

دليل قافلة سلامة المرضى



المركز السعودي لسلامة المرضى
SAUDI PATIENT SAFETY CENTER



WHO Collaborating Center on
Patient Safety Policies and Strategies

٢ خلفيه	١
٢ قافلة سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية	٢
٢ مقدمة	٢,١
٣ المنهجية	٢,٢
٤ النتائج و النقاش	٢,٣
٤ الخلاصة	٢,٤
٤ مشاركة تصويرية لزيارات قافلة سلامة المرضى	٢,٥
٦ الدروس المستفادة من تنفيذ قافلة سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية	٢,٦
٧ قافلة سلامة المرضى في باكستان	٣
٧ مقدمة	٣,١
٧ المنهجية	٣,٢
٨ النتائج والنقاش	٣,٣
٨ الخلاصة	٣,٤
٨ مشاركة تصويرية لزيارات قافلة سلامة المرضى	٣,٥
٩ الدروس المستفادة من تنفيذ قافلة سلامة المرضى في باكستان	٣,٦
١٠ دليل قافلة سلامة المريض	٤
١٠ نظرة عامة عن قافلة سلامة المرضى	٤,١
١٠ الأهداف	٤,٢
١٠ مخرجات قافلة سلامة المرضى	٤,٣
١٠ الفئة المستهدفة	٤,٤
١٠ ماهي الفائدة من المشاركة في قافلة سلامة المرضى ؟	٤,٥
١٠ محتوى حقيبة قافلة سلامة المرضى	٤,٦
١١ خطوات قافلة سلامة المرضى:	٤,٧
١٢ المراجع	٥

١. خلفيه

يُعتبر إشراك المرضى في الرعاية الصحية "عقار القرن" والذي يساهم كذلك في تحقيق الأهداف التي تتمثل في تحسين مخرجات الرعاية الصحية ورعاية المرضى، وخفض التكاليف. كما تتضمن خطة العمل العالمية لسلامة المرضى ٢٠٢١-٢٠٣٠ سبعة أهداف إستراتيجية أساسية و ٣٥ أهداف فرعية لتحقيقها. حيث يُمثل الهدف الرابع: إشراك المرضى وأسرهم كشركاء في الرعاية الآمنة كأحد أهم الإستراتيجيات لتحسين سلامة الرعاية للجميع؛ ويمكن للشركاء أيضًا تسريع التقدم لتحقيق أهدافهم الخاصة. يعمل المركز السعودي لسلامة المرضى كمركز متعاون مع منظمة الصحة العالمية في سياسات واستراتيجيات سلامة المرضى على دعم برامج منظمة الصحة العالمية التي تهدف إلى تعزيز تمكين المرضى والمشاركة المجتمعية لضمان رعاية أكثر أمانًا من خلال مجموعة الدروس المستفادة من مبادرات سلامة المرضى. وتعتبر قافلة سلامة المرضى أداة تمكين تم تجريبيها/ تنفيذها في عام ٢٠١٩ في المملكة العربية السعودية في المرحلة الأولى، والتي أثبتت تأثيرها في تعزيز تمكين المريض والمشاركة المجتمعية وابتداءً من عام ٢٠٢٠، تم تجريبيها/ تنفيذها في باكستان.

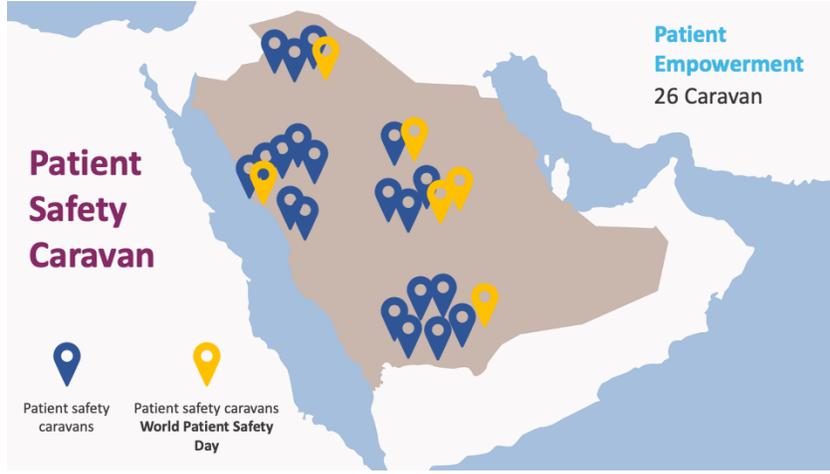
٢. قافلة سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية

