



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	PHC	AC	02	رمز السياسة	اسم السياسة: استدعاء المرضى والمراجعين المحتاجين للمتابعة في المركز الصحي.
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : الكوادر الطبية والفنية والإدارية في المركز الصحي.

الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات/م. ق داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ٩ / ١
التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية. إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات / إدارة الرعاية الصحية الأولية / مديرية التمريض/م. ق ندى حنبلي إدارة مستشفيات البشير/م. ق محمد التعمري مستشفى الزرقاء الحكومي/م. ق اكرام عبد الله مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح مديرية صحة محافظة العاصمة / د. رائدة صوالحة مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ محمد جميل المناصرة	التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع:	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ٩ / ٤
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٩ / ١١
الإعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الإعتماد: ٢٠٢٤ / ٩ / ١١

متملة
ختم الاعتماد
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	PHC	AC	02	رمز السياسة	اسم السياسة: استدعاء المرضى والمراجعين المحتاجين للمتابعة في المركز الصحي.
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

موضوع السياسة:

تحديد آلية موثقة لاستدعاء متلقي الخدمة المحتاجين للمتابعة للحفاظ على استمرارية الرعاية الصحية.

الفئات المستهدفة :

مقدمي الخدمة ومتلقيها المحتاجين للمتابعة وعائلاتهم .

الهدف من السياسة /المنهجية :

1. وضع آلية محددة لتتبع واستدعاء متلقي الخدمة الذين هم بحاجة إلى متابعة ورعاية صحية مستمرة .
2. تحسين جودة الخدمات الطبية والإستمرار في تقديم الرعاية الطبية المناسبة لمتلقي الخدمة .

التعريفات :

استمرارية الرعاية: ديمومة تقديم الرعاية الطبية لمتلقي الخدمة من نفس مقدم الخدمة أو بنفس الإجراءات الطبية والتشخيصية والعلاجية التي تتناسب مع الخطة العلاجية لمتلقي الخدمة.
متلقو الخدمة المحتاجون للمتابعة: متلقو الخدمة الذين يحتاجون إلى رعاية طبية دورية ومستمرة لتلقي الإجراءات الطبية والتشخيصية والعلاجية المناسبة بحيث تشمل الفئات التالية على الأقل:

1. متلقي الخدمة ولديهم أحد الأمراض المعدية .
2. متلقي الخدمة ولديهم أحد الأمراض المزمنة (ارتفاع ضغط الدم والسكري) .
3. حالات الحمل عالية الخطورة.
4. الأطفال المتسربين عن التطعيم.
5. المرضى المكتشفين (الحالات الإيجابية) من خلال أنشطة الفحص الميداني في المجتمع المحلي.
6. المرضى الذين لهم نتائج ذات قيم مخبرية حرجة.

المسؤوليات:

1. إدارة المركز الصحي: تحديد قائمة بفئات متلقي الخدمة الذين يحتاجون إلى استمرارية المتابعة الطبية لتلقي العلاج المناسب في المركز الصحي.
2. الكادر الطبي والتمريضي:

- 2.1 تنظيم قائمة بأسماء متلقي الخدمة المتخلفين عن مواعيد المتابعة واستدعائهم لإتمام الإجراءات الطبية لهم.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	PHC	AC	02	رمز السياسة	اسم السياسة: استدعاء المرضى والمراجعين المحتاجين للمتابعة في المركز الصحي.
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

- 2.2 تثقيف متلقي الخدمة الذين هم بحاجة لمتابعة مستمرة وتوعيتهم حول أهمية الإلتزام بزيارات متابعة الرعاية الصحية وتوثيق عملية التثقيف على الملف الطبي لمتلقي الخدمة.
- 2.3 متابعة الحالات عالية الخطورة من المرضى للتأكد من إلتزامهم بالخططة العلاجية (مثل: تأكيد/متابعة الإلتزام بالمواعيد، والأدوية، والفحوصات التشخيصية، ... وغيرها).
3. الكادر الإداري: الإلتزام بتوثيق معلومات الاتصال الخاصة بمتلقي الخدمة على الملفات الطبية لتسهيل التواصل مع المرضى.

الأدوات:

1. سجل متابعة متلقي الخدمة ولديهم أحد الأمراض المعدية.
2. سجل متابعة مرضى الأمراض المزمنة (سجلات بروتوكولات الضغط والسكري).
3. سجل متابعة الحوامل ذات الخطورة العالية.
4. سجل متابعة أنشطة الفحص الميداني .
5. سجل متابعة الأطفال المتسربين عن المطاعيم.
6. سجل متابعة القيم الحرجة للفحوصات المخبرية.

