تقديم تقارير سنوية	١,٧
الأساسي	الكفاءة	يقدم المركز تقارير أداء سنوية لأبرز أصحاب الشأن المعنيين به	١,٨
المتقدّم	التطوير المستمرّ للأداء	يقوم مدير المركز بمراقبة، ورصد، وتقييم، وتعديل، الممارسات الإدارية بالشكل الأنسب لتطوير الأداء بحسب النفقات cost performance	١,٩
الأساسي	التطوير المستمرّ للأداء	يتمّ تقييم الممارسات الإدارية في المركز بشكل سنويّ	١,١٠
المتقدّم	التطوير المستمرّ للأداء	يتمّ تطوير الممارسات الإدارية بناء على نتائج هذا التقييم	١,١١

المعيار

٢. يطور المركز خدماته بما يلبي الاحتياجات الصحيّة للمستفيدين

المبادئ التوجيهية

تحدد أهداف المؤسسة الصحية أو المركز الصحي الغرض من إنشاء المركز أو الهدف العام وقد تحتوي على دور ومهام وخدمات المؤسسة الصحية. أما الرؤية فهي تصف تطلعات المؤسسة الصحية على المدى البعيد، والأهداف رفيعة المستوى أو التوجهات الاستراتيجية.

تتأثر الاحتياجات الصحيّة للمستفيدين/المرضى تبعاً لعدة عوامل، تشمل العوامل الديموغرافية مثل العمر، والاختلاف الثقافي، ومستوى التعليم، واللغة؛ ومعدّلات الوفاة وانتشار الأمراض؛ مثل، الأمراض الشائعة، ومعدّلات الأمراض الحادة مقابل تلك المزمنة (chronic vs. acute illness)، معدّلات الحدوث والانتشار rates of incidence and prevalence، معدّلات الإصابة؛ ووجود عوامل الخطر، مثل معدّلات التدخين، والنظام الغذائي، ومعدّلات استهلاك الكحول والخمور، ومثلها مما يؤدي إلى انعكاسات صحيّة. أضف إلى أنه متى تمّ استيعاب البيئة المحيطة التي يسكن فيها المرضى والعائلات، يمكن للمؤسسات الصحيّة أن تعي أكثر الوضع الصحيّ لمن يقصدها، من عوامل محيطة ومخاطر محتملة ومحدّدات اجتماعية أو بيئية ذات صلة. ويمكن أن تمتدّ هذه البيانات لتشمل الاحصاءات الديموغرافية والاجتماعية، وتلك الخاصّة بالصحة العامة والرقابة ومتابعة الأمراض، والتقييمات التي تجرى للاحتياجات الصحية للتجمعات السكانية، ووجهات نظر المرضى والأفراد حول الرعاية الأوليّة.

ويمكن الحصول على كافة البيانات المذكورة أعلاه من خلال دراسة تقييم لاحتياجات الزوار أو المجتمع، وكذلك عبر التقارير الصحية الوطنية.

ويجب على المركز أن يقيّم مدى ملاءمة خدماته الحالية، ومدى الحاجة لتقديم خدمات جديدة. ومن الممكن أن يشمل التقييم دراسة لتحديد الأولويات، خاصة في حال تم تحديد أكثر من أولوية كحاجة؛ ودراسة لتحديد الموارد الصحية الحالية الموجودة في المجتمع المحيط، والموارد الناقصة؛ وقد يمتدّ هذا ليعني عقد شراكات وصّلات جديدة لتزويد الزوار بالخدمات اللازمة في بيئات أخرى وظروف مختلفة.

كما أن هناك رزمة أساسية من الخدمات التي يجب على كافة عيادات الرعاية الأولية تقديمها كحد أدنى، وهذه الخدمات يحددها القانون. أمّا لتحديد الخدمات الإضافية، فعلى المركز استطلاع آراء وحاجات البيئة المحيطة التي يقدّم فيها خدمات الرعاية الصحية.

ويجب ربط خطة التشغيل السنوية للمركز بخطته الاستراتيجية وأهدافه المؤسسية.

مقاييس الجودة

		يعتمد المركز رؤية وأهداف مكتوبة	٢,١
الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بجمع المعلومات حول الاحتياجات الصحيّة للمستفيدين والمجتمع المحيط	٢,٢
الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بتحليل واستخدام هذه المعلومات التي يجمعها عن البيئة المستفيدة، وعلى أساسها يصمّم ويخطّط لخدماته	٢,٣
الأساسي	الملاءمة	يحدّد المركز خطة استراتيجية بناءً على حاجات المجتمع المحيط بناءً على استطلاعها ودراساتها/تحديدتها	٢,٤
الأساسي	الكفاءة	تتضمّن خطة المركز الاستراتيجية أهدافاً وغايات بعيدة-المدى، وقابلة للقياس	٢,٥
الأساسي	الكفاءة	يضع المركز خطط تشغيل سنويّة يوجّه من خلالها حيثيات سير العمل اليومي	٢,٦
الأساسي	الملاءمة	يتبع للمركز مجلس من أعيان المجتمع حيث يقدم المركز خدماته؛ ويتولى المجلس مسؤولية متابعة ردود فعل وانطباعات المجتمع المحلي تجاه الخدمات التي يقدمها المركز وأدائه	٢,٧
الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بإشراك الزوار والمجتمع المحيط خلال وضع الخطط التشغيلية	٢,٨
الأساسي	الملاءمة	يعتمد المركز الصحي سياسات مكتوبة لمبادئ مشاركة الأفراد والمشاركة المجتمعية.	٢,٩

المعيار

٣. يؤسس المركز لشراكاتٍ بهدف تحسين خدماته في مجال الرعاية الأولية، ودعم آليات التنسيق في مجال خدمات الرعاية الصحيّة الأولية

المبادئ التوجيهية

قد تكون المبادرات في مجال الرعاية الصحيّة الأولية ذات طابع وطني أو محلي. وعلى المركز استخدام المعلومات المتوفرة حول مثل هذه المبادرات، لتوجيه التحسينات اللازمة في طريقة أدائه وتقديمه لخدمات الرعاية الصحيّة الأولية.

ومن خلال تقوية علاقة المركز بوزارة الصحة العامة في لبنان، ستتوسع فرص المركز للحصول على دعم مادي أو عيني للمشاركة في مبادرات تحسين الجودة وما قد يرافق ذلك من حوافز.

كما قد يرثب المركز لشراكات مع مستشفيات أو مع برامج وخدمات خاصة بالمجتمع المحيط. إن التعاون مع مثل هذه الخدمات يساهم في تقديم خدمات رعاية صحية أفضل وذات تنسيق أكبر وتلبي الاحتياجات المتواصلة للمرضى والعائلات. وتبرز في هذا السياق أهمية وجود آلية إحالة فعالة تشمل أيضاً إحالة المعلومات والسجلات الطبية بشكل كامل ومن دون تأخير، للحدّ من ازدواج الخدمات وتقديم أفضل رعاية.

ومن الأمثلة على الشراكات المجتمعية، الشراكات مع المستشفيات والمدارس والخدمات والبرامج التي تركز على المجتمعات المحلية مثل برامج التوعية الصحيّة، وخدمات التغذية، وخدمات الأمومة/الطفولة الخاصة بتجمّعات أو مجتمعات معيّنة، وخدمات العلاج والتأهيل مثل العلاج الفيزيائي والعلاج الإشعاعي (occupational therapy)، والصيدلة، وبرامج وخدمات الصحة العامة، وخدمات النقل الصحي، ومراكز دعم ورعاية المسنين، ومراكز العلاج والتأهيل لذوي العاهات أو للمصابين بأمراض عقلية، ومراكز الطوارئ، وماوي الأيتام والفقراء، ومراكز وخدمات إعادة التأهيل، وخدمات الرعاية المنزلية والرعاية طويلة المدى، وغيرها...

مقاييس الجودة

٣,١	يؤسس/يحتفظ المركز بعلاقة متينة مع وزارة الصحة العامة	الكفاءة	الأساسي
٣,٢	يقوم المركز بجمع وتوظيف المعلومات المتوفرة عن مبادرات وخدمات الرعاية الصحيّة الأولية الموجودة في المجتمع المستفيد/المحيط	الكفاءة	الأساسي
٣,٣	يؤسس المركز لشراكات مع آخرين (مؤسسات، أفراد، برامج،...) من مزوّدي الخدمات ومقدّمي البرامج في مجال الرعاية الصحيّة الأولية؛ بما يلبي الاحتياجات الصحيّة لمرتابيه والمستفيدين	استمراريّة الرعاية	المتميّز

المتميّز	الكفاءة	يؤسس المركز لشراكات مع المدارس/المعاهد/الجامعات المحلية بهدف التثقيف ونشر الوعي الصحي	٣,٤
المتميّز	استمرارية الرعاية	بالتنسيق مع شركائه، يتعاون المركز مع المستشفيات والخدمات ذات المستوى الأعلى في مجال الرعاية الصحيّة مثل مزوّدتي الخدمات المتخصصة أو الاستشارية	٣,٥
الأساسي	استمرارية الرعاية	يتبع المركز عمليّة منهجيّة لنقل وتحويل بيانات المستفيدين وملفّاتهم، من وإلى مزوّدتي خدمات الرعاية الصحيّة الأخرى	٣,٦
الأساسي	الكفاءة	يوقّر المركز معلومات عن برامجه وخدماته لكافة شركائه، والمجتمع المحيط الذي يخدمه، وأصحاب الشأن المعنيين؛ يوزّعها عليهم بالطرق المناسبة وبشكل دوري، حدّه الأدنى مرة واحدة سنوياً.	٣,٧

المعيار

٤. يدير المركز الموارد المالية والبشرية بشكل فعال.

المبادئ التوجيهية

عند تحضير موازنة التشغيل السنوية للمركز، على المعنيين أن يأخذوا في عين الاعتبار أهداف وغايات المركز على المدى البعيد؛ إضافةً إلى آراء الموظفين والعاملين فيه. ويجب أن تشمل الاجراءات المالية على المبادئ الحسائية المتعارف عليها. وفي بعض الحالات، يتم وضع الموازنة وتحديدتها من قبل جهة خارجية؛ لكن ذلك لا يعني انتفاء المسؤولية المالية عن المركز، حيث يظل على عاتق الأخير تطبيق الاجراءات المالية المناسبة وإدارة العمليات المالية ضمن الموازنة المحددة.

الأمر ذاته ينطبق على إدارة الموارد البشرية في المركز، حيث يمكن أن تكون خطة الموارد البشرية موضوعة من قبل جهة خارجية أو مركز إداري متخصص أو مديرية الصحة العامة أو حتى منظمة غير حكومية؛ وفي جميع الأحوال، تبقى المسؤولية المباشرة على المركز في تطبيق هذه الخطة ووضعها موضع التنفيذ متى ما تم اعتمادها.

وتختلف المحددات القانونية للإدارة المالية وكذلك آلية رفع التقارير الدورية بحسب حجم المركز، وبحسب كونه إما مؤسسة خاصة أو عامّة/حكومية. ويجب تحديد المهام والمسؤوليات المحددة ضمن الاجراءات المالية، وتوزيعها بشكل واضح قابل للمحاسبة والمتابعة؛ مثل إدارة حسابات المركز، حسابات الموظفين، توقيع الشيكات، الخ...

أما عدد الموظفين، وتوزيعهم بين أطباء ومزوّدي خدمات وموظّفين وعمّال، فيتمّ تحديده بالنظر إلى عدة عوامل، بينها: ساعات العمل، عدد المستفيدين وعائلاتهم واحتياجاتهم، احتياجات المجتمع المحيط ككل بشكل عام، وكذلك احتياجات الزوار غير الدائمين (un-attached clients) - متى انطبق الأمر؛ الخدمات المقدّمة، بما فيها البرامج والخدمات التي تقدّم بالشراكة مع مؤسسات أو أفراد أو مزوّدي خدمات آخرين. مثلاً، قد يتمّ تشكيل فريق للرعاية الصحيّة الأولية الشاملة يكون أعضاؤه: أطباء متخصصون في مجال الرعاية الأولية، ممرضون، ممرّض ممارس، عامل اجتماعي (social worker)، صيدلي، خبير تغذية، مدير مركز، ومساعدون إداريون.

مقاييس الجودة

٤,١	يحصّر المركز موازنة سنوية للتشغيل ولرأس المال، وفقاً للسياسات والمعايير المالية المعتمدة والمعروفة	الفعالية	الأساسي
٤,٢	يتابع المركز موزانته، وترفع تقارير دورية عن أدائها المالي	الفعالية	الأساسي
٤,٣	يلتزم المركز بالمقررات التشريعية بخصوص إدارة موارده المالية وتقديم التقارير المالية	الكفاءة	الأساسي
٤,٤	يحدّد المركز بشكل واضح كافة المسؤوليات والصلاحيات في إدارة العمليات المالية	السلامة	الأساسي
٤,٥	يتبنّى المركز خطة لإدارة الموارد البشرية، تساعد على تحقيق أهدافه التشغيلية والاستراتيجية	الفعالية	الأساسي
٤,٦	يتوفّر في المركز عدد كافٍ من الأطباء، ومزوّدي خدمات الرعاية الصحية الآخرين، والموظّفين المكتبيين، ومتخصّصو تقنيّات المعلومات (IT)؛ بما يمكنه من أداء عمله على أكمل وجه، وبأسلوبٍ آمنٍ وفعالٍ	الكفاءة	الأساسي
٤,٧	يعتمد المركز سياسات لتوظيف -والحفاظ على الموظفين من- الكوادر اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين من الزوار والمرضى.	الكفاءة	الأساسي

المعيار

٥. يعمل المركز ضمن مجتمعه لتعزيز الواقع الصحيّ ومنع الأمراض.

المبادئ التوجيهية

يحتاج المرضى وعائلاتهم والمجتمع ككل إلى توعية دائمة بالمفاهيم الصحيّة، والمخاطر الصحيّة التي يتعرّضون لها وكيفية مواجهتها؛ وذلك بهدف تعزيز الواقع الصحيّ والحدّ من انتشار الأمراض قدر الامكان في المجتمع المحيط. هذه التوعية يجب أن تشمل أنماط الحياة والممارسات الصحيّة، أهميّة ضرورة الاكتشاف المبكرّ للأمراض، وكيفية التقليل من المخاطر الصحيّة. ويجب على المركز أن يوفّر هذه المعلومات للمجتمع بشكل مكتوب، مثلاً عبر المطويات.

مقاييس الجودة

الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بحملات دورية ضمن مجتمعه المحيط؛ تعنى هذه الحملات بالوصول إلى أكبر جمهور ممكن، وتوعيته صحياً.	٥,١
المتقدّم	الملاءمة	يلجأ المركز ضمن هذه الحملات إلى الأساليب المدروسة في مجال التوعية الصحيّة، والتي أثبتت قدرتها على احداث تغيير ملموس في تصرّفات الجمهور المتلقّي.	٥,٢
المتقدّم	الملاءمة	يطبق المركز في هذه الحملات التقنيات والاستراتيجيات التعليمية التفاعلية، التي تقدّر قيمة مشاركة المتلقّين في عرض آرائهم وخبراتهم، كجزء من عملية التعليم والتوعية.	٥,٣
المتقدّم	الملاءمة	يوفّر المركز حصصاً تعليمية وتدريبية لتنمية معرفة ومهارات أفراد المجتمع، حول الشؤون الصحيّة وكيفية حفاظهم على صحتهم.	٥,٤
المتميّز	التطوير المستمرّ للأداء	يتابع المركز بشكل دوريّ أثر نشاطاته على الوضع الصحيّ العام في المجتمع المحيط وفي تعزيز صحّة أفراده.	٥,٥

المعيار

٦. يركّز المركز بشكل محوريّ على المستفيد/المريض (client-centered).

المبادئ التوجيهية

يجب أن تقوم فلسفة العمل في المركز أساساً محورية المستفيد/المريض ومركزيته في عملية الرعاية. ويشمل هذا تأسيس -الحافظة على- علاقة مفتوحة، قائمة على الشفافية والمصادقية والاحترام، مع الزوار والمستفيدين وعائلاتهم.

ويجب أن يضع المركز قيد التطبيق وسائل للتحقق من أن الموظفين يقومون باطلاع المرضى على حقوقهم، ويلتزمون بهذه الحقوق ومسؤوليتهم تجاه أدائها. كما يجب اطلاع الموظفين بشكل خطي على مبادئ ممارسة المهنة وعلى التشريعات الوطنية ذات الصلة بحقوق المرضى والقوانين التي تكفل هذه الحقوق.

ومن السياسات والاجراءات التي تتبّع عادة لحسم أية اشكالات قد تنتج عن تعارض في المصالح، إجبار المركز على تزويد الخدمات التي تضع مصلحة المستفيد/المريض أولاً، ولا تتعارض في الوقت ذاته مع أي من المصالح المادية أو المصالح الأخرى للمركز. ومن المواضيع التي يمكن أن تنتظر لها مثل هذه السياسات والاجراءات: آليات تأسيس وانهاء العلاقة مع الزوار/ المستفيدين؛ الصندق والانفتاح بخصوص الشؤون والترتيبات المالية منذ البداية واطلاعهم على الكلفة قبل تقديم أية خدمة أو علاج؛ التعامل بصراحة وشفافية مع موظفي المركز، ومزودي الخدمات، والمؤسسات الأخرى، فيما يختص بالاجراءات والترتيبات المالية؛ والتصريح بشكل كامل، للموظفين والزوار المستفيدين، عن أية مصالح مادية ضمن المؤسسات التي قد تكون على صلة ما بالمركز عبر شراكة أو اتفاقية تجارية.

كما يجب الاطلاع على آراء المستفيدين بخصوص مواصفات المكان/المركز، مثل سلامة المكان، ونظافته، وميسورية الوصول إليه، ومدى توفر الراحة فيه. وعلى المركز الاستفادة من هذه الآراء في تحسين بيئته العامّة؛ والتأكد من أنّ الزوار لا يشعرون بالحرج من ابداء رأيهم أو شكواهم، بل يسعون بأريحية للتعبير عنها وإبصالها.