٢.١. مقدمة

يحاول المركز السعودي لسلامة المرضى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المرضى وأسرهم عن طريق تطبيق قافلة سلامة المرضى، من خلال أعضاء ناشطين في المجتمع لتوفير المعلومات والأدوات العملية لتمكين المرضى من تحسين السلامة في تجارب الرعاية الصحية الخاصة بهم. تم استخدام قافلة سلامة المرضى كأداة تمكين خلال رحلة العلاج في المستشفى. حيث تم التواصل مع ستة مناطق تتضمن مرافق ومراكز للرعاية الصحية الأولية تقدم خدماتها الصحية في جميع أنحاء المملكة. قافلة سلامة المريض هي قافلة افتراضية تتكون من مجموعة من الأشخاص (متطوعين أو عاملين في مجال الرعاية الصحية). يزورون المرضى وعائلاتهم في أقسام المستشفى (الأجنحة، العيادات الخارجية، أقسام الطوارئ، مناطق الانتظار، أو غيرها) لرفع مستوى الوعي حول سلامة المرضى من خلال تمكينهم و تثقيفهم ودعمهم.

معظم مرافق الرعاية الصحية التي تم اختيارها لتطبيق قافلة سلامة المرضى معتمدة من قبل (المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)، وهي الوكالة الرسمية المخولة لمنح شهادات الاعتماد لجميع مرافق الرعاية الصحية الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية. ويتطلب هذا الاعتماد إشراك المرضى وأسرهم في إجراءات العمل المختلفة التي تدعم تطبيق سلامة المرضى. بالإضافة إلى ذلك، كان إنشاء أقسام جديدة لتجربة المريض في المملكة العربية السعودية فرصة عظيمة للمركز السعودي لسلامة المرضى للدعوة إلى تمكين المرضى من خلال التعاون معهم، كونهم من يقودون استراتيجيات إشراك المرضى بالتعاون مع أقسام الجودة وسلامة المرضى.

بدأت قافلة سلامة المرضى في مارس ٢٠١٩ من خلال التدريب الذي أجراه فريق المركز السعودي لسلامة المرضى بهدف رفع مستوى الوعي بين مقدمي الرعاية الصحية وطلاب الطب (الفريق التطوعي) على قافلة سلامة المرضى. ابتداءً من (من أبريل حتى أغسطس)، نجح فريق المستشفى في تنفيذ قافلة سلامة المرضى لتمكين المرضى وأقاربهم و التعريف بدورهم الفعال في الرعاية. تم تشكيل فريق من المتطوعين من الأطباء وطلاب الطب والمرضات والمسعفين وموظفي الدعم من الأقسام الأخرى.



٢,٢. المنهجية

بدأ التواصل عبر البريد الإلكتروني مع جميع القادة في المناطق المستهدفة للحصول على تأييدهم بعد شرح أهداف قافلة سلامة المرضى وأهدافها. تم تدريب ٢٤٤ متطوعاً / منسوبي المنشآت على تطبيق قافلة سلامة المرضى في (قسم العيادات الخارجية- أجنحة التنويم- أقسام الطوارئ). تم توفير المواد التوعوية باللغة العربية من قبل المركز السعودي لسلامة المرضى لتثقيف المرضى وأسراهم عن قافلة سلامة المرضى وتمكينهم أثناء رحلة العلاج. تم تعيين فرق لكل مستشفى لزيارة المستشفيات بقيادة مدير المشروع من المركز السعودي لسلامة المرضى.

تم تدريب الفرق المعينة من خلال ٦ (جلسات الكترونية) قبل كل زيارة. بالإضافة إلى تبادل الأدوار عند الوصول للموقع للتحقق من استيعاب المفهوم. تم توجيه الفريق لاستخدام مجموعة أدوات قافلة سلامة المرضى المتوفرة عبر الموقع الخاص بالمركز السعودي لسلامة المرضى كمرجع.

ملخص للخطوات الموضحة أدناه:

- دخول القسم وطلب الإذن من المريض في الغرفة وقبول الزيارة.
- الدخول إلى غرفة المريض.
- ستكون الزيارة بأسلوب ودي من خلال السؤال عن اسم المريض والتشخيص باستخدام أسئلة الكتيب حسب كل قسم.
- التعريف به/ بنفسها، والتعريف بمفهوم القافلة وهدفها.
- سؤال المريض عن معلوماته ومعرفته حول تشخيصه ودور الطبيب ومسؤوليته عن حالته وتفاصيل حالته الصحية (للبدء بتقييم مستوى مشاركة المريض)
- ثم ابدأ الحوار مع المريض حسب الأسئلة المطروحة في كل قسم.
- تختتم الجولة في نهاية اليوم بتقديم الصور والملاحظات الشفوية للمسؤولين عن القافلة وممثلي المنشأة.
- توثيق زيارة قافلة سلامة المرضى من خلال حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمركز السعودي لسلامة المرضى.

