

"محضر الاجتماع الرابع عشر"

التاريخ : ١١ ربيع ثاني ١٤٣٨

الساعة : الرابعة مساء

الحضور:

- رئيسة النادي : أ. إسراء الغريبي.
- مدير الحوار بالنيابة عن أ. أسامة بن سلمان : أ. إسراء الغريبي.
- عضو النادي : أ. محمد السنان .
- عضو النادي : أ. فهد الممخور.
- عضو النادي : أ. أمل الحساني.
- عضو النادي : أ. فهد الرشيدي.
- عضو النادي : أ. محمود الحارثي.
- عضو النادي : أ. عبد الله المالكي.

موضوع الاجتماع :

"المريض بين الحقوق والواجبات"

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أعضاء نادي كتاب الإدارة الصحية الكرام ، مساءكم خير ورضا

نبدأ اجتماعنا الرابع عشر لهذا الشهر بتاريخ ١١ ربيع ثاني الموافق ١٠ ديسمبر الذي سوف يتحدث عن :

"المريض بين الحقوق و الواجبات"

تم اختيار موضوع هذا الشهر بتوصية من:

أ/ محمد السنان :

مدرّب معتمد من (GATD)، كاتب مهتم بالتنوع المجتمعية و تطوير الخدمات الصحية.

أ/ياسر الشلاحي :

مدير الجودة في (AGH)، كاتب في مجلة الجودة الصحية.

نتنظر آرائكم الثرية حول الموضوع خلال أول نصف ساعة من الاجتماع ونصف الساعة الأخرى ستكون للنقاش .. دُمتم بودّ

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

✓

آراء

@OpinionsQ



تكثر الشكاوى بالمنتشآت الصحية، برأيك ما سبب تزايد أعدادها ؟؟
شاركنا برأيك ايضاً إن لم يكن جوابك من 'ضمن الخيارات' أو 'إن أحببت الإضافة'

سوء الأنظمة المتبعة	%٣٣
عدم وضوح الأنظمة للمريض	%٢٨
سوء أداء مقدم الخدمة	%٢٩
توقع اهتمام أكبر بالمشتكي	%١٠

٢٧٠ أصوات • النتائج النهائية

١٠:٤٥ ص ٠٧ - ديسمبر ١٦

@fatemah85: عدة عوامل من أهمها الإحساس بالإهمال وعدم التعاطف مع حالة المريض والانتظار الطويل وعدم الاستماع الكافي للمريض .

@Dewdoom: العوامل المذكورة كلها مجتمعة، وأضف لها نقطة وهو إلي يغيبني لما دكتور يصير شكله كأنه يقول (لا تشرح لي) أنا اعرف حالتك!!

@Guevara555: زيادة الوعي عند المرضى،،

@_4chucky: إذا في مدير يتابع الموظفين أول بأول وحازم ماراح تكون في شكاوي ، الكل بيخافو ينتضم .

@Aalnashbah: ثقافة الفريق الواحد (منعدمة) إلا مارحم ربي .

أفهد الرشيدى @Frshedii :

التفهم والمساعدة والاهتمام والاحترام من دوافع حقوق المرضى
اعتقد إن المريض يجهل كثيرا حقوقه بالعلاج والاستشارة مما هز ثقته بالمراكز
الصحية والمستشفيات ومقدم الخدمة .
احترامنا للمريض وتفهمنا لظروفه الاجتماعية ونفسية والاهتمام بوسائل التواصل
معه محترمين حقوقه الإنسانية والعلاجية
هي هدف إقامة المنشآت الصحية

أ.محمد السنان @5rbshatsinan :