مقاييس الجودة

٦,١	يقوم المركز باطلاع المستفيدين والموظفين على حقوقهم ومسؤولياتهم	الملاءمة	الأساسي
٦,٢	يوقّر المركز خدماته بناءً على معايير معتمدة لأخلاقيات المهنة والممارسة الشريفة	الملاءمة	الأساسي
٦,٣	يعتمد المركز سياسات واجراءات محددة لمنع حصول تضارب بين المصالح المادية أو المصالح أخرى	الملاءمة	الأساسي
٦,٤	يلتزم المركز بالمعايير المهنية والتشريعات المتعلقة بالخصوصيات والثقة	الكفاءة	الأساسي
٦,٥	تتّصف أماكن الاستقبال وقاعات الانتظار بكونها نظيفة ومريحة، ومعدّة بحيث تحترم خصوصية المستفيد وثقته	الكفاءة	الأساسي
٦,٦	يتمّ إعداد وتجهيز أماكن العمل داخل المركز (التشخيص، المعاينة، العلاج، الخ...) بحيث تأخذ في عين الاعتبار راحة المستفيد، وتحترم خصوصيته وثقته	الكفاءة	الأساسي
٦,٧	يهتمّ المركز بجمع وتوظيف آراء المستفيدين وعائلاتهم حول مواصفات المكان/المركز	الملاءمة	الأساسي
٦,٨	يأخذ موظفو المركز في عين الاعتبار، تنوع المستفيدين واختلافهم من حيث الجنس، والخلفية الثقافية، والعمر، والوضع المادي والاجتماعي، والدين، والاعاقة -ان وجدت.	الملاءمة	الأساسي

الأساسي	الكفاءة	يقوم المركز باطلاع زواره وأصحاب الشأن المعنيين على الكيفية التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى	٦,٩
الأساسي	الكفاءة	يعتمد المركز نظاماً لمتابعة الشكاوى التي يتلقاها من الزوار والمرضى وأصحاب العلاقة؛ سواء كانت خطية أو شفوية	٦,١٠
الأساسي	التطوير المستمر للأداء	يحرص المركز على التحقيق بدقة في الشكاوى المقدّمة من المرضى والزوار وأصحاب العلاقة، ويجيبهم عليها، ويتابعها	٦,١١

ثانياً: المحافظة على سلامة أداء مراكز الرعاية الصحية الأولية

المعيار

٧. يهتمّ المركز بمراقبة الأخطار، وحماية أمن وسلامة مرتاديه والبيئة المستفيدة

المبادئ التوجيهية

بعض الأخطار التي يجب الانتباه إليها في المركز: المخاطر الجسدية؛ مشاكل الآلات؛ التسريبات المحتملة للمواد، النفايات، أو أية مواد أخرى مؤذية؛ تصرفات الزوار التي قد ينتج عنها إصابات أو حوادث؛ الأخطاء أو المشاكل التي تنتج عن التوصيف أو الاستعمال أو التخزين الخاطئ للدواء، أو خلال التخلص من بعض الأدوية. ومن الممكن التخفيف من هذه المخاطر واحتمالات حصولها، من خلال الحرص بشكل دوريّ على توفير فرص لتبادل المعلومات حول المشاكل المحتملة والحوادث التي وقعت فعلاً.

ويجب أن يعتمد المركز اجراءات خاصة بالمراقبة، والمتابعة والتحقق، والتقرير، حول الاحداث غير المتوقعة والتي تؤدي إلى تطورات غير مرغوب فيها مثل الوفاة أو فقدان العضو أو وظيفته (Sentinel Events)، والاحداث غير المخطط لها والتي كادت ان تتسبب في تطورات غير مرغوب فيها ولكن تلك التطورات لم تحدث بالفعل ويمكن الاشارة لها بحالات الاقتراب (Near-Misses)، وحالات النتائج العكسية العارضة (Adverse Events). هذه الاجراءات يجب أن تشمل التحقيق في كافة الحوادث والحالات، والقيام بالتصرفات اللازمة لمنع تكرار الحادثة أو الوضع ذاته، ومراقبة الحوادث ومتابعتها لاستخلاص الدروس والعبر منها والاستفادة منها في إدخال التحسينات. وتكون الكوادر التي تقدّم خدمات الرعاية الأولية مسؤولة عن تطبيق هذه الاجراءات ووضعها موضع التنفيذ. وتعرّف حالات الاقتراب على أنّها الحالات أو المواضيع التي كان من الممكن أن تتسبب باصابة أو مرض، لكن لم يحصل ذلك بسبب الصدفة أو بسبب حصول تدخّل في الوقت المناسب. ومن الأمثلة على هذه الحالات في مجال الصحّة الأولية: الأخطاء في توصيف الأدوية، الأخطاء في طلب أو تزويد الدواء، الأخطاء في طلب أو متابعة العلاج، الأخطاء في طلب ومتابعة الفحوصات التشخيصية؛ أو ما قد ينتج عن سوء استخدام الآلات والتجهيزات الطبيّة أو عطل فيها.

مقاييس الجودة

٧,١	تمّ تدريب أفراد فريق المركز على تحديد وإدارة المخاطر	السلامة	الأساسي
٧,٢	يشارك الموظفون ومقدّمو الخدمات في المركز في اجتماعات دورية قصيرة، يتمّ فيها تبادل المعلومات حول مخاطر السلامة المحتملة، وكيفية التقليل من احتمالات وتبعات ارتكاب الأخطاء،	السلامة	الأساسي

		وتحسين جودة الخدمة	
الأساسي	السلامة	يراقب المركز أنماط الحدوث ومعدلات الحالات غير المرغوب فيها، وحالات الاقتراب، وحالات النتائج العكسية؛ ويتابعها ويحقّق فيها.	٧,٣
الأساسي	السلامة	يلتزم الفريق العامل في المركز بالاجراءات والسياسات الخاصّة بالتصريح عن حالات النتائج العكسيّة العارضة ورفع تقرير عنها، بما في ذلك للزوار المستفيدين/المرضى وعائلاتهم	٧,٤
الأساسي	السلامة	يتّخذ المركز الاجراءات اللازمة لتفادي تكرار حصول الحالات غير المتوقّعة، أو حالات الاقتراب، أو حالات النتائج العكسية العارضة؛ ويجري التحسينات المطلوبة في نظم واجراءات الحماية والسلامة	٧,٥

المعيار

٨. يوفر المركز بيئة عمل آمنة وفعالة لتقديم الخدمات

المبادئ التوجيهية

يجب أن يكون مكان العمل ملائماً لطبيعة العمل المشترك والأداء الجماعي، والتفاعل المستمر المطلوب، وتقديم خدمات الرعاية الأولية في الوقت الصحيح؛ ويدعم كل ذلك من خلال تمتّعه بمواصفات البناء والتجهيزات المطلوبة. ومما تنصّ عليه التشريعات والمعايير المتبّعة في هذا الخصوص، اعتبارات التدفئة والتهوية والتكييف وأنظمة التحكم بحرارة البيئة والرطوبة والروائح، وتوفير الهواء النظيف؛ والحماية من التعرّض للتدخين السلبي؛ والتأكد من سلامة تجهيزات البناء من أبواب ونوافذ وأسقف ومصاعد، ومطابقتها للمعايير؛ وتوفير التجهيزات والمفروشات اللازمة التي تراعي اعتبارات بيئة العمل والهندسة البشرية/الإنسانية، وتلبي احتياجات المستفيدين والموظّفين، خاصة ذوي الاحتياجات الخاصّة؛ وأنظمة الحماية التي تحفظ أمن الموظفين والمستفيدين.

أما بخصوص أنظمة الحماية من الحرائق ومخاطرها، فيجب الانتباه إلى مسائل التدخين، وأجهزة الانذار من التدخين، ومطافئ الحريق، وخطط اخلاء المكان، والعناوين التي يجب الاتصال بها في حالات حصول حريق طارئ. ويجب القيام باجراءات كشف دورية من قبل هيئة مختصّة، خاصّة في حال تمّ احداث تغييرات رئيسية في مكان العمل. وعلى أصحاب الشأن في المركز أن يشجّعوا كافة الموظفين والكوادر على المشاركة في التدريبات، ومتابعة وتوثيق هذه المشاركة.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يتمتع مكان العمل بالموصفات والمعايير الأساسية المطلوبة في البناء والتجهيز	٨,١
الأساسي	السلامة	هناك نظام احتياطي للكهرباء والماء والتدفئة في المركز	٨,٢
الأساسي	السلامة	يقوم المسؤولون في المركز بجدولة وتوثيق اجراءات الكشف الدورية، والاختبارات، واجراءات الصيانة التي تجرى لأنظمة كشف الحرائق، والانذار، والاطفاء؛ بهدف تقليل احتمالات الحرائق ومخاطرها	٨,٣
الأساسي	السلامة	يحرص المركز على توعية الأفراد المستفيدين والموظفين بخصوص منع الحرائق والحماية منها	٨,٤
الأساسي	السلامة	يجري المسؤولون عن المركز تمارين دورية للموظفين بخصوص اخلاء المكان عند حصول حريق	٨,٥
الأساسي	السلامة	تتم صيانة المركز وتجهيزاته بشكل دوري	٨,٦
الأساسي	الكفاءة	يتمّ الحكّم بشدرجة الحرارة والتهوئة داخل المركز بشكل مناسب	٨,٧
الأساسي	الكفاءة	يسير العمل في المركز بشكل يحافظ على البيئة ويخفّف قدر الامكان من الإضرار بها	٨,٨

المعيار

٩. تتم إدارة التجهيزات الطبية في المركز بشكل آمن

المبادئ التوجيهية

عند اختيار التجهيزات الطبيّة، يجب أخذ عدة عوامل بعين الاعتبار، أبرزها: آراء الموظفين والمستفيدين؛ أنواع الخدمات المقدّمة؛ الخبرة والمعرفة اللازمة لاستخدامها؛ المخاطر المحتملة والاجراءات المطلوبة لمنع الأذى أو انتقال الأمراض، مثل التعقيم وإعادة المعالجة، والسلامة والصحة الوظيفية، والنفايات الناتجة وكيفية التخلص منها؛ أحدث المستجدات العلميّة في مجال الأبحاث والتقنيّات الطبيّة؛ وإذا ما كانت الفوائد المتوقّعة تستحقّ الكلفة المقدّرة.

أما المعدّات، فتشمل اجراءاتها الوقائية ضمن برامج صيانتها: الكشوفات الدورية؛ إدارة ومتابعة أداءها ضمن دورتها/حياتها في الخدمة؛ الاحتفاظ بها في مكان آمن وملائم؛ والخدمات والتصلّيات الطارئة. مثل هذه الاجراءات ستساعد المركز على التأكّد من أنّ تجهيزاته ومعدّاته الطبيّة تعمل بشكل آمن وسليم، وتأخذ في الحسبان احتمالات حصول الأعطال أو الأضرار التي قد تتسبب باصابة العمّال أو المرضى.

مقاييس الجودة

الأساسي	الكفاءة	يُتبع المركز اجراءات منهجية محددة لاختيار التجهيزات الطبية	٩,١
الأساسي	السلامة	يُتبع المركز اجراءات منهجية محددة، وموثقة، لاعداد كافة التجهيزات الطبيّة الجديدة، ولتعويضها calibrating، والتأكد منها	٩,٢
الأساسي	الكفاءة	يتمّ تدريب الموظفين المعيّنين في المركز على كيفية تشغيل الآلات الجديدة أو المتخصّصة	٩,٣
الأساسي	السلامة	هناك جدولة محددة لمواعيد اجراء الصيانة الوقائية لكافة الآلات والمعدّات الطبيّة في المركز	٩,٤
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز جداول لمتابعة المعدّات الطبيّة، وتطويرها أو استبدالها متى لزم الأمر	٩,٥
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز أنظمة للتحقق من مطابقة المعدّات والتجهيزات الطبيّة المستخدمة للمعايير المطلوبة ولإرشادات جهة التصنيع	٩,٦
الأساسي	الكفاءة	يرتّب المركز عقوداً مع مزوّدين خارجيين لخدمات الصيانة	٩,٧
الأساسي	السلامة	يُتبع المركز اجراءات منهجية وموثقة لإدارة الحوادث المتعلقة بالتجهيزات والمعدّات الطبيّة، بما في ذلك الحالات العارضة (Adverse Events) التي تتضمن نوعاً من الاستخدام الخاطئ	٩,٨
الأساسي	الكفاءة	يمكن للموظفين في المركز الاتّصال بمصدر مطلع على حيثيات التجهيزات الطبيّة وتشغيلها، والوصول إليه واستشارته متى لزم الأمر؛ خاصة عند حصول مشاكل	٩,٩

المعيار

١٠. الإدارة السليمة والأمنة لبيئة المختبرات والمعدات والأجهزة المختبرية، وكذلك الصيانة.

المبادئ التوجيهية

تختلف المعايير والقوانين والإجراءات المتبعة في خدمات المختبرات بحسب تفاصيل الخدمات التي تقدمها هذه المختبرات، لكن هذه المعايير تنطبق على كافة المراكز، بما في ذلك تلك التي تقدم الحد الأدنى من الفحوصات المختبرية. ويمكن للمراكز والعيادات الطبية الرجوع إلى المبادئ التوجيهية ذات الصلة فيما يتعلق بتراخيص المختبرات الطبية العيادية للحصول على مزيد من الإرشادات التوجيهية.

بهدف الحفاظ على بيئة نظيفة، يجب أن تكون الجدران والأسطح والأرضيات ناعمة ومانعة للانزلاق، وخالية من التشققات والانفراجات/الفتحات خاصة عند المفاصل، كما يجب أن تكون غير قابلة لامتناس أي من مواد التنظيف والتعقيم.

ويجب على المراكز والعيادات أن تعتمد آليات معيارية ومنهجية للوسوم التصنيفية (labels) للمعدات والمفاعلات (reagents) والوسائط (media)، وصيانتها، مع الحرص على تحديث كل ما يتعلق بها، ويشمل ذلك التخلص من أي معدات أو مفاعلات أو وسائط غير مناسبة أو منتهية الصلاحية أو غير سليمة أو مفتقدة للجودة المطلوبة.

وعند تخزين العينات، يجب على المعنيين الاحتفاظ بسلامة واستقرار كل عينة، والحرص على عدم الالتباس في حالات إجراء الفحوصات والتحليلات المتكررة أو الإضافية.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	تستوفي خدمات المختبرات كافة القوانين والمعايير والإجراءات المتبعة في الممارسات.	١٠,١
الأساسي	الفعالية	تتوفر في مختبرات المركز/العيادة المعدات والتجهيزات الكافية لإجراء الخدمات المقدّمة بكفاءة وسلامة.	١٠,٢
المتقدم	محورية المريض في الرعاية	هناك مكان مخصص لأخذ العينات المخبرية، مستقل عن أماكن الاستقبال والانتظار، وكذلك الأمر بالنسبة لغرف المختبر بما في ذلك أماكن جمع العينات وأماكن التحليل وإجراء الفحوصات.	١٠,٣
الأساسي	السلامة	إن تقسيم مساحات المختبر يسهل إجراءات غسل وتنظيف وتعقيم مساحات العمل والتجهيزات والأرضيات.	١٠,٤
الأساسي	السلامة	إن مساحات العمل في المركز/العيادة، بما في ذلك الجدران والأرضيات والأسطح، نظيفة وتتم صيانتها بشكل جيد.	١٠,٥
الأساسي	السلامة	إن تقسيم مساحات المختبر يساهم في الحدّ من الالتباس وتلوث العينات من حيث الفصل بين الإجراءات غير المتلائمة، مثل علوم الجراثيم وعلوم الطفيليات.	١٠,٦
الأساسي	السلامة	يتلقى العاملون تدريبات بخصوص إجراءات غسل اليدين؛ أيضاً، من السهل الوصول إلى مرافق غسل اليدين والتي بدورها	١٠,٧

		يتم تجهيزها بالشكل الكافي.	
الأساسي	السلامة	يحرص العاملون على السلامة في إجراءات أخذ العينات والحرص على عدم التلوث أو الالتباس، وفي إجراءات التخلص من مواد النفايات بما يتوافق مع المتطلبات والمعايير ذات الصلة.	١٠,٨
الأساسي	الملاءمة	توجد التجهيزات والمعدات المخبرية في أماكن مستقلة عن أماكن تخزين العينات وذلك للحفاظ على سلامة العينات.	١٠,٩
الأساسي	الملاءمة	يحرص العاملون في المختبر على الظروف البيئية للعمل (درجة الحرارة، الرطوبة، التهوية) داخل المختبر وفي أماكن التخزين وذلك للحفاظ على سلامة العينات والمعدات والتجهيزات، من خلال الرصد والتوثيق الدوري لهذه المؤشرات البيئية.	١٠,١٠
الأساسي	السلامة	يوجد نظام إنذار خاص بالمعدات والتجهيزات التي تستوجب تنبيه العاملين في المختبر إلى أي تغييرات في المؤشرات البيئية (الحرارة، الرطوبة، التهوية وغيرها) وكذلك إلى أي أعطال. ويتم التحقق من كفاءة نظام الإنذار هذا بشكل دوري.	١٠,١١
الأساسي	السلامة	يتم الكشف على المعدات والتجهيزات في المختبر بشكل دوري، وكذلك صيانتها والتحقق من دقتها والكشف عليها بشكل دوري.	١٠,١٢
الأساسي	السلامة	يتم وسم التجهيزات والمفاعلات والوسائط واستخدامها بشكل سليم. (labeling)	١٠,١٣
الأساسي	السلامة	يهدف تجنّب التلوث أو السمية (toxicity)، يستخدم العاملون في المختبر مواد معيارية ذات جودة (الأنتقى) مع اعتماد تقنيات التعقيم في تحضير التجهيزات والمفاعلات و/أو الوسائط كما قد تلزم بحسب الإجراءات المعيارية.	١٠,١٤

المعيار

١١. يقدم مركز الرعاية الطبية خدمات المختبرات بشكل سليم.

المبادئ التوجيهية

يعتمد المركز الصحي قيد التطبيق سياسات وإجراءات لكافة وظائف المختبر، بما في ذلك تحديد العينات وتخزينها ومعالجتها ونقلها، والتعامل مع الطلبات الطارئة، وإيصال النتائج، وإعداد وكتابة التقارير، وضمانات الجودة.

كما ويقوم المختبر بتوثيق كافة العينات التي يستلمها في دفتر سجلات أو صحيفة عمل أو على جهاز كمبيوتر أو غيرها من أنظمة المعلومات، كما ويتم رسم كل عينة بالمحددات المناسبة (labeling).

أما عند معالجة ونقل العينات، يجب أن يكون هناك تحديد واضح للإجراءات والمواصفات المعتمدة في انتقاء وإجراء آليات الاختبار الملائمة. وتختلف متطلبات وشروط النقل بحسب طبيعة العينات والاختبارات التي سيتم إجراؤها.

وتشمل إجراءات التعامل مع الطلبات الطارئة آليات المعالجة السريعة، والمتطلبات والشروط الخاصة لنقل العينات، وأية متطلبات وشروط إضافية أو محددة في التقرير. ويعتمد فريق المختبر بشكل واضح الأرقام والنتائج التي تستوجب لفت النظر الطارئ والمباشر (panic values) لكل من الاختبارات، كما ويقوم بتحديد الطلبات الطارئة وتصنيفها ووسمها بآلية مميزة لها.

يقدم المختبر تقارير كتابية للفحوصات التي تم إجراؤها. ويعتمد المركز الصحي سياسة منهجية معيارية لجهة إصدار النتائج، بما في ذلك السجلات التعريفية المناسبة (اسم المختبر أو القسم، التاريخ والمعرف الخاص بالشخص المعني بالاختبار، والتوقع، والتحليلات والإجراءات، ومحددات الجودة)؛ والجهات التي يسمح لها بالاطلاع على النتائج، وإجراءات إيصال النتائج مباشرة إلى المستفيدين/الزوار والتواصل المباشر معهم في الحالات الطارئة؛ والحرص على الثقة والخصوصية في إصدار النتائج عبر الهاتف أو إلكترونياً. ويقوم العاملون في المختبر بتوثيق التغييرات في سجلاتهم والتوقيع على ذلك، مع توثيق سبب التغيير.

