



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: الكوادر الطبية في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة		
الإعداد: قسم تطوير وإدارة السياسات / م. ق داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ٣ / ٣
التدقيق والمراجعة: مديرية التوعية والإعلام الصحي مديرية صحة المرأة والطفل مديرية ذوي الإعاقة والصحة النفسية	التوقيع: التوقيع: التوقيع:	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ٣ / ٤
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٣ / ٤
الإعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الإعتماد: ٢٠٢٤ / ٣ / ٨

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

١٨ آذار ٢٠٢٤

ختم الاعتماد

معتمة

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	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

موضوع السياسة:

تحديد الفئات المستضعفة من متلقي الخدمة والتدابير اللازمة لتلبية احتياجاتهم، والعمل على توفير الخدمات بجودة عالية وتسهيل الوصول إليها في المديریات والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.

الفئات المستهدفة:

الفئات المستضعفة أو المهمشة وذوي الإعاقة من المرضى وعائلاتهم والمراجعين والزوار في المديریات والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. تحديد احتياجات الرعاية الصحية للفئات المستضعفة، والمهمشة وذوي الإعاقة من متلقي الخدمة.
2. تهيئة المنشآت الصحية لاستقبال الفئات المستضعفة، والمهمشين وذوي الإعاقة من متلقي الخدمة وتوفير الأدوات اللازمة لتسهيل الوصول للخدمات المقدمة لهم.
3. مشاركة متلقي الخدمة من الفئات المستضعفة، المهمشة وذوي الإعاقة في عملية رعايتهم واتخاذ القرار.
4. تقليل تعرض الفئات المستضعفة، والمهمشة وذوي الإعاقة للخطر وتسهيل حصولهم على الرعاية.

التعريفات:

1. المنشآت الصحية: المديریات والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.
2. متلقي الخدمة: المرضى المستضعفين/المهمشين وذوي الإعاقة وعائلاتهم والزوار والمراجعين.
3. المرضى المستضعفين/المهمشين: المريض الذي يكون أو قد يكون لأي سبب من الأسباب غير قادر على حماية ورعاية نفسه/نفسها من أي ضرر أو استغلال كبير، بالإضافة إلى عدم قدرته على المشاركة الكاملة في صنع القرار أو إعطاء الموافقة المستنيرة. مثل (حديثي الولادة، الرضع، الأطفال، السيدات الحوامل، السيدات النفاس، اليافعات، كبار السن والضعفاء، المرضى النفسيين وغيرهم من ذوي الإعاقة).
4. ذوي الإعاقة: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية أو ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال ويعد القصور طويل الأمد إذا كان لا

[Handwritten signatures and stamps]



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

يتوقع زواله خلال مدة لا تقل عن 24 شهرًا من تاريخ بدء العلاج أو إعادة التأهيل (قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة (2017))

5. حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة: مجموعة من الأخلاق والمبادئ والقيم التي تضمن حماية واحترام وتحسين أوضاع هذه الفئة من الأشخاص الذين يعانون من التمييز والظلم والإقصاء في المجتمع والتي يتوجب أن نلتزم بها كمقدمي خدمة.

6. حق وصول متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة إلى الخدمات: إمكانية وصول متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة إلى جميع الخدمات الأساسية وفرص العيش بكرامة بما في ذلك الرعاية الصحية المطلوبة عند الحاجة إليها وفي الوقت المناسب.

المسؤوليات:

1. إدارة المنشأة الصحية:

1.1 تحديد الفئات المستضعفة من متلقي الخدمة والتدابير اللازمة لتلبية احتياجاتهم وفق الإمكانيات المتاحة والحد من أي عامل يهدد سلامة وجودة الخدمات المقدمة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

1.2 متابعة التزام مقدمي الخدمة بتقديم الخدمات لمتلقيها.

