

العيادات الخارجية

مقدمة:

تفرض السمات السكانية المتغيرة مثل ارتفاع معدل المواليد وازدياد متوسط الأعمار على نظام الرعاية الصحية العمل جاهدة لإيجاد بدائل لاستخدام أسرة المستشفيات حتى لا يواجه مصاعب مالية متزايدة ولذلك يركز نظام الرعاية الصحية في التسعينات على تدعيم وتقوية نظام خدمات العيادات الخارجية.

وسوف يتميز النظام مستقبلاً بالتحول من التركيز على القسم الداخلى بالمستشفيات إلى التركيز على العيادات الخارجية وبالتالي فإن كثيراً من الإجراءات التى كانت تستلزم من المرضى دخول المستشفى سوف يتم إجراؤها فى العيادات الخارجية وبذلك تحقق المستشفيات رغبة المرضى فى الحصول على الرعاية الصحية المطلوبة بصورة أيسر وبتكلفة أقل.

لذلك يجب أن يأخذ قسم العيادات الخارجية مكانه بجانب الأقسام الأخرى بالمستشفى من حيث الخطط الخاصة بتنظيم المستشفى وسياساتها وإمكانياتها وتمويلها ورعاية المرضى وتدريب العاملين وذلك حتى يستطيع القسم القيام بوظائفه على نحو جيد.

وقد تم وضع هذا الدليل كمحاولة لوضع أسس تطوير نظام العيادات الخارجية بحيث يدعم ويقوى خدمات العيادات الخارجية بالمستشفيات التابعة للمشروع ويتكون النظام من مجموعة من السياسات والإجراءات والإرشادات التى تم إيصالها من خلال الوظائف المختلفة للقسم كما يوضح الدليل رسالة العيادات الخارجية وغاياتها وأنشطتها الرئيسية وكذلك الهيكل التنظيمى للعاملين بالقسم مع وصف للعلاقات الداخلية والخارجية بالإضافة إلى تناول الدليل التقارير الإدارية والمالية والمواصفات الخاصة بمقاييس ومعايير الأداء وضمان الجودة.

وقد تم إعداد هذا الدليل على نحو ملائم لجميع مستشفيات المشروع غير أنه يجب على كل مستشفى أن تراجع بانتظام السياسات والإجراءات الخاصة بها وإدخال التعديلات الملائمة عند الضرورة.

قد يستغرق تطبيق هذا النظام وقتاً طويلاً وقد تظهر بعض المعوقات بسبب عدم القدرة على التحول من النظام القائم حالياً أو بسبب الحاجة إلى تمويل إضافى، غير أنه من الأفضل أن تبدأ المستشفيات فى تطبيق النظام فى أقرب وقت ممكن حتى تمهد السبيل لارسائه. ويجب التأكيد هنا على أهمية توفير التدريب المناسب للعاملين كأحد العناصر الأساسية لتنفيذ النظام وسوف تساعد عملية التدريب على إيضاح مدى ملاءمة النظام للتطبيق.

الفصل الأول:

نظرة عامة على قسم العيادات الخارجية

تفرض السمات السكانية المتغيرة (مثل ارتفاع معدل المواليد وازدياد متوسط الأعمار) على أي نظام للرعاية الصحية أن يعمل جاهدًا لإيجاد بدائل لاستخدام أسرة المستشفيات وآلافه سيواجهه مصاعب مالية متزايدة.

وسوف يركز هيكل نظام الرعاية الصحية في التسعينات على تدعيم وتقوية نظام العيادات الخارجية ويبدو أن الانتقاد العام سوف يكون موجهاً نحو تكلفة هذه الخدمات أكثر من أسلوب تنظيمها وأدائها.

أن الأسلوب المنظم لتقديم الخدمات الطبية للمرضى بالعيادات الخارجية سوف يكتسب أهمية متزايدة في الوقت الذي يسعى فيه المجتمع لحل المشاكل الخاصة بالتكلفة واستمرارية الرعاية وجودتها.

وسوف يتميز النظام مستقبلاً بالتحول من التركيز على القسم الداخلي بالمستشفيات إلى التركيز على العيادات الخارجية وبالتالي فإن كثيراً من الإجراءات العلاجية التي كانت تتم سابقاً داخل المستشفيات سوف يتم إجرائها في العيادات الخارجية وبذلك تستجيب المستشفيات لرغبة المرضى في الحصول على الرعاية الصحية بصورة أبسر وبتكلفة أقل.

ويعود التحول إلى نظام العيادات الخارجية إلى أسباب أخرى من بينها الحاجة إلى خفض فترات إقامة المرضى بالمستشفيات وإلى التقدم الطبي مما جعل تقديم الرعاية العلاجية المعقدة في العيادات الخارجية أكثر أماناً.

وتعتمد خصائص قسم العيادات الخارجية بالمستشفى على موقع المستشفى ودورها في المجتمع وحجمها وطبيعتها وكذلك طبيعة ونوعية الفريق الطبي العامل بها. ويكون قسم العيادات الخارجية مفتوح عادة في ساعات معينة في اليوم وأياماً معينة من كل أسبوع.

وحتى يمارس قسم العيادات الخارجية وظائفه على نحو جيد يجب أن يأخذ مكانه بجانب الأقسام الأخرى بالمستشفى، وذلك بالنسبة لأي تصورات أو خطط خاصة سواء بتنظيم المستشفى أو سياساتها أو إمكانياتها أو تمويلها أو رعاية المريض أو التدريب.

كما يجب أن يكون قسم العيادات الخارجية في موقع يسهل الوصول إليه من قبل الجمهور، وفي حالة وجود قسم داخلي بالمستشفى أيضاً فإنه يجب مراعاة أيضاً يسهل الوصول لمكتب الدخول.

ويجب أن يراعى أيضاً توفير الخدمات التشخيصية والمعاونة في قسم العيادات الخارجية مثل المعمل والأشعة والصيدلية والخدمات الاجتماعية.

من ناحية أخرى، فإن الجودة تعد عنصراً أساسياً في فلسفة استرداد التكلفة، ولضمان تحقيق مستوى جيد للأداء فإن نظام العيادات الخارجية يجب أن يحصل على ما يستحقه من اهتمام وعناية، و يجب أن يدار من خلال نظام إداري قوي يعتمد على التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة الكافية.

كذلك فإن هناك اتجاهات متنامية نحو الاعتراف بأهمية توفير دليل لسياسة وإجراءات الخدمة كجزء من المعايير المنظمة لها.

وإقرارها لم سبق، فإن هذا الدليل يحاول تطوير نظام للعيادات الخارجية بحيث يدعم ويقوى تشغيل خدمات العيادات الخارجية بالمستشفيات التابعة للمشروع ويتكون النظام أساسا من مجموعة من السياسات والإجراءات والإرشادات التي تم إيضاها من خلال وظائف القسم المختلفة

ويوضح الدليل أيضا رسالة العيادات الخارجية وغايتها وأهدافها ووظائفها ونشاطاتها الرئيسية وكذلك الهيكل التنظيمي للعاملين بالقسم مع وصف للعلاقات الداخلية والخارجية للقسم. إضافة إلى ذلك، فإن الدليل يتناول المتطلبات من تقارير إدارية ومالية والموضوعات الخاصة بمقاييس و معايير الأداء وضمان الجودة.

وتم إعداد هذا النظام على نحو ملائم بالنسبة لجميع مستشفيات المشروع، غير انه يجب إدخال التعديلات اللازمة بالنسبة لكل مستشفى على حدة،

وبالإضافة إلى ذلك يجب على كل مستشفى أن تراجع بانتظام مجموعة السياسات والإجراءات الخاصة بها وإدخال التعديلات الملائمة عند الضرورة.

وينبغي التأكيد على أن هذا النظام الحالي يقوم، في جوانب عديدة منه، على التنسيق مع نظام السجلات الطبية الذي تم إعداده من قبل إدارة نظم المستشفيات بالمشروع،

ومن ثم فإن أي تعديلات في نظام السجلات الطبية يجب أن تراعى في نظام العيادات الخارجية.

أن تطبيق هذا النظام قد يستغرق وقتا طويلا وقد تظهر بعض المعوقات بسبب عدم القدرة على التحول من النظام القائم حاليا أو بسبب الحاجة إلى تمويل إضافي،

لذلك يجب وضع الأولويات الخاصة بالنظام وكذلك تجاه النظم الإدارية الأخرى في كل مستشفى على حدة، غير انه من الأفضل أن تبدأ المستشفيات في تطبيق النظام في أقرب وقت ممكن حتى تمهد السبيل لارسائه.

ويجب التأكيد هنا على أهمية توفير التدريب المناسب للعاملين بأي نظام كأحد العناصر الأساسية لتنفيذه، كما أن عملية التدريب سوف تساعد على إيضاح مدى ملائمة النظام للتطبيق.

رسالة قسم العيادات الخارجية:

أن رسالة العيادات الخارجية هي تقديم خدمات طبية شاملة وكافية وعالية المستوى (وقائية وعلاجية وتأهيلية) بهدف تقليل حاجة المريض إلى الإقامة بالمستشفى إلى أدنى حد ممكن على أن يتم ذلك على نحو يوفى بالاحتياجات الصحية للمرضى وتوقعاتهم ويسهم بصورة فعالة في الرقى بوضعهم الصحي.

غايات قسم العيادات الخارجية:

- دعم وتقويم علاقة المجتمع بالقسم بهدف تقديم الخدمات التي تسد احتياجاته في أفضل صورة ممكنة.
- توسيع نطاق الخدمات والإجراءات الطبية بالعيادات الخارجية بما يسمح بتقليص الحاجة إلى الإقامة بالمستشفى إلى أدنى حد ممكن.
- توسيع نطاق خدمات العيادات الخارجية للإقلال من تحويل المرضى إلى مستشفى أخرى إلا في حالة الضرورة الملحة لذلك.
- تقليل وقت انتظار المرضى إلى الحد الأدنى وتحقيق الاستفادة المثلى من العاملين والموارد بحيث يتم الحصول على الحد الأعلى من الخدمة الممكنة.
- الوصول إلى الحد الأمثل لتكلفة الخدمات بالعيادة الخارجية.
- العمل على زيادة حجم مشاركة القسم في تحقيق أهداف المستشفى.

أهداف قسم العيادات الخارجية:

- تقديم خدمات طبية متنوعة ومناسبة بالعيادات الخارجية بهدف تغطية احتياجات المجتمع الصحية في أفضل صورة ممكنة.
- مساعدة المريض على اختيار الخدمة الملائمة واختيار مقدم الخدمة بما يضمن تلبية احتياجاته الصحية على أفضل نحو ممكن.
- تأسيس نظم تحويل فعالة لضمان حصول المريض على رعاية طبية متخصصة ومتابعة ملائمة.
- توفير الكشف الطبي للعاملين بالعيادات الخارجية والمستشفى كذلك للأشخاص الذين يتم توظيفهم من قبل الهيئات المحلية وذلك قبل التوظيف وأثناء الخدمة.
- ضمان استمرارية تقديم الرعاية للمريض بما في ذلك متابعة مرضى القسم الداخلي بعد خروجهم من المستشفى.
- العناية بالعاملين الذين يصابون بالمرض أو يتعرضون للإصابات أثناء العمل.
- التأكد من استقبال المرضى ومعالجتهم في جو من الخصوصية.
- التأكد من سير برنامج صيانة المعدات بصورة جيدة لضمان استمرارية توفير الخدمات.
- اجتذاب والمحافظة على العاملين من ذوي الكفاءات والخبرة العالية وضمان استمرارية تدريبهم.
- التأكد من تقديم الخدمات ليس فقط بفعالية ولكن أيضا بكفاءة من خلال التحكم في التكلفة وتقليلها.
- الاتصال والتنسيق بفعالية مع أقسام المستشفى الأخرى.

مقاييس / معايير قسم العيادات الخارجية:

- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية بأمان وفاعلية بما يتمشى مع مهمة ورسالة المستشفى واحتياجات المرضى الذين تتم خدمتهم وعلى النحو الذي يضمن تحسين جودة الرعاية المقدمة.
- يتم إعداد العاملين للقيام بمسئولياتهم فيما يتعلق بتقديم الخدمات الطبية بالعيادات الخارجية وذلك من خلال برامج التعليم والتدريب المناسب.
- يتم تنظيم خدمات العيادات الخارجية من خلال سياسات وإجراءات مكتوبة.
- تقوم المستشفى بتنفيذ الأنظمة والسياسات والإجراءات الخاصة بالسلامة والمحافظة على حياة العاملين وسلامة تشغيل الأجهزة والمعدات والمرافق في جميع الأماكن التي يتم تقديم خدمات العيادات
- يجب الاحتفاظ بسجل طبي لكل مريض يتلقى علاجاً بالعيادات الخارجية.
- تقوم المستشفى بوضع الهياكل والنظم والسياسات والإجراءات بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- يتم مراقبة وتقييم مستوى جودة وملائمة الرعاية الطبية المقدمة من قبل قسم العيادات الخارجية والتأكد من مطابقتها للمقاييس المطلوبة وذلك كجزء من برنامج المستشفى الخاصة بضمان الجودة.

وظائف قسم العيادات الخارجية:

1. الاستقبال والاستعلامات.
2. تنظيم العمل والمواعيد.
3. تحصيل الرسوم والتسجيل.
4. الانتظار والاستدعاء.
5. تقديم الخدمة الطبية للمرضى.
6. التسجيل وحفظ الملفات والإحصائيات.
7. التحويل.
8. مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.
9. السلامة والأمن.
10. المراقبة والتقويم.
11. الوظائف الإدارية.

1- الاستقبال والاستعلامات:

السياسة:

توفير نظام للاستقبال والاستعلامات قادر على الرد على استفسارات المرضى وتلبية طلباتهم.

الإجراءات:

1. استقبال المرضى وتقديم المعلومات لهم.

- يتم توجيه المريض من مدخل العيادات الخارجية إلى مكان مكتب الاستقبال والاستعلامات.
- يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات باستقبال المريض وإخباره بالمعلومات التالية:
 - الخدمات المتوفرة والمواعيد الخاصة بها.
 - تخصصات وأسماء مقدمي هذه الخدمات.
 - رسوم الخدمات.

2. تصنيف المرضى الجدد والمتكررين:

- يقوم كاتب الاستقبال والاستعلام بتصنيف المرضى إلى الفئات التالية:
 - مرضى جدد.
 - مرضى سبق لهم التردد على العيادة الخارجية.
 - مرضى سبق لهم دخول المستشفى.

- يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات بعد ذلك بتصنيف المرضى وفقا لقدراتهم على دفع الرسوم وذلك على النحو التالي:
 - مرضى قادرين على دفع الرسوم المستحقة.
 - مرضى غير قادرين على الدفع.
 - مرضى يحملون خطابات مالية تسمح لهم بالحصول على خدمات.

3. استقبال المرضى الجدد :

- استقبال المرضى الجدد القادرين على دفع الرسوم. يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات بتوجيه المريض الجديد القادر على دفع الرسوم إلى كاتب المواعيد.
- استقبال المريض الجديد غير القادر على الدفع.
- يتم توجيه المريض الجديد غير القادر على الدفع إلى مكتب الخدمة الاجتماعية.
- يقوم مكتب الخدمة الاجتماعية بإجراء دراسة اجتماعية لتحديد مدى أحقية المريض في الإعفاء من دفع الرسوم.
- في حالة إثبات الدراسة لأحقية المريض في الحصول على إعفاء من دفع الرسوم، يتم منح المريض بطاقة خدمة مجانية للاستفادة منها بالنسبة لجميع أنواع الخدمات المقدمة أو لبعض منها، وتكون البطاقة صالحة لمدة محددة (سنة واحدة أو ستة أشهر).
- يقوم مكتب الخدمة الاجتماعية بتسجيل النتائج في سجل الخدمة الاجتماعية.
- يتم بعد ذلك توجيه المريض إلى كاتب المواعيد.

4. استقبال المريض الجديد الحامل لخطاب مالي.

- يتم توجيه المريض الجديد الحامل لخطاب مالي يسمح له بالحصول على الخدمة إلى الشخص المخول بالموافقة وفقا للوائح المستشفى.
- يقوم الشخص المخول بإعطاء الموافقة بتسجيل جميع المبالغ المستحقة الدفع مقابل الخدمة المطلوبة وفقا لترتيبات تعاقدية مع الطرف الثالث المتحمل للمصروفات.
- يتم بعد ذلك توجيه المريض إلى كاتب المواعيد.

5. استقبال المرضى المترددين.

- استقبال المرضى الذين سبق لهم زيارة العيادات الخارجية.
- يتم توجيه المريض الذي كان لديه موعد سابق إلى المحصل.
- المريض الذي لم يسبق له حجز موعد للزيارة يتم توجيهه إلى كاتب المواعيد حتى يتم تحديد موعد له بحيث يتم تقليل فترات الانتظار للحد الأقصى.
- استقبال المرضى الذين سبق لهم دخول المستشفى.
- يتم توجيه المريض الذي سبق له دخول المستشفى والذي يحضر لمتابعة حالته وفقا لنصيحة الأطباء وبناء على موعد محجوز له - إلى المحصل لدفع الرسوم المستحقة.
- يتم توجيه المريض الذي سبق له دخول المستشفى والذي يحضر لمتابعة حالته وفقا لنصيحة الأطباء ولكن بدون موعد سابق - إلى كاتب المواعيد.
- يتم توجيه المريض الذي سبق له دخول المستشفى والذي يحضر بشكوى جديدة - إلى كاتب المواعيد لتحديد موعد.

ملاحظه:

في حالة عدم البدء في تطبيق نظام المواعيد يتم توجيه المريض مباشرة إلى المحصل بدلا من كاتب المواعيد وحتى يتم تطبيق النظام.