كما ويعتمد المختبر قيد التطبيق برنامجاً للسلامة يعني بشؤون السلامة الوظيفية وسلامة بيئة العمل وغيرها من الإجراءات التي تقلل من المخاطر وتدعم سلامة وأمن بيئة العمل. ويتم إجراء تقييمات للمخاطر بهدف تحديد الأمور التي من شأنها أن تؤثر على سلامة العينات. ويقوم فريق العمل بتصنيف المفاعلات البيولوجية بحسب المخاطر المحتملة في التعاطي الفردي مع المفاعل، والمخاطر المحتملة على المجتمع المحلي في حال حصول أي تسرب أو تلوث، واحتمالات العدوى، وتوفر العلاج.

مقاييس الجودة

الأساسي	الملاءمة	يتم الإشراف على المختبر في المركز الصحي من جهة طبيب مرخص ومتخصص في مجال المختبرات، وبدعم من فني	١١,١
---------	----------	---	------

		مختبرات.	
المتقدم	الملاءمة	يعتمد العاملون في المختبر نماذج معيارية في الطلبات لغرض جمع وتوثيق المعلومات الضرورية حول المستفيدين/المرضى، والعينة أو العينات، والتحليل المطلوبة.	١١,٢
الأساسي	الملاءمة	يتحقق فريق المختبر من هوية المريض من خلال التأكد من اسمه وتاريخ الميلاد، وذلك قبل البدء بأي إجراء.	١١,٣
الأساسي	الملاءمة	قبل أخذ أي عينة، يتم الحصول على الموافقة المطلعة للمريض (informed consent)	١١,٤
الأساسي	الملاءمة	يعتمد فريق المختبر إجراءات وسياسات مكتوبة فيما يتعلق بحالات الفشل في أخذ العينة، والتي تشمل عدد محاولات الفصد/الخرع المسموح بها، وتقنيات الفصد/الخرع المقبولة، والتعليمات التي يجب إبلاغ المريض بها في حال سيتوجب عليه العودة في يوم آخر.	١١,٥
الأساسي	الإتاحة	يتبع العاملون في المختبر سياسة واضحة لتحديد الطلبات الطارئة والعاجلة والتعاطي معها.	١١,٦
الأساسي	السلامة	يتبع العاملون في المختبر إجراءات معيارية في نقل العينات ضمن المركز الصحي، من وإلى المختبر، وكذلك خارجياً إلى مختبرات أخرى، وذلك بأسلوب سليم وموثق وذو خصوصية بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعيارية المعتمدة في هذا الخصوص.	١١,٧
الأساسي	الملاءمة	يتبع العاملون في المختبر إجراءات منهجية معيارية في ضمان سلامة العينات التي يتم استلامها بعد ساعات، في حال ينطبق الأمر.	١١,٨
المتقدم	السلامة	يتم إعطاء كافة العينات محددات تعريفية مميزة (وسم تصنيفي unique label identifier) مع توثيق ذلك في سجل خاص يضم تاريخ ووقت الاستلام والشخص المسؤول عن الاستلام.	١١,٩
المتقدم	الملاءمة	يتم تخزين العينات بأسلوب مناسب بحسب نوعية العينات	١١,١٠

		وطبيعتها ومتطلبات الاختبار.	
الأساسي	الملاءمة	يتبع العاملون في المختبر إجراءات منهجية واضحة في حسم أي قرار بخصوص الحالات التي قد تستوجب تحاليل إضافية، ثم الإجراءات التي سيتم اتباعها.	١١,١١
المتقدم	الملاءمة	يعتمد العاملون في المختبر نموذجاً معيارياً للتقارير، ويتم تعميمه على كافة مستخدمي المختبرات.	١١,١٢
الأساسي	السلامة	يتبع العاملون في المختبر إجراءات معيارية منهجية في تسليم النتائج وبالتحديد تلك التي تقع في خانة الحالات الطارئة التي تستوجب الاستنفار والمعالجة الطارئة (panic values)، ويشمل ذلك إبلاغ الطبيب المعني مباشرة للمتابعة.	١١,١٣
المتقدم	الملاءمة	يعتمد العاملون في المختبر سياسة محددة للتواصل الشفهي بخصوص النتائج.	١١,١٤
المتقدم	الملاءمة	توجد خطة لتحسين الجودة لدى قسم خدمات المختبر في المركز الصحي.	١١,١٥
المتميز	الملاءمة	يوجد نظام داخلي للتحكم بالجودة ضمن قسم المختبر، بما في ذلك التحقق من دقة النتائج والتحاليل.	١١,١٦
المتقدم	الملاءمة	يشارك العاملون في المختبر في برامج خارجية تعنى بالجودة، وذلك عبر اختبارات المهنية والمقارنات المعيارية ما بين المختبرات.	١١,١٧
المتقدم	السلامة	يقوم العاملون في المختبر بتوثيق النتائج المتعلقة بضمانات الجودة، وتحديد الجوانب الإشكالية والثغرات، والخطوات التي سيتم من خلالها معالجة هذه الجوانب، وفرص التحسين.	١١,١٨
الأساسي	الملاءمة	يحدد العاملون في المختبر أيًا من حالات عدم توفر الدقة أو نقصها، أو حالات الإشكاليات أو النقص، ويتم معالجتها بشكل ملائم وسريع.	١١,١٩
الأساسي	الملاءمة	يتم توفير تقارير الاستخدام السنوية للجهات أصحاب الشأن والمعنيين من أفراد ومؤسسات.	١١,٢٠

المتقدم	الملاءمة	يقوم العاملون في المختبر بإعداد وتطبيق برنامج فعال لسلامة المختبرات، مع الرصد والتقييم المستمر.	١١,٢١
الأساسي	السلامة	كجزء من برنامج سلامة المختبرات، يحرص العاملون في المختبر على تحديد المخاطر للعاملين والموظفين والمرضى والزوار، وتقييمها، والحد منها.	١١,٢٢

وفيما يتعلق بفرق المختبرات المعنية بإجراء الفحوصات الفورية في نقاط الرعاية Point of Care Testing (POCT):

الأساسي	الملاءمة	يتم توفير خدمات فحوصات POCT بأسلوب منهجي سليم وبفعالية وكفاءة.	١١,٢٣
الأساسي	الملاءمة	بالنسبة للمراكز الصحية التي توفر خدمات فحوصات POCT، يتولى أحد أفراد الفريق الصحي مسؤولية إجراء اختبارات ضمانات الجودة الداخلية فيما يتعلق بتجهيزات إجراء الفحوصات وتنسيق الخدمات ما بين المركز الصحي والمختبر المركزي الذي يشرف على خدمات الفحوصات.	١١,٢٤
الأساسي	السلامة	يتم توثيق تاريخ ووقت إجراء الفحص، والشخص الذي أجرى الفحص، ونتائج الفحص، والخطوات المطلوب اتباعها في حال كانت النتائج خارج الحدود الطبيعية، وذلك في سجلات المريض/ المستفيد من طرف متخصص في الرعاية الصحية الذي يجري أياً من فحوصات POCT.	١١,٢٥

المعيار

١٢. يقدم المركز الصحي خدمات التصوير التشخيصي مع الحرص على جوانب السلامة.

المبادئ التوجيهية

تختلف القوانين، والممارسات والمعايير المعتمدة في خدمات التصوير التشخيصي بحسب الخدمة المحددة المقدمة من جهة المركز الصحي.

ويهدف الحفاظ على بيئة نظيفة وسليمة، يجب أن تكون الجدران والأسطح والأرضيات ناعمة وممانعة للانزلاق، وخالية من التشققات والانفراجات/الفتحات خاصة عند المفاصل، كما يجب ألا تمتلك خاصية امتصاص أي من مواد التنظيف والتعقيم. ولا بد في هذا السياق من الحرص على التحكم الكافي بدرجة الحرارة ومستوى التهوية لضمان سلامة المرضى والكوادر المهنية، إلى جانب الحرص على التشغيل الأفضل للمعدات وسلامة عملها من الأعطال. وتساعد التهوية على إزالة الأبخرة الكيماوية السامة من أماكن العمل، وقد يكون من متطلبات التهوية السليمة اعتماد تجهيزات ومعدات خاصة مثل أغطية الأبخرة. وعلى المركز الصحي أن يرصد بشكل دوري مستمر جودة التهوية بحسب السياسات والإجراءات المعتمدة. كما يجب أن تكون مساحات التخزين ذات مستوى تهوية جيد، وأن يتم تنظيفها وتعقيمها باستمرار.

ولضمان تقديم خدمات التصوير التشخيصي بطرق سليمة وآمنة، يجب أن يتم تقديم هذه الخدمات فقط بناء على طلب من الأطباء أصحاب هذه الصلاحية (أو المخولين بذلك). وقبل تقديم خدمات التصوير التشخيصي، يجب أن يتم إجراء تقييمات المخاطر لكل عميل/مريض. ولا بد من سؤال النساء بعمر الحمل عن احتمال كونهن حوامل، وتوثيق إجابتهن. وفي حالات النساء الحوامل، لا بد من وجود تقرير طبي من الطبيب الذي أحالها، ثم يجب على المرأة المعنية (الحامل) أن توقع على موافقة مسبقة مطلعة قبل الخضوع لأي تصوير بالأشعة xray. كما يجب التحقق من المرضى لجهة عدم وجود أي أجهزة مزروعة مثل أجهزة ضبط نبضات القلب. وعلى فريق العمل أن يكون مطلعاً على سياسات وإجراءات إدارة الحالات الطبية الطارئة. وفي الحالات التي يتم فيها استخدام مادة ملونة عبر التغذية الوريدية، لا بد من وجود مجموعة أدوية الطوارئ جاهزة في غرفة العمليات/الإجراء.

ولا بد من استكمال طلبات الإجراء بشكل وافي ويجب أن يشمل كل طلب على المحددات التعريفية للمريض، وهي محددات أساسية وفريدة خاصة به تشمل اسم المريض، ورقم تعريفه خاص به، والعمر، أو تاريخ الميلاد، والجنس، والتاريخ المرضي. أيضاً في حال سيتم استخدام أجهزة تصوير أو مسبار طبي، فلا بد أن تكون هذه التجهيزات أيضاً واضحة وذات رقم تعريفه بحيث يسهل لاحقاً التحقق في أي حالات انتشار عدوى أو تتبع الجهاز أو ضمانات الجودة.

عند إعداد تقرير تفسير النتائج والتواصل مع المريض بشأنها، يجب أن تتبع العيادة السياسات والإجراءات المتبعة، بما في ذلك إجراءات تقييم جودة الصور، وأوقات تسليم النتائج والصور، والنتائج غير الطبيعية أو غير الاعتيادية أو غير المتوقعة أو الطارئة. ويتم تعريف النتائج غير الاعتيادية أو غير المتوقعة أو الطارئة على أنها النتائج التي تتطلب قرارات حاسمة ومباشرة لإدارة الحالة المرضية. كما يجب على الفريق الطبي إطلاع الأخصائيين الطبيين ممن طلبوا الإحالة إلى التصوير على أية تباينات أو اختلافات ما بين التقرير الأولي الطارئ/العاجل والتقرير النهائي المكتوب. وقد يشمل مفهوم إتاحة خدمات التشخيص إتاحة

الوصول إلى خبراء في مجالات التشخيص متى ما قد يلزم، لاطلاع آلية اختيار الفحوصات اللازمة والتفسير المناسب للنتائج في السياق الطبي للحالة.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	إن خدمات التصوير التشخيصي التي يقدمها المركز الصحي تستوفي المعايير والشروط والقوانين المطلوبة والإجراءات المعتمدة في الممارسة	١٢,١
الأساسي	الملاءمة	يقدم المركز الصحي خدمات التصوير التشخيصي بإشراف من قبل طبيب اشعة و/أو متخصص أشعة فني مجاز	١٢,٢
الأساسي	السلامة	يتم إلصاق تحذيرات واضحة للسلامة عند مداخل أماكن التصوير التشخيصي وغرف إجراءات الفحص، ويتم حصر إمكانية الدخول إليها خلال استخدامها	١٢,٣
الأساسي	السلامة	تجري صيانة معدات وتجهيزات التصوير التشخيصي في المركز الصحي وإعداداتها والكشف عليها بشكل دوري.	١٢,٤
المتقدم	محورية المريض في الرعاية	يتم إجراء التصوير التشخيصي في مساحات مستقلة منفصلة عن أماكن رعاية المرضى وأماكن الانتظار.	١٢,٥
الأساسي	السلامة	يرتدي أعضاء الطاقم الطبي المعنيين بالتصوير التشخيصي أجهزة حرارية لقياس الإشعاعات (dosimeter) خلال عملهم في أماكن التصوير التشخيصي وذلك لضبط مستويات تعرض العاملين في الموقع لأي إشعاعات.	١٢,٦
الأساسي	الملاءمة	يحتوي طلب التصوير التشخيصي على اسم المريض الأول واسم العائلة، ومعرف آخر للمريض، ورقم ملف المريض في السجلات، واسم المؤسسة، وتاريخ الطلب، ومستوى الأولوية/العجلة، والمعلومات الطبية ذات الصلة، ونوع الإجراء الطبي، وأية تعليمات إضافية محددة (في حال وجد)، والأخصائيين الطبيين المعنيين والأكثر ملاءمة، وتاريخ وتوقيت إجراء المعاينة.	١٢,٧
الأساسي	الإتاحة	يحرص فريق التصوير التشخيصي على تلبية الطلبات المستعجلة وذات الأولوية في أقرب فرصة ممكنة وخلال ٢٤ ساعة من استلام الطلب العاجل.	١٢,٨
الأساسي	الملاءمة	يحرص فريق التصوير التشخيصي على الاحتفاظ بسجل للإجراءات التي يتم أداؤها أو سجل يومي أو ورقة عمل تحتوي على خدمات التصوير التشخيصي التي استلموها من طبيب الأشعة، ويجب أن تضم مثل هذه السجلات اسم كل مريض	١٢,٩

		ونوع الإجراء والفحص، ورقم ملف الصورة.	
المتقدم	الملاءمة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بمراجعة الصور التشخيصية لضمان الوضعية الأمثل وجودة الصورة قبل السماح للمريض بالمغادرة.	١٢,١٠
الأساسي	السلامة	يتبع فريق التصوير التشخيصي سياسات وإجراءات محددة في التعاطي مع حالات النساء اللواتي قد يكنّ حوامل، وتتص على أنه في حال أي إجراء يتضمن أشعة، يجب على الفريق المعني الاستفسار من المرضى من النساء في سن الحمل عن احتمال كونهن حوامل وتوثيق إجاباتهن.	١٢,١١
الأساسي	السلامة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بفحص المرضى للتأكد من وجود أي زرع أو أجهزة مزروعة أو مواد داخل الجسم، بما في ذلك في الفم والأسنان.	١٢,١٢
المتقدم	الملاءمة	يعمل فريق التصوير التشخيصي على اختيار المستوى المحرق المناسب والأمثل (good colination) لكل عضو حيوي وذلك للحصول على الصورة الأمثل والحد من التعرض للإشعاعات.	١٢,١٣
الأساسي	السلامة	يتبع فريق التصوير التشخيصي سياسات وإجراءات محددة فيما يتعلق باستخدام المواد والوسائط الملونة عبر التغذية الوريدية، ويشمل ذلك التحقق من المرضى بخصوص أي حساسية محتملة ورصد أي أعراض أو تفاعلات جانبية محتملة.	١٢,١٤
الأساسي	السلامة	يتبع فريق التصوير التشخيصي سياسات وإجراءات محددة لإدارة الحالات العارضة والتأثيرات الجانبية خلال إجراء خدمات التصوير التشخيصي.	١٢,١٥
الأساسي	السلامة	يتاح لفريق التصوير التشخيصي الوصول إلى عربة طوارئ، تضم أدوية للطوارئ ومعدات الإنعاش المناسبة لحالة المريض وعمره (مثلاً الأطفال).	١٢,١٦
المتقدم	الكفاءة	هناك سياسة واضحة لدى فريق التصوير التشخيصي، تحدد آليات تفسير النتائج التشخيصية (استكمالها في أقرب وقت ممكن خلال ٤٨ ساعة من إجراء الفحص)، كما تحدد الإجراءات الخاصة بالنتائج الطارئة (استكمالها في أقرب وقت ممكن وخلال ٢٤ ساعة من إجراء الفحص).	١٢,١٧
الأساسي	السلامة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بإطلاع الطبيب أو الأطباء الذين أحالوا المريض إلى التصوير التشخيصي بأية نتائج غير اعتيادية أو غير متوقعة أو طارئة، وذلك مباشرة.	١٢,١٨

الأساسي	الملاءمة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بتوثيق التواصل مع الأخصائيين الطبيين المعنيين أعلاه لإبلاغهم بالنتائج.	١٢,١٩
الأساسي	الملاءمة	يحدد تقرير التصوير التشخيصي هوية المريض، والجهة التي قدمت خدمات التصوير، واسم الإخصائي الطبي الذي طلب الإحالة إلى التصوير، كما ويضم المعلومات ذات الصلة حول الإجراء الطبي بما في ذلك عدد الصور التي تم أخذها.	١٢,٢٠
الأساسي	الملاءمة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بمراجعة التقرير النهائي والتحقق من دقته وضمان تصريحه من جهة طبيب الأشعة.	١٢,٢١
الأساسي	الملاءمة	لا يقدم فني الأشعة الذي يجري التصوير التشخيصي أية نتائج إلا في حال تمت المصادقة على التقرير والتوقيع عليه من طرف طبيب الأشعة.	١٢,٢٢
المتقدم	الملاءمة	يقوم فريق التصوير التشخيصي بالاحتفاظ بالصور والتقارير التشخيصية سوية في ظرف كبير يتم رسمه بشكل واضح ودقيق، بصيغة إلكترونية أو بصيغة مطبوعة أو كلاهما.	١٢,٢٣
الأساسي	الملاءمة	يحرص فريق التصوير التشخيصي على ضمان وجود نسخة من التقرير في ملف المريض.	١٢,٢٤
الأساسي	الملاءمة	يحرص فريق التصوير التشخيصي على توفير نسخة من التقرير المكتوب إلى موظف العيادة المعني باليد في حال لم يكن متاح له الوصول إلى النظام الإلكتروني.	١٢,٢٥
المتقدم	الملاءمة	يوجد برنامج خاص لإدارة الجودة لقسم خدمات التصوير التشخيصي في المركز الصحي، كما توجد خطة لتحسين الجودة.	١٢,٢٦
المتقدم	الملاءمة	يتم إجراء مراجعات التحكيم Peer Review audit وكشوفات الأخصائيين سواء من داخل المركز الصحي أو من خارجه، وذلك على عينات عشوائية من تقارير التصوير التشخيصي لضمان الدقة.	١٢,٢٧
المتقدم	الملاءمة	يحتفظ فريق التصوير التشخيصي بجدول لإجراءات ضمان الجودة.	١٢,٢٨
المتميز	الملاءمة	يحرص فريق التصوير التشخيصي على توثيق نتائج إجراءات ضمان الجودة، والمشاكل والتغرات التي يتم تحديدها، والخطوات التصحيحية التي تم اتخاذها بشأنها.	١٢,٢٩
المتميز	الملاءمة	يعدّ فريق التصوير التشخيصي تقارير عن تحليلات تكرار/رفض الفيلم (film repeat/reject analysis) شهرياً، وذلك ضمن برنامج إدارة الجودة، ويتم توثيق هذه	١٢,٣٠

		التقارير، بما في ذلك أية خطوات تصحيحية تم اتخاذها بشأنها.
--	--	---

المعيار

١٣. يحرص المركز على معايير السلامة في حفظ وإدارة الأدوية

المبادئ التوجيهية

يجب أن يحتفظ المركز بقوائم الأدوية الموجودة في المستودعات، بما في ذلك نوع وعدد الأدوية الموجودة. ويتم التعامل مع هذه القوائم ومتابعتها بشكل دوري، بحيث يتم تسجيل أسماء الموظفين الذين يأخذون منها، واسم الدواء والكمية، والتاريخ.