السلام عليكم ...
الموضوع ينتشعب لعدة أمور ..
أولها وجود وثيقة حقوق واضحة شاملة ... و اعتقد بناء على اطلاعي لبعض
الوثائق هناك اختلاف بين وثيقة وزارة الصحة و بين بعض المستشفيات
التخصصية أو العسكرية أو الجامعية و حتى الخاصة ..
الأمر الآخر حقوق المريض يجب أن تكون معروفة لدى مقدم الخدمة قبل
المستفيد و كيفية تحقيقها و تطبيقها على ارض الواقع ... و ثم معرفة
المريض بها ليكون شبه رقيب أو مذكر للممارس بحقوقه و الحفاظ عليها ..
الأمر الثالث واجبات المريض و هنا لا بد يدركها أيضا مقدم الخدمة و المريض
في ذات الوقت و تكون مكتوبة متفق عليها لمساعدة المريض أوس المراجع
على الالتزام بها ..
و لا بد إن تكون الحقوق و الواجبات مكتوبة بلغة واضحة و سهلة الفهم بعيد
عن التعابير الفضفاضة التي تترك مجال للاجتهادات و الاختلاف ..

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi :

أفهد و أحمد ولجميع المشاركين..
برأيكم ماهي الحلول التي يمكن أن تتبع و تجلب المنفعة بعيداً عن
الحلول التقليدية ؟
أيضا لما الحلول التقليدية تبوء دائما بالفشل ولا تقضي على
المشكلات التي تتفاقم بازدياد؟

أ.محمد السنان@5rbshatsinan:

دوما اكرر في الحديث عن حقوق المريض لتطبيقها الصحيح و التعامل الأمثل .. هو التعامل مع المشكلة كرحلة مرضى وليس كحالة فردية .. بمعنى أو بمثال بسيط استخدمته في احد المقالات الخلل في احد الحقوق هو مثل الحفرة .. عندما يقع فيها مريض نرفعه منها ... ولكن هل ننتظر ان يقع بها مريض آخر أم ندفنها !!؟؟ تكرر ذات المشاكل والشكاوى يدل على إخراج الناس بعض الوقوع بها و ليس دفنها ... نتعامل مع الشكاوى في حلول فرديه للشخص و ليس البحث عن مكامن الخلل و سدها نهائيا ..

الحل باختصار تفعيل تحسين تجربة المريض بشكل جاد يكفل تطبيق الحقوق وإغلاق الشغرات

أ.إسراء الغريبي@esraa3algharibi:

((الحل باختصار تفعيل تحسين تجربة المريض بشكل جاد يكفل تطبيق الحقوق وإغلاق الشغرات))

أ.محمد أصبت بالفعل .

ننتظر آراء البقية بشغف...

أ.أمل الحساني@Dr3aasml:

من رأيي هناك عدة عوامل متداخلة في هذا الموضوع وأهمها:

- عملية التواصل مع المريض وعائلته تحتاج لتحسين عن ماهي عليه الآن ومن أبرز العوائق "اللغة" والأسلوب المتبع في توصيل المعلومة أو الإجابة عن استفساراتهم.
- تفعيل دور المراكز الصحية الأولية في التوعية بالحقوق والواجبات ولا يقتصر دورها على تحويل لمستشفى أو صرف بنادول!
- إشراك العميل (المريض) في وضع الأنظمة والسياسات بحيث تكون مبنية على احتياجاتهم الفعلية وليس فقط بناءً على تصورات بعيدة عن واقعهم.

تعزيز تكامل الجهود داخل المستشفى بين كافة الأقسام والعاملين في القسم الواحد، تجنباً للتكرار في الجهود وإلقاء اللوم ويضيع بين ذلك المريض، وتفعيل دور علاقات المرضى في توعية العاملين داخل المستشفى بما هي حقوق وواجبات المريض

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

أ.أمل شكرا لكرمك بالمشاركة ..

و حقيقة مراكز الرعاية الأولية لها دور كبير
في تغيير الأمور للأفضل سواء على صعيد
تحسين الرعاية المقدمة أو التثقيف الصحي ..