2- تنظيم المواعيد:

السياسات:

- التأكد من تواجد جميع الموارد (أطباء و ممرضات، معدات وتجهيزات) بالقدر اللازم وفي الوقت المناسب لتقديم العلاج للمرضى الذين يحتاجونهم.
- وضع نظام كفاء لضمان انسيابية المرضى، وذلك من خلال التنظيم الجيد لمواعيد المرضى لتنظيم حصولهم على الخدمة.
- المراقبة والتعديل المستمر للمتغيرات العديدة التي ينطوي عليها التنظيم الكفاء لجداول مواعيد المرضى والأطباء.
- ترك أوقات شاغرة في جدول المواعيد للحالات الملحة أو العاجلة أو المرضى الذين يحضرون من أماكن بعيدة.

الإجراءات:

1. يقوم مدير العيادات الخارجية بوضع نظام جداول المواعيد، آخذا في الاعتبار الأمور التالية:
 - خصائص الخدمات المقدمة.
 - ما إذا كان الدفع يتم مقدما أو عند الحصول على الخدمة.
 - تقدير الوقت اللازم لكل نوع من الخدمات ومقدمي الخدمات والمرضى وما يحتاجه العمل فعليا حتى لا يحدث أي تجاوز.
2. يقرر مدير العيادات الخارجية وفقا لسياسة المستشفى وإجراءاتها تبنى نظام مواعيد مركزي أو لا مركزي(انظر الملحق رقم 1) كما يقوم باختيار واحد من أنظمة المواعيد التالية
 - نظام مواعيد مفتوح يسمح للمرضى بالوصول خلال فسحه زمنيه واسعة في اليوم المحدد لهم دون تحديد وقت الوصول.
 - نظام مواعيد مفتوح معدل يسمح لكل مجموعة من المرضى بالوصول في وقت تقريبي خلال اليوم المحدد لهم.
 - نظام مواعيد فردى يخصص فيه لكل مريض وقتا محددا للوصول.

3. يقوم مدير العيادات الخارجية بتقدير وتقييم الوقت المخصص للمرضى ويفضل أن يتم ذلك عن طريق بيانات السنوات السابقة، ويمكن أن يتم تخصيص 15 دقيقة للمريض إذا كانت زيارة متابعة و30 دقيقة إذا كانت أول زيارة.
4. يقوم كاتب المواعيد باستبيان سبب طلب المريض تحديد موعدا له، ويتطلب ذلك الحصول على المعلومات التالية:
 - هل هذه الزيارة للمتابعة أم زيارة جديدة؟
 - درجة إلحاح المشكلة التي يعاني منها المريض.
 - تحديد الخدمات المطلوبة بالضبط.
5. يقوم كاتب المواعيد باستبيان مدى إلحاح المشكلة التي يعاني منها المريض والتأكد من توجيهه إلى المصدر المناسب للرعاية، ويتم ذلك وفقا لمعايير مكتوبة.
6. يجب على كاتب المواعيد تحديد موعد في نفس اليوم إذا كانت المشكلة ملحة أو كان المريض قادما من مناطق بعيدة.
7. إذا تبين عدم حاجة المريض لرعاية فورية، يمكن أن يبدأ كاتب المواعيد في تحديد موعد للمريض.
8. يقوم كاتب المواعيد بإخبار المرضى بضرورة الاتصال قبل الموعد في حالة الرغبة في إلغائه حتى يمكن تخصيص وقته لمريض آخر.
9. يقوم كاتب المواعيد بتسجيل المواعيد ثم يقوم أيضا بكتابه الموعد في بطاقة المريض.
10. يجب على كاتب المواعيد التأكد من تواجد أطباء مناوبين للعناية بالمرضى في حالة غياب الطبيب المسئول، وألا يجب محاولة الاتصال بالمريض قبل مغادرته منزله للحضور في الموعد لتغيير مواعده.
11. يتولى كاتب المواعيد مسئولية تنظيم جداول تحويلات المرضى.
12. بعد الانتهاء من عملية تنظيم المواعيد وتسجيلها يتم توجيه المريض إلى المحصل.

3- تحصيل الرسوم المستحقة والتسجيل:

السياسات:

- تحديد مدى أحقية المريض في الحصول على أنواع الخدمات المختلفة.
- الإجراءات: قيق لبيانات المريض والفواتير الخاصة بالرسوم المستحقة.

الإجراءات :

1. تحصيل الرسوم من المرضى الجدد وتسجيلهم.
 - يتم توجيه المريض الجديد القادر على الدفع للمحصل لدفع رسم الخدمة، ويتم بعد ذلك إعطاء الإيصالات الأصلية للمريض ويحتفظ المحصل بنسخه و ترسل نسخة منها إلى قسم الشئون المالية وتحفظ نسخة أخرى في دفتر الإيصالات.
 - يقوم كاتب التسجيل بفتح ملف أو عمل بطاقة مريض عيادة خارجية (حسب النظام المطبق) للمريض الجديد بناء على إيصال رسم الخدمة المدفوع أو بطاقة الخدمة المجانية أو الخطاب المالي المعتمد على أن يتم قيد اسم المريض ورقمه على الملف أو البطاقة.
 - يقوم كاتب التسجيل بجمع البيانات التالية: الاسم، السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، الوظيفة و محل العمل، العنوان، رقم الهاتف، تاريخ التسجيل، وما إذا كان سبق للمريض زيارة العيادة ورقم المستند المالي، ثم يقوم الموظف بتدوين البيانات التي تم جمعها في صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية أو بطاقة مريض عيادة خارجية بالإضافة إلى سجل مرضى العيادة الخارجية العام حسب النظام العام.
 - يقوم كاتب التسجيل بوضع صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية في ملف المريض الجديد (في حاله استخدام الملف).
 - يقوم كاتب التسجيل بإعطاء المريض الجديد بطاقة المريض الخاصة به.

العيادات الخارجية - نظرة عامة

- يقوم كاتب التسجيل بإرسال ملفات أو بطاقات المرضى الجدد إلى العيادة أو إلى مكتب السجلات الطبية وفقا لوقت المواعيد (فورا بالنسبة للمواعيد الفورية ترسل إلى العيادة إما خلافا لذلك فترسل إلى مكتب السجلات الطبية).
- يتم توجيه المريض بعد ذلك إلى العيادة المناسبة.

2. تحصيل الرسوم من المرضى المترددين وتسجيلهم.

- يقوم المريض بدفع رسم الخدمة إلا إذا كان لديه بطاقة خدمة مجانية او خطاب مالي معتمد، ثم يسلم الإيصال الأصلي إلى المريض.
- يتم بعد ذلك توجيه المريض إلى العيادة المناسبة.

4- الانتظار والاستدعاء:

السياسات:

- توفير أماكن الانتظار مجاورة للعيادات الرئيسية.
- تخصيص مساحة لانتظار المرضى الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.

الإجراءات:

1. عندما يصل المريض إلى مكان الانتظار، يجب على الممرضة أن تقوم بالترحيب به /بها وان تتأكد مما يأتي:
 - حضور المريض إلى العيادة الصحيحة والتسجيل. ب الصحيح.
 - وصول ملف أو بطاقة المريض من مكتب التسجيل .
2. تقوم الممرضة بإيضاح ما سيحدث أثناء الزيارة للمريض.
3. تقوم الممرضة باستدعاء المريض عندما يحين دوره/دورها.

5- تقديم الخدمات الطبية للمرضى:

السياسات:

- يقوم مدير العيادات الخارجية بوضع السياسات والإجراءات المنظمة للتعامل مع المرضى ذوي الحالات الخاصة (مثل المسنين والأطفال والمعوقين..الخ .).
- تدريب العاملين على كيفية معاملة المرضى الذين يميلون إلى السلوك العدواني.

الإجراءات:

1. تقوم الممرضة بتسجيل بيانات المريض في سجل مرضى العيادة.
2. تقوم الممرضة بقياس علامات المريض الحيوية (وهي درجة الحرارة والنبض وضغط الدم) وتسجيلها في صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية أو في بطاقة مريض عيادة خارجية.
3. يجب على الطبيب المعالج أن يجمع المعلومات التالية من المريض الجديد كلما كان ذلك ممكنا وبغض النظر عن شكوى المريض:
 - تاريخ المرض أو الإصابة ونتائج الكشف.
 - الأوامر التشخيصية والعلاجية.
 - الملاحظات الإكلينيكية، بما في ذلك نتائج العلاج.
 - التقارير الخاصة بالإجراءات والاختبارات ونتائجها.
 - التشخيص أو الانطباع.

- حالة المريض ولى تعليمات تم إعطاؤها له و/أو أسرته للعناية به.
 - الجراحات أو فترات العلاج السابقة بالمستشفى.
 - التطعيمات بالنسبة للأطفال.
 - أنواع الحساسية المختلفة.
 - التحويلات إلى الممارسين أو مقدمي الخدمات داخل أو خارج المستشفى.
 - الاتصالات التي تمت من ومع الممارسين أو مقدمي الخدمة من خارج المستشفى.
4. يجب جمع المعلومات التالية من أي مريض يتلقى خدمة علاجية مستمرة بالعيادات الخارجية:
- التشخيص الطبي والأحوال الطبية الهامة المعروفة.
 - أي إجراءات جراحية معروفة.
 - أي ردود أفعال مضادة أو حساسية تجاه الأدوية.
 - العقاقير الطبية التي وصفت للمريض أو يستخدمها المريض.
5. يقوم الطبيب المعالج بأخذ بيانات المريض وأجراء فحص عام وموضعي للمريض وتشخيص الحالة وتحويله إلى الخدمات المساعدة ويصف العلاج باستخدام تذكره علاج مريض عيادة خارجية ويقوم الطبيب بتقديم النصح والمشورة للمريض أو من يرافقه أو يقوم بتحويله إلى استشاري داخل أو خارج المستشفى.
6. يقوم الجراح بإجراء الإجراءات الجراحية البسيطة أو جراحات اليوم الواحد (مثل الفتاق أو إزالة اللوزتين أو الختان... الخ). حسب جدول المواعيد.
7. تقوم الممرضة بتحويل أوامر الطبيب المعالج إلى طلبات للخدمات المساعدة والعلاجات.
8. يجب على الممرضة مرافقة أو ملاحظة أي مريض مسن أو معوق يحضر بمفرده منذ لحظة وصوله وتظل تباشره خلال فترة الانتظار والعيادة حتى يغادر المكان، كما تقوم الممرضة أيضا بالتعامل مع احتياجات المريض الجسدية وتعاونته أثناء حصوله على الخدمات وتحويل دون تعرض المريض لأي حادث.

6- التسجيل الطبي وحفظ الملفات والإحصاء:

السياسات:

1. يتولى مدير العيادات الخارجية مسئولية التأكد من تسجيل كافة النشاطات يوميا وتجميعها وتقديمها شهريا وسنوياً.
2. المحافظة على خصوصية المريض وسرية المعلومات.

الإجراءات:

- يقوم الطبيب المعالج بتدوين نتائج الفحص وخطة العلاج والأوامر في صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية أو في بطاقة مريض عيادة خارجية.
- عند كل زيارة يجب تحديث المعلومات المتصلة بالمريض وتسجيلها في الملف أو البطاقة.
- عند القيام بعمليات جراحية بالعيادات الخارجية، يجب إملاء أو كتابة وصف دقيق وكامل لجميع الأساليب الجراحية التي تم إجراؤها ونتائجها بعد انتهاء الجراحة مباشرة على أن يتم اعتمادها من قبل الشخص الذي أجرى الجراحة.
- يتم حفظ ملفات أو بطاقات المرضى في مكتب السجلات الطبية.
- يقوم كاتب الملفات بتوزيع ملفات أو بطاقات المرضى المقرر حضورهم للعيادة على الممرضة (الممرضة المختصة بالعيادة) بالعيادات (المناسبة في الصباح الباكر، ويحظر مطلقا إعطاء الملف أو البطاقة للمريض).
- إذا تم إعطاء موعد لمريض جديد في نفس اليوم فيجب إرسال الملف مباشرة إلى العيادة المناسبة.

- تقوم ممرضة العيادة بتسجيل بيانات المريض الواردة في ملفه أو بطاقته في سجل العيادات الخارجية العادي
- في نهاية اليوم، تقوم الممرضة بإرسال جميع الملفات أو البطاقات وتقرير احصائي يومي عن المرضى الذين حضروا للعيادة إلى مكتب السجلات الطبية.
- يقوم كاتب المواعيد بإرسال نسخة من استمارة المواعيد لليوم التالي إلى مكتب السجلات الطبية.
- يقوم كاتب الملفات بإدخال ملفات أو بطاقات نفس اليوم في أماكنها وتجهيز الملفات أو البطاقات الخاصة باليوم التالي.
- إذا كان هناك حاجة للملف أو البطاقة للاستخدام في غير الخدمات الإكلينيكية مثل إدخال المريض للمستشفى، اللجنة الطبية.... الخ، يجب على كاتب الملفات أن يضع نموذج يدل على استعاره الملف أو البطاقة مكانهما وعندما يتم استرجاع الملف أو البطاقة، يوضع في مكانه الصحيح بدلا من النموذج المذكور.
- يجب تسجيل البيانات التالية يوميا أو عند حدوثها:
 - عدد الزيارات اليومية التي قام بها المرضى الجدد أو المترددين لكل عيادة.
 - عدد الزيارات اليومية التي قام بها المرضى الجدد والمترددين للعيادة الخارجية.
 - عدد الإجراءات الجراحية البسيطة التي أجريت لمرضى العيادات الخارجية.
 - عدد التحويلات للاستشارة.
 - عدد التحويلات للقسم الداخلي بالمستشفى.
 - عدد التحويلات للمختبر.
 - عدد التحويلات لقسم الأشعة.
 - عدد التحويلات لوحدة رسم القلب.
 - عدد التحويلات لوحدة رسم المخ.
 - عدد التحويلات للعلاج الطبيعي.

7- التحويلات بالعيادات الخارجية:

السياسة:

الترتيب لتحويل المرضى فيما بين العيادات و/أو فيما بين الخدمات في نفس اليوم كلما كان ذلك ممكنا- لتفادي تكرار زيارة المريض للمستشفى.

الإجراءات:

1. التحويل لعيادة أخرى:

- إذا اقتضت حالة المريض إحالته إلى احصائي أو استشاري آخر، فيجب على الطبيب تسجيل ذلك في نموذج العلاج و نموذج طلب استشارة.
- تقوم الممرضة بعد ذلك بإرسال الملف أو البطاقة إلى العيادة أو الاستشاري المحول إليه المريض.
- قد يتاح للمريض فرصة الكشف عليه في نفس اليوم أو قد يحدد له موعدا من قبل كاتب المواعيد، وذلك وفقا لنظام العمل ومدى توفر الأطباء المعالجين.
- يقوم الطبيب الاستشاري بتسجيل نتائج الفحص الطبي وكذلك توصياته على نموذج طلب استشارة.
- يتم ضم نموذج الاستشارة إلى ملف المريض أو كتابه النتائج إلهامه في بطاقة المريض.

2. تحويل المريض للعلاج الداخلي بالمستشفى.

- إذا استلزمت حالة المريض إدخاله للمستشفى فإن الطبيب يجب أن يسجل ذلك على نموذج العلاج أو بطاقة المريض وعلى نموذج إذن دخول المستشفى.
- تقوم ممرضة العيادة بإرسال ملف أو بطاقة المريض إلى مكتب الدخول للمستشفى.

- يتم توجيه المريض لمكتب الدخول.
- بعد خروج المريض من المستشفى يتم إضافة نسخة من نموذج صحيفة الدخول للمستشفى إلى ملف المريض بالعيادات الخارجية أو كتابه ملخص لحالته في بطاقة مريض عيادة خارجية.
- إذا تطلبت حالة المريض المتابعة بالعيادات الخارجية، فيرجى الرجوع للإجراء المذكور في الفقرة رقم 1-4.

3. تحويل المرضى إلى قسم المعمل أو قسم الأشعة.

- إذا تطلبت حالة المريض إجراء فحوص معملية و/أو كشف أشعة عليه، يقوم الطبيب بتسجيل ذلك على أحد نماذج طلب خدمات المعمل و/أو نموذج طلب فحص بالأشعة.
- يتم توجيه المريض لقسم المختبر /الأشعة لتحديد مبلغ رسم الخدمة.
- يقوم المريض بدفع قيمة الرسم للمحصل وتسلم إيصال بالمبلغ المدفوع.
- يقوم كاتب المعمل أو الأشعة بتحديد موعد للمريض إذا ما تطلب الفحص الإعداد له من قبل الطبيب أو المريض، كما يحدد له موعدا لاستلام النتائج.
- يقوم فني المعمل أو الأشعة بتوجيه التعليمات للمرضى بشأن طبيعة التحضير المطلوب إذا كانت الاختبارات أو الإجراءات ذات متطلبات خاصة (مثل تجنب تناول الطعام قبلها).
- يحضر المريض في الموعد المحدد له مصطحبا معه نموذج طلب خدمة معمل أو أشعة والإيصال المالي، ثم يتم بعد ذلك قيد البيانات الواردة فيها في سجلات المعمل أو سجل الأشعة.
- يتم توجيه المريض لمكتب المواعيد لأخذ موعد لإعادة الكشف وفقا لتاريخ استلام النتائج.
- في الموعد المحدد، يقوم كاتب المعمل أو الأشعة بتسليم المريض نماذج طلب خدمات المعمل أو نموذج طلب الأشعة والمسجل فيها النتائج ويراعى قيد النتائج في سجلات المعمل أو في سجل الأشعة

4. التحويل لوحدة رسم القلب أو رسم المخ.