كما يجب إدراج قائمة "الممنوع في استخدام الأدوية" ضمن كافة المواد المتعلقة بالأدوية، سواء مكتوبة أو إلكترونية. وأيضاً يجب التأكد أن النماذج المحضرة (قبل طباعتها) من استخدامات الأدوية في المركز، لا تتضمن أيّاً من الاختصارات أو الرموز أو حدود الجرعات المحددة في قائمة "الممنوع في استخدام الأدوية". ويجب على المركز توعية مقدّمي الخدمات فور توظيفهم - بخصوص القائمة قيد الاستعمال، وإعلامهم متى تغيرت أو تحدّثت.

أما اللقاحات، فيتم حفظها جيداً بحيث يجري التأكد دائماً من عمل البرادات ودرجة حرارتها، لضمان الحفظ الأمثل. ويجب حفظ الأدوية واللقاحات في درجات الحرارة المنصوص عليها في إرشادات المصنّعين. أما البرادات، فيجب أن تتضمن ميزان حرارة يقيس الدرجات القصوى والدنيا بداخلها، كي لا تتعرّ الأدوية واللقاحات لدرجات حرارة خارج إطار الدرجات المنصوص عليها. ويجب قياس -وتدوين- درجات الحرارة في البرادات مرتين يومياً.

كما تشمل إجراءات سلامة حفظ اللقاحات والأدوية، إجراءات تقييد الوصول إلى أماكن تخزينها؛ عبر السماح فقط لموظفين محددين بدخولها، وتوفير الاستقرار ضمن المستودعات وأماكن التخزين، وما ذكر أعلاه من حفظ اللقاحات بشكل مناسب داخل البرادات، وضمن درجة الحرارة الملائمة. وعلى المركز متابعة عمل البرادات ودرجات حرارتها بشكل دائم لضمان ظروف الحفظ الأفضل.

مقاييس الجودة

١٣,١	يقيد المركز إمكانية الدخول إلى أماكن الأدوية، ويجعلها حصراً لموظفين محددين	السلامة	الأساسي
١٣,٢	يحفظ المركز الأدوية في مستودعات وأماكن تخزين مستقلة	السلامة	الأساسي

		منفصلة عن أماكن استقبال وتقديم خدمات الرعاية للمرضى، وفي خزائن وأدراج مغلقة؛ بحيث لا يمكن لأي كان الوصول إليها	
الأساسي	السلامة	أماكن حفظ وتخزين الأدوية هي نظيفة ومرتبّة	١٣,٣
الأساسي	السلامة	لا يمكن إلا لأفراد معيّنين -ضمن العاملين في المركز- الحصول على دفاتر الوصفات الطبيّة	١٣,٤
الأساسي	السلامة	يحتفظ المركز بقائمة - يتمّ تحديثها دائماً- بالموجودات من الأدوية، والأدوية التي تمّ التصرف بها	١٣,٥
الأساسي	السلامة	إن ملصقات ومسمّيات الأدوية مميزة وتستخدم الاختصارات الواضحة وتتضمن فقط المعلومات الأساسية	١٣,٦
الأساسي	السلامة	يتابع المركز ما يتمّ تصريفه من موجوداته من الأدوية، ويدوّن وجهة استعمالها بشكل منهجيّ موثّق	١٣,٧
الأساسي	السلامة	يحدّد المركز الأدوية التي تستوجب الحذر المتواجدة لديه، وتعدّ قائمة واضحة ومحدّثة بها	١٣,٨
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز قائمة بالاختصارات والرموز التي لا يجب استخدامها في الوصفات؛ وكذلك التوصيات بخصوص الجرعات المحدّدة للتعاطي الآمن	١٣,٩
الأساسي	السلامة	يحرص المركز سنوياً على تحديث قائمة اللقاحات بناءً على التوصيات والأجندة الوطنية	١٣,١٠
الأساسي	السلامة	يحتفظ المركز باللقاحات والأدوية بشكل ملائم في البرادات وعلى درجات حرارة مناسبة	١٣,١١
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز سياسة وإجراءات محدّدة -يلتزم بتطبيقها- بخصوص تواريخ انتهاء صلاحية الأدوية واللقاحات	١٣,١٢
الأساسي	السلامة	يقوم المركز بالتخلّص من الأدوية ذات الصلاحية المنتهية بشكل صحيح، كما تتم إعادة اللقاحات ذات الصلاحية المنتهية إلى مصادرها	١٣,١٣

المعيار

١٤. يحرص المركز على معايير السلامة في وصف واستخدام الأدوية

المبادئ التوجيهية

تشمل مراجع المعلومات العملية الخاصة بالأدوية: مراجع الجيب، البطاقات المرجعية للأدوية، نماذج طلبات الأدوية المحضرة مسبقاً، القوائم التقديرية والبروتوكولات، المواد التثقيفية الخاصة بالمرضى ومتعاطي هذه الأدوية، الوصفات المركبة، اعتماد الكمبيوتر في الطلبات والرسوم الشجرية في أخذ القرار، وبروتوكولات الدعم العيادي. ويجب أن تتوفر مثل هذه المراجع والوسائط بأشكالها المطبوعة والالكترونية، وكذلك من خلال الاستشارات المتخصصة مع الصيادلة، والمراجع الطبية، وجدول الدفعات/ الجرعات infusion charts.

أما وصفات وطلبات الأدوية، فيجب أن تكون واضحة ومرتبّة، وكذلك خالية من الاختصارات غير الآمنة أو غير الواضحة (مثلاً "تابع أخذ الدواء نفسه" أو "خذ أدوية من المنزل").

ومن أهم شروط وصفات أو طلبات الأدوية، أن تكون كاملة، واضحة، ومقروءة؛ وأن تحدد هدفها العلاجي؛ وألا تحتوي اختصارات غير مقبولة أو معروفة؛ وأن تحدّد ما يلزم من حذر أو تعليمات في استخدامات أدوية محددة أو استثناءات ضمن المسار العلاجي وعند عوارض محددة. وفيما يخصّ المريض، يجب أن تحتوي الطلبات على اسم المريض، وتاريخ ميلاده، وجنسه، ووزنه، وطوله، وأية حساسية لديه، وطبيبه، ومكان المؤسسة (المركز أو الصيدلية) والرقم المهني. ويمكن إرسال طلبات الأدوية إلى الصيدلية بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة اتصال الكترونية أخرى.

أما آلية متابعة العوارض المعروفة للأدوية مع كل مريض، فيجب أن تشمل تحديد عائق المسؤوليات بخصوص من يتابع هذه العوارض مع المريض ويحدّث ملفه العلاجي.

ويجب أيضاً أن تكون هناك سياسات وإجراءات بخصوص سلامة آليات تحضير واعطاء الأدوية، يعنى بها أساساً طاقم الصيدلية وكذلك مقدمي الخدمات. هذه السياسات والاجراءات يجب أن تكون محلّ المراجعة والتحديث بشكل دوري منتظم.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يستطيع العاملون في المركز الوصول إلى المعلومات الطبيّة الخاصة بالأدوية والأدوات المرجعية المساعدة	١٤,١
الأساسي	السلامة	يستطيع العاملون في المركز الاطلاع على البروتوكولات والاجراءات المتبعة في استخدام واعطاء الادوية، بما في ذلك الجرعات الموصى بها والقوائم التقديرية اللازمة	١٤,٢
الأساسي	السلامة	تتم كتابة وصفات الأدوية بشكل واضح من قبل المعنيين بذلك في المركز	١٤,٣
الأساسي	السلامة	تحدد صيدلية المركز الصفات الواجب توفرها لقبول طلبات الأدوية التي تحتاج لتوصيف طبي	١٤,٤
الأساسي	السلامة	تراجع صيدلية المركز وصفات وطلبات الأدوية، خاصة من	١٤,٥

		حيث الدقة والالتزام/الملائمة للغرض.	
الأساسي	السلامة	تجري صيدلية المركز مراجعة دورية (تقييم مستوى الملاءمة) لملفات الأدوية للمستفيدين والمرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة أو أمراضات مشتركة (co-morbidities)، وذلك لغرض تقييم مدى ملاءمة الأدوية (نوعاً وكماً)، بما يشمل ضبط الالتزام بالمبادئ التوجيهية للأدوية والعلاجات.	١٤,٦
الأساسي	السلامة	في حال أي عدم تناسب أو نقص أو غموض في وصفة أو طلبية ما لدواء، تتواصل صيدلية المركز مع الجهة مصدر الوصفة/الطلبية وتراجعها بهذا الخصوص	١٤,٧
الأساسي	السلامة	تحدّد صيدلية المركز السياسات والاجراءات اللازمة لضمان التصرف السليم بالأدوية (سواء كان ذلك بالاستخدام، أو الوصف للمريض، أو التصريف)	١٤,٨
الأساسي	السلامة	يحدّد المركز الاجراءات اللازمة -ويعتمدها- للمتابعة الدقيقة لأية عوارض جانبية قد تنتج عن استخدام أدوية ما لدى المريض، ويوثّقها	١٤,٩
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز اجراءات وسياسات محدّدة بخصوص التعاطي مع اللقاحات	١٤,١٠
الأساسي	السلامة	تتضمّن الاجراءات المذكورة أعلاه، بنداً واضحاً حول ضرورة التأكد من تاريخ انتهاء صلاحية الأدوية واللقاحات قبل استخدامها	١٤,١١
الأساسي	السلامة	يحرص المركز على تثقيف العاملين به حول الأعراض الجانبية للقاحات side effects	١٤,١٢

المعيار

١٥. يحرص المركز على الحدّ من مخاطر الإصابة والعدوى، لدى العاملين والمستفيدين على حدّ سواء.

المبادئ التوجيهية

عند وضع سياسات واجراءات للوقاية والسيطرة على انتشار الأمراض Infection Prevention and Control (IPAC)، يجب الأخذ في عين الاعتبار أنماط الأمراض والعدوى في المجتمع المحيط؛ أنواع الخدمات التي يقدمها المركز؛ بيئة تقديم الخدمات؛ والأبحاث العلمية، والممارسات المثلى، ومعايير الامتياز. ومن الأمثلة على سياسات واجراءات الوقاية والتحكّم: قواعد نظافة اليدين، وممارسات شبيهة مثل آداب التنفّس؛ برامج التعامل مع الكائنات المقاومة للمضادات الحيوية antibiotic resistant

organisms وتصويرها/اكتشافها ومتابعتها؛ سياسات الوقاية والتحكّم بانتقال الأمراض والعدوى خاصةً عند تقديم الخدمات في المنزل أو في بيئة خارجية ضمن المجتمع؛ كيفية التعامل مع العينات، والمعدّات الملوثة، والشراشف، والمعدّات الطبيّة؛ السياسات الموجهة لممارسات معيّنة، مثل تنصيب وصيانة الأجهزة الـ invasive، وكيفية تحديد الأمراض المتفشية ورفع تقرير بها للهيئات العامّة المختصة.

ويجب تفصيل برامج التدريب والتنظيف الخاصة بهذه السياسات، بحيث تلائم المركز وخدماته والبيئة المستفيدة. ويشمل التنظيف جوانب الوقاية من الانتشار وسياسات واجراءات التحكّم بالعدوى، الموارد الموجودة، الأمراض المألوفة والمنتشرة في إطار ومحيط عمل المركز، أنماط الأمراض والعدوى وانتشارها، وكيفية التعامل مع المواد الخطرة كالمواد الكيميائية، والغازات الطبية، والنفايات الطبية والمعدية والتي تستوجب عناية. كما يجب أن يكون التدريب على نظافة اليدين تدريباً شاملاً على مراحل، يولي الأهمية المطلوبة لهذا الجانب ودوره في منع انتشار الأمراض، كما يتطرّق إلى العوامل التي أثبتت تأثيرها في ممارسات نظافة اليدين، والتقنيات المثلى في حيثيات نظافة اليدين، مثل متى يتم تنظيف اليدين، أي قبل وبعد كل تواصل حسي مباشر مع المريض/المستفيد؟. ويجب متابعة الموظفين ومقدمي خدمات الرعاية بشكل دوري بهذا الخصوص، ومراقبة مدى التزامهم بتعليمات وممارسات نظافة اليدين (مثلاً عبر كشف مفاجئ أو مراقبة غير مجدولة)، لضمان التزامهم الدائم بهذا الخصوص.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يعتمد المركز سياسات واجراءات للوقاية والسيطرة على انتشار الأمراض Infection Prevention and Control (IPAC)	١٥,١
الأساسي	السلامة	تم تعيين شخص محدد من قبل المركز لمسؤولية الوقاية والسيطرة على انتشار الأمراض	١٥,٢
الأساسي	السلامة	يتمّ تنقيف العاملين في المركز بشكل دوري حول الوقاية والسيطرة على انتشار الأمراض	١٥,٣
الأساسي	السلامة	يتلقى العاملون في المركز ومقدمو الخدمات تدريباً على كيفية التعامل مع المواد الخطرة، وتخزينها، واستخدامها، والتخلّص منها	١٥,٤
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز اجراءات محدّدة للتخلّص من النفايات الخطرة والمخلفات الطبية الحيوية.	١٥,٥
الأساسي	السلامة	يحرص المركز على تنقيف العاملين فيه حول نظافة اليدين بشكل دوري، مع التدريبات اللازمة	١٥,٦
الأساسي	السلامة	عند نقطة تقديم الرعاية، يكون العاملون والمستفيدون ومقدمو الخدمات، قادرين على الوصول إلى الماء وصابون اليدين	١٥,٧

المتقدّم	السلامة	عند نقطة تقديم الرعاية، يكون العاملون والمستفيدون ومقدّمو الخدمات، قادرين على الوصول إلى محارم/سائل يدين يحتوي على الكحول المطهر	١٥,٨
الأساسي	السلامة	يراقب المركز مدى الالتزام بالحد الأدنى المطلوب من ممارسات نظافة اليدين	١٥,٩

المعيار

١٦. يحرص المركز على منع تلويث بيئة تقديم الرعاية والعمل

المبادئ التوجيهية

فيما يخص الآلات والتجهيزات الطبية، يجب الالتزام بإرشادات جهة التصنيع واتباعها بخصوص حمايتها من التلوّث. كما لا يجب ابقاء هذه الآلات والتجهيزات تحت مصادر المياه مثل المغاسل، أو في المساحات الخاصة بتنظيف المعدّات والأجهزة.

أمّا اللقاحات والأدوية، فإن احتمالات تلوّثها موجودة في العديد من المراحل خلال تحضيرها أو إعطائها. ويجب على العاملين في المركز ومقدمي الخدمات أن يستخدموا تقنيات التعقيم خلال تحضير، وتزويد، وإعطاء المواد المعقّمة؛ سواءً كان ذلك في أماكن التحضير والإعداد أو في أماكن خدمة ورعاية المستفيدين/المرضى. ويشمل هذا ضرورة ارتداء معدّات الوقاية الشخصية اللازمة، والتي قد تضمّ القفازات، الأقنعة، الرداءات أو قطع الملابس العازلة أو الأغطية، والأحذية أو النعال الملائمة.

ويجب أخذ الاحتياطات العامّة بما فيها التوجيهات المتعلّقة بالحدّ من انتقال الأمراض والسيطرة على انتشارها، والتي تمّ وضعها خصيصاً لحماية العاملين ومقدّمي الخدمات من التعرّض للأمراض التي تنتقل بالدم أو غيره من سوائل وافرازات الجسد. ولعلّ من أبرز هذه الاحتياطات، ارتداء الثياب الواقية عند التنظيف أو عند التخلّص من هذه السوائل.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يحرص العاملون في المركز على حفظ المستلزمات والأدوات الطبية والشراشف من التلوّث، خاصة عند استخدامها.	١٦,١
الأساسي	السلامة	يتمّ التعامل مع المعدّات والأجهزة الطبية في المركز بطريقة تحفظها من التلوّث، بما في ذلك عند اختيار أماكن وضعها أو نقلها.	١٦,٢
الأساسي	السلامة	يسهل تنظيف مساحات العمل والمحافظة عليها، بما في ذلك	١٦,٣

		الأرضيات والسقوف	
الأساسي	السلامة	يستخدم العاملون في المركز ومقدمو الخدمات تقنيات التعقيم عند تحضير، وتزويد، واعطاء اللقاحات، والأدوية، ومواد الحقن الأخرى	١٦,٤
الأساسي	السلامة	يراعي العاملون ومقدمو الخدمات في المركز الاحتياطات العامة والمتبعة عالمياً للوقاية من التعرض للدماء وغيرها من سوائل وافرازات الجسد	١٦,٥
الأساسي	السلامة	يلتزم العاملون في المركز ومقدمو الخدمات والزوار والمستفيدين بارتداء معدات الوقاية الشخصية اللازمة عند تزويد خدمات الرعاية متى انطبق الأمر؛ وكذلك عند التعامل مع مواد أو معدّات ملوثة	١٦,٦
الأساسي	السلامة	تتم إزالة جميع الآلات الحادة والتخلص منها متى تم استعمالها؛ وذلك بالمستوعبات المخصصة (غير قابلة للتعب أو التسريب)، قبل نقلها	١٦,٧
الأساسي	السلامة	يختار المركز مكاناً مناسباً لمستوعبات الآلات الحادة المذكورة أعلاه، لا يصله الأطفال	١٦,٨
الأساسي	السلامة	يتم التخلص من هذه المستوعبات، واستبدالها، كلما امتلأت حتى ثلاثة-أرباعها	١٦,٩
المتقدم	السلامة	يتخذ المركز الاجراءات اللازمة في التخلص من الآلات الحادة والنفايات الطبية أو البيولوجية خاصة الخطرة منها أو السامة	١٦,١٠

المعيار

١٧. تشمل اجراءات العمل في المركز، اجراءاتٍ لتنظيف، وتطهير، وتعقيم المعدات والتجهيزات والأماكن.

المبادئ التوجيهية

يحتفظ المركز بقوائم اجراءات التنظيف قرب مكان اعادة المعالجة، وتحدّد الجدول والتوقعات بهدف توثيق الوثيرة التي يتم بها التنظيف؛ واختيار المنظفات أو المطهّرات، وممارسات التنظيف الخاصة بالمعدّات والأجهزة (بما في ذلك كيفية الفصل بين المعدّات الملوثة، والنقل، والفرز، والنقع، وإزالة المواد العضوية، والغسيل، والتجفيف، والتوضيب متى لزم. ويجب تنظيف الأجهزة والأدوات حال استخدامها، واتباع ارشادات جهة التصنيع. ويجب أن تشمل الاجراءات المتبعة في المركز، أساليباً معتمدة في مجال توثيق تطهير وتعقيم المعدّات والأجهزة والآلات. ويجب تنظيف الألعاب بشكل يومي، وتنظيف طاوولات الفحص غير المغطّاة بين كل مستفيد وآخر (وفي حال كانت مغطّاة يتم استبدال الغطاء)، وتنظيف المركز عند

نهاية كل يوم، وعندما تتسخ الأرضيات أو تتبّع يجب تنظيفها بشكل فوري. كما يجب التخلص من الكتب والمجلات في صالات الانتظار بشكل دوري.