وفي نهاية الزيارة يتم إرسال التقرير وشهادات الشكر والتقدير لفريق المستشفى عبر البريد الإلكتروني. وبلغ العدد الإجمالي للمرضى المستهدفين ٣٢٠٥ مريضاً.

أثناء تنفيذ القافلة، لاحظنا الالتزام العالي من القيادات بإشراك المرضى منذ قبول استضافة القافلة حتى مغادرة المنشأة، كما طالبو بتكرار الزيارة. يعد تأثير قافلة سلامة المرضى ملحوظًا، مما ساعد المستشفيات في استخدامها كأداة تفاعلية لإشراك المرضى وعائلاتهم على مستوى المستشفى. كما ساهمت هذه المبادرة في نشر ثقافة سلامة المرضى ونشر الوعي في المجتمع بمفهوم تمكين المريض وشجعت المرضى ومرافقيهم على إسماع أصواتهم وتمكينهم من ممارسة حقوقهم، وكيفية إشراك المرضى في أن يكون لهم دور فعال عند اتخاذ القرارات الصحية مع فريق العلاج الخاص بهم. كما تم رفع ملاحظات المريض والشكاوى خلال الزيارات. وجدت فرق العمل بالمستشفى قافلة سلامة المرضى كأداة سريعة لالتقاط التحسينات المحتملة في إجراءات المستشفى المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يجدونها كقناة للتحدث عن حوادث سلامة المرضى. كما قامت ببناء قدرات مقدمي الرعاية الصحية لتعزيز سلامة المرضى من خلال الالتقاط الجيدة، والعدوى المرتبطة بالمستشفى، والتهابات الموقع الجراحي، ووسائل راحة المرضى. تحسنت مهارات الاتصال مع المرضى والأسر بين مقدمي الرعاية الصحية بالمستشفيات، وهم يطلبون المزيد من الجلسات التثقيفية حول مفاهيم واستراتيجيات تمكين المريض.

٢,٤. الخلاصة

قافلة سلامة المرضى هي أداة ناجحة لتحسين ثقافة سلامة المرضى من خلال تمكين المرضى بشأن حالتهم الصحية بهم والمساعدة في الوصول إلى رعاية أكثر أمانًا للجميع. لا بد من إعطاء محفزات مثل شهادات التقدير للموظفين المشاركين في المبادرة.

بدأ المركز السعودي لسلامة المرضى في عام ٢٠١٧ ونفذ العديد من البرامج والمبادرات التي تهدف إلى نشر الوعي حول سلامة المرضى وتمكين المرضى وأسرههم أثناء تلقيهم الرعاية الصحية من خلال زيارة مرافق الرعاية الصحية في المهن المختلفة. لوحظ من خلال اللقاءات المختلفة مع العديد من المرضى وعائلاتهم أنهم لا يرغبون في طرح الأسئلة حول كل ما يتعلق بصحتهم أثناء تلقي الرعاية الصحية أو التعامل مع مقدمي الخدمة. ويمكن تغيير هذا السلوك من خلال تغيير ثقافة مقدمي القطاع الصحي أنفسهم بحيث يشجعون المرضى على إعداد الأسئلة وكذلك تغيير ثقافة المجتمع وتغيير تصورهم بأنهم مسؤولون عن اتخاذ القرار فيما يتعلق بصحتهم ومشاركتهم مع مقدمي الرعاية.

٢,٥. مشاركة تصويرية لزيارات قافلة سلامة المرضى

العيادات الخارجية



الطوارئ



أقسام التنويم



مناطق الانتظار



منهجية الدروس المستفادة

تم تجميع الدروس المستفادة من مشروع قافلة سلامة المرضى من سجل المدخلات اليومية للمشروع طوال دورة حياة المشروع. وتم جمع الدروس المستفادة من كل من المخاطر المحققة وغير المحققة في سجل مخاطر المشروع، وكذلك من خلال المقابلات مع أعضاء فريق المشروع وأصحاب المصلحة الآخرين حسب الضرورة.

يوصى أيضًا باستخدام الدروس المستفادة من هذا المشروع كمراجع للمشاريع المستقبلية، ويجب أن تحتوي على مستوى كافٍ من التفاصيل بحيث يكون لدى مديري المشاريع الآخرين معلومات كافية للمساعدة في بناء خطط مشاريعهم.