- إذا كانت حالة المريض تتطلب إجراء رسم كهربائي للقلب أو المخ يقوم الطبيب بتسجيل ذلك على نموذج طلب إجراء رسم كهربائي للقلب أو نموذج طلب إجراء رسم كهربائي للمخ
- يتم توجيه المريض لوحدة رسم القلب أو وحدة رسم المخ لتحديد قيمة الرسم المطلوب.
- يقوم المريض بدفع الرسم للمحصل ويتسلم الإيصال.
- يقوم كاتب وحدة رسم القلب /رسم المخ بقيد البيانات الواردة في نماذج الطلب والإيصال في سجل وحدة رسم القلب أو سجل وحدة رسم المخ.
- يتم تسجيل نتائج الفحص في النماذج وفي السجلات.
- يقوم كاتب وحدة رسم القلب / رسم المخ بتسليم التقرير للمريض.
- يتم توجيه المريض إلى مكتب المواعيد لأخذ موعد لإعادة الكشف.

5. التحويل لقسم العلاج الطبيعي.

- إذا تطلبت حالة المريض حصوله على علاج طبيعي، يقوم الطبيب بتسجيل ذلك في نموذج طلب علاج طبيعي.
- يتم توجيه المريض لقسم العلاج الطبيعي لتحديد نوع العلاج الطبيعي اللازم وعدد الجلسات ورسم الخدمة.
- يقوم المريض بدفع الرسم للمحصل ويتسلم الإيصال.
- يقوم موظف العلاج الطبيعي بتسجيل بيانات نموذج الطلب والإيصال ونوع العلاج ووقت الجلسة في سجل العلاج الطبيعي، كما يقوم بتسجيل المواعيد في بطاقة المتابعة والمواعيد الخاصة بالمريض.
- عند استكمال العلاج الطبيعي، يتم توجيه المريض لمكتب المواعيد لأخذ موعد لإعادة الكشف.

6. التحويل للإجراءات الخاصة:

- إذا اقتضت حالة المريض إجراءات خاصة، ويقوم الطبيب بتقديم النصح والمشورة للمريض بشأن الخدمات المطلوبة ويسجل ذلك في النموذج المناسب.
- يتم توجيه المريض للمحصل لدفع الرسم المستحق واستلام الإيصال.
- يستمر المريض في تلقي الرعاية وفقا لما هو مقرر له.

8- مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة:

السياسات:

- يتولى جميع العاملين بالقسم مسؤولية مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.
- إعطاء جميع العاملين برنامج تدريبي في مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.
- الحد من احتمال تعرض المرضى والعاملين للعدوى.
- وضع نظام ملائم للإبلاغ عن الأمراض المعدية للجهات المختصة.
- إتباع نفس الاحتياطات المتصلة بالبوابات والتي تطبق في غرف العمليات في الأماكن التي تجرى بها إجراءات جراحية بسيطة بالعيادة الخارجية.

الإجراءات:

1. الإجراءات الخاصة بالمرضى:

- يتولى مدير العيادات الخارجية و/أو مشرفة التمريض مسؤولية التأكد من الالتزام بالإجراءات التالية:
- في حالة الاشتباه في إصابة مريض بمرض معدٍ يجب إتباع الآتي:
 - عزلهم عن بقية المرضى.
 - يمكن وضع قناع على وجوههم عند نقلهم لاماكن أخرى إذا استلزم الأمر ذلك وذلك لحماية من حولهم.
 - الإبلاغ عن الأمراض المعدية التي يستلزم القانون الإبلاغ عنها.
 - إذا ما تم احتجاز المرضى المشتبه في إصابتهم بمرض معدٍ لفترة من الوقت، فيجب إدخاله في وحدة عزل للحيلولة دون اتصاله بالمرضى الآخرين أو العاملين ويتم اتخاذ إجراءات مكافحة العدوى في مثل هذه الحالات.

- المرضى ذوى المناعة الضعيفة.
 - يجب مراقبة المرضى من ذوى المناعة الضعيفة بعناية لمنع اتصالهم بالمرضى الآخرين الذين قد يكونوا مصابين بالعدوى أو حاملين لأي أمراض معدية.
 - إذا ما تبين حدوث مثل هذا الاتصال بين هؤلاء المرضى ولى مرضى مصابين بالعدوى، فيجب الإبلاغ عن ذلك فوراً.

- يجب اتخاذ احتياطات التطهير المشددة أثناء العناية بالجروح النظيفة وخلال الإجراءات المعقمة الأخرى.

- يجب التعامل مع الخراجات والدمامل وأية جروح بها افرازات على أنها ملوثة ومن ثم يجب اتخاذ الاحتياطات الملائمة.

2. الإجراءات الخاصة بنظافة العاملين.

يتولى مدير قسم العيادات و/أو مشرفة التمريض مسؤولية التأكد من الالتزام بالإجراءات التالية.

- يجب إخضاع العاملين للكشف الطبي قبل وأثناء التحاقهم بالخدمة.
- التزام العاملين بأخذ التطعيمات المطلوبة.
- التأكد من عدم إصابة العاملين بنزلات البرد أو غيرها من الأمراض المعدية أو الأمراض الجلدية أو ما يمنع مزاولتهم للعمل.
- يجب على العاملين طلب الحصول على الرعاية الطبية إذا كانوا مصابين بأي مما يأتي:
 - طفح جلدي أو أي التهابات جلدية.
 - دمل.
 - أمراض تنفسية حادة.
 - أعراض مشابهة للإنفلونزا مثل العطس، الرشح وارتفاع درجة الحرارة أو الأعراض الأخرى لوجود مشاكل في الجهاز التنفسي العلوي.
- يجب على العاملين غسل أيديهم مرارا في أحواض اليد التي يجب أن يراعى وضعها في أماكن مناسبة.
- غسل اليدين بعناية أمر إجباري قبل وبعد كل مرة يتم فيها التعامل مع المريض.
- مراعاة استخدام القفازات التي تستعمل لمرة واحدة بصورة جيدة.
- يجب على العاملين أن يكونوا دائما على وعى تام بمصادر العدوى، بما في ذلك إفرازات الأنف والحلق والجروح المفتوحة والبول والبراز.
- يجب على كل العاملين ارتداء زي نظيف للعمل.
- يجب على العاملين الالتزام بعدم التدخين أو تناول الطعام إلا في الأماكن المخصصة لذلك ويحظر تماما التدخين في عنابر المرضى أو العيادات الخارجية أو طرقات المستشفى ويخصص مكان للمدخنين في أضيق الحدود وفي فترات الراحة.

3. إجراءات الرقابة على الأدوية.

- يتولى مدير العيادات الخارجية و/أو مشرفة التمريض مسؤولية التأكد من الالتزامات بالإجراءات التالية:
- يجب فحص تواريخ الصلاحية الخاصة بجميع العقاقير الطبية يوميا لضمان عدم استخدام العقاقير التي انتهت مدة صلاحيتها.
 - يجب فحص جميع العقاقير الطبية المستخدمة للحقن للتأكد من صفائها وخلوها من أي شوائب غريبة قبل سحبها للاستخدام.
 - تتولى الممرضة مسؤولية فحص العقار الطبي قبل استخدامه.
 - يجب استخدام الأمبولات المحتوية على العقاقير الطبية فور فتحها والتخلص من أي محاليل متبقية فيها للحيلولة دون استخدام محاليل غير معقمة.
 - يجب تدوين التاريخ على الزجاجات المحتوية على جرعات متعددة من الدواء عند فتحها والتخلص منها بعد مرور 24 ساعة على ذلك التاريخ إلا في الحالات التالية:
 - في حالة حفظ الزجاجة ذات الجرعات المتعددة لنفس المريض، يجوز الاحتفاظ بالزجاجة في نفس الظروف المذكورة أعلاه.
 - عندما تفيد التعليمات المذكورة على الزجاجة بوضوح أن الدواء يظل صالحا للاستعمال في درجة حرارة الغرفة، شريطة مراعاة احتياطات التعقيم اللازمة عند سحب الدواء للاستخدام.

4. إجراءات الرقابة على المواد المعقمة:

- يجب على الممرضة التأكد من إتباع الإجراءات التالية:
- المواد المعدة للاستعمال مثل القفازات والأدوات والضمادات يجب أن تكون معقمة وفي فترة صلاحية التعقيم.
- يجب الاحتفاظ بالمواد المعقمة في خزانات مغلقة للمحافظة على تعقيمها وفي حالة عدم وجود خزانات مغلقة يجب استخدام أغطية الغبار لمنع تراكم الأتربة عليها.
- تعتبر الإمدادات الطبية المغلفة في موسلين ذات سمك مضاعف أو الورق أو السلوفان والمحفوظة في مكان جاف ونظيف وعالي وبعيد عن إمكانية التلوث وخالي من الحشرات والهواء معقمة لمدة 30 يوما.
- تعتبر الإمدادات الطبية الموضوعة في غلاف بلاستيكي بعد التعقيم ولكنها ليست مختومة ومسدودة بإحكام (أغطية الغبار) معقمة لمدة 30 يوما.
- تعتبر الإمدادات الطبية الموضوعة في غلاف بلاستيكي بعد التعقيم ومختومة بإحكام - معقمة لمدة 6 شهور.
- يجب مراجعة المواد المعقمة يوميا.
- يجب عدم لف الأشرطة المطاطية حول المواد الطبية المعقمة المعبأة في اغلفة ورقية لان هذا النوع من الأربطة يخترق عادة الغلاف الورقي وبذلك يعرض تلك المواد للتلف والضرر.
- يجب فصل المواد النظيفة عن المواد المعقمة.
- من الأفضل تقييد استخدام المحلول الملحي المعقم والماء المعقم بحيث يكون لمرة واحدة.

5. إجراءات خاصة بالبيئة الصحية للعيادة:

- يجب على الممرضة التأكد من إتباع الإجراءات التالية:
- تنظيف الغرف والمعدات يومي.
- يجب تنظيف الموائد والمعدات يوميا وبعد كل استخدام لها من قبل المرضى وتطهيره بمحلول الكلور.
- يجب مسح أرفف الخزانات بصورة روتينية.
- يجب تنظيف الثلاجات أسبوعيا.
- يجب تنظيف الأرضيات يوميا وعند الضرورة بمحلول الكلور، ومراعاة استخدام محلول نظيف وممسحة نظيفة عند مسح الأرضية كل مرة.
- يجب توفير مصادر إضاءة كافية وثابتة ومراقبتها والمحافظة على نظافتها وإتباع إجراءات مكافحة العدوى معها.
- مراعاة مطابقة المعدات للمقاييس والمعايير.
- وضع المعدات بصورة تسمح بتنظيفها بسهولة.
- يجب الاحتفاظ بأغطية الأسرة في خزانة مغلقة خاصة بها أو على عربة متحركة مغطاة ليست موجودة في أماكن علاج المرضى.
- يجوز أيضا حفظ كمية من أغطية الأسرة في كل غرفة كشف بعناية لتسهيل الحصول عليها شريطة تغطيتها.
- يجب وضع أغطية الأسرة الملوثة في كيس كبير على أن يحفظ في مكان مخصص لأغطية الأسرة الملوثة وان توضع عليها علامة ملوثة.
- يجب رفع أغطية الأسرة الملوثة من غرفة العلاج بعد كل جلسة علاج لتجنب استعمال أغطية ملوثة.
- يجب إتباع إجراءات ضمان الجودة الشاملة بالمستشفى.

6. الإجراءات الصحية الخاصة بخدمات النظافة:

يتولى معاون الخدمة التأكد مما يأتي:

- توافر حاويات كافية للقمامة والنفايات على أن تكون غير قابلة للامتصاص.
- إفراغ الحاويات على فترات قصيرة.
- غسل حاويات القمامة بانتظام مع تطهيرها.
- التخلص من القمامة و/أو النفايات على فترات قصيرة.
- توفير مكان ملائم لحفظ المكناس والمماسح وغيرها من أدوات التنظيف خارج أماكن الخدمة.
- وضع سلال مهملات بها أكياس بلاستيك ذات ألوان مميزة في غرف الغيارات وقاعات الانتظار وغرف العلاج.
- في نهاية كل يوم أو حسب الحاجة، يجب جمع أكياس القمامة ووضعها في أكياس بلاستيكية أكبر ذات ألوان مميزة ثم تنقل خارج مقر العيادات الخارجية لمكان خاص حيث يتم رفعها تمهيدا للتخلص منها بصورة ملائمة.
- يجب إفراغ جميع الزجاجات المحتوية على عقاقير في حوض بعد استعمالها وغسل الحوض فوراً بماء جاري بارد فإن ترك مقادير من السائل الوريدي المحتوي على مضاد حيوي دون التخلص منها يمكن أن يشكل خطراً على الصحة.
- يجب وضع الزجاجات المصنوعة من الزجاج في صندوق من الكارتون، على أن يتم غلقه عند امتلاؤه والتخلص منه فوراً.
- يجب وضع الأنابيب الوريدية المستعملة مع بقية النفايات الملوثة.
- يجب وضع الإبر والحقن المستعملة في صندوق خاص من الكرتون ذي فتحة ضيقة ثم يوضع الصندوق في كيس بلاستيك تمهيدا للتخلص منه.
- يتم إتباع تعليمات لجنة ضمان الجودة

9- السلامة والأمن:

السياسات:

- يتولى جميع العاملين بقسم العيادات الخارجية مسئولية المحافظة على السلامة والأمن بالقسم.
- يتم تنظيم برنامج تدريبي لجميع العاملين في مجال السلامة والأمن.

الإجراءات:

يتولى مدير العيادات الخارجية و/أو مساعدة الإداري التأكد من الالتزام بالإجراءات التالية:

1. إجراءات السلامة من الحرائق:

- يجب تعليق ملصقات تتضمن كافة التعليمات الخاصة بالوقاية من الحرائق.
- يجب وضع مطفئات الحريق في الأماكن الهامة.
- يجب التأكد من أن مطفئات الحريق تحمل بطاقات موضحة لنوع الحريق الذي يمكن استخدامها من أجله، وفحصها بصورة دورية للتأكد من كفاية الضغط والسائل الكيميائي الموجود بها.

2. إجراءات السلامة الخاصة بالكهرباء:

- يجب إجراء تفتيش دوري على جميع المعدات الكهربائية ومنافذ التيار الكهربائي من قبل قسم الصيانة.
- التأكد من وجود الأسلاك والقوابس الكهربائية في حالة جيدة.
- يجب على العاملين إبلاغ المشرف التابع له بأي تلف أو عطل يحدث في التوصيلات أو الأجهزة الكهربائية فوراً.
- التأكد من أن جميع المعدات والأجهزة الكهربائية ذات توصيلات أرضية جيدة.

3. الأمن:

- التأكد من حفظ الأدوات والتجهيزات في أماكن تخزين مأمونة.
- مراقبة العاملين لاكتشاف أولئك الذين يقومون باستهلاك أو اخذ مواد بما يتعارض مع سياسة ولوائح المستشفى.
- توفير خزانات صغيرة حتى يستطيع العاملين أن يحفظوا فيها متعلقاتهم الشخصية بأمان.
- يجب إتباع إجراءات مطابقة فعالة فيما يتعلق بمناولة النقد أو استخدام السجلات النقدية.

10- المراقبة والتقييم:

السياسات :

- التأكد من تكامل النشاطات الخاصة بالمراقبة والتقييم بالنسبة لخدمات العيادات الخارجية المختلفة من قبل رئيس القسم.
- تبنى إجراءات ضمان الجودة لخدمات العيادات الخارجية.
- إدماج النشاطات الخاصة بالمراقبة على الجودة ضمن المهام اليومية والروتينية المنظمة المنوطة بكل وظيفة.

الإجراءات:

1. مراجعة مدخلات الخدمة:

فيما يلي الإرشادات الخاصة بمراقبة مدخلات الخدمة:

- يجب تدوين وربط وظائف وأهداف قسم العيادات الخارجية بأهداف المستشفى بحيث تكون متكاملة معها.
- يجب تحويل أحد الأطباء المؤهلين سلطة إدارة العيادات الخارجية من خلال وصف وظيفي مكتوب.
- يتم تعيين الأطباء والمرضات بأعداد كافية، على أن يكون لديهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات العلاجية الخارجية لديهم.
- يتم استخدام موظفين معاونين للمساعدة في تقديم خدمة العيادات الخارجية، بما في ذلك الفنيين والكتبة والمعاونين.
- يجب تحديد مقاييس الرعاية في صورة مكتوبة ومفصلة بما يتناسب مع الحالات الطبية الهامة.
- يجب أن يكون جميع العاملين على دراية بالنشاطات الخاصة بضمان الجودة.
- يجب توفير معدات وتقنية ملائمة.
- يجب العمل على أن يكون القسم ضمن مراكز التكلفة بالمستشفى.
- تنظيم برنامج تسويقي.
- وضع برنامج للتدريب أثناء الخدمة وللتعليم الطبي المستمر.
- تأسيس الهيئة الطبية.

2. مراجعة عمليات الخدمة:

يجب على مدير العيادات الخارجية أن يتأكد من أن الإجراءات العملية لتنفيذ نشاطات خدمة العيادات الخارجية تتم وفقاً للإرشادات التالية:

- توثيق السياسات والإجراءات بصورة جيدة.
- فهم وإدراك العاملين لدليل السياسات والإجراءات.
- مراجعة دليل السياسات والإجراءات للسماح بإدخال تغييرات على سياسات القسم أو المستشفى وباستحداث خدمات أو أساليب أو تقنيات جديدة.
- قيام جميع العاملين بتنفيذ المهام المنوطة بهم وفقاً للنسخ المعدلة من دليل السياسات والإجراءات.