ويشمل برنامج إدارة الجودة متابعة وتقيماً دائماً للعَمال والموظفين المسؤولين عن تنظيف وتطهير وتعقيم المعدات الطبية ذات الاستعمالات المتكررة. ويلجأ البرنامج لآليات المراقبة أو لأنظمة التسجيل للتأكد من الالتزام بالمعايير المطلوبة في الممارسة والسياسات والاجراءات العيادية، والأنظمة التي تكشف بسرعة أية مخالفات أو ثغرات في اجراءات التنظيف والتطهير والتعقيم المتبعة في المركز؛ وقد يشمل هذا سحب بعض المعدات أو الأجهزة من الخدمة متى لزم الأمر.

وفي حال كانت خدمات اعادة المعالجة يتم تزويدها من قبل مصدر خارجي، فعلى المركز التأكد من أن المزود الخارجي يتبع المعايير المطلوبة في الممارسة (مثلاً، تلك الخاصة بالمنظمة العالمية للمعايير International Organization for Standardization) وذلك لمتابعة جودة الخدمات؛ مثلاً، المراقبة اليومية للمطبوعات والبيانات، أنظمة التقرير، وآليات تحديد النواقص والثغرات وتقريرها. كما يقوم المركز بمراجعة نسخ التقارير والمطبوعات وأية مواد توثيقية أخرى ذات صلة، ويمكن أن تسهم في عملية متابعة جودة الخدمات المقدمة من مزودين خارجيين.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يتم تنظيف كافة الأسطح في المركز بشكل مناسب، بما في ذلك الأرضيات والنوافذ والسقوف. وتتم المحافظة على النظافة بشكلها العام.	١٧,١
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز سياسات واجراءات محددة لتنظيف وتطهير وتعقيم المعدات والتجهيزات والأماكن	١٧,٢
الأساسي	السلامة	يتم استبدال أغطية طاولات الفحص بين كل مستفيد وآخر، أو تنظيف الطاولات في حال لم تكن مغطاة	١٧,٣
الأساسي	السلامة	يمنع المركز اعادة معالجة أو تعقيم المستلزمات والأجهزة الطبية ذات الاستخدام الواحد	١٧,٤
الأساسي	السلامة	يعين المركز شخصاً مسؤولاً عن تنظيف وتطهير الأدوات والأجهزة الطبية، ويوفر له التدريب اللازم	١٧,٥
الأساسي	السلامة	يخصص المركز مساحة معينة لتنظيف وتطهير الأدوات والأجهزة الطبية؛ وتكون هذه المساحة منفصلة ومستقلة، خاصة عن المطبخ وأماكن خدمة ورعاية المرضى	١٧,٦
الأساسي	السلامة	في حال كانت خدمات اعادة المعالجة والتعقيم تتم بالتعاقد مع جهات تزويد خارجية، على المركز ترتيب عقود مستقلة	١٧,٧

		مع كلّ جهة يتشددّ فيها على مسألة جودة الخدمات المقدّمة، ومراقبتها
--	--	---

ثالثاً: وجود الأشخاص المناسبين والمتعاونين بهدف تقديم الرعاية

المعيار

١٨. إن العاملون في المركز ومقدمي الخدمات هم متعلّمون، ومؤهّلون، ومدربون، ويتمتعون بالكفاءة.

المبادئ التوجيهية

إنّ وضوح المهام جزء أساسي من تنسيق وتقديم خدمات الرعاية الصحيّة الأولى الفعّالة والخالية من الأخطاء، ومن تكرار المهام أو اختلاطها. ويشمل توصيف الوظائف، ملخصاً للوظيفة، والمؤهلات والمهارات والكفاءات المطلوبة لملء هذه الوظيفة، ونوع العمل وطبيعته، إلى جانب علاقات العمل والتقارير.

وفي لبنان، يجب أن يكون أطباء الرعاية الأولى منتسبين لأحد نقابتي الأطباء، إما في بيروت أو في طرابلس؛ وأن يكونوا حاملين لإذن مزاوله المهنة من وزارة الصحة. أمّا العاملون في مختلف حقول الرعاية الصحيّة المتخصّصة الأخرى، بمن فيهم الممرضون، فتختلف شروط عملهم بحسب تخصّصهم ومواقعهم الوظيفية والعملية. ويجب على المركز أن يعتمد سياسات وإجراءات للتحقّق من مؤهلات أفراد العمل الآخرين، ممّن لا يشترط في عملهم أية قوانين نقابية أو مهنيّة رسمية، مثلاً مقدّمو خدمات الدعم الشخصية، والمساعدون الإداريون، والموظفون المكتبيون. ويجب على المركز أن يتحقّق من مؤهلات العاملين فيه، وتوثيقها ومتابعتها بشكل سنوي.

ويجب أن تضمّ ملفات العاملين سجلاً كاملاً لما يخصّ عملهم في المركز، بما في ذلك طريقة اختيارهم للعمل، عقد العمل الذي وقّعوه، وثبّاتات وشهادات بمؤهلاتهم، وكافّة الدورات والتدريبات التي تلقّوها، ومسار تطوّرهم المهني والوظيفي، وتقييمات أدائهم، وخطط تطوير أدائهم.

وعند تعريف العاملين الجدد بالمركز، يجب اطلاعهم على أهداف المركز ورؤيته وقيمه؛ وعلى صلاحيّات الفريق، وأهدافه، ومهامه؛ والأدوار والمسؤوليات والتوقّعات بخصوص الأداء؛ والسياسات والاجراءات، بما في ذلك الثقة؛ السلامة واعدادات الطوارئ؛ تحسين الجودة؛ والمبادرات الداعمة لحياة العمل؛ والمبادرات

الداعمة لسلامة العاملين والمستفيدين؛ والمبادرات الداعمة لجهود التعاون والتواصل والتكامل بين أعضاء فريق العمل.

ولتطوير الذات بالمعارف والمهارات، يجب الاستزادة من المواد التعليمية والدورات التدريبية كلما سنحت الفرصة؛ سواءً كان ذلك داخل المركز أو خارجه. ومن السياسات التي يمكن للمركز اعتمادها لمتابعة هذا الجانب لدى العاملين فيه: التحديد المسبق للقدرات ومجالات التحسين والتطوير؛ جعل الروابط واضحة بين المهام التعليمية والتبعية العملية؛ توفير فرص لممارسة المهارات والكفاءات الجديدة المكتسبة؛ تزويد الموظفين بالآراء والتقييم حول عملهم وأدائهم؛ وإيجاد مناخ يشجّع، ويبسّر، ويكافئ على التعليم.

أما عند تقييم الأداء، فعلى مسؤولي الفريق أن يراجعوا قدرات أفراد الفريق على أداء المهام الموكلة إليهم ولل فريق؛ وأن يأخذوا بعين الاعتبار نقاط الضعف والقوة لدى الفريق، والمجالات التي يمكن فيها تحسين الأداء والتطويره، وما يمكن تقديمه في مجال سلامة المستفيد/المريض ومجالات العمل الأخرى المذكورة ضمن توصيفهم الوظيفي.

ويتم اجراء التقييم عادة بعد انتهاء الفترة التجريبية للموظف/العامل، ومن بعدها يصبح تقييم الأداء سنوياً أو ضمن وتيرة دورية محدّدة يعتمدها المركز. كما يتمّ أحياناً إجراء تقييمات للأداء بعد الخضوع لتدريبات معيّنة، مثلاً عند دخول تقنيات أو معدّات جديدة إلى مجال العمل، أو عند اكتساب مهارة عمليّة جديدة. ولعلّ أحد أبرز جوانب عملية التقييم، هو القدرة على تحديد جوانب الكفاءة لدى الفرد/العامل، وقدرته على أداء مسؤولياته، بالإضافة إلى ما يقدّمه -وما يمكن اضافته لهذه التقديمات- في مجال سلامة المستفيدين/المرضى، وتطوير بيئة العمل، والمجالات الأخرى. وقد يضمّ التقييم أيضاً آراء وردود فعل الزوار والمستفيدين أو الزملاء. أما الكفاءة، فيمكن التحقق منها عبر المراقبة المباشرة خلال التقييمات التي يقوم بها العاملين لبعضهم البعض باستخدام القوائم التقيّمية الخاصة بالتقييم.

مقاييس الجودة

١٨,١	يحفظ المركز بملفّ شامل، ومحدّث، لكلّ من العاملين فيه	الكفاءة	الأساسي
١٨,٢	لدى المركز توصيف وظيفي لكل موظف أو عامل أو مقدّم خدمات؛ يحدد هذا التوصيف درجة التعليم والمؤهلات والمهارات والكفاءات المطلوبة	الكفاءة	الأساسي
١٨,٣	يحدّث المركز التوصيفات الوظيفية بشكل دوري	الكفاءة	الأساسي
١٨,٤	يملك كافة أفراد فريق العمل، المؤهلات اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الأولية	السلامة	الأساسي
١٨,٥	يتمّ تعريف الموظّفين والعَمال ومقدمي الخدمات والمتطوّعين الجدد على عمل المركز، ووظيفتهم ومسؤولياتهم	الكفاءة	الأساسي

المتقدم	الكفاءة	يوفّر المركز دورات تعليمية وتدريبية لكافة أعضاء كوادره، وبشكل دوري	١٨,٦
المتميز	التطوير المستمر للأداء	لكل فرد من العاملين/الموظفين في المركز، خطة موثقة لتطوير مساره وأدائه المهني	١٨,٧
الأساسي	التطوير المستمر للأداء	يعتمد المركز توثيق الاجراءات والمعايير والأهداف الخاصة بالأداء، لكل الموظفين والعاملين ومقدمي الخدمات؛ كجزء من تقييم أدائهم.	١٨,٨
الأساسي	التطوير المستمر للأداء	يقوم المركز بتقييم أداء الموظفين والعاملين ومقدمي الخدمات بشكل دوري، موضوعي، ومنهجي، وموثق، وإيجابي.	١٨,٩
الأساسي	التطوير المستمر للأداء	تتضمن عملية التقييم اثباتاً للكفاءة، كجزء من التقييم	١٨,١٠
الأساسي	الكفاءة	يحتفظ المركز بملفات الموظفين والعاملين ومقدمي الخدمات، بما فيها تقييمات الأداء، في مكان آمن وموثوق.	١٨,١١

المعيار

١٩. يوفّر المركز بيئة عمل إيجابية للعاملين فيه

المبادئ التوجيهية

يجب أن يوفّر المركز بيئة عمل إيجابية، تدعم الموظفين في عملهم، وتحوز رضاهم، وتعينهم على أداء مسؤولياتهم. ويجب أن يشعر العاملون بالارتياح تجاه الأفراد المسؤولين عنهم، مثل مسؤولي الطواقم والمدراء، بحيث يمكنهم متى أرادوا مناقشتهم أو رفع الشكاوى والاقتراحات إليهم.

ولعلّ إيجاد جوّ من المرونة ضمن بيئة العمل، يعدّ من أبرز الاستراتيجيات المتبعة بهدف الحفاظ على الموظفين وأفراد فريق العمل. مثلاً، توفير خدمات حضانة الأطفال أو مرونة تغيير ساعات الدوام؛ متابعة انجازات العاملين ومكافأتهم عليها؛ إيجاد فرص للتطوير، والترقيات، والانتقال ضمن المركز، وبرامج وظائف الظل (العمل في وظيفة أخرى لفترة قصيرة لاستكشافها)؛ وتوفير التطوير المهني بما في ذلك فرص تطوير الأداء القيادي؛ ومراقبة درجة ضغط العمل عند الموظفين، والتعب، والموازنة بين حياتهم وعملهم، بهدف التقليل من الثغرات في الأداء ومن احتمالات انسحاب أو استقالة أفراد فريق العمل.

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	يلتزم المركز بالقوانين والمعايير المطلوبة في مجال الصحة	١٩,١
---------	---------	---	------

		والسلامة الوظيفية	
الأساسي	السلامة	يتابع المركز المواضيع المتعلقة بالصحة والسلامة الوظيفية، ويحرص على معالجتها بهدف تقليل الاصابات والأمراض في بيئة العمل	١٩,٢
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز نظاماً للتقرير عن الحوادث حال وقوعها	١٩,٣
المتميّز	التطوير المستمرّ للأداء	يستخدم المركز نظام التقرير عن الحوادث في تحسين معايير واجراءات الصحة والسلامة في بيئة العمل	١٩,٤
المتميّز	الكفاءة	يوقّر المركز تأميناً ضدّ الممارسة الخاطئة لكافة الأطباء العاملين فيه، لتغطية مسؤوليته القانونية في مجال توفير الرعاية الأولية	١٩,٥
الأساسي	السلامة	يتابع المركز الموظفين والعاملين فيه بخصوص اللقاءات الواجب عليهم أخذها، ويطلب منهم أخذ لقاءات محددة إذا لزم الأمر.	١٩,٦
المتقدّم	السلامة	يعتمد المركز سياسة محدّدة للحالات التي يحصل فيها تصرّف عدائي أو عنيف	١٩,٧
الأساسي	الكفاءة	يعتمد المركز للموظفين والعاملين ومقدمي الخدمات، نظاماً موثوقاً لتقديم الشكاوى وطرح المسائل والاستفسارات	١٩,٨
المتقدّم	التطوير المستمرّ للأداء	عند خروج أحد الموظفين (انسحاب، استقالة، ..) يحرص المركز على أخذ رأيه، ويستخدم هذه الآراء في تطوير بيئة العمل وتعزيز سياسات الحفاظ على الموظفين	١٩,٩

المعيار

٢٠. يعتمد المركز نظام الفريق المتكامل في تزويد خدمات الرعاية الأولية

المبادئ التوجيهية

يتكوّن الفريق المتكامل من أفراد ذوو اختصاصات مختلفة (مثلاً، اخصائيون اجتماعيون، أطباء صحة عامة، مدراء، ممرضون، أخصائيو ترفيه، مترجمون فوريّون، وممثلون عن المستفيد/المريض، مثلاً أحد أفراد عائلته أو المقربين إليه)، ممّن يشاركون في عمليات تقييم، وتخطيط و/أو تنفيذ، الخدمات التي ستقدّم؛ في جوّ من التعاون والتكامل بين أحدهم الآخر، لتحقيق هدفهم المشترك. ويمكن أن يضمّ فريق العمل المتكامل في مجال الرعاية الأولية، عدة أشخاص بأدوار ومجالات عمل وتخصصات مختلفة. وتوفّر عيادات الرعاية الأولية لكل مستفيد/مريض الفرصة لتلقّي العناية على يد طبيب وممرض معتمد و/أو ممرض ممارس. وقد يضاف إلى الفريق، اخصائيون اجتماعيون، أو صيادلة مجتمعيّون، أو اخصائيون بالدعم المعنوي ورفع

المعنويات، أو معالجون فيزيائيون، الخ... بحسب الحالة. وقد يضمّ الفريق أيضاً ممثلين عن منظمات وهيئات اجتماعية تجمعها علاقات شراكة بالفريق، حيث يتمّ العمل معها عن كثب. وقد يضمّ، صلات روابط وفرص لتقديم الرعاية المشتركة مع أخصائيين، تحديداً للحالات الصحيّة المعقّدة.

ويساهم توفير التدريب في مجالات مثل أساليب وتقنيات التواصل، حلّ النزاعات، العمل الجماعي، سير عمل الفريق، ونظريات القيادة، في تطوير عمل الفريق والتعاون بين أفرادهم بمختلف اختصاصاتهم.

ويحدّد نطاق الممارسة الاجراءات والأفعال وآليات العمل في حدود اختصاص مقدمي خدمات الرعاية الأولية. في بعض الدول، يتمّ تحديد هذا النطاق عبر القوانين والتشريعات؛ حيث يكون الترخيص بحسب نطاق العمل. وبحسب هذا النطاق، تحدّد جهات وهيئات منح التراخيص الصفات والمؤهلات العلمية والمهارات والكفاءات المطلوب تواجدها في الشخص الممارس للرعاية الأولية ضمن هذا النطاق، وعلى أساسها تمنحه ترخيص الممارسة. أما في المراكز المتخصصة، فيستخدم مصطلح "النطاق الشامل للممارسة"، للدلالة على أنّ المركز يوظّف بالشكل الأمثل كافة قدرات العاملين ومزوّدتي الخدمات فيه، ضمن فريق العمل؛ ويوزّع المهام بينهم بناء على التدريب الذي تلقّوه، ومؤهلاتهم وخبرتهم. وعندما يحرص المركز على تعيين الأفراد العاملين فيه كلّ ضمن نطاق ممارسته، فإنه يحفظ استقلالية توزيع المهام ضمن تقديم خدمات الرعاية الأولية، ويساعد أفراد الفريق على معرفة أدوارهم بدقّة، ويدعم وجود جوّ مثالي من التعاون والتنسيق في أداء الفريق، ويزيد من درجة رضا أفرادهم عن أدائهم وعن أداء الفريق ككلّ.

وللتقليل من تكرار الخدمات الموجودة أو اختلاط المهام، وتحسين الأداء الجماعي لفريق العمل، يجب على الفريق أن يعتمد معايير محددة للاجراءات وسير العمل، مثلاً منح موحد في تقييم حالات الزوار/المرضى، أو عند الجدولة، أو لتقييم الألم؛ أو غيرها من الأدوات المنهجية التي تساعد في زيادة الوضوح والتعاون بين أفراد الفريق. ويجب الانتباه إلى أن سوء التفاهم أو غياب التواصل الصحيح بين أعضاء الفريق، سيكون على حساب سلامة الزبون/المريض؛ كما أنّ وجود آليات تواصل فعّالة ومتعارف عليها بين أعضاء الفريق، تطوّر من الأداء وتساعد على عدم حدوث حالات عارضة أو انعكاسات سلبية. ويمكن أن تشمل آليات التواصل الاجتماعات، المؤتمرات التلفزيونية teleconference، أو التقنيات المتطورة مثل الانترنت والتواصل التلفزيوني؛ كما يمكن أن تشمل إلى جانب أفراد فريق العمل، المستفيد/المريض أو أفراد عائلته. ويمكن لأعضاء الفريق أيضاً التواصل عبر السجلات الطبية الالكترونية.

ويجب أن يشمل عمل الفريق، اجراءات لتقييم أدائه. ويشمل هذا التقييم مراجعة للخدمات التي يقدّمها، وسير العمليات فيه، والنتائج. ويمكن أيضاً اللجوء إلى الاستمارات أو التمارين العملية والحواريّة مع أفراد الفريق، لاثارة النقاش حول المجالات التي يمكن فيها تحسين الأداء. ويجب أن يتمّ التقييم مرة واحدة سنوياً على

الأقل؛ وكلّما حصلت تغيّرات رئيسية في الفريق، مثلاً في هيكلته أو أفراده. كما يجب استخدام نتائج التقييم لتحديد المجالات التي يمكن فيها تطوير أداء الفريق.