الاجراءات:

1. يقوم كاتب السجل الطبي بأخذ المعلومات الديموغرافية عند الزيارة الأولى لمتلقي الخدمة والتأكد من تسجيل رقم هاتفه وهاتف أقرب شخص له مع العنوان بشكل واضح وتوثيق ذلك على الملف الطبي.
2. لمتلقي الخدمة ولديهم أحد الأمراض المعدية يتم اتباع الإجراءات التالية:
 - 2.1 يقوم الطبيب المعالج بفحص متلقي الخدمة وتشخيصه بمرض معدي وطلب الفحص الطبي الخاص بالمرض في حال توفره بالمركز الصحي والتوثيق على الملف الطبي على نموذج متابعة الأمراض المعدية.
 - 2.2 في حال توفر الفحص الخاص بالمرض في المركز الصحي يقوم فني المختبر بعمل الفحص وإرسال النتيجة إلى الطبيب وتوثيقها على الملف الطبي.
 - 2.3 بعد تقديم الإجراءات الطبية والعلاجية المناسبة يقوم كادر التمريض بتبليغ متلقي الخدمة بموعد الزيارة القادمة لمراجعة الطبيب.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	PHC	AC	02	رمز السياسة	اسم السياسة: استدعاء المرضى والمراجعين المحتاجين للمتابعة في المركز الصحي.
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

3. لمتلقي الخدمة ولديهم أحد الأمراض المزمنة أو كليهما (الضغط والسكري) يتم اتباع الإجراءات التالية:

- 3.1 يقوم الطبيب المعالج بفحص متلقي الخدمة وطلب الفحوصات الطبية بناءً على بروتوكولات الأمراض المزمنة المعتمدة والتوثيق على الملف الطبي على نموذج الخاص بذلك.
- 3.2 يقوم فني المختبر بعمل الفحوصات المطلوبة لمتلقي الخدمة وتوثيق نتيجة فحص السكري صيماً أو فحص السكر التراكمي والنتائج المخبرية الأخرى الخاصة بمرضى الأمراض المزمنة على الملف الطبي لمتلقي الخدمة ليتمكن الطبيب من الاطلاع عليها قبل وصف العلاج المناسب.
- 3.3 يقوم كادر التمريض بتوثيق نتيجة قياس ضغط الدم لمتلقي الخدمة على الملف الطبي ليتمكن الطبيب من الاطلاع عليها وتوثيق عملية المتابعة على نموذج متابعة مرضى السكري ونموذج متابعة مرضى الضغط على الملف الطبي وسجلات بروتوكولات الضغط والسكري الخاصة بذلك.
- 3.4 وبعد ذلك يقوم الطبيب/ ممرضة العيادة بتبليغ متلقي الخدمة بالموعد القادم لمراجعة الطبيب.
- 3.5 الحالات المرضية التي يتم إكتشافها في عمليات الكشف المبكر للأمراض المزمنة والمعدية يتم تحويلها للطب العام لمتابعة العلاج

4. لحالات الحمل عالية الخطورة يتم اتباع الإجراءات التالية:

- 4.1 تقوم القابلة القانونية بإجراء الفحوصات السريرية للسيدة الحامل وتحويلها إلى الطبيب إذا لزم الأمر وتوثيق كافة الإجراءات على نموذج متابعة حالات الحمل عالية الخطورة في الملف الطبي.
- 4.2 يقوم الطبيب المعالج بعمل الفحوصات السريرية والتشخيصية اللازمة وفي حال تشخيصها بحالة حمل عالي الخطورة يتم توثيق ذلك على نموذج متابعة حالات الحمل عالية الخطورة الملف الطبي وتحويلها إلى الطبيب أخصائي النسائية والتوليد في المركز الصحي وفي حال عدم توفره يتم تحويل المريضة إلى المستشفى ومتابعة حالتها هناك.

5. للأطفال المتسربون عن التطعيم: تقوم القابلة القانونية بشكل دوري بمراجعة سجل المطاعيم ورصد جميع

الأطفال المتسربين عن أخذ جرعات المطاعيم وتوثيقهم في سجل متابعة الأطفال المتسربين عن المطاعيم والعمل على متابعة تبليغ الأمهات عن طريق:

- 5.1 الاتصال هاتفياً (إن وجد) بالأم وإبلاغها لإحضار طفلها لاستكمال جرعات المطاعيم المتأخرة.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	PHC	AC	02	رمز السياسة	اسم السياسة: استدعاء المرضى والمراجعين المحتاجين للمتابعة في المركز الصحي.
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