3. مراجعة نواتج الخدمة:

يجب على مدير العيادات الخارجية التأكيد من تسجيل ومراقبة مؤشرات الناتج باستمرار: وفيما يلي إرشادات خاصة بمؤشرات الناتج:

- عدد مرضى العيادة الخارجية في السنة.
- عدد مرضى العيادة الخارجية في السنة حسب نوع العيادة.
- عدد مرضى العيادة الخارجية لكل طبيب في السنة.
- عدد مرضى العيادة الخارجية لكل فئة من الأطباء في السنة.
- عدد زيارات المتابعة.
- عدد مرات التأخير في تقديم الرعاية للمرضى.
- عدد الشكاوى المقدمة من المرضى بشأن الخدمة.
- النسبة المئوية لحالات التشخيص الخاطئة.
- النسبة المئوية لحالات العلاج غير المناسب بالنسبة للتشخيص.
- عدد الشكاوى الصادرة من العاملين.
- التكلفة الكلية للخدمة في السنة.
- تكلفة الخدمة / مريض.

4. مراقبة رضا المرضى:

يجب على مدير العيادات الخارجية التأكد من التعاون مع قسم التسويق لإعداد وتنفيذ الاستبيانات الخاصة بقياس درجة رضا وارتياح المرضى لمستوى الخدمة وتحليل نتائجه.

5. مراقبة إجراءات مكافحة العدوى:

يتولى مدير العيادات الخارجية مسؤولية التأكد من استمرارية المراقبة على الإجراءات الخاصة بمكافحة العدوى داخل القسم.

6. ضبط التكلفة:

- يتولى مدير العيادات الخارجية مسؤولية ضمان تمشى التكلفة الفعلية للخدمة مع التكلفة المتوقعة التي تم تقديرها عند التخطيط للخدمة ووضع ميزانيتها، أن الفروق يمكن أن تسهم في الكشف المبكر عن المشاكل ولاتخاذ الإجراءات الملائمة.
- يجب مقارنة تكاليف التشغيل ومتوسط تكلفة الزيادة مع الميزانية ومع الفترات السابقة.

7. برنامج ضمان الجودة:

- يتم ضمان جودة الخدمات أثناء تقديمها من قبل الطبيب أو الممرضة.
- التحليل الدوري لـ:
 - متوسط الوقت الذي يستغرقه المرضى منذ وصولهم إلى العيادة وبين بداية ونهاية الكشف والعلاج حتى مغادرتهم للعيادة.
 - حالات التأخر في بدء الرعاية بسبب إضاعة السجلات الطبية السابقة.
 - مدى تأخر الأخصائيين في الحضور للعيادات بسبب تأخرهم في غرف العمليات.
 - فشل المرضى في المحافظة على مواعيدهم.
 - إلى أي مدى يتم تكرار الاختبارات والفحوص على نحو غير ضروري بسبب إضاعة أو فقد التقارير أو عدم القدرة على الحصول على التقارير.
 - مراجعة أو تدقيق السجلات الطبية والتمريضية:
 - هل العلاج متوافق مع الانطباع الاكلينيكي أو التشخيص.

- وجود بيانات مناسبة ودقيقة وكاملة بالسجلات الطبية.
- وجود تعليمات للمريض بشأن العلاج، بما في ذلك استخدام العقاقير الطبية والعلاجات.
- التقارير الخاصة بالحوادث.
- استمارات التقويم التي يتم استيفائها بواسطة المرضى.

11- الوظائف الإدارية:

الإجراءات:

1. التخطيط:

- يقوم مدير العيادات الخارجية بالمشاركة في صياغة التخطيط الاستراتيجي الاجمالي للمستشفى وكذلك الخطة التنفيذية الخاصة بها.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بصياغة خطة العيادات الخارجية، بحيث تتضمن النشاطات المناسبة المساندة لخطط المستشفى، وعلى أن تأخذ في الاعتبار التغييرات الرئيسية (إذا وجدت) وخاصة خلق خدمات جديدة وتوضح بالتفصيل كمية ونوعية المواد اللازمة لتنفيذ الخطة.
- يقوم مدير العيادات الخارجية باستخدام نتائج عمليات التقويم الرسمية أو غير الرسمية السابقة وبيت في أية تغييرات يلزم عملها، على أن يتم إدماج هذه التغييرات (أن وجدت) في الخطة الخاصة بالعيادات الخارجية، وبيان المواد المتوقعة اللازمة لتنفيذ الخطة بالتفصيل.

2. وضع الميزانية:

- يقوم مدير قسم العيادات الخارجية بإعداد الميزانية السنوية اللازمة لتنفيذ الخطة الخاصة بخدمات العيادات الخارجية، وتصب ميزانية تشغيل العيادات الخارجية في الميزانية الإجمالية للمستشفى، ويجب أن تقدم الميزانية تنبأ معقولا لمصروفات القسم في العام المقبل وان تأخذ في الاعتبار أهداف القسم.

- وفيما يلي الإرشادات الخاصة بإعداد هذه الميزانية.
- وضع جدول زمني لعملية إعداد الميزانية.
 - بحث أهداف القسم للعام المالي المقبل.
 - طلب معلومات من العاملين المسؤولين بالعيادات الخارجية بشأن العوامل التي قد تؤثر على الميزانية المقبلة.
 - مراجعة البيانات الخاصة بعدد الخدمات المقدمة وتكاليفها في الأعوام السابقة.
 - تقرير عدد الخدمات المتوقعة وتكاليفها للعام المالي المقبل.
 - إعداد ميزانية تشغيل مقترحة بحيث تشمل على جميع المعلومات المالية المطلوبة للعام المالي المقبل.

3. إدارة العاملين:

- يقوم مدير العيادات الخارجية بالمشاركة الفعالة في عملية التعيين، حيث يجب أن يشترك مع شئون العاملين في مسئولية توظيف واستخدام العاملين الجدد من أطباء وممرضين وممرضات وغيرهم.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتعاون مع شئون العاملين لتقييم احتياجات العاملين التدريبية وصياغة خطة تدريب شاملة لجميع المستويات الوظيفية.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من إجراء تقييم لأداء العاملين وفقا لسياسة المستشفى، ويجب أن يضع أى تقييم للأداء في الاعتبار الوصف الوظيفي لكل موظف وكذلك مقاييس الخدمة.

- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من أن سجلات العاملين محفوظة في مكان يتعذر بلوغه من قبل الموظفين غير المصرح لهم. ويجب أن تحتوى هذه السجلات على ملاحظات مدير قسم العيادات الخارجية على تقارير تقييم الأداء الوظيفي وكشوف الحضور ونسخ من طلبات الإجازة
- يجب أن يكون شكل وتصميم هذه السجلات مطابقان للنموذج المعد بواسطة شئون العاملين.
- يجب أن يتأكد مدير قسم العيادات الخارجية من توفير نسخ من دليل سياسات وإجراءات القسم لجميع العاملين وبخاصة المستخدمين الجدد، كما يجب أن يتأكد من الاستعانة بالدليل كوسيلة للتدريب والإدارة.

وسوف يشتمل الدليل على العناصر التالية على الأقل:

- الهيكل التنظيمي لقسم العيادات الخارجية.
- مجموعة القواعد والمبادئ المنظمة لملابس العاملين.
- المقاييس الصحية.
- جداول العمل.
- السياسة الخاصة بالتدخين.
- معلومات عن المواد الخطرة المستعملة في مكان العمل.
- قواعد مكافحة العدوى.
- سياسة السلامة.
- العلاقة بين قسم العيادات الخارجية والأقسام الأخرى بالمستشفى. يجب على مدير قسم العيادات الخارجية التأكد من استفادة العاملين من أي تعويض / نظام إعانات وفقا للسياسات العامة لشئون العاملين.
- التعاقد:
- في حالة قيام المستشفى بالتعاقد لتشغيل مقصف بقسم العيادات الخارجية يتكون ذلك بصورة مستقلة عن جميع العقود الأخرى واعتبار هذه العملية مركز إيرادات.
- يقوم قسم العيادات الخارجية بالتأكد من اشتغال عقد التشغيل الخاص بالمقصف على ما يأتي:
 - الالتزام بنوعية ومواصفات الخدمة الذي يقدمها المتعاقد والمتفق عليها.
 - الالتزام بالأجور/الأسعار المتفق عليها.
 - تطبيق إجراءات ملائمة للمحافظة على صحة البيئة.
- الصيانة:
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من قيام العاملين بتشغيل الآلات والمعدات وفقا لدليل التشغيل الصادر من المصنع.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من الالتزام بتنفيذ خطة صيانة المعدات الموضوعة من قبل قسم الصيانة.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من الالتزام بتنفيذ إجراءات الإبلاغ عن الأعطال والموضوعة بواسطة قسم الصيانة.
- يقوم العاملين بالقسم على تسهيل مهمة العاملين بقسم الصيانة في إجراء صيانة أو إصلاح الأجهزة.

العلاقات مع الأقسام و الإدارات الأخرى:

السياسة:

يتولى مدير العيادات الخارجية التأكد من قيام العاملين بإجراء اتصال متبادل وفعال مع جميع الأقسام و الإدارات الأخرى.

الإجراءات:

1. الإدارة:

مراقبة مؤشرات الأداء الخاصة بقسم العيادات الخارجية، قبول التقارير والاقتراحات، توصيل المعلومات المناسبة وتسهيل طباعة المواد التعليمية.

2. الإدارة المالية:

الميزانيات، الحسابات، توزيع الشيكات الخاصة برواتب الموظفين، معالجة الإيرادات الناتجة من خدمات العيادات الخارجية، إعداد وإصدار التقارير الخاصة بالتكلفة والإيرادات، كما تعتمد بنود الصرف وتراجع قائمة المرضى الذين لهم أحقية تلقى خدمة العيادات الخارجية.

3. الهيئة الطبية:

تنسيق برنامج رعاية المرضى فيما يتعلق ببيانات تاريخ المرض والفحوص الطبية والوصفات الطبية ونواتج العلاج كما تقوم الهيئة الطبية بالمشاركة في تطوير مواد التوعية الصحية.

4. خدمات التمريض:

تنسيق خدمات الرعاية للمرضى وتنظيم النشاطات الأخرى.

5. السجلات الطبية:

وضع السياسات الخاصة بتسجيل البيانات المتصلة بخدمات العيادات الخارجية وكذلك البيانات الخاصة بمتابعة المرضى.

6. مكتب الدخول:

اعتماد قائمة المرضى الذين تقرر دخولهم المستشفى.

7. قسم المعمل:

تحليل بيانات المعمل الخاصة بمرضى العيادة الخارجية.

8. قسم الأشعة:

تحليل بيانات الأشعة الخاصة بمرضى العيادة الخارجية.

9. الصيدلية:

صرف العقاقير الطبية لمرضى العيادات الخارجية.

10. إدارة المواد:

تتولى إجراءات تقديم العطاءات وإصدار أوامر شراء / تقديم المنتجات وفقا لمواصفات محددة. تجهيز جميع المواد وإعداد العيادة بها.

11. **الاتصالات:**
استدعاء العاملين.
12. **التسويق و العلاقات العامة:**
تسهيل تغطية الأخبار والإحداث النشرات الطبية وكذلك تسهيل إعداد المواد التسويقية التي تشجع على الاستفادة من خدمة العيادات الخارجية وتوجيه المرضى لخدمات العيادات الخارجية الملائمة.
13. **خدمات النظافة:**
المحافظة على نظافة ونظام المكاتب والأماكن الأخرى المخصصة للخدمة وكذلك توفير مواد التنظيف.
14. **المغسلة:**
توريد أزياء العمل والمواد القابلة للغسل المتعلقة بالعيادات الخارجية.
15. **الأم:**
توفير السلامة و الأمن والتحقيق في المشاكل والحوادث المتعلقة بالأمن.
16. **إدارة المباني والتجهيزات:**
تركيب وصيانة وإصلاح المعدات وضمان وجود تجهيزات كهربائية كافية.
17. **شئون العاملين:**
متابعة التغيرات التي تطرأ على العاملين واستخدام موظفين جدد وفرز طلبات التوظيف وتقديم المساعدة بشأن العلاقات الوظيفية.
18. **الشئون الطبية:**
إجراء فحوص طبية للعاملين قبل وأثناء التحاقهم بالخدمة بصورة دورية وتقديم خدمات صحية للعاملين المرضى والمصابين.

الفصل الثاني:

وظائف قسم العيادات الخارجية

1. الاستقبال والاستعلامات
2. تنظيم العمل والمواعيد
3. تحصيل الرسوم والتسجيل
4. الانتظار والاستدعاء
5. تقديم الخدمة الطبية للمرضى
6. التسجيل وحفظ الملفات والاحصائيات
7. التحويل
8. مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة
9. السلامة والأمن
10. المراقبة والتقويم
11. الوظائف الإدارية

1- شياك تذاكر العيادة الخارجية والاستعلامات:

السياسة:

يجب توفير نظاماً للاستقبال والاستعلامات قادراً على الرد على استفسارات المرضى وتلبية طلباتهم .

الإجراءات:

1. استقبال المرضى وتقديم المعلومات لهم:
 - يتم توجيه المريض من مدخل العيادات الخارجية إلى مكان مكتب الاستقبال والاستعلامات.
 - يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات باستقبال المريض وإخباره بالمعلومات التالية:
 - الخدمات المتوفرة والمواعيد الخاصة بها.
 - تخصصات وأسماء مقدمي هذه الخدمات.
 - رسوم الخدمات.
2. تصنيف المرضى الجدد والمتكررين:
 - يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات بتصنيف المرضى إلى الفئات التالية:
 - مرضى جدد.
 - مرضى سبق لهم التردد على العيادة الخارجية.
 - مرضى سبق لهم دخول المستشفى.
 - يقوم كاتب شياك تذاكر العيادة الخارجية والاستعلامات بعد ذلك بتصنيف المرضى وفقاً لقدراتهم على دفع الرسوم طبقاً لما هو معمول به في نظام الخدمة الاجتماعية والنظام المالي وذلك على النحو التالي:
 - مرضى قادرون على دفع الرسوم المستحقة.
 - مرضى غير قادرين على الدفع ويتم تحويلهم إلى قسم الخدمة الاجتماعية.
 - مرضى يحملون خطابات مالية تسمح لهم بالحصول على خدمات مثل التأمين والتعاقبات.
3. استقبال المرضى الجدد.
 - استقبال المرضى الجدد القادرين على دفع الرسوم . يقوم كاتب الاستقبال والاستعلامات بتوجيه المرضى الجدد القادرين على دفع الرسوم إلى كاتب المواعيد.
 - استقبال المرضى الجدد غير القادرين على الدفع.
 - يتم توجيه المرضى الجدد غير القادرين على الدفع إلى مكتب الخدمة الاجتماعية.

العيادات الخارجية - وظائف قسم العيادات الخارجية

- يقوم مكتب الخدمة الاجتماعية بإجراء دراسة اجتماعية لتحديد مدى أحقية المريض فى الإعفاء من دفع الرسوم .
- يتم منح المرضى بطاقات خدمة مجانية للاستفادة بها بالنسبة لجميع أنواع الخدمات المقدمة أو لبعض منها، وذلك فى حالة إثبات حق المرضى فى الحصول على إعفاء من دفع الرسوم. وتكون هذه البطاقات صالحة لمدة محددة (سنة أو ستة أشهر) بعد التوقيع عليها من مدير المستشفى أو من ينوب عنه.
- يقوم مكتب الخدمة الاجتماعية بتسجيل النتائج فى سجل الخدمة الاجتماعية.
- يتم بعد ذلك توجيه المرضى إلى العيادة المختصة لتحديد دورة للفحص.
- استقبال المرضى الجدد الحاملين لخطابات مالية:
- يتم توجيه المرضى الجدد الحاملين لخطابات مالية تسمح لهم بالحصول على الخدمة إلى الشخص المفوض بالموافقة وفقاً للوائح المستشفى التي قام بوضعها هيئة الأطباء والإدارة المالية ومجلس الأمناء.
- يقوم الشخص المفوض بإعطاء الموافقة بتسجيل جميع المبالغ مستحقة الدفع مقابل الخدمة المطلوبة وفقاً لترتيبات تعاقدية مع الطرف الثالث المتحمل للمصروفات.
- يتم بعد ذلك توجيه المرضى إلى كاتب المواعيد.
- 4. استقبال المرضى المترددين.
- استقبال المرضى الذين سبق لهم زيارة العيادات الخارجية:
- يتم توجيه المرضى الذين لديهم مواعيد سابقة إلى المحصل.
- يتم توجيه المرضى الذين لم يسبق لهم حجز مواعيد للزيارة إلى كاتب المواعيد لتحديد ميعاد.
- استقبال المرضى الذين سبق لهم دخول المستشفى:
- يتم توجيه المرضى الذين سبق لهم دخول المستشفى والذين يحضرون للمتابعة وبناءً على مواعيد محددة إلى المحصل لدفع الرسوم المقررة.
- يتم توجيه المرضى الذين سبق لهم دخول المستشفى والذين يحضرون للمتابعة ولكن بدون مواعيد سابقة - إلى كاتب المواعيد.
- يتم توجيه المرضى الذين سبق لهم دخول المستشفى والذين يحضرون بشكاوى جديدة - إلى كاتب المواعيد.

ملاحظة:

فى حالة عدم البدء فى تطبيق نظام المواعيد يتم توجيه المرضى مباشرة إلى المحصل بدلاً من كاتب المواعيد.

2- تنظيم المواعيد:

السياسات:

- يجب التأكد من تواجد جميع الموارد (أطباء وممرضات، معدات وتجهيزات) بالقدر اللازم وفى الوقت المناسب لتقديم العلاج للمرضى.
- يجب وضع نظاماً كفءاً لضمان انسيابية حركة المرضى، وذلك من خلال التنظيم الجيد لمواعيد المرضى لتسهيل حصولهم على الخدمة.
- يجب القيام بالمراقبة والتعديل المستمرين للمتغيرات العديدة التى ينطوى عليها التنظيم الكفء لجداول مواعيد المرضى والأطباء.
- يجب ترك أوقاتاً شاغرة فى جدول المواعيد للحالات الملحة أو المرضى الذين يحضرون من أماكن بعيدة.