مقاييس الجودة

الأساسي	الكفاءة	يوفر المركز فريقاً متعدد الاختصاصات مما يؤمن رعاية صحية متكاملة في تقديم خدمات الرعاية الأولية	٢٠,١
الأساسي	الفعالية	يعمل أفراد فريق العمل سوياً، بشكل جماعي، لوضع الأهداف وتطويرها، ووضع خطط تقديم الخدمات للمرضى والمستفيدين	٢٠,٢
الأساسي	الكفاءة	يوفّر المركز مواداً تعليمية وتدريبية للعاملين فيه، حول العمل الجماعي بين مختلف التخصصات وفي المجالات المختلفة	٢٠,٣
المتميّز	الفعالية	يعمل أفراد فريق العمل في المركز ضمن نطاق الممارسة الشامل الخاص بهم في مجال تقديم خدمات الرعاية الأولية	٢٠,٤
المتقدّم	الفعالية	يحرص المركز على اعتماد اجراءات محددة بهدف التقليل من تكرار المهام أو ازدواجية التكليف، كما يحرص على تحسين أداء فريق العمل	٢٠,٥
الأساسي	الفعالية	يتواصل أفراد فريق العمل بشكل دوري بهدف تنسيق الخدمات وتوزيع الأدوار والمهام والمسؤوليات	٢٠,٦
المتقدّم	التطوير المستمر للأداء	يجري فريق العمل بشكل دوري تقييماً منهجياً لأدائه الجماعي كفريق، وتحديد المجالات الممكنة لتطوير هذا الاداء	٢٠,٧

رابعاً: توفير الخدمات وتنسيقها في مجال الرعاية الأولية

المعيار

٢١. يحرص المركز على توفير خدماتها بشكل قابل للوصول، وفي الوقت المناسب

المبادئ التوجيهية

يعتمد المركز سياسات لتساعد على وصول خدماته إلى جميع الأشخاص الذين يحتاجونه، من دون تمييز. وقد يلجأ مثلاً لتوفير خدمات دون مقابل للفقراء والمحتاجين وذوي الدخل المنخفض.

ويجب أن يحدّد نظام القبول في المركز مجموعة من المواصفات التي يتمّ على أساسها تصنيف الزوار بحسب حاجتهم، واعطاء أولوية المرضى ذوي الاحتياجات الطارئة أو المستعجلة. ويمكن في هذا المجال اعتبار عملية الفحص بمثابة عملية فرز؛ يجريها عامل متخصص في مجال الرعاية الأولية، كطبيب أو ممرض.

ولأجل تحديد العوامل التي قد تعيق امكانية الوصول لخدمات الرعاية الأولية التي تقدّمها، يمكن للمركز متابعة فترات الانتظار بين الموعد الأول المتوفّر حالياً والموعد التالي أو الثالث المتوفّر؛ و/أو عدد الزوار/المرضى الذين ينتظرون لأخذ مواعيد؛ و/أو عدد الزوار/المرضى الذين كانوا ينتظرون أخذ مواعيد ولكن لم يتمكّنوا من ذلك، خلال فترة محدّدة. مثل هذه المتابعة تمكّن المركز من معرفة قابلية الزوار/المرضى للوصول إلى خدماتها، وكذلك مدى الحاجة -ان وجدت- لزيادة مواردها البشرية والتجهيزية لخدمتهم.

وبالإضافة إلى تقديم خدمات الرعاية الأولية بشكل مباشر داخل المركز، على المركز تأسيس روابط وعلاقات شراكة مع هيئات ومنظمات اجتماعية أخرى بهدف توفير المزيد من الخدمات الخارجية أو عبر برامج التواصل والتوعية والدعم، والتي تقدّم للزوار/المرضى وعائلاتهم أو للمجتمع المحيط. ومن الأمثلة: مراكز الصحة للمجتمعات المحليّة، خدمات الصحة العامّة، الرعاية المتخصّصة، الملاجئ ودور الرعاية، بنوك الغذاء، وخدمات الدعم المعنوي، وغيرها...

مقاييس الجودة

٢١,١	هناك اشارات واضحة تدلّ على مكان المركز وكيفية الوصول إليه وطبيعة الخدمات التي يقدّمها، بحيث يمكن لأفراد المجتمع المحيط الوصول إليه بسهولة وتحديد مكانه وخدماته	الإتاحة	الأساسي
٢١,٢	يحرص المركز على وجود إمكانية دائمة للوصول سيارات	الإتاحة	الأساسي

		الاسعاف، أو غيرها من حالات الطوارئ أو الكراسي المتحركة أو ذوي الاحتياجات الخاصة؛ إلى كافة مرافق الخدمات فيه	
الأساسي	الإتاحة	يوفّر المركز معلومات للزوار/المرضى والمستفيدين المحتملين، عن الخدمات التي يقدّمها، والمواعيد، والرسوم، بشكل واضح للعيان، وباللغة المناسبة	٢١,٣
المتقدّم	الإتاحة	هناك سياسات محددة، مكتوبة وواضحة، يعتمدها المركز بخصوص عدم التمييز في تقديم الخدمات وامكانية الوصول إليه	٢١,٤
الأساسي	الإتاحة	يعتمد المركز الاجراءات المناسبة لفحص الزوار المستفيدين/المرضى عند قبولهم، وفرزهم لتحديد الحالات المستعجلة والطارئة بينهم، دون تأخير	٢١,٥
المتقدّم	الإتاحة	يراجع المركز بشكل سنوي امكانية الوصول لخدمات الرعاية الأولية التي يقدّمها، ويحدّد العوامل التي قد تعيق هذه الامكانية	٢١,٦
المتقدّم	التطوير المستمرّ للأداء	يستخدم المركز نتائج التقييم أعلاه، ليحسّن من مستوى إمكانية الوصول إلى الخدمات التي يقدّمها، لدى المستفيدين الحاليين والمحتملين	٢١,٧
المتقدم	الإتاحة	يرتّب المركز علاقات عمل مع شركاء في المجتمع المحيط، ليوفّر بعض خدمات الرعاية الأولية خارج إطار المركز؛ وكذلك برامج التوعية والدعم	٢١,٨
الأساسي	الإتاحة	يحرص المركز على توعية مرتاديه بخصوص "متى وكيف" يتواصلون مع خدمات الرعاية المتخصّصة أو الحرجة والطارئة.	٢١,٩

المعيار

٢٢. يعمل المركز مع كلّ مستفيد وكلّ عائلة، بهدف تعزيز الصحة والحدّ من الأمراض

المبادئ التوجيهية

يجب على المركز تحديد الأفراد المعرضين لخطر الإصابة بأمراض وحالات يمكن تجنبها. ويتم ذلك باستخدام الأدوات المساعدة في مجال تقييم المخاطر الصحيّة، وأيضاً عبر مراجعة التاريخ الطبي للمستفيدين وسؤالهم عن أنماط حياتهم المتعلّقة بالصحة كممارسة الرياضة والتدخين ونظامهم الغذائي الخ...

وعند تحديد الأفراد المعرضين لخطر الإصابة بأمراض يمكن تجنبها، يجب على المركز توعيتهم بهذه المخاطر، وبإمكانية تجنبها لها، وكذلك بما يترتب على تأخيرهم لمعالجتها أو الوقاية منها. ولكي يكون هذا التدخل الوقائي بشكله الأمثل، على العاملين في المركز فحص الأفراد لتقييم احتمالات إصابتهم بأمراض محدّدة بناءً على تاريخهم الطبي أو تاريخ عائلاتهم؛ وعندها يمكن مثلاً التركيز على فحص سرطان الثدي أو سرطان الرحم، أو قابليتهم للإصابة بأمراض القلب، أو السكري، وغيرها من الأمراض المزمنة. وقد تختلف إجراءات الفحص بحسب المركز، وبحسب الأولويات المحلية والوطنية.

إن المستفيدين وعائلاتهم هم بحاجة لكي يكونوا على اطلاع دائم على سبل الوقاية الموجودة وأهمية اتباعها، لكي يحتفظوا بصحة جيّدة ويتجنّبوا الأمراض قدر الامكان؛ خاصةً إذا كانوا عرضة للإصابة بأمراض محددة يمكن تجنبها أو معالجتها أو تأخير الإصابة بها. ويجب أن تكون عملية التوعية والتثقيف متعدّدة الجوانب، وتشمل الممارسات وأنماط الحياة الصحيّة؛ أهمية الاكتشاف المبكر للأمراض، وكيفية؛ وكيفية التقليل من إمكانية التعرّض للمخاطر الصحيّة. كما يجب أن يتم توفير هذه المعلومات بطريقة مكتوبة، مثلاً عبر المطوّيات.

مقاييس الجودة

الأساسي	الملاءمة	يحدّد المركز الأفراد الذين لديهم قابليّة للإصابة بمخاطر صحيّة وأمراض يمكن تجنبها أو الوقاية منها	٢٢,١
الأساسي	الكفاءة	يعتمد المركز اجراءات تقييم لكافة رواده والمستفيدين، لتحديد وجود مثل هذه القابليّة والمخاطر	٢٢,٢
الأساسي	الملاءمة	يجري المركز الفحوص اللازمة للأفراد الذين يتمّ تحديد قابليّتهم للإصابة بمثل هذه الأمراض والمخاطر الصحيّة؛ ويتابع نتائج الفحوصات دون تأخير	٢٢,٣
الأساسي	السلامة	يحدد المركز فحوصات تشخيص واختبارات عامّة مفتوحة، بناءً على البروتوكولات والمعايير العالمية المبنية على الشواهد	٢٢,٤
الأساسي	الفعالية	يقوم المركز باعلام كافة المستفيدين وعائلاتهم بمواعيد هذه الفحوصات والاختبارات	٢٢,٥
الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بفحص الصحة العقلية للمستفيدين	٢٢,٦
الأساسي	الملاءمة	عند الاشتباه بوجود عوارض أو حالات متعلقة بالصحة العقلية، يضع المركز المريض على اتصال مع مقدمي خدمات الرعاية المتخصصة في هذا المجال	٢٢,٧

الأساسي	الكفاءة	يحرص المركز على توعية وتنقيف المستفيدين وعائلاتهم، بخصوص الحفاظ على صحتهم الجسدية والعقلية، وبخصوص مخاطر التعرّض للأمراض	٢٢,٨
الأساسي	الملاءمة	يحرص المركز على توعية وتنقيف المستفيدين وعائلاتهم بخصوص الصحة العقلية، بما في ذلك كيفية تحديد الأعراض وبرامج وخدمات الدعم الملائمة	٢٢,٩
الأساسي	الملاءمة	يوفّر المركز حصصاً للمستفيدين وعائلاتهم، لتطوير المعلومات والمهارات في المجال الصحي وكيفية الحفاظ على الصحة الجيدة	٢٢,١٠
المتقدم	التطوير المستمر للأداء	يراقب المركز بشكل دوري تأثير نشاطه في مجال التوعية الصحية والوقاية المبكرة على صحة المستفيدين وعائلاتهم	٢٢,١١

المعيار

٢٣. يتم تقييم حالة كل مستفيد في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب، وبدقة

المبادئ التوجيهية

كجزء من عملية فحص وتقييم المستفيد، وضمن إطار مفهوم محوريّ المستفيد في عملية الرعاية، يجب على العاملين في المركز ومقدمي الخدمات أن يشجّعوا المستفيدين على البوح بكافة ما يراودهم بخصوص صحتهم والرعاية التي يتلقونها، في كافة الاوقات. كما يجب على العاملين ومقدمي الخدمات أن يشرحوا لهم هدف الفحص والتقييم، وأهميته، وما يمكن معرفته من خلاله؛ بطريقة مناسبة وذات معنى للمستفيد.

ويشمل التقييم الأول مراجعة دقيقة لسجلّ المستفيد الطبي، الحالي والماضي؛ وما تلقاه من علاج أو تعاطاه من أدوية؛ التاريخ الطبي العائلي للمستفيد؛ والحالة الصحية للمستفيد بما فيها الوظائف الجسدية الأساسية، والنظام الغذائي والتغذية. ويتم تسجيل التاريخ الطبي في حال لم يكن مسجلاً، مثل عوامل الإصابة بأمراض القلب؛ ودرجة المناعة عنده، واللقاحات التي أخذها. كما يتم الاستفسار عن التاريخ العائلي الطبي، خاصة حول أمراض القلب، والأورام الخبيثة، والأمراض النفسية؛ مما قد يساعد على توجيه عملية الفحص الطبي واعطاء العلاج المناسب. وتتم مراجعة الجوانب العامة التي قد تؤثر، مثل عمر المستفيد، وجنسه، وتاريخه العائلي والاجتماعي، والعوامل الصحية الأخرى التي قد تؤثر، مثل التدخين أو تعاطي الكحول، أو إذا كان فعل ذلك سابقاً... ومن المعلومات التي يشملها أيضاً السجلّ الطبي الاجتماعي للمستفيد، تعاطيه للأدوية، صحته الجنسية، ومدى ممارسته للرياضة؛ وكلها من العوامل التي قد تفيد في اعطاء احتمال عن المرض الذي قد يعاني منه أو نسبة

حصوله. كما يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار الخلفية الاقتصادية-الاجتماعية للمستفيد، وما يتبعها مثل المسكن، والوظيفة، ورعاية الأولاد؛ وتوجهاتهم الدينية والروحية؛ ومعتقداتهم الثقافية.

ولتجنّب تكرار السؤال أو المعلومات ذاتها، ولضمان وجود أكبر قدر من المعلومات الممكنة، يجب التنسيق بين المصادر المختلفة عند اجراء عملية الفحص/التقييم. ويجب تسجيل نتائج التقييم، والمعاينة الصحيّة، وأية تحقيقات أو فحوصات أخرى، في سجلّ المستفيد.

ويجب اتّباع الارشادات العيادية المعتمدة والموجودة في مجال اجراء الفحوصات والتقييمات الطبية والمعاينات، وكذلك عند طلب أية معاينة أو فحوصات إضافية مثل الفحوص المخبرية؛ الصور؛ والخدمات الوقائية، أو خدمات إعادة التأهيل، أو الخدمات المسكّنة، أو العلاجية، أو غيرها من خدمات الرعاية الصحيّة الاوليّة، أو المتخصّصة، أو الحرجة والطارئة.

مقاييس الجودة

الأساسي	الكفاءة	يجري فريق المركز فحصاً تقييمياً شاملاً لكافة المستفيدين	٢٣,١
المتقدّم	الفعالية	يقلّل المركز قدر الامكان من التكرار في اجراءات الفحص والتقييم	٢٣,٢
الأساسي	السلامة	تشمل اجراءات التقييم مراجعة دقيقة لحاضر المستفيد وماضيه الطّبي والأدوية والعلاجات التي تلقّاها	٢٣,٣
الأساسي	الملاءمة	كجزء من عملية التقييم، يقوم العاملون في المركز بجمع معلومات عن التاريخ الاجتماعي الطّبي للمستفيد	٢٣,٤
الأساسي	الملاءمة	عند تقييم المستفيد، وعائلته، يؤخذ في عين الاعتبار الخلفية الاقتصادية-الاجتماعية، والعوامل البيئية والثقافية التي قد تؤثر على حالته الصحيّة	٢٣,٥
الأساسي	استمرارية الرعاية	عند تقييم المستفيد، وعائلته، يتمّ تنسيق الجهود بين كافة المعنيين في عملية تقديم خدمات الرعاية له/لهم بمن في ذلك المتواجدين خارج المركز مثل الأطباء المستشارين والاختصاصيين	٢٣,٦
الأساسي	الملاءمة	يستخدم المركز المعلومات والبيانات الناتجة عن التقييم، لتوجيه عملية الفحص الطبي، ولطلب أية فحوصات أو تقييمات أخرى، ولأخذ القرار بخصوص العلاج اللازم	٢٣,٧

المتميّز	الفعالية	يستطيع المركز الوصول إلى كافة الخدمات التشخيصية والفحوصات المطلوبة، أو التي قد تلزم لاستكمال التقييم؛ وذلك في الوقت المناسب، كلما استدعى الأمر	٢٣,٨
المتقدّم	السلامة	يتابع المركز عملية التشخيص والتقييم حتى نهايتها، ويتم اطلاع المستفيد وعائلته على كيفية وجوب المتابعة الصحيّة، في كلا الحالتين سواء كانت النتيجة سليمة أو غير سليمة	٢٣,٩
المتقدّم	الكفاءة	يقوم العاملون في المركز باطلاع المستفيد وعائلته على نتائج التقييم، بطريقة دقيقة، وسهلة الاستيعاب، وفي الوقت المناسب دون تأخير	٢٣,١٠
الأساسي	الكفاءة	يقوم العاملون في المركز بمراجعة التقييم عند كل زيارة، وتحديثه في حال حصول تغيرات ملحوظة في صحّة المستفيد	٢٣,١١

المعيار

٢٤. يستخدم المركز أساليباً شاملة ومنسّقة لتوفير العناية الأنسب لكل مستفيد/مريض أو مستفيد

المبادئ التوجيهية

يتمّ تقديم خدمات الرعاية الأولية عبر التنسيق بين كافة العاملين ومقدّمي الخدمات، باختلاف أماكن تواجدهم وعملهم، وعبر مراحل الرعاية المختلفة. ويجب أن يوفّر المركز مجموعة شاملة من الخدمات المطلوبة للرعاية التي تراعي العوامل الصحيّة، والجسدية، والعاطفية، والثقافية، والاجتماعية، والبيئية ذات الصلة.

ويركّز المركز على احتياجات المستفيد عند تقديم خدمات الرعاية له ولعائلته، كمطلوبٍ أساسي في مفهوم مركزيّة المستفيد. ويخصّص العاملون في المركز الوقت والجهد الكافيين لعلاقة جيّدة مع المستفيد وعائلته؛ وتواصلٍ مستمرّ مع مرور الوقت ويشمل تبادل المعلومات، والاصغاء للمستفيدين وعائلاتهم، وتثقيفهم حول الأمور الصحيّة، وتشجيع المبادرات المشتركة والتعاون في أخذ القرارات.

كما يتمّ تفصيل عملية الرعاية بناءً على نتائج تقييم المستفيد/المريض، وما ينشده هو و/أو عائلته من أهداف، ويحددونه من احتياجات واختيارات. ويحدد العاملون في المركز سويّاً مع المستفيد وعائلته، الأهداف المتوقّعة لعملية الرعاية، وما يمكن تحقيقه منها. ويجب ألا تقتصر خطة الرعاية على أدوار ومسؤوليات

فريق العمل، بل تعداها لتشمل تلك الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، ومقدمي الرعاية الآخرين، والمؤسسات الشريكة الأخرى، بهدف تحقيق النتائج المرغوبة. ويجب أن تعالج الخطة مسألة أين سيتم تقديم الخدمات، وبأية وتيرة؛ الجدولة الزمنية لتقديم الخدمات، وبدئها وانهاؤها، وأية متابعات دورية لاحقة للمستفيد/المريض. كما يجب أن تكون هذه الخطة معروفة لجميع مقدّمي الخدمات المعنيين بتقديم خدمات الرعاية للمستفيد/المريض.

وتختلف الحاجة إلى متابعة الرعاية باختلاف المستفيدين وحالاتهم. مثلاً، يحتاج المرضى بأمراض وحالات مزمنة إلى آليات تنسيق ومتابعة دائمة. أما المستفيدون ذوو الحالات الأكثر تعقيداً، فيجب تنسيق خدماتهم بالتعاون والتشبيك مع مزودي خدمات اختصاصيين. وقد يعتمد المركز في هذا المجال إرشادات الممارسة العيادية الخاصة بأمراض محددة، صحائف المتابعة، وغيرها من الموارد التي قد تساعد على إدارة فعّالة لاحتياجات المرضى ذوي الأمراض والحالات المزمنة مع الوقت.