- 5.2 إعداد كشف بأسماء الأطفال المتسربين عن أخذ الجرعات وإعلانه في غرفة المطاعيم أمام الأمهات المراجعات ليتمكنوا من رؤية الكشف والتعرف على أمهات الأطفال المتسربين عن أخذ جرعات المطاعيم لإبلاغهم بضرورة إحضار الطفل لاستكمال المطاعيم المستحقة.
- 5.3 التواصل مع أعضاء لجنة صحة المجتمع للتوصل إلى ذوي الأطفال المتسربين عن المطاعيم.
- 5.4 توثيق العملية على نموذج متابعة الأطفال المتسربين عن المطاعيم في عيادة المطاعيم.
6. لمتلقي الخدمة المكتشفين خلال أنشطة الفحص الميداني في المجتمع المحلي:
- 6.1 يقوم معزز الصحة بتحديد متلقي الخدمة الذين يحتاجون متابعة بعد كل عملية فحص ميداني تتم في المجتمع المحلي.
- 6.2 يقوم معزز الصحة بتزويد رئيس التمريض في المركز الصحي بقائمة المحتاجين للمتابعة وعناوينهم ونتائج الفحوصات التي تم عملها وتقوم ممرضة العيادة بالتواصل معهم من خلال الاتصال عبر الهاتف (إن وجد) أو التواصل مع أعضاء لجنة صحة المجتمع للتوصل إليهم ويتم تحديد موعد لزيارة الطبيب.
- 6.3 يقوم معزز الصحة بتوثيق العملية على سجلات توثيق أنشطة لجنة صحة المجتمع المحلي.
7. لنتائج القيم المخبرية الحرجة يتم اتباع الإجراءات التالية:
- 7.1 يقوم فني المختبر بإرسال نتائج الفحوصات ذات القيم الحرجة إلى الطبيب مباشرة وتوثيق النتيجة على الملف الطبي لمتلقي الخدمة وعملية المتابعة على نموذج متابعة نتائج القيم المخبرية الحرجة.
- 7.2 يقوم الطبيب أو من ينوب عنه بالتواصل مع متلقي الخدمة لمراجعة الطبيب ويتم تحديد موعد لزيارة الطبيب.

النماذج / المرفقات:

نموذج تحليل فاعلية نظام المتابعة والإستدعاء ربعيًا.

مؤشرات الأداء :

نسبة إستجابة متلقي الخدمة لنظام الإستدعاء .

المراجع:

معايير اعتماد المراكز الصحية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.

MASTER COPY

مراقبة المؤشر	مديرية صحة -----	مركز صحي -----
لوحة/القسم : -----		

☐ High volume population ☐ New policy/procedure ☒ High risk population ☐ New form ☐ Problem identified	أسباب/معايير اختيار مؤشر الأداء
---	---------------------------------------

مخرجات/ مخرجات نهائية	عمليات	اسم المؤشر: فعالية نظام الاستدعاء والاستجابة نوع المؤشر: مخدلات تعريف المؤشر: مدى استجابة المرضى لنظام الاستدعاء الخاص بالمطاعم والقيم الحرجة و المتابعة في المركز الصحي معادلة احتساب المؤشر: $\text{فعالية نظام الاستدعاء للمتخلفين عن المطاعم} = \frac{\text{عدد الاطفال الذين استجاب اهاليهم للتطعيم}}{100} * 100$ $\text{فعالية نظام الاستدعاء للأمراض المزمنة} = \frac{\text{عدد المرضى الذين استجابوا للتبليغ}}{100} * 100$ $\text{فعالية نظام الاستدعاء للقيم الحرجة} = \frac{\text{عدد المرضى الذين استجابوا للتبليغ}}{100} * 100$
-----------------------	--------	---

طريقة جمع البيانات	حدد أداة جمع البيانات :-----
--------------------	------------------------------

Data collection tool ☒ مراجعة السجلات ☐ الملاحظات ☐ استبيان ☐ موسحات ☐ _____	حجم العينة - كافة المرضى الذين تم استدعاؤهم
---	---

عمليات جمع البيانات	من المسؤول عن جمع البيانات؟ مصدر جمع البيانات (سجل, تقرير) ؟ السجلات الإطار الزمني لجمع البيانات ؟ شهري تاريخ بداية جمع البيانات ؟
---------------------	---

تحليل البيانات ورفع التقارير	من المسؤول عن تحليل البيانات؟ من سيقوم بإعداد التقرير؟ أين سيتم مناقشة التقرير/ التقارير و أخذ قرارات التحسين؟ لجنة تحسين الجودة وسلامة متلقي الخدمة مع أي لجان يجب مشاركة النتائج؟ لجنة الإدارة والقيادة
------------------------------	--

المستهدف :	
المقارنة :	

مركز صحي / نموذج تقييم كفاءة نظام استدعاء المرضى لشهر.....

من خلال سجلات المواعيد او المطاعيم في المركز الصحي تم تحديد المرضى المتخلفين عن
المواعيد خلال شهر

تم الاتصال بهم عن طريق اخذ أرقامهم من الملف الطبي الخاص بهم وقد راجع المركز من
المرضى المتخلفين عن المواعيد او المطاعيم وعددهم

بذلك تكون كفاءة نظام استدعاء المرضى في عيادة

عدد المتسربين عن المواعيد او المطاعيم وراجعوا المركز الصحي بعد الاتصال بهم / عدد
المرضى المتخلفين عن المواعيد *100%

=/.....*100% =

بذلك يكون النظام فعال / غير فعال

في حال كان النظام غير فعال

الخطوة التحسينية اللازم إجراؤها

الإجراءات	الشخص المسؤول عن التنفيذ

MASTER COPY