الإجراءات:

1. يقوم مدير العيادات الخارجية بوضع نظام جداول المواعيد، آخذاً في الاعتبار الأمور التالية:
 - خصائص الخدمات المقدمة.
 - دفع الرسوم مقدماً أو عند الحصول على الخدمة.
 - تقدير الوقت اللازم لكل نوع من الخدمات.
2. يقوم مدير العيادات الخارجية بتبني نظام مواعيد مركزي أو لامركزي (أنظر الملحق رقم 1) كما يقوم باختيار أحد أنظمة المواعيد التالية:
 - نظام مواعيد مفتوح يسمح للمرضى بالوصول خلال فترة زمنية واسعة في اليوم المحدد لهم دون تحديد وقت الوصول.
 - نظام مواعيد مفتوح معدل يسمح لكل مجموعة من المرضى بالوصول في وقت تقريبي خلال اليوم المحدد لهم.
 - نظام مواعيد فردي يخصص فيه لكل مريض وقتاً محدداً للوصول.
3. يقوم مدير العيادات الخارجية بتقدير وتقييم الوقت المخصص للمرضى ويفضل أن يتم ذلك عن طريق بيانات السنوات السابقة، ويمكن أن يتم تخصيص 15 دقيقة للمريض إذا كانت زيارة متابعة و30 دقيقة إذا كانت أول زيارة أو حسب التخصص.
4. يقوم كاتب المواعيد بمعرفة سبب طلب المريض تحديد موعد له، ويتطلب ذلك الحصول على المعلومات التالية:
 - التخصص الطبي الموجود.
 - هل هذه الزيارة للمتابعة أم زيارة جديدة ؟
 - درجة الحاح المشكلة التي يعاني منها المريض.
5. يقوم كاتب المواعيد بتوجيه المريض إلى المصدر المناسب للرعاية، ويتم ذلك وفقاً لمعايير مكتوبة.
6. يجب على كاتب المواعيد تحديد موعد في اليوم نفسه إذا كانت المشكلة ملحة أو إذا كان المريض قادماً من منطقة بعيدة.
7. يحدد كاتب المواعيد موعداً للمريض في حالة عدم حاجته إلى رعاية فورية.
8. يقوم كاتب المواعيد بإبلاغ المرضى بضرورة الاتصال قبل الموعد في حالة الرغبة في الغائه حتى يمكن تخصيص هذا الموعد لمريض آخر.
9. يقوم كاتب المواعيد بتسجيل المواعيد ثم يقوم بكتابتها في بطاقات المرضى.
10. يجب على كاتب المواعيد التأكد من تواجد أطباء مناوبين للعناية بالمرضى في حالة غياب الطبيب المسئول، أو الاتصال بالمرضى لتأجيل المواعيد.
11. يتولى كاتب المواعيد مسؤولية تنظيم جداول تحويلات المرضى.
12. يتم توجيه المرضى إلى المحصل بعد الانتهاء من عملية تنظيم المواعيد وتسجيلها.

3- تحصيل الرسوم المستحقة والتسجيل:

السياسات:

- يجب تحديد مدى أحقية المريض في الحصول على أنواع الخدمات المختلفة.
- يجب التسجيل الدقيق لبيانات المريض والفواتير الخاصة بالرسوم المستحقة.

الإجراءات:

1. تحصيل الرسوم من المرضى الجدد وتسجيلهم.
2. يتم توجيه المريض الجديد القادر على الدفع للمحصل لدفع رسم الخدمة، ويتم بعد ذلك إعطاء الإيصالات الأصلية للمريض ويحتفظ المحصل بنسخة وترسل نسخة منها إلى قسم الشؤون المالية وتحفظ نسخة أخرى في دفتر الإيصالات.

العيادات الخارجية - وظائف قسم العيادات الخارجية

3. يقوم كاتب تسجيل العيادات بفتح ملف أو عمل بطاقة مريض عيادة خارجية (حسب النظام المطبق) للمريض الجديد بناء على إيصال رسم الخدمة المدفوع أو بطاقة الخدمة المجانية أو الخطاب المالى المعتمد على أن يتم قيد اسم المريض ورقمه على الملف أو البطاقة.
4. يقوم كاتب التسجيل بجمع البيانات التالية: الإسم، السن، الجنس، الحالة الإجتماعية، الوظيفة ومحل العمل، العنوان، رقم الهاتف، تاريخ التسجيل، وما إذا كان سبق للمريض زيارة العيادة ورقم المستند المالى الدال على السداد (إيصال السداد)، ثم يقوم الموظف بتدوين البيانات التى تم جمعها فى صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية أو بطاقة مريض عيادة خارجية بالإضافة إلى سجل مرضى العيادة الخارجية العام.
5. يقوم كاتب التسجيل بوضع صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية فى ملف المريض الجديد (فى حاله استخدام الملف).
6. يقوم كاتب التسجيل بإرسال ملفات أو بطاقات المرضى الجدد إلى العيادة.
7. يتم توجيه المريض بعد ذلك إلى العيادة المناسبة.

4- الانتظار والاستدعاء:

السياسات:

- يجب توفير اماكن انتظار مجاورة للعيادات الرئيسية.
- يجب تخصيص مساحة لانتظار المرضى الذين يستخدمون الكراسى المتحركة.

الإجراءات:

1. عندما يصل المريض إلى مكان الانتظار، يجب على الممرضة أن تقوم بالترحيب به وأن تتأكد مما يأتى:
 - حضور المريض إلى العيادة الصحيحة والطبيب الصحيح.
 - وصول ملف أو بطاقة المريض من مكتب التسجيل.
2. تقوم الممرضة بإيضاح ما سيحدث أثناء الزيارة للمريض.
3. تقوم الممرضة باستدعاء المريض عندما يحين دوره.

5- تقديم الخدمات الطبية للمرضى:

السياسات:

- يجب أن يقوم مدير العيادات الخارجية بوضع السياسات والاجراءات المنظمة للتعامل مع المرضى ذوى الحالات الخاصة (مثل المسنين والأطفال والمعوقين .. الخ).
- يجب أن يقوم بالكشف فى العيادات الخارجية الاخصائيون ومساعدو الاخصائيين والنواب تحت الاشراف المباشر لأى منهم.
- يجب تدريب العاملين على كيفية معاملة المرضى الذين يميلون إلى السلوك العدوانى.

الإجراءات:

1. تقوم الممرضة بتسجيل بيانات المريض فى سجل مرضى العيادة.
 - تقوم الممرضة بقياس علامات المريض الحيوية (وهى درجة الحرارة والنبض وضغط الدم) وتسجيلها فى صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية أو فى بطاقة مريض عيادة خارجية.
 - يجب على الطبيب المعالج أن يجمع المعلومات التالية من المريض الجديد كلما كان ذلك ممكنا وبغض النظر عن شكوى المريض:
- تاريخ المرض أو الإصابة ونتائج الكشف.

- الأوامر التشخيصية والعلاجية السابقة.
 - الملاحظات الاكلينيكية، بما فى ذلك نتائج العلاج.
 - التقارير الخاصة بالاجراءات والاختبارات ونتائجها.
 - التشخيص أو الانطباع.
 - حالة المريض وأية تعليمات تم اعطاؤها له ولأسرته للعناية به.
 - الجراحات أو فترات العلاج السابقة بالمستشفى.
 - التطعيمات بالنسبة للأطفال.
 - أنواع الحساسية المختلفة.
 - التحويلات إلى الممارسين أو مقدمى الخدمات داخل أو خارج المستشفى.
 - الاتصالات التى تمت مع الممارسين أو مقدمى الخدمة من خارج المستشفى.
2. يجب جمع المعلومات التالية من المريض الذى يتلقى خدمة علاجية مستمرة بالعيادات الخارجية:
- التشخيص الطبى والأحوال الطبية الهامة المعروفة.
 - أية اجراءات جراحية معروفة.
 - أية ردود أفعال مضادة أو حساسية تجاه الأدوية.
 - العقاقير الطبية التى وصفت للمريض أو التى استخدمها المريض من قبل.
3. يقوم الطبيب المعالج بأخذ بيانات المريض وإجراء فحص عام وموضعى للمريض وتشخيص الحالة وتحويله إلى الخدمات المساعدة اذا لزم ثم يصف العلاج باستخدام تذكرة علاج مريض عيادة خارجية ويقوم الطبيب بتقديم النصح والمشورة للمريض أو من يرافقه أو يقوم بتحويله إلى استشارى داخل أو خارج المستشفى.
4. يقوم الجراح بإجراء العمليات الجراحية البسيطة أو جراحات اليوم الواحد (مثل فتح خراج - استئصال كيس دهنى - كى - كحت - أشعة بالصبغة - منظار مثانة - إزالة اللوزتين أو الطهارة للأطفال ... الخ).
- حسب جدول المواعيد.
5. تقوم الممرضة بتحويل أوامر الطبيب المعالج إلى طلبات للخدمات المساعدة والعلاجات (طلبات تحاليل المعمل وفحوص الأشعة ... الخ).
6. تقوم الممرضة بمرافقة أو ملاحظة أى مريض مسن أو معوق يحضر بمفرده منذ لحظة وصوله وتظل تباشره خلال فترة الإنتظار والعيادة حتى يغادر المكان، كما تقوم الممرضة أيضاً بالتعامل مع احتياجات المريض الجسمانية وتعاونته أثناء حصوله على الخدمات وتحويل دون تعرض المريض لأى حادث.

6- التسجيل الطبى وحفظ الملفات والاحصاء:

السياسات:

- يتولى مدير العيادات الخارجية مسؤولية التأكد من تسجيل كافة الأنشطة يوميا وتجميعها وتقديمها شهريا وسنوياً.
- يجب المحافظة على خصوصية المريض وسرية المعلومات.

الإجراءات:

1. يقوم الطبيب المعالج بتدوين نتائج الفحص وخطة العلاج والأوامر فى صحيفة علاج مريض بالعيادة الخارجية.
2. عند كل زيارة يجب تحديث المعلومات المتصلة بالمريض وتسجيلها فى الملف أو البطاقة.
3. عند القيام بعمليات جراحية بالعيادات الخارجية، يجب كتابة وصفاً دقيقاً وكاملاً لجميع الأساليب الجراحية التى تم اجراؤها ونتائجها بعد انتهاء الجراحة مباشرة وتعتمد من الطبيب الذى أجرى الجراحة.
4. يتم حفظ ملفات أو بطاقات المرضى فى مكتب السجلات الطبية.

5. يقوم كاتب الملفات بتوزيع ملفات أو بطاقات المرضى المقرر حضورهم للعيادة على الممرضة (الممرضات) المختصة بالعيادة (بالعيادات) المناسبة في الصباح الباكر، ويحظر مطلقاً إعطاء الملف أو البطاقة للمريض.
6. يرسل الملف أو البطاقة الخاصة بالمريض الجديد الذى يتحدد له موعداً فى اليوم نفسه إلى العيادة المناسبة.
7. تقوم ممرضة العيادة بتسجيل بيانات المريض الواردة فى ملفه أو بطاقته فى سجل العيادات الخارجية.
8. تقوم الممرضة فى نهاية اليوم بإرسال جميع الملفات أو البطاقات والتقارير الإحصائية اليومية عن المرضى الذين حضروا للعيادة إلى مكتب السجلات الطبية.
9. يقوم كاتب المواعيد بإرسال نسخة من استمارة المواعيد لليوم التالى إلى مكتب السجلات الطبية.
10. يقوم كاتب الملفات بإدخال ملفات أو بطاقات اليوم فى أماكنها وتجهيز الملفات أو البطاقات الخاصة باليوم التالى.
11. يجب على كاتب الملفات ان يضع نموذجاً يدل على استعارة الملف أو البطاقة فى حالة الحاجة إليهما فى غير الخدمات الإكلينيكية مثل إدخال المريض للمستشفى، اللجنة الطبية الخ، وعند استرجاع الملف أو البطاقة يوضع فى مكانهما بدلاً من النموذج المذكور.
12. تقوم ممرضة العيادة بتسجيل البيانات التالية يوميا أو عند حدوثها:
 - عدد الزيارات اليومية التى قام بها المرضى الجدد أو المترددين لكل عيادة.
 - عدد الزيارات اليومية التى قام بها المرضى الجدد والمترددين للعيادة الخارجية.
 - عدد الإجراءات الجراحية البسيطة التى أجريت لمرضى العيادات الخارجية بما فيها عيادة الأسنان
 - عدد التحويلات للإستشارة.
 - عدد التحويلات للقسم الداخلى بالمستشفى.
 - عدد التحويلات للمختبر (المعمل).
 - عدد التحويلات لقسم الأشعة والموجات الصوتية.
 - عدد التحويلات لوحدة رسم القلب.
 - عدد التحويلات لوحدة رسم المخ.
 - عدد التحويلات للعلاج الطبيعى.

7- التحويلات بالعيادات الخارجية:

السياسة:

يجب الترتيب لتحويل المرضى فيما بين العيادات أو فيما بين الخدمات فى اليوم نفسه كلما كان ذلك ممكناً- لتفادى تكرار زيارة المريض للمستشفى.

الإجراءات:

1. التحويل لعيادة أخرى:

- يقوم الطبيب بتسجيل تحويل المريض إلى أخصائى أو استشارى آخر فى نموذج العلاج ونموذج طلب استشارة إذا اقتضت حالة المريض ذلك.
- تقوم الممرضة بعد ذلك بإرسال الملف أو البطاقة إلى العيادة أو الإستشارى المحول إليه المريض.
- قد يتاح للمريض فرصة الكشف عليه فى اليوم نفسه أو قد يحدد له موعداً من قبل كاتب المواعيد، وذلك وفقاً لنظام العمل ومدى توفر الأطباء المعالجين.
- يقوم الطبيب الإستشارى بتسجيل نتائج الفحص الطبى وكذلك ذكر توصياته على نموذج طلب استشارة .

- يتم ضم نموذج الإستشارة إلى ملف المريض أو كتابة النتائج الهامة فى بطاقة المريض.
- 2. تحويل المريض للعلاج الداخلى بالمستشفى
 - يقوم الطبيب بتسجيل دخول المريض المستشفى على نموذج العلاج أو بطاقة المريض وعلى نموذج إذن دخول المستشفى إذا استلزم حالته ذلك.
 - تقوم ممرضة العيادة بإرسال ملف أو بطاقة المريض إلى مكتب الدخول للمستشفى.
 - يتم توجيه المريض لمكتب الدخول.
 - يتم بعد خروج المريض من المستشفى إضافة نسخة من نموذج صحيفة الدخول إلى ملف المريض بالعيادات الخارجية أو كتابة ملخص لحالته فى بطاقة مريض عيادة خارجية.
 - يرجى الرجوع إلى الإجراء المذكور فى الفقرة رقم 1-4 (صفحة 9) إذا تطلبت حالة المريض المتابعة بالعيادات الخارجية.
- 3. تحويل المرضى إلى الخدمات المعاونة
 - يقوم الطبيب بتسجيل إجراء فحوص معملية أو كشف أشعة أو إحدى الخدمات الأخرى على طلب خدمات المعمل أو نموذج طلب فحص بالأشعة أو ... الخ إذا تطلبت حالة المريض ذلك.
 - يتم توجيه المريض لقسم المختبر أو الأشعة أو العلاج الطبيعى أو رسم القلب أو المخ.
 - يقوم المريض بدفع قيمة الرسم للمحصل ويتسلم إيصالاً بالمبلغ المدفوع.
 - يقوم كاتب قسم الخدمة المطلوبة بتحديد موعد للمريض إذا ما تطلب الفحص الإعداد له من قبل الطبيب أو المريض، كما يحدد له موعداً لاستلام النتائج.
 - يقوم فنى قسم الخدمة المطلوبة بتوجيه التعليمات للمرضى بشأن طبيعة التحضير المطلوب إذا كانت الاختبارات أو الإجراءات ذات متطلبات خاصة (مثل تجنب تناول الطعام قبلها).
 - يحضر المريض فى الموعد المحدد له إلى القسم المعنى مصطحباً معه نموذج طلب الخدمة المطلوبة والإيصال المالى، ثم يتم بعد ذلك قيد البيانات الواردة فيه فى سجلات قسم الخدمة المطلوبة أو سجل الأشعة أو الخ).
 - يتم توجيه المريض لمكتب المواعيد لأخذ موعد لإعادة الكشف وفقاً لتاريخ استلام النتائج.
 - يقوم كاتب قسم الخدمة المطلوبة فى الموعد المحدد بتسليم المريض نماذج طلب الخدمات المعاونة والمسجل فيها النتائج وبراعى قيد النتائج فى سجلات القسم المعنى.

8- مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة:

السياسات:

- يتولى جميع العاملين بالقسم مسئولية مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.
- يجب اعطاء جميع العاملين برنامجاً تدريبياً فى مكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.
- يجب الحد من احتمال تعرض المرضى والعاملين للعدوى.
- يجب وضع نظاماً ملائماً للإبلاغ عن الأمراض المعدية للجهات المختصة.
- يجب اتباع الاحتياطات المتصلة بالبائيات والتي تطبق فى غرف العمليات فى الأماكن التى تجرى بها إجراءات جراحية بسيطة بالعيادة الخارجية.

الإجراءات:

1. الإجراءات الخاصة بالمرضى:
 - يتولى مدير العيادات الخارجية أو مشرفة التمريض مسئولية التأكد من الالتزام بالإجراءات التالية:
 - فى حالة الإشتباه فى إصابة مريض بمرض معد يجب اتباع الآتى:
 - يتم عزله عن بقية المرضى.
 - يمكن وضع قناعاً على وجهه عند نقله لأماكن أخرى إذا استلزم الأمر ذلك.