يتم تصنيف الدروس المستفادة في هذه الوثيقة حسب مجالات المعرفة للمشروع. وتشمل مجالات المعرفة هذه إدارة المشتريات، وإدارة المخاطر، وإدارة التكامل، وإدارة الجودة، وإدارة الوقت، وإدارة التكلفة، وإدارة النطاق، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الاتصالات.

ملاحظة: قد لا تحتوي بعض مجالات المعرفة على دروس مستفادة إذا لم يتم توثيق أي منها طوال دورة حياة المشروع.

٢,٦. الدروس المستفادة من تنفيذ قافلة سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية

تتضمن القائمة التالية الدروس المستفادة لقافلة سلامة المرضى. ويتم تصنيف هذه الدروس حسب مجال معرفة المشروع. يتم تقديم الأوصاف والتأثيرات والتوصيات للأخذ في الاعتبار عند بناء مشاريع جديدة مماثلة في المستقبل. من المهم ملاحظة أنه لا يتم تضمين الفشل أو أوجه القصور فحسب، بل أيضاً النجاحات.

الدروس قافلة سلامة المرضى المستفادة في المملكة العربية السعودية:

اسم الاشكالية	المشكلة / النجاح	الأثر	التوصيات
المواد التعليمية المطبوعة لقافلة سلامة المرضى	التحديات: لم يتم اشراك مدير المشروع (الذي نفذ قافلة سلامة المرضى) بشكل كامل في عملية طباعة المواد التعليمية للقافلة.	كان لدينا نقص في المواد المطبوعة، مما أثر على الإطار الزمني للمشروع.	- يجب أن يشارك مدير المشروع بشكل كامل في جميع عمليات عقد الطباعة والتخطيط للجدول ووقت الطباعة وفقاً لذلك. - رقمته جميع المواد التعليمية.
العملية التي اتخذت لبناء المواد التعليمية	النجاح: كان لدينا تجربة ناجحة لبناء مواد تعليمية لتمكين المرضى وفق مراجع معتمدة، والتي بنيت على أساس أفضل الموارد الموثوقة ومن ثم إعادة هيكلتها لتناسب ثقافتنا ثم مراجعتها مع المرضى وأسره من طريق فريق المركز السعودي لسلامة المرضى.	كانت التعديلات بسيطة على المحتوى.	قم دائماً بتخطيط معايير الجودة في خطة المشروع. وهذا يساعد على تجنب التأخير وتجاوز التكاليف.
محتوى المواد التعليمية (الكمية واللغة)	التحديات: أثبتت من قبل بعض المرضى أو الجمهور أن محتوى المواد كان طويلاً جداً وصعباً. واقترحوا اختصارها وإضافة المزيد من الرسومات وتبسيط لغة المحتوى.	كان علينا إعادة كتابة المحتوى وإعادة تصميمه، من خلال تشكيل مجموعة بؤرية مكونة من مقدمي الرعاية الصحية والمرضى الذين شاركوا بفاعلية في إضافة تعليقات قيمة، مما أثر على الإطار الزمني للمشروع.	ننصح باستخدام منهجية التصميم المشترك، الإنتاج المشترك، التقييم المشترك، التقديم المشترك في خطة المشروع.
رقمنة المواد التعليمية لتمكين المريض	النجاح: اقترح بعض المرضى وعائلاتهم أو مقدمي الرعاية الصحية رقمنة المواد التعليمية. لذلك قمنا برقمنة المواد التعليمية في كلا النموذجين (منشورات PDF وملصقات لشاشات التلفزيون)	ساعدنا ذلك على توسيع نطاق التواصل مع المنشآت الصحية من خلال عرض الملصقات الرقمية على شاشات التلفزيون الخاصة بهم.	ننصح باستخدام قنوات مختلفة لإيصال الرسالة إلى المرضى وأسره من خلال: - استخدام المتطوعين للتحدث مع المرضى وتمكينهم. - مشاركة الباركود الذي يحتوي على جميع المواد التعليمية إلكترونياً. - مشاركة المواد التعليمية الرقمية مع المنشآت الصحية لعرضها بانتظام على شاشات التلفزيون الخاصة بهم.
مهارات التواصل مع متطوعي القافلة	التحديات: واجه المتطوعين مشكلة عند إيصال الرسالة عن تمكين المرضى للمرضى وأسره، لأنهم كانوا يفتقرون إلى مهارات الاتصال والتحدث أمام الجمهور.	هذا أثر على إيصال الرسالة من خلال وجود سوء تواصل وسوء فهم بين المريض والمتطوع.	- ننصح باستخدام منهجية التصميم المشترك، الإنتاج المشترك، التقييم المشترك، التقديم المشترك في خطة المشروع مع أصحاب المصلحة (مثال: المتطوعين). - استقطاب بعض المتطوعين من العاملين بالقطاع الصحي لإيصال الرسالة إلى المرضى من نفس

