

ICD.01			رقم المعيار
تقديم رعاية موحدة			عنوان السياسة
الأول	رقم الإصدار	2024/10/1	تاريخ الإصدار
PP/ECC.ICD.01	كود السياسة	2024/10/15	تاريخ التفعيل
4	عدد الصفحات	2027/10/14	تاريخ المراجعة

❖ السياسة:

- يقدم مركز عناية العيون Eye Care خدمات طبية موحدة للمرضى مهما تنوعت خلفياتهم (الدين – اللغة – العرق ... الخ) وذلك من خلال سياسات وإجراءات و أدلة عمل إكلينيكية موحدة بالمركز من خلال فريق متعدد التخصصات لجميع المرضى وذلك بغض النظر عن خلفية المرضى المتنوعة مثل الدين و المستوى الاجتماعي و مستوى معرفة القراءة والكتابة والعرق واللغة وبغض النظر عن المكان أو الوقت الذي يتلقى فيه المرضى الرعاية المطلوبة.
- تضمن السياسة تطبيق خطط الرعاية الموحدة للمرضى من خلال إجراءات المرور على أحداث التمييز لضمان استمرارية الرعاية كما يتم الإبلاغ عن أي حالات تفرقة أو تمييز في المعاملة.

❖ الغرض:

- توفير خدمات رعاية عالية الجودة لجميع المرضى المقبولين بدون تمييز.
- ضمان تقديم خدمة موحدة لجميع المرضى طبقاً لاحتياجاتهم الطبية بصرف النظر عن ما لديهم من اختلافات (اجتماعية، ثقافية، مادية، دينية ... الخ) في جميع أنحاء المركز.
- تقديم الخدمة المماثلة لذوي الحالات المماثلة في جميع أقسام المركز على مدار ساعات العمل.

❖ التعريفات: لا يوجد

❖ الإجراءات:

- يقدم المركز رعاية طبية موحدة للمرضى على حسب متطلباتهم الإكلينيكية بغض النظر عن خلفياتهم المتنوعة مثل الدين و المستوى الاجتماعي و مستوى معرفة القراءة والكتابة والعرق واللغة وبغض النظر عن المكان أو الوقت الذي يتلقى فيه المرضى الرعاية المطلوبة و ذلك من خلال فريق كفاء ومؤهل ، ولضمان تنفيذ ذلك يوفر مركز عناية العيون Eye Care ما يلي:-
- أدلة العمل / بروتوكولات العمل الإكلينيكية :
 - يلتزم الفريق الطبي بتقديم الرعاية الموحدة للمرضى على حسب متطلباتهم الإكلينيكية و بناء على بروتوكولات العمل المعتمدة بالقسم بغض النظر عن خلفيات المرضى المختلفة أو المكان أو الوقت الذي يتلقى فيه المرضى رعايتهم.

- إجراءات إنقاذ الحياة :
 - يقوم الفريق الطبي بإجراء التدخل السريع المنقذ للحياة (مثل الإنعاش القلبي الرئوي, استخدام الأدوية المنقذة للحياة, دعم الأكسجين في حالات الطوارئ, دعم جهاز التنفس الصناعي في حالات الطوارئ وما إلى ذلك) متى احتاج المريض إلى ذلك.
- رعاية حالات الطوارئ:
 - يقدم الفريق الطبي بقسم الطوارئ خدمات رعاية الطوارئ لجميع المرضى الذين يحتاجون إليها. ولا يجوز حرمان المريض من الرعاية الطارئة لأي سبب كان، يخضع المريض في الطوارئ لإجراءات الفرز لتحديد مستوى حالة الطوارئ بناءً عليه يتم تحديد الأولويات وفقاً لبروتوكولات الطوارئ.
- خدمات الإحالة:
 - يقوم الطبيب بعمل إجراءات إحالة المريض كلما تطلب الأمر ذلك ويحترم الطبيب المحال إليه المريض نصيحة الطبيب المحول.
- الموافقة المبينة على المعرفة :
 - تعتبر جزءاً أساسياً من اتخاذ القرارات في مجال الرعاية السريرية وأخذ حقوق المريض الأساسية، بطريقة موحدة وفقاً لسياسة وإجراءات الموافقة المستنيرة في المركز.
- الاستخدام الأمثل للتقييم :
 - يتم عمل التقييمات التمريضية والطبية طبقاً لاحتياجات المريض والحالة الإكلينيكية.
- الخدمات التشخيصية والمساعدة والعلاجية:
 - يقدم المركز الفحوصات التشخيصية للمرضى الذين يحتاجون إليها دون تمييز وذلك على حسب متطلبات المرضى الإكلينيكية.
- تدابير الوقاية من العدوى:
 - يقوم فريق مكافحة العدوى بمركز عناية العيون Eye Care باتباع ممارسات الوقاية من العدوى (مثل الاحتياطات القياسية، وقائية العزل، استخدام معدات الوقاية الشخصية وما إلى ذلك) واتباع أساليب التعقيم وممارسات مكافحة العدوى بشكل موحد لجميع المرضى.
- ممارسات سلامة المرضى :
 - يلتزم العاملون بالمركز بتطبيق متطلبات السلامة الوطنية وتشمل :
 - سلامة المرضى بصفة عامة
 - إدارة وسلامة الدواء
 - سلامة الجراحات والتخدير والتهدئة
 - سلامة البيئة والمنشآت
- إعلام المرضى بحقوقهم وواجباتهم :
 - يقوم موظفي مكتب الدخول ومسئول حقوق المرضى بإعلام المرضى بحقوقهم وواجباتهم وحققهم في الحصول على رعاية موحدة.