سلطتي الضوء على نقطة يمكن أن تكون يوما
إحدى مواضيعنا المطروحة للنقاش

أ.محمود الحارثي @MM7DD:

أشكر الأستاذة إسراء لطرح هذا الموضوع الذي برأيي الشخصي
أعده جوهر الرعاية الصحية وذلك بتوصية حكيمة من قبل الأستاذ
محمد السنان والأستاذ ياسر الشلاحي ..

حقيقة ومن واقع مهني عايشته أحيانا لايفترض أن نعول كثيراً على
وعي المريض بحقوقه أو حتى على عائلته والشخص المسؤول
عنه لاسيما في اتخاذ قرارات مصيرية تتعلق بصحته من إجراءات
طبية وعلاجية وما إلى ذلك

للأسف وما ألاحظه أن القسم المخول بحقوق المرضى أصبح مجرد
أسم على ورق من هيكل المستشفى وإدارته ..

كم من مريض نجد حقوقه منتهكة وهو لا يدري ولا حتى عائلته إما
من قلة وعي أو خوف ، في صمت عجيب من قبل إدارة المستشفى
وموظفين يفترض أن يقوموا بدور الحماية والمطالبة بحقوقه
والأمثلة في واقعنا كثير ..

أ. عبد الله المالكي:

السلام عليكم.. الزملاء الأفاضل تحية طيبة

المريض، حقوقه وواجباته : للمريض حقوق وواجبات كما إن الممارس الصحي حقوق وواجبات ولكن للأسف يجهل الاغلبية تلك الحقوق والواجبات مما يجعل المجتمع تسود عليه العشوائية في حقوقه وواجباته الصحية

١. حقوق المريض : الحقوق هي ما يجب تقديمه للمريض بناء على اللوائح و الأنظمة المعتمدة في تقديم الخدمة الصحية

٢. الواجبات : هي ما يلتزم به المريض تجاه المنشأة الصحية والممارسين والمرضى الآخرين

للأسف الشديد يجهل مجتمعنا المسؤولية في الحق والواجب والسبب هو الثقافة السائدة في المجتمع أضافه لعدم وجود برامج توعيه للمرضى

البرامج التوعوية للمرضى وذويهم يجب إن تكون تحت مضله معتمده ذات مصداقية وشفافية وكذلك ليستقبلها المرض وذويه او المجتمع بكل انسيابية وسلاسة

ممكن تكون البرامج عن طريق إعلانات وزارة الصحة أو جهات صحية ذات علاقة على القنوات التلفزيونية وممكن إن تكون باستخدام قنوات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة الحقوق والواجبات بين المجتمع.

هذا ما أردت أعرج به سريعا في هذا اللقاء.. لكم خالص التحية

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

صدق في ذلك ا.محمود لو كان الأمر بيدك
للتحسين ماهي الأمور التي سوف تتبعها
أ.عبد الله .. لك منا جزيل الشكر ، مشاركة
كافية و وافية.

أ.محمد السنان @5rbshatsinan:

□□□

أ.محمود الحارثي @MM7DD:

لا بد من تفعيل قسم حقوق المرضى والدور الرقابي على أداءهم والقيام بتوعية أفراد المنظمة بالإضافة لتوعية متلقي الرعاية والمسئولون عنهم بالحقوق التي لهم وعليهم .. والأهم من ذلك أن تكون لجان حقوق المرضى هيئات مستقلة خارج مظلة المستشفى لتتبع مباشرة للوزير نفسه تحقيقاً لنزاهة الأداء والبعد عن المحسوبيات والتدخل في أعمالها ، فلا يعقل أن يكون هناك شفافية في النقد والمحاسبة وهم تحت الإدارة نفسها للمستشفى !

أ.فهد المخور @falmamkhor:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. إضافة لما تم طرحه من الأساتذة .. أرى إن إدارة حقوق وعلاقات المرضى ذات جوهر عالي في رفع مستوى الخدمة المقدمة من خلال :

أولاً : الاختيار الأمثل لموظفي حقوق وعلاقات المرضى وإمامهم الكافي بأنظمة وسياسات وإجراءات المستشفى .