المستشفى، حيث أنهم معتادون على التواصل مع المريض، وهذا يعتبر بالفعل جزءاً من مهامهم اليومية.			
وضع معايير لاختيار المتطوعين وتأخذ في الاعتبار لهجة ولغة المتكلم والمريض.	وقد عرقلت هذه المسألة إيصال رسالة تمكين المرضى وأسرهم.	التحديات: واجه مدير المشروع وبعض المتطوعين من طلاب الطب صعوبات في التواصل مع بعض المرضى أو أسرهم الذين لديهم لهجات مختلفة أو لغات مختلفة.	تنوع اللهجات أو اللغات بين المتحدث والمريض.
على مدير المشروع التواصل والتخطيط للحوافز لكل قافلة سلامة مرضى.	قرب نهاية كل قافلة كانت المعنويات عالية بين فريق المشروع. كان هناك طلب متزايد من المستشفيات لتطبيق قافلة سلامة المرضى.	النجاح: كانت هناك خطة للتكريم ل: - المنشآت الصحية لاستضافة ودعم القافلة، من خلال منحهم الشهادات وشكرهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي. - المتطوعين لمساهماتهم في إيصال الرسالة، من خلال منحهم شهادات شكر وتقدير.	خطة التكريم
وضع معايير الاختيار للمتطوعين التي تشمل: - استقطاب متطوعين من المجموعات التطوعية المعتمدة والملتزمة. - استقطاب متطوعين من مقدمي الرعاية الصحية داخل نفس المنشأة الصحية.	خلال بعض الزيارات اعتذر بعض المتطوعين أو لم يتواجدوا، مما يتسبب في إلغاء الزيارة.	التحديات: كانت هناك خطة استقطاب للمتطوعين تشمل (المجموعات -أفراد). وقد لوحظ اعتذار أو تخلف عن الحضور بعض المتطوعين في كثير من الأحيان مع الأفراد فقط.	عدم حضور المتطوعين
وينبغي لمدير المشروع التفكير في توفير الموارد المالية والاستفادة من الموارد المتاحة.	قرب نهاية المشروع حساب العائد الاقتصادي (ROI) على النحو التالي: ٥٠٠٠ ساعة تطوعية ٢٥٠,٠٠٠ ريال سعودي كعائد اقتصادي	النجاح: كان استخدام المتطوعين مصدراً كعائد اقتصادي (ROI) لأنها كانت تحقق الأهداف المشتركة بين المركز السعودي لسلامة المرضى والمستشفيات الذين هم على استعداد لتنفيذ قافلة سلامة المرضى، ولكن لديهم نقص في الموظفين. كما يُطلب من طلاب الطب من قبل جامعاتهم تقديم ساعات التطوع.	العائد الاقتصادي (ROI)

٣. قافلة سلامة المرضى في باكستان

٣.١ مقدمة

مستشفى ماناوان هي منشأة صحية مقرها لاهور في مقاطعة بنجاب في باكستان. وهذا المستشفى يضم ١٠٠ سرير ويقدم خدمة رعاية صحية على أحدث طراز في مجال طب الباطنة والجراحة العامة وأمراض النساء والتوليد وطب الأطفال وحديثي الولادة وجراحة العظام وطب الأسرة. وهي واحدة من مرافق الرعاية الصحية التي تم اختيارها لتطبيق إطار عمل المستشفيات صديقة سلامة المرضى بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية وقد نفذت بنجاح المعايير الهامة والجوهرية والتنموية. وخطة التقييم الداخلي والخارجي في الربع الأول من عام ٢٠٢٢.

بدأت قافلة سلامة المرضى في شهر يونيو - يوليو ٢٠٢١، من خلال التدريب الذي أجراه المركز السعودي المتعاون مع منظمة الصحة العالمية حول سياسات واستراتيجيات سلامة المرضى. بدأ فريق سلامة المرضى في ماناوان في رفع مستوى الوعي بين العاملين في مجال الرعاية الصحية حول قافلة سلامة المرضى حيث كان مشروعاً حديثاً على فريق ماناوان. وفي ١ ديسمبر ٢٠٢١، نجح فريق المستشفى في تنفيذ قافلة سلامة المرضى لتمكين المرضى وأقاربهم. وتألف فريق المتطوعين من الأطباء والمسؤولين والمرمضات والمسعفين وموظفي الدعم.