1.3 تدريب وتوعية الموظفين المعنيين وتجهيزهم لتلبية احتياجات وحقوق متلقي الخدمة المستضعفين /المهمشين وذوي الإعاقة وذويهم بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

1.4 تأمين مرافق ومعدات خاصة لمتلقي الخدمة المستضعفين/المهمشين وذوي الإعاقة ليلبي احتياجاتهم ووفق الإمكانيات المتاحة مثل:

1.4.1 تأمين كراسي متحركة لنقل متلقي الخدمة.

1.4.2 تأمين دورات مياه خاصة لذوي الإعاقة.

1.4.3 تخصيص مواقف سيارات خاصة بهذه الفئات.

MASTER COPY

[Handwritten signatures and initials]



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

1.4.4 تخصيص ممرات (تجهيز رمبة) لتسهيل دخول متلقي الخدمة المستضعفين، والمهمشة وذوي الإعاقة للمنشأة الصحية.

1.4.5 تخصيص شباك مراجعة خاص بهم وإعطائهم الأولوية في تقديم الخدمة.

2. كافة مقدمي الخدمة في المنشآت الصحية: تقديم الخدمات والرعاية الصحية المتكاملة لمتلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة دون تمييز وفق حقوقهم وتذليل العوائق التي تحول دون تلقي الخدمة الملائمة والأمنة لهم.

الأدوات:

1. لافتات إرشادية للمراجعين من الفئات المستضعفة، والمهمشة وذوي الإعاقة عن أماكن تقديم الخدمة الخاصة بهم.
2. كراسي متحركة.
3. ممرات دخول خاصة (رربات).
4. دورات مياه خاصة.
5. مواقف سيارات خاصة.
6. شباك خاص بمتلقي الخدمة المستضعفين أو المهمشين أو ذوي الإعاقة.

الإجراءات:

تقوم إدارة المنشأة الصحية بتحديد الإجراءات التي يجب اتباعها من قبل مقدمي الخدمة لضمان حصول هذه الفئة من المرضى على الخدمات وملائمتها لهم على النحو التالي:

1. المرضى كبار السن:

- 1.1 توفير الاحتياجات الصحية الخاصة لرعايتهم مثل تدريب وتأهيل الأهل ومقدمي الخدمة على كيفية العناية بالمسنين ومتابعتهم بصورة دورية.
- 1.2 تقديم خدمات التوعية والتثقيف الصحي الخاصة بهم أو من يقوم برعايتهم مثل النظافة الشخصية والالتزام بالأدوية والأغذية الصحية والصحة البيئية وممارسة أنماط الحياة السليمة وغيرها بالتعاون مع مديرية التوعية والإعلام الصحي.
- 1.3 توفير الكراسي المتحركة والحواجز الجانبية ودورات مياه خاصة لمرضى كبار السن داخل المنشأة الصحية.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

- 1.4 توفير عيادات لاستقبال المرضى من كبار السن والمستضعفين على الطوابق الأرضية وضمن الإمكانيات المتاحة.
- 1.5 تقديم الخدمات الصحية لعلاج الحالات المزمنة لهم مثل عيادات السكري والسمنة والإقلاع عن التدخين وغيرها إن أمكن.
- 1.6 اعتماد نظام المواعيد المحددة بساعة الحضور تجنباً لانتظار المرضى وإعطائهم الأولوية في العلاج عند المراجعة.
- 1.7 تقديم الخدمات الوقائية والعلاجية لهم وذلك قبل سفرهم لأداء مناسك العمرة والحج.