ثانياً : نشر وثيقة حقوق وعلاقات المرضى بين العاملين والأقسام

ثالثاً : دعم وتحفيز كافة الأقسام والعاملين من خلال إثراء المعرفة وكذلك

الدعم بالجوائز والمبادرات بهذا الشأن

رابعاً : القياس المستمر لنسبة الرضا وكذلك الشكاوي لضمان تحسين مستوى الخدمة .

خامساً : رفع مستوى الاتصال بين الإدارات والأقسام

سادساً : توعية المستفيد بحقوق وواجباته من خلال الوثيقة المعتمدة في غرف التنويم ومناطق الاستقبال ومناطق الانتظار والتوزيع الدوري للوثيقة .

سابعاً : تكثيف الجهود التدريبية وفق الخطة التدريبية لكافة العاملين عن المعاملة الحسنه .. وأخلاقيات المهنة وغيرها من المحاور التدريبية ذات الصلة

مع وافر التحية لكم

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

أ. محمود بالفعل في مستشفى الحرس بجده إدارة حقوق المرضى هي تحت مظلة المدير التنفيذي للتشغيل العميد خالد باكلكا وليس مدير الطبي للمستشفى .. وهو شيء بحد ذاته عادل لإيصال المشكلات للجهات العليا دون قمعها.

أفهد .. جزيت خيرا على هذه المشاركة ، وبالفعل نتمنى رفع أداء حقوق وعلاقات المرضى بشكل فعال و عادل .

أ.فهد الممخور @falmamkhor:

أستاذة إسراء :

إذا كان من يقود دفة النظام الصحي بالمنشأة على وعي كامل بأهمية حقوق وعلاقات المرضى لن نحتاج إلى فصلها من الهيكله لأنه حتما سينتج عنها فجوه وعدم ثقة بين الإدارات العليا

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

كلامك صحيح .. ولكن بكل أسف أقول أننا مجتمع يفتقر إلى ذلك ، كما أنني أود ذكر موقف حصل لي خلال تدريبي في هذا القسم .. وهو بالمختصر والدة مريضة كانت ترفض الإفصاح عن ماضايقها رغم وضوح الأمر لنا ، وعند تحدث الطبيب معها عن الأمر بأن الإدارات مفصولة .. الخ و أنه لن يتضرر سير علاج ابنتها من هذا (مع العلم أنه في كلتا الحالتين لم يكن ليحدث ذلك ، لكن من باب الاطمئنان) .. تحدثت معنا بكل أريحية .

انتهى وقت الاجتماع الفعلي .. لكن مازال الباب للنقاش مفتوح لمن يود المشاركة .

أ.فهد الممخور @falmamkhor:

شكرا لك .. اجتماع مثري بتميز طررك

أ.إسراء الغريبي @esraa3algharibi:

جزيت خيراً ..

الشكل موصول لمشاركاتكم التي أثرت الاجتماع بفعالية و إفادة .

نشكر ا.محمد السنان و أياسر الشلاحي على هذا الموضوع الرائع.

و نذكركم بتفاصيل المشاركة في اقتراح موضوع الاجتماع القادم..

❖ التواصل على الخاص لتحديد التالي :

- اختيار موضوع و نقاط محاور النقاش.
- تجهيز أسئلة مختصرة للاستبيانات (٢-٤ أسئلة)، يتم التفريد بها على حساب آراء على تويتر @OpinionsQ
- إدارة الحوار في يوم الاجتماع (اختياري لمن يرغب).

❖ باب المشاركة مفتوح من اليوم إلى الأسبوع الذي ما قبل موعد الاجتماع .

(موعد الاجتماع : السبت من الأسبوع الثاني لكل شهر هجري).

❖ ولأننا نسعى دوماً للتحسين و تحقيق الأفضل نرحب بآرائكم و اقتراحاتكم في أي وقت.

تسرننا و تسعدنا مشاركتكم ،،

رئيسة النادي/إسراء الغريبي