٣.٢ المنهجية

تم تدريب ٢٠ موظفاً على تنفيذ قافلة سلامة المرضى في قسم العيادات الخارجية وأقسام التنويم والطوارئ. وتم توفير المواد التوعوية بلغة الأوردية من قبل من يقوم بتثقيف المرضى والعائلات حول قافلة سلامة المرضى وتمكينهم أثناء العلاج.

تم تكليف ١٠ فرق بالمهمة في أقسام المستشفى. طبقت ٤ فرق جلسات بشكل يومي وحضرها ما يقارب ٢٥-٣٠ من المرضى يومياً، وكان الهدف المقرر إجراء ٢٧٠٠ جلسة في شهر واحد. قام كل فريق بزيارة المرضى في أقسام التنويم الداخلية والعيادات الخارجية

ومناطق الانتظار بشكل يومي. كما تم مشاركة جدول مفصل بالمهام مع جميع أعضاء الفريق تم إنشاء غرف الاستشارات لجعل هذه الزيارة مُرحب بها بالنسبة للمريض ولضمان سرية السجلات الطبية

في نهاية الزيارة، يتم مشاركة تقرير موحد مع رئيس المنشأة الصحية وفريق عمل إطار المستشفيات صديقة سلامة المرضى عبر البريد الإلكتروني (بلغ العدد الإجمالي للمرضى المستهدفين ٨٠٠ مريض).

٣,٣. النتائج والنقاش

يُعد أثر قافلة سلامة المرضى هاماً، حيث يشارك المرضى وعائلاتهم في إجراءات العلاج على مستوى المستشفى. وتهدف هذه المبادرة إلى تطوير ثقافة سلامة المرضى في المستشفى. وتم التعرف على ملاحظات وشكاوى المرضى خلال جلسات الزيارة. وتبين دورها في تحسين إجراءات العمليات المختلفة في المستشفيات، وتحديد رعاية المرضى و أظهرت لنا التوجيهات بأن نكون أكثر صداقة مع المرضى. كما أنها داعمة في توفير بيئة آمنة للمرضى والموظفين. لقد حسنت قافلة سلامة المرضى من ثقافة الإبلاغ عن الأحداث على مستوى المستشفى وجعلت المريض ومقدمي الرعاية الصحية أكثر ثقة لمشاركة أفكارهم حول الأمراض. كما ساهمت في قدرات مقدمي الرعاية الصحية لتعزيز سلامة المرضى من خلال الإلتقاة الجيدة، والعدوى المرتبطة بالمستشفى، والتهابات الموقع الجراحي. وتحسين مهارات الاتصال مع المرضى والأسر بين مقدمي الرعاية الصحية في المستشفيات.

٣,٤. الخلاصة

قافلة سلامة المرضى هي أداة ناجحة لتعزيز ثقافة سلامة المرضى من خلال تمكين المريض من أمراضهم وتوفير رعاية أكثر أماناً لمنع الضرر أثناء عملية الرعاية. يجب إعطاء الحوافز للموظفين المشاركين في المبادرة.

٣,٥. مشاركة تصويرية لزيارات قافلة سلامة المرضى

العيادات الخارجية



أقسام التنويم الداخلية



العمليات



٣,٦. الدروس المستفادة من تنفيذ قافلة سلامة المرضى في باكستان

تمت مشاركة الدروس المستفادة من تنفيذ قافلة سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية مع المستشفيات في باكستان وبموافقة الجميع على أن جميعاً على أن القافلة كانت أداة قيمة في تمكين المرضى وعائلاتهم. وإضافة إلى ذلك، اقترحت تجربة باكستان التوصيات التالية:

اسم الاشكالية	المشكلة / النجاح	الأثر	التوصيات
عدم وجود وعي بتمكين المريض لدى (المتطوعين / مقدمي الرعاية الصحية	التحديات: واجه متطوعو القافلة مشكلة أثناء إيصال الرسالة حول تمكين المريض إلى المرضى وأسرههم، لأنهم يفتقرون إلى معرفة مدى أهمية إشراك المرضى وعائلاتهم أثناء رحلة العلاج. علاوة على ذلك، فإن استراتيجيات وأدوات التمكين ليست مألوفة لهم.	وقد أثر ذلك على إيصال الرسالة التي قد تمنع المرضى وأسرههم من التحدث ومشاركة مخاوفهم.	- عقد جلسات ورشة عمل حول أدوات واستراتيجيات إشراك المريض / التمكين لجميع المشاركين (المتطوعين / مقدمي الرعاية الصحية) لمساعدتهم على تنشيط القافلة بشكل أفضل. - رفع الوعي بسلامة المرضى (كمؤيدين / سفراء) من خلال الترويج لقافلة سلامة المرضى كأداة لتمكين المريض.
تنفيذ قافلة سلامة المرضى خلال جائحة كورونا covid-١٩	التحديات: لم يتم تسجيل هذه الجائحة كمصدر خطر، والذي أثر على تنفيذ قافلة سلامة المرضى، وبالتالي تم إيقاف تنفيذها في المستشفيات بسبب الاحتياطات لمكافحة العدوى.	كان علينا إلغاء الزيارات في المستشفيات في عام ٢٠٢٠، لذلك عملنا على رقمنة المحتوى بأكمله.	تسجيل جميع أنواع المخاطر المتوقع حدوثها والتي تشمل المخاطر الخارجية وأثرها على تكلفة المشروع والجدول الزمني.