2. حديثي الولادة والرضع والأطفال:

- 2.1 اتخاذ التدابير اللازمة لحماية حديثي الولادة والرضع والأطفال من الاختطاف بحيث:
 - 2.1.1 تعتبر المنشأة الصحية مسؤولة عن حماية الأطفال من فقدان أو الضياع.
 - 2.1.2 تقوم إدارة المنشأة باعتماد وبتوثيق وتعميم جميع الإجراءات الوقائية المناسبة لمنع حدوث اختطاف أطفال أو الرضع أو حديثي الولادة.
 - 2.1.3 في حالة حدوث حالة اختطاف يتم إبلاغ رجال الأمن بذلك.
 - 2.1.4 تدريب جميع الكوادر على كيفية التعامل مع حالة اختطاف الأطفال الرضع أو حديثي الولادة.
- 2.2 تقوم الممرضة أو القابلة القانونية بتقديم خدمات التنقيف الصحي حول ما يلي على الأقل:
 - 2.2.1 الرضاعة الطبيعية والتشجيع عليها وفوائدها وطريقة التعامل مع مشاكل الرضاعة الطبيعية ومخاطر استخدام التغذية الصناعية.
 - 2.2.2 التغذية المطلوبة للأمهات خلال فترات الحمل والرضاعة.
 - 2.2.3 تنقيف الأمهات عن أساليب تغذية الطفل وسلامته لكل مرحلة عمرية، النظافة الشخصية، المطاعيم، النمو والتطور وأهم المشاكل الصحية للأطفال وحديثي الولادة.
 - 2.2.4 تطبيق برنامج التطعيم الوطني للأطفال والرضع وحديثي الولادة ومتابعة المتسربين عن المطاعيم منهم.
 - 2.2.5 متابعة النمو والتطور والكشف المبكر عن التأخر النمائي.
 - 2.2.6 الفحص العام للطفل في أول زيارة للمركز الصحي من قبل الطبيب.
 - 2.2.7 متابعة المنعكسات الغريزية للطفل حسب المرحلة العمرية من قبل الطبيب.
 - 2.2.8 التوثيق لجميع الإجراءات في ملف متابعة الطفل الطبي والسجلات الخاصة.
 - 2.2.9 تحويل الأطفال للرعاية الثانوية للحالات التي تستدعي المتابعة.

MASTER COPY

(Handwritten signatures and stamps)



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

2.2.10 الكشف والتحري عن العنف وتحديد الأطفال الذين يتعرضون لأي نوع من أنواع سوء المعاملة والعمل على متابعتهم والتأكد من حصولهم على رعاية صحية والإبلاغ عن الحالات المعنقة وتحويل الطفل إلى الجهات المساندة.

2.2.11 توفير أماكن تلبي الاحتياجات الفريدة لفئات متلقي الخدمة، مثل غرف الرضاعة الطبيعية وإطعام الأطفال وتغيير الحفاضات.

3. الحوامل:

يقوم الطبيب المعالج أو الممرضة أو القابلة القانونية بما يلي على الأقل:

- 3.1 معاينة ومعالجة جميع الحالات التي يمكن أن تؤثر على صحة الأم والجنين.
- 3.2 تشجيع الحوامل على أخذ المطاعيم والمكملات الغذائية المطلوبة مثل حامض الفوليك والحديد والكالسيوم وغيرها وأن ينهجن سلوك صحي قبل الحمل.
- 3.3 تقييم الأم الحامل المبدي عند الزيارة الأولى بتعبئة المعلومات الديموغرافية للأم على ملف الأم، أخذ التاريخ المرضي لعائلة الأم والتاريخ الصحي لها وسيرة التطعيم والأحمال والولادات السابقة.
- 3.4 تقوم القابلة بتقديم الرعاية الصحية أثناء الحمل خلال زيارات المتابعة بأخذ العلامات الحيوية وطلب إجراء الفحوصات المخبرية الروتينية وإجراء فحص البطن اليدوي لتحديد ارتفاع قعر الرحم ومقارنته بمدة الحمل، سماع نبض الجنين، ووضع الجنين وتوثيق ذلك على نموذج الرعاية الصحية أثناء الحمل.
- 3.5 يتم تقييم الأم الحامل المبدي من قبل الطبيب عند الزيارة الأولى وتعبئة نموذج الفحص العام والذي يتضمن:
 - 3.5.1 فحص الحوض (العجان والمهبل/الإفرازات، عنق الرحم، الثديان والحلمات).
 - 3.5.2 فحص أجهزة الجسم (القلب، الرئتان، البطن، الأوردة).
- 3.6 تحويل الأمهات الحوامل اللواتي لديهن إشارة تحذيرية للأمراض أو علامات خطورة والتي تؤثر على الأم والجنين إلى الرعاية الثانوية لمتابعة الحالة.
- 3.7 إجراء فحص الأمواج فوق الصوتية للاطمئنان على صحة الجنين وموقع المشيمة ونسبة السائل الأمنيوسي (إن وجد) وحسب بروتوكول وزارة الصحة.
- 3.8 توثيق جميع الإجراءات في نموذج الرعاية الصحية أثناء الحمل الحالي (بطاقة الأم) والسجلات الخاصة.
- 3.9 التحري عن العنف الاسري.