- آلية شكاوى المرضى :
 - يتبع المرضى سياسة المركز في تسجيل الشكاوى بنظام موحد حتى يتثنى للمريض تسجيل الشكاوى أينما وجدت وتسجيل شكواهم إذا شعروا أنهم تعرضوا للتمييز.
 - إجراءات مراجعات الجودة واستبيانات رضا المرضى والمراجعات الطبية كالتالى :
 - قسم الجودة :
 - يقوم قسم الجودة بالمرور على أقسام المركز المختلفة للتأكد من تماثل تقديم الخدمة الطبية فى جميع الأقسام دون تفرقة أو تمييز بناء على حالة المريض .
 - قسم رضا المرضى :
 - يقوم مسئولى حقوق المرضى بعمل استبيانات عشوائية للمرضى لقياس مدى رضاهم عن الخدمة والتحري عن شعورهم بأى تمييز .
 - يقوم رئيس قسم حقوق المرضى بفحص الاستبيانات وتحليلها مع عمل تقرير شهري عن نتائج الاستبيانات ورضا المرضى لعرضها على مدير مركز عناية العيون Eye Care
 - يقوم مدير المركز فى حالة انخفاض نسبة الرضا العام للمرضى عن 90 % بتوجيه التقرير إلى مسئول الجودة لإيجاد فرص للتحسين
 - المراجعة الطبية :
 - يقوم رؤساء الأقسام الطبية بالمركز بإجراء المراجعة الطبية على أساس عشوائى لقياس الامتثال لبروتوكولات العلاج القياسية المتفق عليها بالمركز ، وتستخدم كأداة للتأكد من أن المرضى الذين يعانون من مشاكل صحية مماثلة يتلقون رعاية موحدة .
 - يقوم كل رئيس قسم بعمل مؤشر ربع سنوي لقياس امتثال الأطباء للبروتوكولات الموضوعه ورفع له مدير المركز ومدير الجودة وفى حالة انخفاض المؤشر عن المستهدف يقوم مدير الجودة والمدير الطبي مع رؤساء الأقسام التى انخفض بها المؤشر بإيجاد فرص للتحسين والعمل عليها واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة .
 - الإبلاغ عن أحداث التمييز المحتملة والتحقيق فيها :
 - فى حالة حدوث أى أحداث تمييز يقوم مكتشف هذه الواقعة بعمل تقرير حدوث واقعة OVR ويتم تسليمه لقسم الجودة ليتم التعامل معه.
 - يقوم قسم الجودة والمدير الطبي بالمرور وفى حالة وجود أحداث تمييز يتم تسجيلها بقائمة المرور على أحداث التمييز وهذه أمثلة على أحداث التمييز :
 - وجود تفرقة فى معاملة المرضى طبقا لمستواهم الاجتماعي .
 - عمل فحوصات لا حاجة لها تمييزا لمريض عن مريض آخر .
 - عمل استثناء غير مبرر لأحد المرضى ليدخل قبل ميعاده سواء بالعيادات الخارجية أو المرضى الموجودين بقوائم الانتظار .
 - يقوم رئيس قسم الجودة بالبحث عن الأسباب الجذرية لحدوث التمييز وإيجاد الإجراءات التصحيحية المناسبة ليتم التعامل معه (طبقا لسياسة الإبلاغ عن حدوث واقعة)

❖ المسئول:

- مدير المركز
- جميع الطاقم الطبي
- إدارة الجودة
- موظفي مكتب الدخول
- مسئول رضا المرضى

❖ المرفقات:

- نموذج الإبلاغ عن واقعة OVR
- قائمة المرور لفريق الجودة علي أحداث التميز
- قائمة مرور المدير الطبي علي أحداث التميز
- نموذج استبيان رضا المرضى

❖ الاختصارات:

- ECC = Eye Care Center
- ICD = Integrated Care delivery
- PP = Policy & Procedure
- OVR = Occurrence variance report
- GAHAR = General Authority for Healthcare Accreditation & Regulations

❖ المراجع:

- Egyptian Constitution
- Egyptian code of medical ethics 238/2003 (Medical Syndicate Publications)
- Egyptian code of nursing ethics (Nursing Syndicate Publications)
- GAHAR 2022 معايير اعتماد المراكز الطبية المتخصصة و جراحات اليوم الواحد

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	
		نائب المدير الطبي	الإعداد
		مدير الجودة	المراجعة
		مدير المركز	الاعتماد