إنّ إدارة الذات هي أحد المفاتيح المهمة للتعايش مع أية حالة صحّية، خاصة في الحالات والأمراض المزمنة، بغضّ النظر عن ماهيتها أو درجة تقدّمها. وتسمح إدارة الذات للمرضى بالحفاظ على استقلاليتهم بأكبر قدر ممكن، عبر اللجوء لأساليب مختلفة. ويجب على المركز تسهيل وصول الزوار للخدمات الاجتماعية التي تدعم إدارة الذات، مثل خدمات السكن، والطعام، والاستشارات.

إنّ مكاتب تزويد الأدوية وسيلة لجمع المعلومات الدقيقة والتواصل حول الأدوية التي يتناولها المستفيد، بما في ذلك الأدوية المنتشرة، والفيتامينات والمقويات. إلا أن أية تواصل خاطئ أو سوء تفاهم قد يؤدي إلى أخطاء وانعكاسات سلبية عارضة غير مرغوبة. لذلك، تتطلب التسويات العلاجية مسؤولية مشتركة من المستفيد وعائلته؛ وغالباً تتطلب أيضاً تعاقداً مع الصيدلي الخاص بمجتمع المستفيد. ويجب تسجيل قائمة بالأدوية والعلاجات لكل مستفيد والاحتفاظ بها في المركز.

مقاييس الجودة

٢٤,١	يعتمد المركز اجراءات خاصة للحصول على "موافقة عن اطلاق" من الزوار، قبل اخضاعهم لأي اجراء علاجي	الملاءمة	الأساسي
٢٤,٢	يعدّ المركز خطة رعاية شخصية لكل مستفيد بحسب حالته	الملاءمة	الأساسي
٢٤,٣	يتمّ تعيين شخص مسؤول عن إدارة وتنسيق خدمات الرعاية والمتابعة لكل مستفيد/مريض	استمرارية الرعاية	المتميّز
٢٤,٤	يتمّ اعتماد اجراءات محدّدة لإدارة وتنسيق خدمات الرعاية للمرضى ذوي الحالات الصحيّة المعقّدة، أو الذين يعانون أكثر من مرض	استمرارية الرعاية	المتقدّم
٢٤,٥	يلجأ المركز إلى مصدر معتمد أو قائمة إرشادات	الكفاءة	الأساسي

		متخصصة بالممارسة العيادية المبنية على الأدلة والشواهد في مجال تقديم الخدمات للمرضى ذوي الحالات الصحية المعقدة، أو الذين يعانون أكثر من مرض	
المتقدّم	الكفاءة	يوفر المركز التدريب اللازم لكوادره حول تطبيق ارشادات الممارسة العيادية المبنية على الأدلة والشواهد	٢٤,٦
المتقدّم	الكفاءة	يستخدم المركز قائمة ارشادات الممارسات العيادية المذكورة أعلاه عند تقديم خدمات الرعاية للمرضى ذوي الحالات الصحية المعقدة، أو الذين يعانون أكثر من مرض	٢٤,٧
المتميّز	الكفاءة	يراقب المركز، ويتابع، كيفية تطبيق واستخدام هذه الارشادات	٢٤,٨
المتميّز	استمرارية الرعاية	يتمّ التنسيق مع المنظّمات ومقدّمي خدمات الرعاية الصحية الأخرى بهدف تقديم الخدمات للمرضى ذوي الحالات الصحية المعقدة، أو الذين يعانون أكثر من مرض	٢٤,٩
الأساسي	السلامة	يعتمد المركز سياسة لمتابعة معلومات الحساسية لدى كل مستفيد/مريض، بشكل دقيق	٢٤,١٠
الأساسي	السلامة	يقوم الفريق بكتابة القائمة الكاملة لطلبات ووصفات العلاج والأدوية، أو ادخالها إلكترونياً؛ وكذلك الأمر بالنسبة لتجديد هذه الوصفات، أو عند إعادة الفحص والتقييم؛ أو عند نقل المريض أو طلب نقله إلى رعاية أكثر تخصصاً	٢٤,١١
الأساسي	السلامة	عند وصف أية دواء أو علاج، يقوم الفريق بمراجعة قائمة الأدوية والعلاجات الخاصة بالمستفيد/المريض	٢٤,١٢
الأساسي	السلامة	عند وصف أية دواء أو علاج، يحرص المركز على تنقيف المريض بخصوصه وارشاده على كيفية تعاطيه، وأية نصائح واجبة لتفادي الأخطاء	٢٤,١٣
الأساسي	الملاءمة	يقوم المركز بتوعية الزوار والمستفيدين حول دورهم في رعاية أنفسهم، والإدارة الذاتية لصحتهم	٢٤,١٤

المعيار

٢٥. يتبع المركز آلية منهجية في استكمال خدمة الرعاية المقدّمة

المبادئ التوجيهية

يحتفظ المركز بملخص عن الرعاية المقدمة لكل مستفيد/مريض في سجلاته، ويشمل ذلك: سبب الحضور والمعاناة، وأية معلومات مرافقة مهمة، ونتائج التشخيص، والاجراءات المتخذة والخدمات المقدمة، إلى جانب

الأدوية التي تم إعطاؤها أو وصفها. وفي حال احتاج المريض إلى رعاية أكثر تخصصاً، يتخذ المركز إجراءات التحويل بحيث يوفر للمريض خدمة الرعاية الصحية الأمثل لحالته من قبل المتخصصين المعنيين.

وعلى المركز اتخاذ الخطوات اللازمة أيضاً في مجال متابعة تطور الحالة الصحية للمريض خلال تلقيه خدمات الرعاية من المزودين الخارجيين المتخصصين. وعند انتهاء فترة الرعاية هذه، على المركز مراجعة المريض والتواصل معه (أو زيارته) بخصوص وضعه الصحي ومتابعته.

مقاييس الجودة

Excellence	Appropriateness	The clinic monitors and records whether clients and families achieve their goals and expected results.	٢٥,١
الأساسي	السلامة	يحتفظ المركز بملف علاجي لكل مستفيد/مستفيدة، ويحدّثه بما يستجدّ	٢٥,٢
الأساسي	الكفاءة	عند انتهاء العلاج/الرعاية، يحتفظ المركز بملخص عن اجراءات وخدمات الرعاية التي قدّمت، وذلك في ملف المستفيد/المستفيدة؛ بالتزامن مع فترة الرعاية (دون تأخير).	٢٥,٣
الأساسي	استمرارية الرعاية	يقوم المركز باطلاع المستفيدين وعائلاتهم بخصوص أية تحويلات أو ترتيبات تم اتخاذها أو ستلزمهم ضمن احتياجات الرعاية المقدّمة واستمراريتها	٢٥,٤
المتميز	استمرارية الرعاية	بعد خروج المريض من المستشفى أو انتهاءه من فترة العلاج بالخدمات الاستشارية المتخصصة، يقوم المركز بزيارته أو لتواصل معه لمتابعة حالته	٢٥,٥

المعيار

٢٦. بالتعاون مع المستفيدين والمرضى وعائلاتهم، يعتمد الفريق الطبي إجراءات توثيق الأدوية والعلاجات التي يتم تعاطيها بشكل دقيق وشامل عبر مختلف مراحل وحيثيات الرعاية.

المبادئ التوجيهية

تضم إجراءات توثيق الأدوية والعلاجات ثلاثة خطوات رئيسية، حيث يقوم الفريق الطبي (من أطباء و/أو ممرضات و/أو صيادلة) بالشراكة مع المستفيدين والمرضى وعائلاتهم لإعداد أفضل توثيق ممكن لتاريخ الأدوية المتعاطاة، يتم من خلاله تحديد أي مفارقات واختلافات في الأدوية والعلاجات وحلّها، للوصول إلى قائمة سليمة ودقيقة للأدوية والعلاجات.

وتضم قائمة الأدوية والعلاجات المتعاطاة (قائمة أفضل توثيق للتاريخ الدوائي Best Possible Medication History) كافة الأدوية (بما في ذلك الأدوية التي تعطى بوصفة وتلك التي لا تحتاج لوصفة، والأدوية التقليدية، والأدوية الشاملة/الكلية، والأعشاب، والفيتامينات والمقويات) التي يتعاطاها المريض، وكيفية استعماله لها (قد يكون هذا مختلفاً عما يرد في الوصفة الطبية). وفي مراكز الرعاية الصحية الأولية، لا بد من استشارة المريض وعلى الأقل شخص آخر متخصص (طبيب أو صيدلي مثلاً) عند إعداد هذه القائمة وذلك لمقارنة القوائم المختلفة من الأدوية. وفي حال وجود أي تباينات أو اختلافات بين القوائم، يتم حلها من خلال تحديد أي الأدوية يجب الاستمرار في استعمالها وأيهما يجب وقفها أو تعديل حيثيات استعمالها. بعد ذلك يتم اعتماد وتوثيق قائمة محدثة لأفضل توثيق للأدوية زمنياً، والتواصل بشأنها مع المريض وعائلته، ومزود خدمات الرعاية الطبية التالية له/لهم. ويجب تزويد المرضى والعملاء بمعلومات حول الأدوية التي يجب عليهم استعمالها بأسلوب ولغة يسهل عليهم فهمها.

إن النجاح في إعداد قائمة الأدوية التوافقية يتطلب مهارات الدعم القيادي بشكل كبير. ولا بد في هذا السياق من وجود سياسة عامة في المؤسسة الصحية تلتزم بذلك، وتوفر مبادئ توجيهية بهذا الخصوص (مثلاً، نظرة عامة على الإجراءات، الأدوار والمسؤوليات، وأي من المرضى والعملاء معنيون بمثل هذه القوائم، والوتيرة التي يتم بها تكرارها كما قد يلزم). أما فيما يتعلق بتحديد أدوار ومسؤوليات الأفراد المعنيين بهذه الإجراءات، فهناك نماذج مختلفة لاعتمادها بحسب احتياجات المؤسسة الصحية. وغالباً ما يكون الصيدلي قادراً على إعداد هذه القائمة، لكن يمكن أيضاً أن يقوم بإعدادها ممرض(ة) مسجل(ة) أو طبيب. أما الفصل في أي اختلافات أو تباينات (أي، تعديل التوصيف) فيجب أن يتم فقط من طرف جهة لها حق توصيف الأدوية.

إن خدمات الرعاية الصحية الأولية تشمل مجموعة واسعة من الخدمات والشرائح السكانية من المرضى، وعليه، لا بد من تشجيع الفرق الطبية على اتخاذ إجراءات إعداد قائمة أفضل توثيق للتاريخ الدوائي بخاصة للفئات الأكثر عرضة لمخاطر التأثيرات الجانبية للأدوية. ويمكن للفرق الطبية أن تستخدم آلية المسح أو تقييم المخاطر في تحديد هذه الفئات/الشرائح السكانية. كما ويجب على المؤسسة الصحية أن توثق أسباب اختيار مرضى وشرائح محددة من الزوار لهذا الإجراء، والوتيرة التي قد يلزم بها ذلك في سياسة التوثيق التوافقي للأدوية والعلاجات. ويمكن تحديد الفئات المستهدفة بالاستناد إلى الأدوية التي يأخذونها (مثلاً أكثر من أربعة أدوية، أو الأدوية التي تستوجب حذراً عالياً)، أو بناءً على عوامل المرضى (المخاطر العالية لعدم الالتزام، أكثر من ثلاثة أمراض مترامنة، مخاطر الدخول المتكرر للمستشفى). كما ويجب أن تحدد السياسة متى يتم تكرار إجراء التوافق الدوائي (medication reconciliation)، مثلاً عند العودة من إحالة أو مرة سنوياً.

إن التزام المؤسسة الصحية تجاه التوثيق الدوائي يتطلب الاستثمار من خلال تخصيص موارد للتوظيف، والتعليم، والأدوات، وتقنيات المعلوماتية، وغيرها... ويجب أن يشمل تثقيف الأطباء والكوادر الطبية في هذا

الصدد الدوافع والخطوات في التوثيق الدوائي التوافقي (medication reconciliation). ونذكر على سبيل المثال من البيانات المتعلقة بالتنقيف: قوائم التحقق التوجيهية، وقائمة بالحصص التعليمية والتنقيفية التي تم إعطاؤها، وقوائم الحضور، ونماذج تقييم الكفاءة، ونماذج التوقيع والتصريح بالإقرار بالاطلاع على السياسات والإجراءات وغيرها...

ومن المهم في هذا السياق رصد مستوى الالتزام بسياسة التوثيق الدوائي التوافقي (مثلاً هل يتلقى العملاء المعنيون تحديداً بمثل هذه السياسات -ممن تم تحديدهم للاستهداف- هذه الإجراءات، هل يتم توثيق قائمة أفضل توثيق للتاريخ الدوائي) وكذلك مستوى جودة الإجراءات (مثلاً درجة اكتمال القائمة، وما إذا كان قد تم تحديد تباينات وحلها).

مقاييس الجودة

الأساسي	السلامة	هناك سياسة وإجراءات واضحة ودقيقة الوصف فيما يتعلق بالتوثيق العلاجي التاريخي للأدوية (Best Possible Medication History) وكيف يتم إعداد قائمة موثقة ودقيقة وشاملة للأدوية، وتحديثها والحفاظ عليها ومشاركتها عبر مختلف التحولات والإحالات في مراحل الرعاية الصحية.	٢٦,١
الأساسي	السلامة	يتم توثيق الأدوار والمسؤوليات لكل من المعنيين (أطباء وممرضين وممرضات وصيادلة) المسؤولين عن استكمال إجراءات لتوثيق الدوائي التوافقي (Medication Reconciliation).	٢٦,٢
الأساسي	السلامة	هناك أدلة توثق أن أفراد الكوادر الطبية قد تلقوا التنقيف والتعليم اللازم حول كيفية إعداد التوثيق الدوائي التوافقي بشكل كامل بحسب أدوارهم ومسؤولياتهم.	٢٦,٣
الأساسي	السلامة	تحدد المؤسسة الصحية شرائح المرضى/الفئات السكانية (الأمراض المزمنة، الأدوية المتعددة) ممن يستلزمون إجراءات التوثيق الدوائي التوافقي، وتوثق ذلك.	٢٦,٤
الأساسي	السلامة	فيما يتعلق بالمرضى والفئات ممن يستلزمون التوثيق الدوائي التوافقي، تحدد المؤسسة الوتيرة التي سيستلزم فيها هذا الإجراء، وتوثق ذلك.	٢٦,٥

الأساسي	السلامة	خلال الزيارة الأولى لمركز الرعاية الصحية أو قبل هذه الزيارة، يقوم الفريق بإعداد وتوثيق أفضل قائمة محتملة للتأريخ الدوائي، بمشاركة المريض، والعائلة، ومقدمي الرعاية (كما قد يكون مناسباً).	٢٦,٦
الأساسي	السلامة	خلال الزيارات اللاحقة لمركز الرعاية الصحية، أو قبلها، يقوم الفريق الطبي بمقارنة قائمة أفضل توثيق للتأريخ الدوائي مع قائمة الأدوية المتعاطاة حالياً.	٢٦,٧
الأساسي	السلامة	عند إعداد أو تحديث قائمة أفضل توثيق للتأريخ الدوائي، يقوم الفريق الطبي بتحديد أي تباينات أو اختلافات ومن ثم حلها.	٢٦,٨
الأساسي	السلامة	عند حل أي من التباينات أو الاختلافات، يقوم الفريق الطبي بتحديث قائمة العلاجات المتعاطاة حالياً ويحتفظ بذلك في سجلات المريض.	٢٦,٩
الأساسي	السلامة	يحرص الفريق الطبي على تزويد المريض وعائلته بقائمة أفضل توثيق للتأريخ الدوائي.	٢٦,١٠
الأساسي	السلامة	يحرص الفريق الطبي على تثقيف المريض وعائلته حول أهمية الاحتفاظ بالتوثيق للتأريخ الدوائي وتحديثه من خلال مشاركته مع كافة مقدمي الرعاية الصحية.	٢٦,١١
الأساسي	السلامة	عند الإحالة، يقوم الفريق الطبي بتزويد قائمة شاملة من الأدوية التي يتعاطاها المريض لمقدمي الرعاية التالية المحال إليهم (مثلاً الأخصائيين الطبيين، والرعاية طويلة المدى، الرعاية الطبية المنزلية).	٢٦,١٢
المتميز	السلامة	يتم رصد مستوى الالتزام بالتوثيق الدوائي التوافقي وجودة الإجراءات المتبعة لذلك، مع الحرص على التحسين المستمر للأداء متى ما يلزم بهذا الخصوص.	٢٦,١٣

خامساً: تأمين أنظمة فعّالة للمعلومات الصحيّة، وسهولة الوصول والاستخدام

المعيار

٢٧. يحتفظ المركز بمعلومات المستفيدين/ المرضى بشكل واضح ودقيق ومحدّث وآمن، مع مراعاة سهولة الوصول إليه واستخدامه

المبادئ التوجيهية

عادةً ما يتم الاحتفاظ بالسجلات والملفات الطبيّة بأحد صيغتين: إما ورقية أو إلكترونية. ويجب أن يحتوي الملفّ الطبي لكل مستفيد على اسمه، وتاريخ وافٍ لكافة اتصالاته السابقة بفريق المركز. ويجب أن يكون لدى المركز نموذج خاص بالحدّ الأدنى من المعلومات المطلوب توافرها عن كل مريض. وأثبتت التجارب أنّ تسهيل عملية الوصول إلى سجلّات طبيّة دقيقة ومحدّثة للمرضى والمستفيدين، والإطّلاع على تاريخ المستفيد الطّبي، هما جزء أساسي من تقييم المستفيد لجودة ومستوى خدمة الرعاية المقدّمة.

ومن الشائع في هذا المجال استخدام ما يعرف بـ"الجدولة"، بحيث يضمن أفراد فريق الرعاية أنّ جميع الخدمات التي تمّ تقديمها للمستفيد، تمّ تسجيلها بدقّة ووضوح. ومع الإشارة إلى توجّه أغلب المؤسسات إلى اعتماد أنظمة المعلومات الإلكترونية، وذلك لفعاليتها، وكفائتها، وسهولة الاعتماد عليها، وتخزينها بشكل آمن؛ إلا أن النقطة الأهمّ تظلّ، بغضّ النظر عن الصيغة، هي في وجود نظام لجمع المعلومات والاحتفاظ بها بالطريقة الأنسب لتحقيق أفضل النتائج في خدمة الزوار/ المرضى. وتختلف آليات الاحتفاظ بالمعلومات وأرشفتها وحماية خصوصيّة المريض، بحسب اختلاف صيغة هذه المعلومات (ورقيّة أو إلكترونيّة). مثلاً، في حال الصيغة الورقيّة، يجب اختيار مكان آمن للاحتفاظ بالملفات، أمّا في حال اعتماد الصيغة الورقيّة فيجب اعتماد نظام حماية مشفّر للحدّ من امكانية الوصول إلى نظام المعلومات أو اختراقه. ويجب الانتباه إلى الأماكن التي يوجد فيها ملفات غير محمية أو أجهزة كومبيوتر مفتوحة، واقتصار وجودها على أماكن العمل فقط.