٤. دليل قافلة سلامة المريض

٤,١ نظرة عامة عن قافلة سلامة المرضى

إنها أداة لتمكين المريض للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المرضى وعائلاتهم أثناء تلقي الرعاية الصحية من خلال زيارة مرفق الرعاية الصحية والتحدث معهم ونقل رسالة تمكين المريض وتوفير المعلومات التي تساعدكم على أن تكونوا فعالين وأعضاء متمكنين في مجال الرعاية الصحية من خلال قافلة سلامة المرضى. هي قافلة افتراضية تتكون من مجموعة من المتطوعين والمتخصصين الذين يزورون المرضى وأسرتهم في أقسام المستشفى (أجنحة التنويم والعيادات الخارجية والطوارئ وغيرها) لزيادة الوعي بسلامة المرضى من خلال تمكينهم وتثقيفهم ودعمهم.

٤,٢ الأهداف

- الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المرضى وعائلاتهم لتمكينهم من تحسين سلامتهم الصحية.
- تطوير وتحسين مستوى سلامة المرضى في المستشفيات وضمان مشاركة المرضى والمرافقين الخطة العلاجية مع الطاقم الطبي.
- زيادة وعي المتطوعين للتعرف على سلامة المرضى ومشاركتهم إياها مع المرضى وعائلاتهم.
- الشراكة مع (أقسام الجودة وسلامة المرضى / تجربة المريض) داخل المنشآت الصحية لتفعيل مفهوم تمكين المرضى ضمن مهام عملهم اليومية.

٤,٣ مخرجات قافلة سلامة المرضى

- تمكين المرضى من خلال تشجيعهم على طرح الأسئلة على مقدمي الرعاية الصحية داخل المنشأة.
- زيادة وعي المجتمع بمفهوم تمكين المريض.

٤,٤ الفئة المستهدفة

- المريض (متلقي الرعاية الصحية) أو المرافق له.
- المتطوعين (المشاركين) في تنفيذ القافلة.
- أقسام الجودة وسلامة المرضى / تجربة المريض (الداعمين) لتنفيذ القافلة.

٤,٥ ماهي الفائدة من المشاركة في قافلة سلامة المرضى؟

- المساهمة في نشر ثقافة سلامة المرضى.
- نشر الوعي في المجتمع بمفهوم تمكين المرضى.
- تشجيع المرضى والمرافقين لإيصال صوتهم وتمكينهم لممارسة حقوقهم.
- إشراك المرضى ليكونوا فعالين مع الفريق المعالج في أخذ القرارات الصحية .
- رفع وعي الممارسين الصحيين عن أهمية تمكين المريض وماله من أثر في تقليل حدوث الأخطاء الطبية.

٤,٦ محتوى حقيبة قافلة سلامة المرضى

تحتوي حقيبة قافلة سلامة المرضى على عدة منشورات في مواضيع مختلفة:

كن مريضاً متمكناً: حيث يمكن هذا المحتوى المرضى بشكل عام من فهم حالتهم الصحية ومعرفة حقوقهم في المنشأة. كن مريضاً متمكناً خلال تنويمك في المستشفى: حيث يمكن هذا المحتوى المرضى على التواصل الصحيح مع الفريق الطبي وكيفية متابعتهم للرعاية الصحية المقدمة خلال فترة تنويمهم في المستشفى. كن مريضاً متمكناً في الطوارئ: حيث يمكن هذا المحتوى المرضى المتواجدين في الطوارئ بتوضيح أهمية التواصل الفعال ومشاركة المعلومات الصحيحة الخاصة بالمريض مع الفريق الطبي وتوعيتهم بوقاية أنفسهم من العدوى. كن مريضاً متمكناً خلال زيارتك في المستشفى: حيث يساعد هذا المحتوى المرضى على الاستعداد قبل وخلال الموعد مع الممارس الصحي لاتخاذ أفضل القرارات الخاصة بصحتهم وتمكين المرضى لمناقشة ومعرفة أدويتهم مع الصيدلي. كن مريضاً متمكناً قبل وبعد الجراحة: حيث يمكن هذا المحتوى المرضى من طرح الأسئلة والمناقشة واتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بصحتهم قبل وبعد القيام بالعملية الجراحية وبعد الخروج من المستشفى. السلامة الدوائية: يُتيح هذا المحتوى المرضى من مناقشة الأسئلة المتعلقة بأدويتهم وتفعيل دورهم أثناء الانتقال بين خدمات الرعاية وتعدد الأدوية