- يتم الإبلاغ عن الأمراض المعدية التي يلزم القانون الإبلاغ عنها.
- المرضى ذوى المناعة الضعيفة تتم مراقبة المرضى ذوى المناعة الضعيفة بعناية لمنع اتصالهم بالمرضى الآخرين الذين يحتمل إصابتهم أو حملهم لأية أمراض معدية والإبلاغ فوراً عند حدوث مثل هذا الاتصال.
- تتخذ احتياطات التطهير المشددة أثناء العناية بالجروح النظيفة وخلال الإجراءات المعقمة الأخرى.
- يتم التعامل مع الخزاريج والدمامل وأية جروح بها إفرازات على أنها ملوثة ومن ثم يجب اتخاذ الاحتياطات الملائمة.
- 2. الإجراءات الخاصة بنظافة العاملين يتولى مدير قسم العيادات أو مشرفة التمريض مسئولية التأكد من الالتزام بالإجراءات التالية:
 - يتم إخضاع العاملين للكشف الطبى قبل وأثناء التحاقهم بالخدمة.
 - يتم التزام العاملين بأخذ التطعيمات المطلوبة.
 - يتم التأكد من عدم إصابة العاملين بنزلات البرد أو غيرها من الأمراض المعدية التي تحتاج للابتعاد عن التعامل مع المرضى.
 - يجب على العاملين طلب الحصول على الرعاية الطبية فى حالة إصابتهم بأى مما يأتى:
 - طفح جلدى أو دمل أو أية التهابات جلدية أخرى.
 - أمراض تنفسية حادة أو أعراض مشابهة للإنفلونزا مثل الرشح والعطس وارتفاع درجة الحرارة.
 - يقوم العاملون بغسل أيديهم مراراً بالماء والصابون فى أحواض اليد التى يجب أن يراعى وضعها فى أماكن مناسبة.
 - يعتبر غسل اليدين بعناية أمراً إجبارياً قبل وبعد كل مرة يتم فيها التعامل مع المريض.
 - يراعى استخدام القفازات التى تستعمل لمرة واحدة بصورة جيدة.
 - يجب على العاملين أن يكونوا دائماً على وعى تام بمصادر العدوى، بما فى ذلك إفرازات الأنف والحلق والجروح المفتوحة والبول والبراز.
 - يجب على كل العاملين ارتداء زى نظيف للعمل.
 - يجب على العاملين الالتزام بعدم التدخين أو تناول الطعام إلا فى الأماكن المخصصة لذلك.
- 3. إجراءات الرقابة على الأدوية يتولى مدير العيادات الخارجية ورئيس قسم الصيدلية بالمستشفى ومشرفة التمريض مسئولية التأكد من الالتزامات بالإجراءات التالية:
 - تفحص تواريخ الصلاحية الخاصة بجميع العقاقير الطبية دورياً لضمان عدم استخدام العقاقير التى انتهت مدة صلاحيتها.
 - تفحص جميع العقاقير الطبية المستخدمة للحقن للتأكد من صفائها وخلوها من أية شوائب غريبة قبل سحبها للاستخدام بمخزن الصيدلية.
 - تتولى الممرضة مسئولية فحص العقار الطبى قبل استخدامه للتأكد من الاسم.
 - تستخدم الأمبولات المحتوية على العقاقير الطبية فور فتحها ويتم التخلص من أية محاليل متبقية فيها للحيلولة دون استخدام محاليل غير معقمة.
 - يدون التاريخ على الزجاجات المحتوية على جرعات متعددة من الدواء عند فتحها ويتم التخلص منها بعد مرور 24 ساعة على ذلك التاريخ إلا فى الحالات التالية:
 - فى حالة حفظ الزجاجة ذات الجرعات المتعددة لنفس المريض، يجوز الاحتفاظ بالزجاجة فى نفس الظروف المذكورة عاليه ويكتب عليها أسم المريض.
 - عندما تفيد التعليمات المذكورة على الزجاجة بوضوح أن الدواء يظل صالحاً للاستعمال فى درجة حرارة الغرفة، شريطة مراعاة احتياطات التعقيم اللازمة عند سحب الدواء للاستخدام.

4. إجراءات الرقابة على المواد المعقمة: يجب على الممرضة التأكد من اتباع الإجراءات التالية:
- تكون المواد المعدة للاستعمال مثل القفازات والأدوات والضمادات معقمة.
 - يتم الاحتفاظ بالمواد المعقمة فى خزانات مغلقة للمحافظة على تعقيمها وفى حالة عدم وجود خزانات مغلقة يجب استخدام الأغطية لمنع تراكم الأتربة عليها.
 - تعتبر المستلزمات الطبية المغلفة فى موسلين ذو سمك مضاعف أو فى الورق أو فى السيلوفان والمحفوظة فى مكان جاف ونظيف وخال من الحشرات والهواء معقمة لمدة ثلاثين (30) يوماً
 - تعتبر الامدادات الطبية الموضوعة فى غلاف بلاستيكي بعد التعقيم ولكنها ليست مختومة ومسدودة بإحكام (أغطية الغبار) معقمة لمدة ثلاثين (30) يوماً.
 - تعتبر الامدادات الطبية الموضوعة فى غلاف بلاستيكي بعد التعقيم ومختومة بإحكام - معقمة لمدة ست (6) شهور.
 - تتم مراجعة المواد المعقمة يومياً للتأكد من سلامة العبوة.
 - يراعى عدم لف الأشرطة المطاطية حول المواد الطبية المعقمة المعبأة فى أغلفة ورقية لأن هذا النوع من الأربطة يخترق عادة الغلاف الورقى وبذلك يعرض تلك المواد للتلف والضرر.
 - يتم فصل المواد النظيفة عن المواد المعقمة.
 - يراعى تقييد استخدام المحلول الملحي المعقم والماء المعقم بحيث يكون لمرة واحدة.
5. إجراءات خاصة بالبيئة الصحية للعيادة: يجب على الممرضة التأكد من إتباع الاجراءات التالية:
- يتم تنظيف الغرف والمعدات يومياً بالمطهرات المناسبة.
 - يتم تنظيف الموائد والمعدات يومياً وبعد كل استخدام لها من قبل المرضى وتطهيرها بمحلول الكلور .
 - يتم مسح أرفف الخزانات بصورة روتينية.
 - يتم تنظيف الثلاجات أسبوعياً.
 - يتم تنظيف الأرضيات يومياً وعند الضرورة بمحلول الكلور، ومراعاة استخدام محلول نظيف وممسحة نظيفة عند مسح الأرضية كل مرة.
 - يتم توفير مصادر اضاءة كافية وثابتة ومراقبتها والمحافظة على نظافتها.
 - يراعى مطابقة المعدات للمقاييس والمعايير.
 - توضع المعدات بصورة تسمح بتنظيفها بسهولة.
 - يتم الاحتفاظ بأغطية الأسرة فى خزانة مغلقة خاصة بها أو على عربة متحركة مغطاة على ألا تكون موجودة فى أماكن علاج المرضى.
 - يتم حفظ كمية من أغطية الأسرة فى كل غرفة كشف بعناية لتسهيل الحصول عليها شريطة تغطيتها.
 - يتم وضع أغطية الأسرة الملوثة فى كيس كبير على أن يحفظ فى مكان مخصص لأغطية الأسرة الملوثة وأن توضع عليها علامة خاصة.
 - يتم رفع أغطية الأسرة الملوثة من غرفة العلاج بعد كل جلسة علاج لتجنب استعمال أغطية ملوثة.
6. الإجراءات الصحية الخاصة بخدمات النظافة: يتولى معاون الخدمة التأكد مما يأتى:
- يراعى توافر حاويات كافية للقمامة والنفايات على أن تكون غير قابلة للإمتصاص.
 - يتم إفراغ الحاويات على فترات قصيرة للتخلص من القمامة والنفايات.
 - يتم غسل حاويات القمامة بانتظام مع تطهيرها
 - يتم توفير مكاناً ملائماً لحفظ المكانس ومماسح الأرضية وغيرها من أدوات التنظيف خارج أماكن الخدمة.
 - توضع سلال مهملات بها أكياس بلاستيكية ذات ألوان مميزة فى غرف الغيارات وقاعات الانتظار وغرف العلاج.

العيادات الخارجية - وظائف قسم العيادات الخارجية

- فى نهاية كل يوم أو حسب الحاجة، يتم جمع أكياس القمامة ووضعها فى أكياس بلاستيكية أكبر ذات ألوان مميزة ثم تنقل خارج مقر العيادات الخارجية لمكان خاص حيث يتم رفعها تمهيدا للتخلص منها بصورة ملائمة.
- يتم افراغ جميع الزجاجات المحتوية على عقاقير فى حوض بعد استعمالها وغسل الحوض فوراً بماء جارى بارد لأن ترك مقادير من السائل الوريدي المحتوى على مضاد حيوى يمكن أن يشكل خطراً على الصحة.
- توضع الزجاجات المصنوعة من الزجاج فى صندوق من الورق المقوى (الكارتون)، على أن يغلق عند امتلائه ويتم التخلص منه فوراً.
- توضع الأنابيب الوريدية المستعملة مع بقية النفايات الملوثة.
- توضع الإبر والحقن المستعملة فى صندوق خاص من الورق المقوى (الكارتون) ذى فتحة ضيقة ثم يوضع الصندوق فى كيس بلاستيكي تمهيدا للتخلص منه.

9- السلامة والأمن:

السياسات:

- يتولى جميع العاملين بقسم العيادات الخارجية مسئولية المحافظة على السلامة والأمن بالقسم.
- يجب تنظيم برنامجاً تدريبياً لجميع العاملين فى مجال السلامة والأمن.

الإجراءات:

يتولى مدير العيادات الخارجية أو مساعده الإدارى التأكد من الإلتزام بالإجراءات التالية:

1. إجراءات السلامة من الحرائق:
 - يتم تعليق ملصقات تتضمن كافة التعليمات الخاصة بالوقاية من الحرائق.
 - يتم وضع طفايات الحريق فى الأماكن الهامة.
 - يتم التأكد من أن طفايات الحريق تحمل بطاقات موضحة لنوع الحريق الذى يمكن استخدامها من أجله، كما يتم فحصها بصورة دورية للتأكد من كفاية الضغط والسائل الكيميائى الموجود بها وكذلك صلاحية المادة الفعالة.
2. إجراءات السلامة الخاصة بالكهرباء:
 - يتم إجراء تفتيشاً روتينياً على جميع المعدات الكهربائية ومنافذ التيار الكهربائى من قبل قسم الصيانة.
 - يتم التأكد من وجود الأسلاك والقوابس الكهربائية فى حالة جيدة.
 - يقوم العاملون بإبلاغ المشرف المسئول بأى تلف أو عطل يحدث فى التوصيلات أو الأجهزة الكهربائية فوراً.
 - يتم التأكد من أن جميع المعدات والأجهزة الكهربائية ذات توصيلات أرضية جيدة ويتم صيانتها دورياً وروتينياً.
3. الأمن:
 - يتم التأكد من حفظ الأدوات والتجهيزات فى أماكن تخزين مأمونة.
 - يجب مراقبة العاملين لاكتشاف أولئك الذين يقومون باستهلاك أو أخذ مواد بما يتعارض مع سياسة ولوائح المستشفى.
 - يتم توفير خزانات صغيرة حتى يستطيع العاملون أن يحفظوا فيها متعلقاتهم الشخصية بأمان.
 - يجب اتباع إجراءات مطابقة فعالة فيما يتعلق بمناولة النقد أو استخدام السجلات النقدية وذلك حسب تعليمات الإدارة المالية.

10 - المراقبة والتقييم:

السياسات:

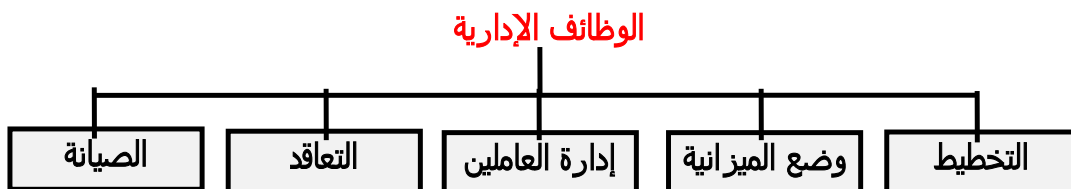
- يجب التأكد من تكامل الأنشطة الخاصة بالمراقبة والتقييم بالنسبة لخدمات العيادات الخارجية المختلفة من قبل رئيس القسم.
- يجب تبني اجراءات ضمان الجودة لخدمات العيادات الخارجية.
- يجب ادماج الأنشطة الخاصة بالمراقبة على الجودة ضمن المهام اليومية والروتينية المنظمة المنوطة بكل وظيفة.

الاجراءات:

1. مراجعة مدخلات الخدمة: فيما يلي الإرشادات الخاصة بمراقبة مدخلات الخدمة :
 - يجب تدوين وربط وظائف وأهداف قسم العيادات الخارجية بأهداف المستشفى بحيث تكون متكاملة معها .
 - يجب منح أو تفويض أحد الأطباء المؤهلين سلطة ادارة العيادات الخارجية من خلال توصيف وظيفي مكتوب.
 - يتم تعيين الأطباء والممرضات بأعداد كافية، على أن يكون لديهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات العلاجية الخارجية.
 - يتم استخدام موظفين معاونين للمساعدة في تقديم خدمات العيادات الخارجية، بما في ذلك الفنيين والكتبة والمعاونين.
 - يتم تحديد مقاييس الرعاية في صورة مكتوبة ومفصلة بما يتناسب مع الحالات الطبية الهامة.
 - يجب أن يكون جميع العاملين على دراية بالأنشطة الخاصة بضمان الجودة.
 - يتم توفير معدات وتقنيات ملائمة.
 - يجب العمل على أن يكون القسم ضمن مراكز التكلفة بالمستشفى .
 - يجب العمل على تنظيم برنامج تسويقي .
 - يتم وضع برنامجاً للتدريب أثناء الخدمة وللتعليم الطبي المستمر.
3. مراجعة عمليات الخدمة: يجب على مدير العيادات الخارجية أن يتأكد من أن الاجراءات العملية لتنفيذ أنشطة خدمة العيادات الخارجية تتم وفقاً للإرشادات التالية:
 - يتم توثيق السياسات والإجراءات بصورة جيدة.
 - يجب فهم وإدراك العاملين لدليل نظام العيادات الخارجية.
 - يتم مراجعة استخدام نظام العيادات الخارجية للسماح بادخال تغييرات على سياسات القسم أو المستشفى وباستحداث خدمات أو أساليب أو تقنيات جديدة.
 - يقوم جميع العاملين بتنفيذ المهام المنوطة بهم وفقاً للنسخ المعدلة من الدليل التشغيلي.
4. مراجعة نتائج الخدمة: يجب على مدير العيادات الخارجية التأكد من تسجيل ومراقبة مؤشرات النتائج باستمرار: وفيما يلي إرشادات خاصة بمؤشرات النتائج:
 - عدد مرضى العيادة الخارجية في السنة.
 - عدد مرضى العيادة الخارجية في السنة لكل عيادة.
 - عدد مرضى العيادة الخارجية لكل طبيب في السنة أو الفترة.
 - عدد مرضى العيادة الخارجية لكل فئة من الأطباء في السنة.
 - عدد زيارات المتابعة.
 - عدد مرات التأخير في تقديم الرعاية للمرضى.
 - عدد الشكاوى المقدمة من المرضى بشأن الخدمة.
 - النسبة المئوية لحالات التشخيص الخاطئة.

- النسبة المئوية لحالات العلاج غير المناسب بالنسبة للتشخيص.
 - عدد الشكاوى الصادرة من العاملين.
 - التكلفة الكلية للخدمة فى السنة.
 - تكلفة الخدمة لكل مريض.
5. مراقبة رضا المرضى:
- يتولى مدير العيادات الخارجية التأكد من التعاون مع قسم التسويق لإعداد وتنفيذ الاستبيانات الخاصة بقياس درجة رضا المرضى وارتياحهم وتقبلهم لمستوى الخدمة وكذلك تحليل نتائج هذه الاستبيانات.
 - العمل على إنشاء مكتب لخدمة المواطنين والمتابعة يقوم بها مؤهلون متدربون تدريباً جيداً والعمل على إزالة أسباب الشكاوى.
6. مراقبة إجراءات مكافحة العدوى: يتولى مدير العيادات الخارجية مسئولية التأكد من استمرارية المراقبة على الإجراءات الخاصة بمكافحة العدوى داخل القسم.
7. ضبط التكلفة:
- يتولى مدير العيادات الخارجية مسئولية ضمان توافق التكلفة الفعلية للخدمة مع التكلفة المتوقعة التى تم تقديرها عند التخطيط للخدمة ووضع ميزانيتها، إن الفرق يمكن أن تسهم فى الكشف المبكر عن المشاكل واتخاذ الإجراءات الملائمة.
 - يجب مقارنة تكاليف التشغيل ومتوسط تكلفة الزيادة مع الميزانية ومع الفترات السابقة.
8. برنامج ضمان الجودة:
- يتم ضمان جودة الخدمات أثناء تقديمها من قبل الطبيب أو الممرضة.
 - يتم عمل التحليل الدورى لـ:
- متوسط الوقت الذى يستغرقه المرضى منذ وصولهم إلى العيادة وبين بداية ونهاية الكشف والعلاج حتى مغادرتهم للعيادة.
 - حالات التأخر فى بدء الرعاية بسبب إضاعة السجلات الطبية السابقة.
 - مدى تأخر الأخصائيين فى الحضور للعيادات بسبب تأخرهم فى غرف العمليات.
 - فشل المرضى فى المحافظة على مواعيدهم.
 - معدلات تكرار الاختبارات والفحوص على نحو غير ضرورى بسبب إضاعة أو فقد التقارير أو عدم القدرة على الحصول على التقارير.
 - مراجعة أو تدقيق السجلات الطبية والتمريضية:
- * هل العلاج متوافق مع الإنطباع الاكلينيكي أو مع التشخيص.
 - * وجود بيانات مناسبة ودقيقة وكاملة بالسجلات الطبية.
 - * وجود تعليمات للمريض بشأن العلاج، بما فى ذلك استخدام العقاقير الطبية والعلاجات.
 - التقارير الخاصة بالحوادث.
 - استمارات التقويم التى يتم استيفؤها بواسطة المرضى.