إنّ توفير ملفات الأفراد الطبيّة للمشاركة عند لزوم ذلك، يخدم لتسهيل عمليات تحويل المستفيد/ المريض بين مرافق الرعاية في المركز ذاته أو بين المركز والمؤسسات الأخرى أو المستشفيات والعيادات؛ كما أنّه يقلّل من تكرار مهمة جمع المعلومات الخاصّة بالمستفيد.

وفي حالات معيّنة، استحدثت الهيئات الحكومية تشريعات وقوانين خاصة بهذا الشأن، تحديداً لجهة الحفاظ على خصوصية المريض وسريته. في حال كان الأمر كذلك، يجب مراعاة هذه التشريعات والقوانين في التعامل مع السجلات والملفات الطبيّة.

أمّا في الحالات التي تتمّ بها مشاركة السجلّ الطبي للمريض مع مؤسسات أخرى، فيجب أن تكون هناك نصوص واضحة يعتمدها المركز بخصوص أية معلومات هي التي يمكن أو تجب مشاركتها ضمن الملفّ. كما يجب أن تشمل قائمة السياسات والاجراءات الخاصّة بالسجلات الطبيّة في المركز، لائحة بالمعلومات التي يمكن تبادلها أو توفيرها إلكترونياً، مثلاً عبر المنصّات المعلوماتية الصحيّة المشتركة، أو الرسائل الإلكترونية.

مقاييس الجودة

الأساسي	الكفاءة	يحتفظ المركز بسجلّ طبيّ محدّث لكلّ مستفيد	٢٧,١
الأساسي	الإتاحة	يتمنّع فريق العمل في المركز بسهولة الوصول في الوقت المناسب إلى المعلومات الطبيّة الدقيقة المتوقّرة في ملفّ المستفيد، متى احتاج لذلك	٢٧,٢
الأساسي	الكفاءة	يعيّن المركز لكلّ مستفيد رقماً خاصاً لملفّه وسجلّه الطبيّ	٢٧,٣
الأساسي	الكفاءة	يعتمد المركز نظاماً موحداً لجمع وتخزين المعلومات الطبيّة الخاصة بالمستفيدين في ملفّاتهم وسجلّاتهم	٢٧,٤
الأساسي	الكفاءة	يحتفظ المركز بملفات المرضى في مكان آمن وموثوق	٢٧,٥
الأساسي	الكفاءة	إن أية معلومة في ملفّ المستفيد هي موثّقة بتاريخ ادخالها، واسم الطبيب أو المسؤول عن تقديم هذه الخدمة/الرعاية وتوقيعه	٢٧,٦
الأساسي	الكفاءة	إن كافّة المعلومات في ملفّ المستفيد هي واضحة ومقروءة	٢٧,٧
الأساسي	الكفاءة	يتمّ توثيق المعلومات في ملفّ المستفيد بشكل شامل، وموضوعي دقيق، وتسلسلي ممنهج	٢٧,٨
الأساسي	الكفاءة	يتمّ وضع البيانات الأساسية المعرّفة بالمستفيد أو رقم الملفّ، على كلّ صفحة من صفحاته	٢٧,٩
الأساسي	استمراريّة الرعاية	يلتزم المركز بتشريعات الخصوصية عند مشاركة أية معلومات خاصّة بالمستفيد مع مؤسسات الرعاية الصحيّة الأخرى، أو عند التنسيق معها	٢٧,١٠
الأساسي	الكفاءة	يوفّر المركز للمسافدين امكانية الاطلاع على ملفّاتهم وسجلّاتهم الطبيّة متى أرادوا	٢٧,١١

المعيار

٢٨. يمتلك المركز نظاماً للمعلومات الصحيّة، يدعم إدارة معلومات المرضى والمستفيدين بالشكل المناسب والوقت المناسب، بما في ذلك الحاجة لنقل المعلومات اللازمة عند إجراءات التحويل

المبادئ التوجيهية

من الأمثلة على أنظمة المعلومات الصحيّة الإلكترونيّة: السجلات الطبيّة الإلكترونيّة Electronic Medical Records (EMR)، وأنظمة متابعة المرضى، وأنظمة إدارة قوائم الانتظار.

كما يمكن للمركز استخدام التقنيات الإلكترونيّة الأخرى، مثل أجهزة التتبيه والتذكير، والمتابعة مع المستفيدين بخصوص تحديد مواعيد قادمة. ومن الأمثلة أيضاً على التقنيات الإلكترونيّة المساعدة، استخدام خرائط العناية، وإرشادات الممارسة العيادية المتوقّرة بصيغ الكترونية، ممّا قد يساعد فريق العمل على توفير خدمات ذات جودة عالية، ومدعّمة بالشواهد والأدلة.

أمّا نظام تسجيل المرضى (ويعرف أيضاً بنظام تسجيل الزبائن، أو نظام اختيار الزبائن، أو نظام قائمة المرضى) فهو نظام مبني على تسجيل المستفيدين لدى أحد مزوّدي خدمات الرعاية الصحيّة الأولية، أو مجموعة من مزوّدي هذه الخدمات. هذا النظام يساعد على ممارسة الإدارة عبر الاحتفاظ بسجلات شاملة للأفراد، ومتابعة خدمات الرعاية المستمرّة أو التي يتمّ تنسيقها مع آخرين، والتقليل من تكرار المهام والخدمات، واستكمال إجراءات تحويل أو نقل المرضى بشكل فعّال. وسواءً كان هذا النظام بصيغة ورقية أو الكترونية، يجب أن يكون هناك تعريفاً واضحاً للمجتمع الذي تتمّ خدمته من قبل ممارس أو مزود خدمات معيّن أو من قبل مركز أو عيادة معيّنة؛ بحيث يتمّ تقديم الخدمات والتخطيط لها بشكل فعّال. ويشمل نظام تسجيل المستفيدين، أو قائمة الزبائن، قائمة بكافة الأفراد والعائلات الذين يتلقّون خدمات المركز. لكنّ هؤلاء الأفراد والعائلات غير ملزمين بالضرورة بالحصول على كافة خدماتهم من المركز.

لتسهيل إدارة ومتابعة الإجراءات وسير العمل مع مرتادي المركز، يمكن توفير أدوات الكترونية مساعدة لأفراد فريق العمل، مثل أجهزة التذكير التي تبقيهم على اطلاع دائم على احتياجات الزوار/المرضى ومستجدّاتهم الصحيّة.

مقاييس الجودة

٢٨,١	يختار المدراء في المركز أنظمة المعلومات الصحيّة بناءً على حاجات العاملين، ويأخذون بعين الاعتبار التقنيات الجديدة الموجودة لدعم تقديم خدمات رعاية أولية ذات جودة عالية	الملاءمة	الأساسي
------	---	----------	---------

الأساسي	الكفاءة	يتلقّى العاملون في المركز تدريباً على استخدام أنظمة المعلومات الصحيّة المعتمدة	٢٨,٢
المتميّز	استمراريّة الرعاية	يستخدم المركز أنظمة المعلومات الصحيّة لدعم القرارات المتخذة بخصوص خدمة المستفيدين ورعايتهم	٢٨,٣
الأساسي	الفعالية	يحتفظ المركز بسجلات لكافة المستفيدين والعائلات الذين تلقوا أياً من خدمات الرعاية التي يقدمها	٢٨,٤
المتقدّم	الفعالية	يستخدم المركز نظاماً للسجلات المشتركة بين مزوّدي الرعاية المختلفين، بحيث يتمّ تعيين وتنسيق خدمات الرعاية للمستفيد في حالة وجود أكثر من مزود	٢٨,٥
المتميّز	استمراريّة الرعاية	يكون الشخص أو الجهة المسؤولة عن رعاية المريض وتقديم الخدمة، محدداً بوضوح في سجلات المستفيد/ المريض، ومعروفاً لكافة أفراد فريق العمل، و كذلك للمستفيد	٢٨,٦
المتميّز	استمراريّة الرعاية	تتم الإشارة إلى أية تغيير في الجهة (فرد أو مجموعة) المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية للمستفيد، ويتمّ تسجيل هذا التغيير في سجلّ المستفيد	٢٨,٧
المتميّز	استمراريّة الرعاية	يوفّر المركز الأدوات والتقنيات المعلوماتية الجديدة المتوقّرة في مجال خدمة الزبائن، وتحديدًا في مجال التنكير باحتياجات المستفيد ولوازم متابعة رعايته	٢٨,٨
المتميّز	استمراريّة الرعاية	يوفّر نظام المعلومات الصحيّة المعتمد في المركز آليات لنقل المعلومات الطبيّة اللازمة عن المستفيد في حالات النقل والتحويل؛ مع اعتماد اجراءات وسياسات محددة بهذا الخصوص	٢٨,٩
المتميّز	استمراريّة الرعاية	يوفّر نظام المعلومات الصحيّة المعتمد في المركز طريقة للمتابعة الفعّالة للمواعيد الملغاة؛ مع اعتماد اجراءات وسياسات محددة بهذا الخصوص	٢٨,١٠

سادساً: مراقبة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية

المعيار

٢٩. يستخدم المركز ارشادات الرعاية الأولية المبنية على الشواهد والأدلة، ويعتمد أفضل المعلومات الموجودة في مجال تحسين الأداء وجودة خدمات الرعاية الأولية

المبادئ التوجيهية

يستخدم المركز ارشادات الرعاية الأولية المبنية على الشواهد والأدلة، وارشادات الممارسة العيادية السليمة، ومسارات الرعاية المعتمدة. وقد تضمّ هذه الارشادات القوانين والتشريعات الحكومية؛ المعايير المهنية؛ التوجيهات وقوائم الممارسة المحددة من قبل النقابات والتجمّعات المهنية؛ أو الشروط المحددة في عقود العمل والترخيص والاجازة أو الاعتماد. كما يمكن وضع الارشادات داخلياً عبر هيئة أو مجلس أو أفراد معيّنين، ممّن يمكنهم تحديد اللازم ورفع توصية به لفريق العمل. ويجب أن تكون هذه الارشادات مبنية على أفضل الشواهد والأدلة العلمية والمعرفية الموجودة.

أما عملية اختيار الارشادات فيجب أن تتمّ ضمن معايير محددة وبشكل رسمي. وقد تشمل استخدام خبراء في المحتوى، أو مجالس توافقية، أو اختبار تقييم نوعية النصائح العلمية Appraisal of Guidelines Research and Evaluation (AGREE)، والذي يسمح للمؤسسات بتقييم منهجية وضع ارشادات الممارسة العيادية من ستة مناظير: النطاق والهدف؛ اشراك أصحاب الشأن المعنيين؛ متانة منهجية الوضع؛ الوضوح والتقديم؛ مدى انطباقها؛ واستقلالية هيئة التحرير.

وتشمل عملية مراجعة الارشادات، الاطلاع على المعلومات والأبحاث الجديدة والمحدثة بهذا الخصوص، مثلاً من خلال مراجعة النصوص الأكاديمية، وخبراء المحتوى، والمنظمات والهيئات الوطنية، أو تعاون كوشران Cochrane Collaboration، الذي يجري مراجعات منهجية للشواهد الموجودة. وقد تشمل معلومات البحث، أبحاث التدخّل، التجارب العيادية، والتحليلات على مستوى المنظومة ككل meta-analyses. وقد يشارك المركز بشكل مباشر في المبادرات البحثية التي تهدف إلى تطوير جودة رعاية الزبائن، مثل التجارب العيادية، وتقييم الوسائل الجديدة، أو تقييم التغييرات في الوسائل الحالية المعتمدة.

مقاييس الجودة

التميّز	الكفاءة	يعتمد المركز سياسات وإجراءات محدّدة للوصول إلى، ومراجعة، واختيار الأنسب، من ارشادات الممارسة العيادية المبنية على الشواهد	٢٩,١
التميّز	الكفاءة	يبيح المركز منهجية محدّدة ودقيقة للتعامل مع -وللتقرير في-	٢٩,٢

		عملية اختيار الارشادات المبنية على الشواهد، خاصة في حال تعارضت مع بعضها البعض، أو في حال وجود أكثر من توصية، أو انطباق أكثر من قائمة في الحالات المعقدة للمرضى الذين يعانون من أكثر من مرض/ حالة	
التميّز	التطوير المستمرّ للأداء	يعتمد فريق العمل اجراءات معيّنة لضمان استخدام الارشادات بطريقة منهجية وموحّدة في عملية تقديم خدمات الرعاية الأولية	٢٩,٣
التميّز	التطوير المستمرّ للأداء	يراجع المركز بشكل دوري ارشادات الممارسة المعتمدة، والسياسات والاجراءات، للتأكد من أنها متوافقة مع أحدث الموجود من أبحاث ومعايير في هذا المجال	٢٩,٤
التميّز	التطوير المستمرّ للأداء	يحرص المركز على الاطلاع على المستجدات والأبحاث والممارسات العلمية لتطوير خدماته بشكل دائم	٢٩,٥
التميّز	الكفاءة	يبقي المركز زواره على اطلاع على خيئات استخدامه للارشادات المبنية على الشواهد، وعلى اتّباعه لأفضل وأحدث المعلومات المتوفرة في هذا المجال	٢٩,٦

المعيار

٣٠. يعتمد المركز اجراءات محددة لضمان التحسين المستمرّ للجودة

المبادئ التوجيهية

كجزء من عملية تحسين الجودة، يجري المركز تقييماً لدرجات المناسبة، والفعالية، والكفاءة، والسلامة، وعدم التمييز، في الخدمات التي يقدمها. إنّ مبادرات تحسين الجودة المستمرة، والتطوير الدائم، هي جزء من فلسفة مؤسساتية أكبر بخصوص تحسين الجودة. ويجب على المركز أن يعمل بجدّ ليتابع جودة الخدمات التي تقدّمها، وتحسّنها؛ بما في ذلك إدارة المخاطر وسلامة المستفيدين، وإدارة المرافق والاستخدام، أي، الاستخدام الفعّال للموارد. ويجب أن يعتمد المركز أنظمة عملية للتحقق من أنّ مزوّدي الخدمات والعاملين على كافة المستويات، قد فهموا جيداً متطلبات وأهداف تحسين جودة الخدمة، وكيفية تنفيذها، ومراجعتها، ومتابعتها.

وعبر تحديد مؤشرات لقياس سير العمل والنتائج، يمكن للمركز تحسين أدائه بشكل مستمرّ. وتبيّن هذه المؤشرات ماصفات النظام الذي تتمّ فيه عملية تقديم خدمات الرعاية. وفي مجال الرعاية الصحيّة الأولية، عادةً ما ترتبط هذه المؤشرات بخصوص الإتاحة، والمؤشرات على مستوى التجمّعات السكنية، مثل معدلات تغطية اللقاحات، أو الفحوصات التشخيصية. كما تعنى مؤشرات القياس أيضاً بالموارد الموجودة

واستخداماتها، أو بالحالات والأمراض المزمنة. أما مؤشرات القياس المتعلقة بالنتائج، فمنها على سبيل المثال استمرارية المستفيد، ومؤشرات الفحوصات الوقائية، والوقاية من تكرار الحالة ذاتها للمستفيد ذاته؛ والمؤشرات المتعلقة ببيئة العمل، ونتائج عمل المركز. كما يمكن للمركز متابعة سجلات الأفراد المستفيدين، واستخدام البيانات التي جمعها، بهدف تحسين الأداء؛ وذلك كله ضمن عملية تحسين الجودة.

وأيضاً ضمن سعيه إلى تحقيق تحسينات، يمكن للمركز استطلاع وجهات نظر وآراء المستفيدين عبر الاستبيانات، ومجموعات التركيز، والمقابلات، أو الاجتماعات.

كما يمكن للمركز مقارنة نتائجه وأدائه بالمؤسسات الأخرى المشابهة أو بالجمعيات والهيئات التي تقدّم خدمات مشابهة؛ وذلك يكون عبر أنظمة القياس العالمية benchmarks، أو فرص التقييم والمقارنة المطروحة من قبل هيئات مستقلة مختصة. وتمكّن مثل هذه المقارنات المركز من تحديد المجالات التي يمكن فيها تطوير الأداء. ويتمّ اعطاء أولوية للمجالات المطلوب تحسينها بناءً على مواصفات محددة، مثل وجود خطر كبير، أو وجود ظاهرة منتشرة، أو الكلفة المقدّرة، الخ...

وعبر مشاركة نتائج هذه التقييمات، والتحسينات المطلوبة أو الجاري تنفيذها، مع العاملين في المركز، سيشعر العاملون بأنهم معنيون أكثر بهذه العملية؛ ويجعلهم على اطلاع وفهم أكبر لفلسفة التحسين المستمرّ للجودة؛ أما المستفيدين، فإن ذلك سيجعلهم أكثر تقديراً لجهود المركز، وأكثر ثقةً بهدفه في خدمة الزبائن وتوفير أفضل الخدمات لهم، ويسعيه المستمرّ للجودة والتميز في الأداء.

مقاييس الجودة

الأساسي	التحسين المستمرّ للأداء	يقوم المركز بتتقيف الموظفين والعاملين ومقدّمي الخدمات، وتوعيتهم بخصوص تحسين الجودة بشكل عام، وتحديدًا بخصوص خطة المركز لتحسين الجودة	٣٠,١
الأساسي	التحسين المستمرّ للأداء	يعيّن المركز شخصاً محدداً لمسؤولية تحسين الجودة	٣٠,٢
المتقدّم	التحسين المستمرّ للأداء	يمتلك المركز خطة معتمدة لتحسين الجودة	٣٠,٣
المتقدّم	التحسين المستمرّ للأداء	يراجع المركز بشكل سنوي خطة تحسين الجودة، ويعدّلها كما يلزم	٣٠,٤
المتميّز	التحسين المستمرّ للأداء	يتابع المركز الانجازات التي تمّ تحقيقها ضمن خطة تحسين الجودة	٣٠,٥
المتقدّم	التحسين المستمرّ للأداء	يعقد المركز اجتماعات مخصصة لمناقشة مسألة تحسين الجودة، بمعدل اجتماعين سنوياً	٣٠,٦

المتميّز	التحسين المستمرّ للأداء	يحدّد المركز مؤشرات لقياس الأداء والاجراءات والنتائج، ويتابع هذه المؤشرات	٣٠,٧
المتقدّم	التحسين المستمرّ للأداء	يسعى المركز لاستطلاع آراء المستفيدين حول السلامة والجودة في خدمات الرعاية الأولية التي يقدّمها	٣٠,٨
المتميّز	التحسين المستمرّ للأداء	يقارن المركز نتائجه مع نتائج المؤسسات والهيئات الأخرى التي تقدّم خدمات مشابهة	٣٠,٩
المتميّز	التحسين المستمرّ للأداء	يستخدم المركز المعلومات التي يجمعها عن جودة خدماته، لتحديد مجالات نجاحه، والفرص الموجودة لتحسين أدائه؛ ويرتّب لادخال هذه التحسينات وجدولتها بخطة زمنية	٣٠,١٠
المتميّز	التحسين المستمرّ للأداء	يطلع المركز العاملين فيه، والمستفيدين، وعائلاتهم على نتيجة التقييم (أو على الأقل ما يعنيههم فيها) بصيغة المشاركة	٣٠,١١