٤,٧. خطوات قافلة سلامة المرضى:

قبل الزيارة الميدانية:

- جدول قافلة: تحديد التاريخ والوقت والمكان (مستشفى أو مركز رعاية أولية).
- التواصل مع المسؤولين في المنشأة لأخذ الموافقة.
- طلب متطوعين محلين.
- عمل اجتماع عن بعد (اونلاين) للمتطوعين المرشحين لمدة ساعة إلى ساعتين حيث يتم فيه شرح القافلة.
- طباعة منشورات حقيبة قافلة سلامة المرضى ليتم توزيعها على المرضى أو توفيرها لهم إلكترونياً.

يوم تنفيذ الزيارة الميدانية:

- التوجه إلى المنشأة الصحية التي تم اختيارها لتطبيق قافلة سلامة المرضى.
- تحضير المتطوعين وتوزيع المهام بينهم.
 - متطوع قائد
 - متطوع موثق (مصور) بعد أخذ موافقة المريض
 - متطوعين متحدثين
- الاجتماع مع الشخص المسؤول والذي تم التنسيق معه من داخل المنشأة (مدير المنشأة أو مدير تجربة المريض أو الجودة وسلامة المرضى).
- انطلاق الجولة حيث يتجه المتطوعون مع أحد أفراد المنشأة من خلال المرور على أقسام التنويم، العيادات الخارجية، الطوارئ، وساحات الانتظار.

توزيع المنشورات على المرضى:

- يتم توزيع منشور كن مريضاً متمكناً في جميع الأقسام خلال الجولة.
- يتم توزيع منشور كن مريضاً متمكناً خلال تنويمك في المستشفى في أقسام التنويم.
- يتم توزيع منشور كن مريضاً متمكناً في الطوارئ في قسم الطوارئ وساحة الانتظار بقسم الطوارئ.
- يتم توزيع منشور كن مريضاً متمكناً خلال زيارتك الى المستشفى في قسم العيادات الخارجية والانتظار.
- يتم توزيع منشور كن مريضاً متمكناً قبل وبعد الجراحة في قسم تنويم الجراحة وعيادات الجراحة الخارجية.
- يتم توزيع منشور السلامة الدوائية في أقسام العيادات الخارجية و ساحات الإنتظار .



• عند الدخول على المريض.

- السلام ثم التعريف بأنفسهم.
- التعريف بالقافلة وهدف القافلة.
- السؤال عن اسم المريض وعن حالته.
- سؤال المريض عن مدى معرفته بتفاصيل حالته الصحية والطبيب المسؤول.
- ثم البدء بالحوار مع المريض حسب الأسئلة المطروحة في كل منشور وتوزيع المنشور على حسب احتياجات المريض.

• مشاركة استبيان: عن فاعلية قافلة سلامة المرضى من خلال طرح الأسئلة المقترحة:

١. مدى رضاك عن زيارة فريق "قافلة سلامة المرضى" ؟

- راضٍ جداً .
- راضي .
- محايد .
- غير راضي.
- غير راضي أبداً.

٢. مدى رضاك عن المعلومات أو كتيب تمكين المرضى؟

- راضٍ جداً .
- راضي .
- محايد .
- غير راضي.
- غير راضي أبداً.

٣. يرجى تزويدنا بأي مقترحات أو ملاحظات لتطوير المشروع.

ويتم ختام الجولة باجتماع مع المتطوعين والمسؤولين لتزويدهم بالتغذية الراجعة والتوصيات المقترحة من جميع الأطراف والتي تهدف الى تحسين أداء قوافل سلامة المرضى كدروس مستفادة

٥. المراجع

١. Global Patient Safety Action Plan 2021-2030. Accessed September 1, 2022.
<https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>.





المركز السعودي لسلامة المرضى
SAUDI PATIENT SAFETY CENTER