11 - الوظائف الإدارية:



الاجراءات:

1. التخطيط:

- يقوم مدير العيادات الخارجية بالمشاركة فى صياغة التخطيط الإستراتيجى الإجمالى للمستشفى وكذلك الخطة التنفيذية الخاصة بها.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بصياغة خطة العيادات الخارجية، بحيث تتضمن الأنشطة المناسبة المساندة لخطط المستشفى، وعلى أن تأخذ فى الاعتبار التغييرات الرئيسية (إذا وجدت) وخاصة خلق خدمات جديدة وتوضح بالتفصيل كمية ونوعية المواد اللازمة لتنفيذ الخطة.
- يقوم مدير العيادات الخارجية باستخدام نتائج عمليات التقييم الرسمية أو غير الرسمية السابقة ويبت فى أية تغييرات يلزم عملها، على أن يتم إدماج هذه التغييرات (إن وجدت) فى الخطة الخاصة بالعيادات الخارجية، وبيان المواد المتوقعة اللازمة لتنفيذ الخطة بالتفصيل.

2. وضع الميزانية:

- يقوم مدير قسم العيادات الخارجية بإعداد الميزانية السنوية اللازمة لتنفيذ الخطة الخاصة بخدمات العيادات الخارجية، وتصب ميزانية تشغيل العيادات الخارجية فى الميزانية الإجمالية للمستشفى، ويجب أن تقدم الميزانية تنبؤاً معقولاً لمصروفات القسم فى العام المقبل وأن تأخذ فى الاعتبار أهداف القسم. وفيما يلى الإرشادات الخاصة بإعداد هذه الميزانية:
- يتم وضع جدولاً زمنياً مصاحباً للميزانية.
- يتم بحث أهداف القسم للعام المالى المقبل مع العاملين المسؤولين فى العيادات.
- تطلب معلومات من العاملين المسؤولين بالعيادات الخارجية بشأن العوامل التى قد تؤثر على الميزانية المقبلة.
- يتم مراجعة البيانات الخاصة بعدد الخدمات المقدمة وتكاليفها فى الأعوام السابقة.
- يتم تقرير عدد الخدمات المتوقعة وتكاليفها للعام المالى المقبل.
- يتم إعداد ميزانية تشغيل مقترحة بحيث تشمل على جميع المعلومات المالية المطلوبة للعام المالى المقبل.

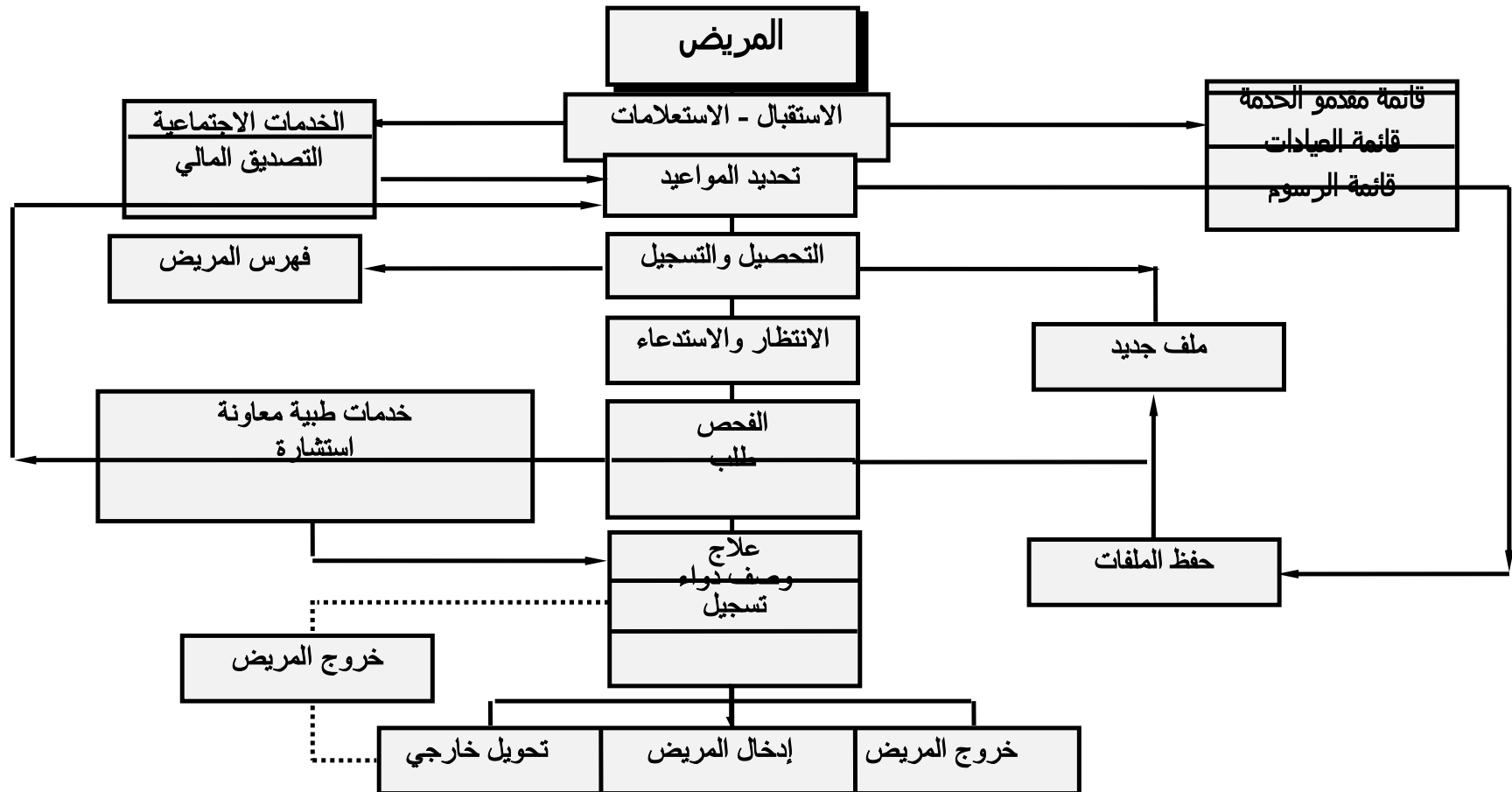
3. إدارة العاملين:

- يقوم مدير العيادات الخارجية بالمشاركة الفعالة فى عملية التعيين، حيث يجب أن يشترك مع شئون العاملين فى مسئولية توظيف واستخدام العاملين الجدد من أطباء وممرضين وممرضات وغيرهم.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتعاون مع شئون العاملين بتقييم احتياجات العاملين التدريبية وصياغة خطة تدريب شاملة لجميع المستويات الوظيفية.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من اجراء تقييم لآداء جميع العاملين وفقاً لسياسة المستشفى، ويجب أن يضع أى تقييم للآداء فى الاعتبار التوصيف الوظيفى لكل موظف وكذلك مقاييس الخدمة.
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من أن سجلات العاملين محفوظة فى مكان يتعذر بلوغه من قبل الموظفين غير المصرح لهم. ويجب أن تحتوى هذه السجلات على ملاحظات مدير قسم العيادات الخارجية وعلى تقارير تقييم الأداء الوظيفى وكشوف الحضور ونسخ من طلبات الأجازة ... الخ، ويجب أن يكون شكل وتصميم هذه السجلات مطابقاً للنموذج المعد بواسطة شئون العاملين.
- يجب أن يتأكد مدير قسم العيادات الخارجية من توفير نسخ من الدليل التشغيلى بالقسم لجميع العاملين وبخاصة المستخدمين الجدد، كما يجب أن يتأكد من الإستعانة بالدليل كوسيلة للتدريب والإدارة.

وسوف يشتمل الدليل على العناصر التالية على الأقل:

1. الهيكل التنظيمي لقسم العيادات الخارجية.
 2. المقاييس الصحية.
 3. جداول العمل.
 4. معلومات عن المواد الخطرة المستعملة فى مكان العمل.
 5. قواعد مكافحة العدوى.
 6. سياسة السلامة.
 7. العلاقة بين قسم العيادات الخارجية والأقسام الأخرى بالمستشفى.
 8. يقوم مدير قسم العيادات الخارجية بالتأكد من استفادة العاملين من أى تعويض أو نظام إعانات وفقاً للسياسات العامة لشئون العاملين.
4. التعاقد:
- يمكن أن تقوم المستشفى بالتعاقد لتشغيل مقصف (بوفيه) بقسم العيادات الخارجية ويكون ذلك بصورة مستقلة عن جميع العقود الأخرى واعتبار هذه العملية مركز إيرادات (مصدر للدخل) لصندوق تحسين الخدمة.
 - يقوم قسم العيادات الخارجية بالتأكد من اشتغال عقد التشغيل الخاص بالمقصف على ما يأتى:
 - أ- الالتزام بنوعية ومواصفات الخدمة التى يقدمها المتعاقد والمتفق عليها.
 - ب- الالتزام بالأجور والأسعار المتفق عليها.
 - ج- تطبيق إجراءات ملائمة للمحافظة على صحة البيئة.
5. الصيانة:
- يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من قيام العاملين بتشغيل الآلات والمعدات وفقاً لدليل التشغيل الصادر من المصنع.
 - يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من الالتزام بتنفيذ خطة صيانة المعدات الموضوعة من قبل قسم الصيانة.
 - يقوم مدير العيادات الخارجية بالتأكد من الالتزام بتنفيذ إجراءات الإبلاغ عن الأعطال والموضوعة بواسطة قسم الصيانة.
 - يقوم العاملون بالقسم بتسهيل مهمة العاملين بقسم الصيانة فى إجراء صيانة أو إصلاح الأجهزة.

رسم توضيحي لتدفق أنشطة قسم العيادات الخارجية



الفصل الثالث:

العلاقات مع الأقسام والإدارات الأخرى

يتولى مدير العيادات الخارجية التأكد من قيام العاملين بإجراء إتصال متبادل وفعال مع جميع الأقسام والإدارات الأخرى.

الإجراءات:

1. إدارة المستشفى:

تتولى الأعمال الآتية:-

- مراقبة مؤشرات الأداء الخاصة بقسم العيادات الخارجية
- قبول التقارير والإقتراحات
- توصيل المعلومات المناسبة وتسهيل طباعة المواد التعليمية.

2. الإدارة المالية:

تتولى الأعمال الآتية:-

- إعداد الميزانيات والحسابات
- معالجة الإيرادات الناتجة من خدمات العيادات الخارجية
- توزيع الشيكات الخاصة برواتب الموظفين
- إعداد وإصدار التقارير الخاصة بالتكلفة والإيرادات
- اعتماد بنود الصرف ومراجعة قائمة المرضى الذين لهم الحق فى تلقي خدمات العيادات الخارجية.

3. الهيئة الطبية:

تتولى الأعمال الآتية:-

- تنسيق برنامج رعاية المرضى فيما يتعلق ببيانات تاريخ المرض والفحوص والوصفات الطبية ونتائج العلاج
- المشاركة فى تطوير مواد التوعية الصحية
- وضع مقاييس ومعايير الرعاية الطبية للمرضى
- وضع أسس اختيار أعضاء الهيئة الطبية

4. خدمات التمريض:

تتولى تنسيق خدمات الرعاية للمرضى وتنظيم الأنشطة الأخرى.

5. السجلات الطبية:

تتولى وضع السياسات الخاصة بتسجيل البيانات المتصلة بخدمات العيادات الخارجية وكذلك البيانات الخاصة بمتابعة المرضى.

6. مكتب الدخول والخروج:

يتولى اعتماد قائمة المرضى الذين تقرر دخولهم المستشفى.

7. قسم المعمل:

يتولى تحليل بيانات المعمل الخاصة بمرضى العيادة الخارجية.

العيادات الخارجية - علاقة العيادات الخارجية بأقسام وإدارات المستشفى الأخرى

8. قسم الأشعة: يتولى تحليل بيانات الأشعة الخاصة بمرضى العيادة الخارجية.

9. الصيدلية: تتولى صرف العقاقير الطبية لمرضى العيادات الخارجية.

10. إدارة المواد: تتولى الأعمال الآتية:-

- اجراءات تقديم العطاءات وإصدار أوامر شراء أو تقديم المنتجات وفقا لمواصفات محددة
- تجهيز جميع المواد وإمداد العيادة بها.

11. الاتصالات: تتولى استدعاء العاملين.

12. التسويق والعلاقات العامة

يتولى الآتى:

- تسهيل تغطية الأخبار والأحداث والنشرات الطبية
- تسهيل إعداد المواد التسويقية التى تشجع على الاستفادة من خدمة العيادات الخارجية
- توجيه المرضى بالعيادات الخارجية للخدمات الملائمة
- متابعة شكاوى المرضى
- الوقوف على مدى رضاء المرضى عن الخدمات المقدمة لهم

13. خدمات النظافة:

تتولى الآتى:

- المحافظة على نظافة ونظام المكاتب والأماكن الأخرى المخصصة للخدمة
- توفير مواد التنظيف.

14. المغسلة: تتولى غسل وتوزيع أزياء العمل والمفروشات المتعلقة بالعيادات الخارجية.

15. الأمن:

يتولى توفير السلامة والأمن والحفاظ على الممتلكات العامة والتحقق فى المشاكل والحوادث المتعلقة بالأمن.

16. إدارة المباني والتجهيزات:

تتولى تركيب وصيانة واصلاح المعدات وضمان وجود تجهيزات كهربائية كافية.

17. شئون العاملين:

تتولى الآتى:

- متابعة التغيرات التى تطرأ على العاملين
- استخدام موظفين جدد وفرز طلبات التوظيف
- تقديم المساعدة بشأن العلاقات الوظيفية.

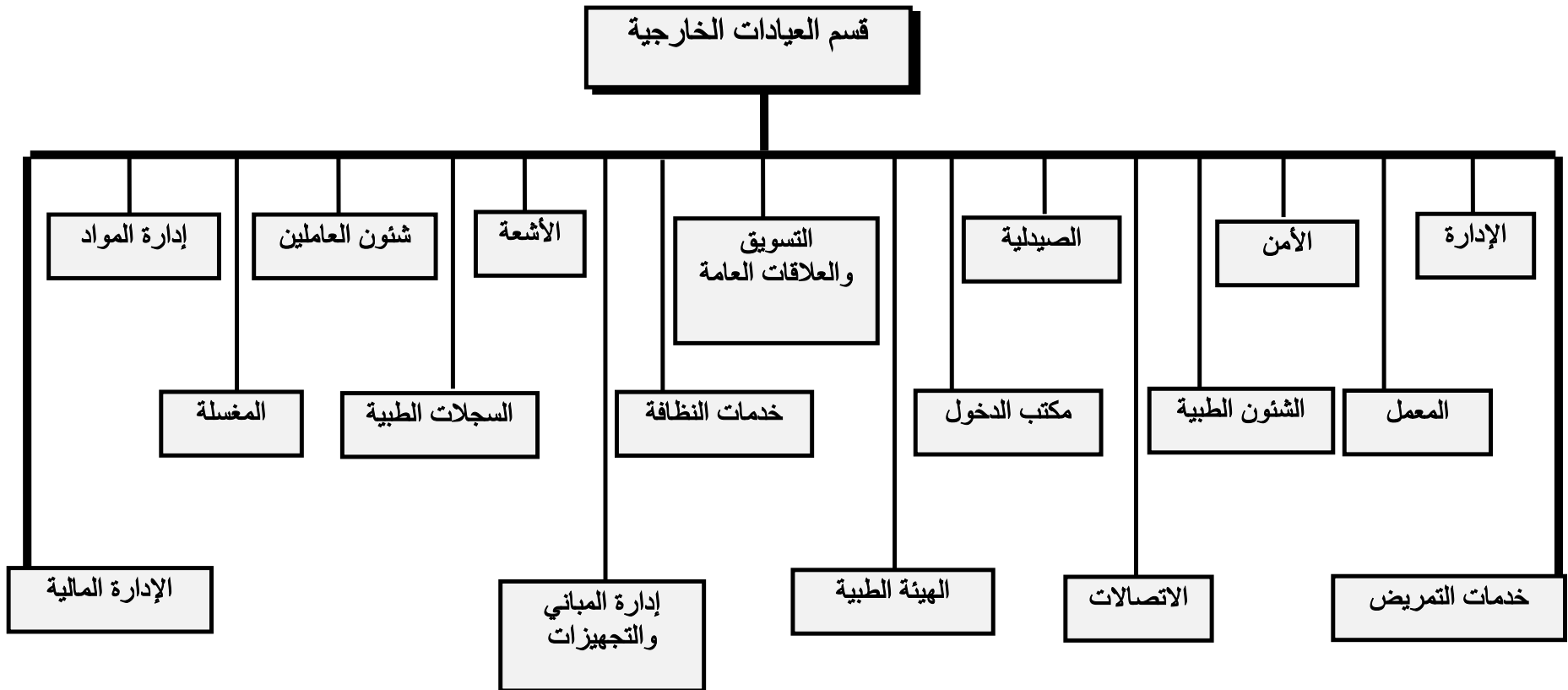
18. الشئون الطبية:

تتولى الآتى:

- تتولى اجراء فحوص طبية للعاملين قبل وأثناء التحاقهم بالخدمة بصورة دورية
- تقديم خدمات صحية للعاملين المرضى والمصابين.

العيادات الخارجية - علاقة العيادات الخارجية بأقسام وإدارات المستشفى الأخرى

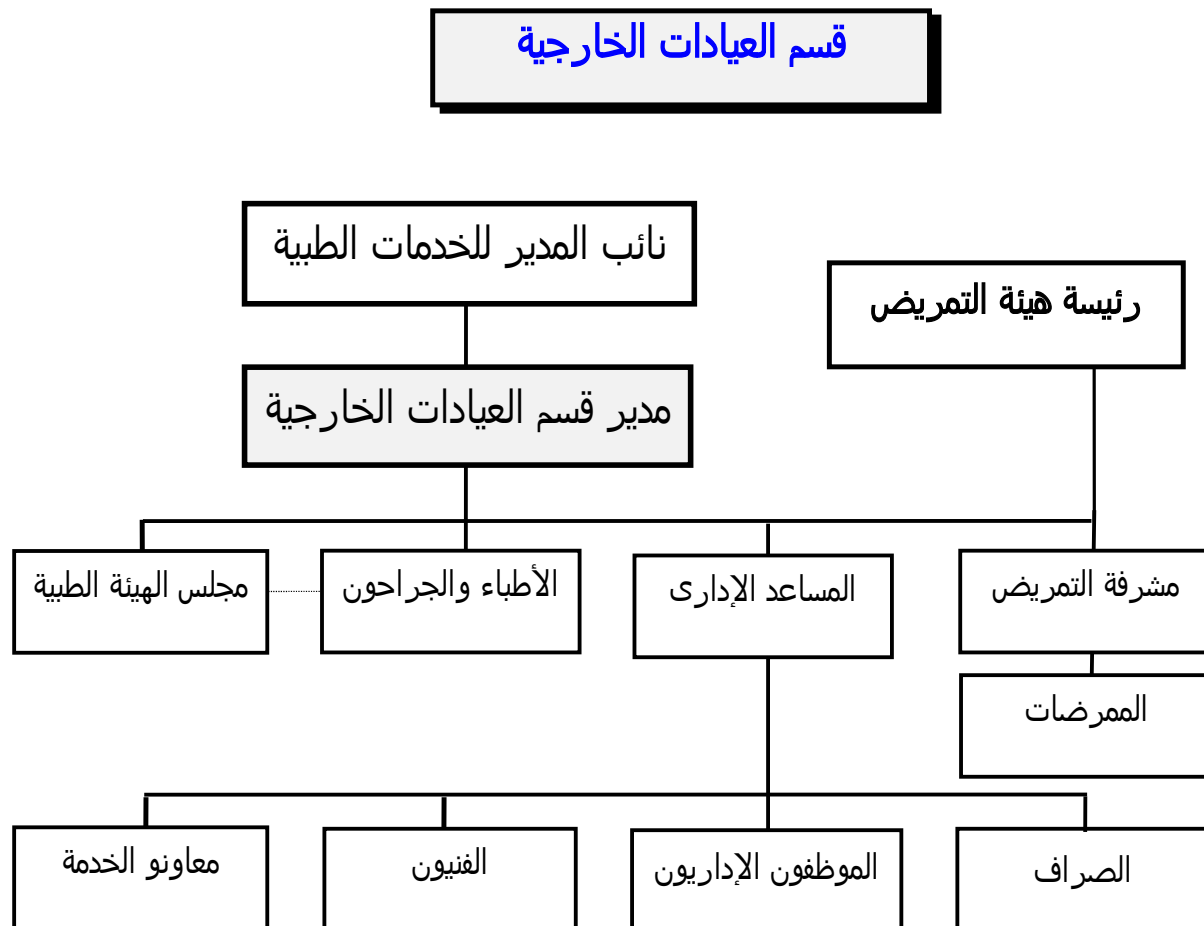
علاقة قسم العيادات الخارجية بالأقسام والإدارات الأخرى



الفصل الرابع:

الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي

1. الهيكل التنظيمي للعيادات الخارجية:



2. التوصيف الوظيفي لقسم العيادات الخارجية:

1. مدير العيادات
2. مشرفة تمريض
3. كاتب استقبال
4. كاتب المواعيد
5. كاتب تسجيل

أولاً: توصيف وظيفي: مدير العيادات الخارجية

1. إسم الوظيفة:
مدير العيادات
2. القسم:
العيادات الخارجية
3. العلاقات التنظيمية:
 - يخضع لإشراف: نائب مدير للمستشفى
 - يشرف على: العاملين بالعيادات الخارجية
 - علاقات العمل: المرضى والهيئة الطبية والتمريض
4. الغرض الأساسي من الوظيفة:
يخطط ويضع ويدير جميع مراحل تشغيل العيادات الخارجية مع التأكد من إلتزامها بالأهداف الموضوعية وتحقيق الرعاية للمرضى ومستويات الجودة مما يحقق تطبيق القواعد الأكاديمية المطلوبة من قبل وزارة الصحة.
5. المهام والمسئوليات:
 - يضع غايات القسم وأهدافه ويعد ويطبق اللوائح والإجراءات وبرامج مراقبة الجودة ومستويات السلامة والبيئة ومعايير مكافحة العدوى الخاصة بالقسم.
 - يشرف وينسق عملية إعداد ميزانية تشغيل جميع العيادات الخارجية ويوصي بها لدى نائب مدير المستشفى ويتأكد من أن جميع الأقسام تعمل في حدود الميزانية المعتمدة.
 - يعد إحصائيات وتقارير القسم ويحافظ عليها مع إعداد التقارير الدورية ورفعها إلى الإدارة العليا للمستشفى كلما لزم الأمر.
 - يدير وينسق جميع الأنشطة الأكاديمية الطبية والإدارية بالعيادات الخارجية.
 - ينسق مع مشرف التمريض بالعيادات الخارجية بخصوص العمالة التمريضية ومشاكل التشغيل وتحركات الأفراد.
 - يتأكد من أن العاملين بجميع العيادات ملتزمين بمستويات الجودة وبرامج التحكم في العدوى.
 - يراقب الأداء الأكاديمي لجميع العيادات الخارجية ويقيم أساليب وكفاءة الإجراءات ونتائج تطبيقها.
 - يراجع ويعدل الكتيبات الإرشادية للسياسات والإجراءات حتى تعكس المستويات الطبية الجديدة.

مدير العيادات

- يضع ويعد النظام الإداري للعيادات وجداول عمل العاملين بها ويتأكد من توافر العدد الكافي من العاملين في جميع النوبتجات وقياس الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض ويقارنه باحتياجات المريض الفعلية.
- يتعاون مع الأطباء والممرضات في إختيار ووضع خدمات الرعاية الطبية ويتأكد من أنهم يلتزمون بمستوى الجودة وبرامج التحكم في العدوى بالمستشفى.
- يساعد في يعد ويرتب عقد الدورات التدريبية والتعليمية داخل العيادات الخارجية لتحسين وزيادة معرفة ومهارات الأطباء والممرضات.
- يستمر في الوقوف على آخر التطورات الطبية والعلمية.
- يشارك في اللجان الإدارية والطبية بالمستشفى كلما لزم الأمر.
- يقوم بما يكلف به من أعمال أخرى مماثلة.

6. الحد الأدنى من المؤهلات:

- بكالوريوس فى الطب والجراحة.
- درجة الماجستير فى الأمراض الباطنية فى أحد فروع التخصص.

7. الخبرة العملية:

- خبرة عملية لا تقل عن عشر (10) سنوات فى الممارسة الأكلينيكية.
- خبرة إشرافية سابقة.

8. المعارف والقدرات:

- معرفة بالمهارات الإدارية والقيادية وبمبادئ الإدارة العامة والإشراف.
- قدرة جيدة على التعامل مع المرضى والهيئة الطبية والتمريضية.
- معرفة بالأساسيات المالية ومبادئ وإعداد الميزانية.
- معرفة بالقوانين والقواعد الحكومية المتعلقة بتشغيل المستشفى وتقديم خدمات الرعاية الصحية.

ثانيا: توصيف وظيفي: مشرفة تريض عيادات خارجية

1. المسمى الوظيفي :

مشرفة تريض.

2. اسم القسم :

قسم العيادات الخارجية.

3. الجهة المسؤولة امامها:

مدير قسم العيادات الخارجية.

4. الوظائف الرئيسية:

تقديم المساعدة فيما يتصل بتخطيط وتطوير وتنفيذ والمحافظة على تقديم المستوى الامثل من الرعاية الطبية للمرضى من خلال تنسيق وإدارة خدمات التمريض الخاصة بالعيادات الخارجية.

5. مهام ومسئوليات محددة:

- تخطيط نشاطات التمريض والإشراف عليها.
- تخطيط نشاطات الموظفين الإداريين والإشراف عليها.
- تنفيذ سياسات القسم.
- الإشراف على إعداد التقارير الدورية.
- التأكد من الالتزام بالاجراءات الخاصة بمكافحة العدوى والمحافظة على صحة البيئة.

6. المؤهلات:

- بكالوريوس او شهادة عالية من مدرسة تريض معتمدة.
- دبلوم مدرسة التمريض

7. الخبرة العملية:

- خبرة عشرة سنوات فاكثر لدى احدى المستشفيات او هيئة صحية ملائمة.

8. المعارف والقدرات:

- القدرة على التعامل بفاعلية مع المرضى والعاملين.
- القدرة على التخطيط السليم

ثالثا: توصيف وظيفي: كاتب استقبال

1. إسم الوظيفة:

كاتب إستقبال

2. القسم:

الإدارة

3. العلاقات التنظيمية:

- يخضع لإشراف: مدير الشئون الإدارية والخدمات المساعدة
- يشرف على: لا يوجد
- علاقات العمل: العاملين بالمستشفى والمرضى والزوار

4. الغرض الأساسي من الوظيفة:

إستقبال المرضى والزوار القادمين إلى المستشفى والتحقق من مطالبهم ويوجههم على هذا الأساس.

5. المهام والمسئوليات:

- يحافظ على تطبيق اللوائح والإجراءات والأهداف وبرامج مراقبة الجودة ومستويات السلامة والبيئة ومعايير مكافحة العدوى.
- يستقبل المرضى ويتحقق من حاجاتهم ويوجههم إلى شباك صرف التذاكر بالسجلات الطبية.
- يرد على الأسئلة التي لها علاقة بنشاط المستشفى مثل الخدمات وأسعارها والأطباء الموجودين ومواعيد عمل المستشفى ووقت الانتظار بالعيادة.
- يحدد المواعيد للمرضى والزوار مع هيئة الأطباء بالمستشفى.
- يرد على المكالمات التليفونية التي تطلب معلومات عن المستشفى أو تحديد موعد مع أحد الأطباء ويسجلها بالسجل ويحتفظ به. كاتب إستقبال
- يحول الرسائل إلى العاملين بالمستشفى.
- يحل المشاكل والتصرفات الشخصية الصغيرة للمرضى أو الزوار.
- يقوم بما يكلف به من أعمال أخرى مماثلة.

6. الحد الأدنى من المؤهلات:

مؤهل متوسط مناسب.

7. الخبرة العملية:

حديث التخرج.

8. المعارف والقدرات:

- معرفة بالمصطلحات الطبية.
- كتابة اللغة العربي بخط واضح.

رابعاً: توصيف وظيفي: كاتب مواعيد

1. **المسمى الوظيفي :**
كاتب المواعيد.
2. **اسم القسم :**
قسم العيادات الخارجية.
3. **الجهة المسئول أمامها :**
المساعد الإداري.
4. **الوظائف الرئيسية:**
مسك جداول المواعيد وتحديد المواعيد للمرضى.
5. **مهام ومسئوليات محددة :**
 - تقرير سبب طلب المريض لتحديد موعد.
 - تقرير مدى الحاح مشكلة المريض.
 - التأكد من توجيه المريض للمصدر الملائم للرعاية.
 - إبلاغ المرضى بضرورة الاتصال مقدماً في حالة الرغبة في إلغاء الموعد المحدد لهم.
 - تسجيل المواعيد.
 - التأكد من وجود أطباء مناوبين للعناية بالمرضى في حالة تغيب الطبيب الذي كان مقرراً وجوده.
 - حث المرضى على حضور قبل الموعد بوقت كاف.
 - إعطاء بطاقة المتابعة والمواعيد للمرضى الجدد. (CR-206)
6. **المؤهلات :**
دبلوم ثانوى تجارى.
7. **الخبرة العملية:**
خبرة مناسبة فى إحدى المستشفيات او هيئة صحية ملائمة.
8. **المعارف والقدرات:**
القدرة على التعامل بفاعلية مع المرضى.

خامساً: توصيف وظيفي: كاتب تسجيل

1. إسم الوظيفة:
كاتب تسجيل
2. القسم:
السجلات الطبية
3. العلاقات التنظيمية:
 - يخضع لإشراف:
 - يشرف على:
 - علاقات العمل:مشرف السجلات الطبية
لا يوجد
المرضى وموظفى المستشفى
4. الغرض الأساسي من الوظيفة:
تسجيل بيانات المريض فى سجل العيادة الخارجية وإرشاده إلى المكان أو العيادة التى سيتم فحصه فيها.
5. المهام والمسئوليات:
 - يحافظ على تطبيق اللوائح والإجراءات والأهداف وبرامج مراقبة الجودة ومستويات السلامة والبيئة ومعايير مكافحة العدوى الخاصة بالقسم.
 - يساعد فى تدفق وإنسياب السجلات الطبية للمرضى.
 - يعد ويستكمل النماذج الخاصة بالعيادة الخارجية وأوراق فحص وعلاج المريض.
 - يرشد المريض إلى حجرة الكشف الخاصة به.
 - يعمل على إدخال الحالات الخطيرة لضمان إنقاذ المريض أولاً ثم يستكمل البيانات عندما تسمح حالة المريض بذلك أو يحصل عليها من أقاربه أو مرافقيه.
 - يرشد المريض بناء على التعليمات الصادرة بخصوصه إلى العيادة الخارجية أو القسم الداخلى بالمستشفى أو إلى مكان تحويله خارج المستشفى.
 - يتصل بوحدة الحفظ المركزى للملفات لإحضار ملف المريض إذا كان المريض بالفعل لديه ملف بالمستشفى.
 - يوضح للمريض بدون حساسية أنه يعمل على راحته والحفاظ على خصوصياته كما يحافظ على سرية بياناته.
 - يحافظ على العلاقات المهنية مع المرضى وعائلاتهم وأصدقائهم ولا ينشأ علاقات إجتماعية أو يشترك فى أية خلافات تنشأ مع المرضى فى أى وقت من الأوقات.
 - يقوم بما يكلف به من أعمال أخرى متماثلة.
6. الحد الأدنى من المؤهلات:
مؤهل متوسط مناسب.
7. الخبرة العملية:
خبرة عملية لا تقل عن خمس (5) سنوات فى مجال العمل.
8. المعارف والقدرات:
دراية بالمصطلحات الطبية.

ملحق (1)

مقارنة بين نظم المواعيد المركزية وغير المركزية

النظام المركزي:

يتم بموجب هذا النظام أداء جميع الوظائف المتعلقة بالمواعيد الخاصة بجميع مقدمى الخدمات الطبية فى مكان واحد ومن قبل أشخاص تمثل مهمتهم الأولى والأساسية فى تولى ادارة نظام المواعيد.

النظام غير المركزي:

يكون لكل مقدم للخدمة أو لكل مجموعة صغيرة من مقدمى الخدمة مكتب المواعيد الخاص به والموظفين العاملين به.

مزايا النظام المركزى:

- امكانية تطبيق الرقابة من قبل الإدارة بصورة أكبر.
- تحقيق تناسق أكبر فى أسلوب معالجة المواعيد.
- تحقيق قدرة أكبر على مراقبة وتنظيم العملية بأسرها.
- تحقيق تكامل أفضل مع الخدمات الأخرى مثل المختبر (المعمل).
- زيادة القدرة على تدريب العاملين لتقديم أداء أفضل بالنسبة لهذه الوظيفة.
- السماح للمريض بالاتصال بمصدر واحد لأخذ عدة مواعيد بالنسبة لمختلف الأطباء والخدمات.
- زيادة الانتاجية بافتراض أن المريض يقبل الموعد الذى يحدد له مع الأطباء الموجودين.

مساوئ النظام المركزى:

- التجرد من الطابع الشخصى.
- استياء العديد من مقدمى الخدمة الطبية من عدم تمكينهم من التحكم فى نظام المواعيد والاشراف عليه.

مزايا النظام غير المركزى:

- يمكن الموظفين من أداء وظائف أخرى مثل تسجيل المرضى وتنظيم تدفق المرضى.
- يتيح للموظفين التعرف على العادات المهنية الخاصة لمقدمى الخدمة الذين ينظمون مواعيدهم.
- يتيح للموظفين فرصة التألف مع المرضى، وبالتالي تحقيق نظام مواعيد أكثر ملاءمة وأكثر اتساما بالطابع الشخصى.
- يقلل التعقيدات الإدارية.
- يحقق قابلية أكبر للاستجابة لاحتياجات المرضى والأطباء الخاصة.

نظام التحويل من وحدات الرعاية الأساسية للعیادات الخارجية بالمستشفيات العامة/المركزية

يتم حالياً تطبيق نظام العرض على الممارس العام بوحدات الرعاية الأساسية قبل العرض فى العیادات الخارجية بالمستشفيات العامة والتي تصیح فى هذه الحالة عیادات تخصصیة، وبالنسبة لهؤلاء المرضى المحالین يتم اخطار الجهات المحولة بالإجراء الذى تم بالعیادات الخارجية وكذلك مراحل التصرف الأخرى لامكان المتابعة وتمهیداً لإنشاء نظام البطاقات الصحية لكافة المواطنین مستقبلاً.