MASTER COPY

(Handwritten signatures and stamps)



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

4. النفاس:

يقوم الطبيب المعالج أو الممرضة أو القابلة القانونية بما يلي على الأقل:

- 4.1 الترحيب بالمستفيدة (الأم) واحترامها وشرح الغاية من زيارات النفاس وتكرارها.
- 4.2 أخذ سيرة الحمل والولادة وتوثيق ذلك في بطاقة الأم أو صفحة الرعاية الصحية بعد الولادة.
- 4.3 السؤال عن وضعها الصحي والنفسي وما إذا عانت من أي مشاكل.
- 4.4 تقديم المشورة والمهارات اللازمة لإنجاح الرضاعة الطبيعية.
- 4.5 يتم تقييم المراجعة المبدئي عند الزيارة الأولى وتعبئة نموذج الفحص العام والذي يتضمن:
 - 4.5.1 العلامات الحيوية.
 - 4.5.2 فحص الحوض (العجان والمهبل/الإفرازات، عنق الرحم، الثديان والحلمتان).
 - 4.5.3 فحص أجهزة الجسم (القلب، الرئتان، البطن، الأوردة).
 - 4.5.4 التحري عن العنف الأسري.
 - 4.5.5 تقديم الرعاية للسيدة النفاس خلال الأسبوع الأول واستبعاد النزيف بعد الولادة، بقياس ضغط الدم وتقلص الرحم وقدرة المرأة على التبول.
 - 4.5.6 الاستماع من المستفيدة (الأم) عن معلوماتها حول وسائل تنظيم الأسرة وهدفها والخطبة الإنجابية لها.
 - 4.5.7 تقديم المشورة العامة للمستفيدة (الأم) حول جميع وسائل تنظيم الأسرة وحسناتها وسيئاتها والآثار الجانبية لها بما يتناسب مع وضعها الصحي وتوثيق ذلك في خانة المشورة الفردية.
 - 4.5.8 شرح بشكل مفصل للمستفيدة (الأم) حول الوسيلة المختارة وآلية استعمالها وكيفية التعامل مع الآثار الجانبية لها.
 - 4.5.9 تزويد المستفيدة (الأم) بالوسيلة المناسبة والوقت المناسب.
 - 4.5.10 تحديد موعد الزيارة القادمة من أجل رعاية المتابعة (6 أسابيع بعد الولادة) من أجل تقييم عودة الأعضاء الإنجابية وتقديم المشورة فيما يتعلق بخيارات تنظيم الأسرة.
 - 4.5.11 وتوثيق ذلك على ملفها والسجلات الخاصة في القسم.
7. في حال وجود إعاقة سمعية عند متلقي الخدمة: يقوم مقدم الخدمة بشرح الإجراءات والتوضيح باستخدام الإشارة إن أمكن أو عن طريق الكتابة أو بالاستعانة بمرافق المريض.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

8. في حال وجود إعاقة حركية عند متلقي الخدمة: يقوم مقدم الخدمة بتأمين كرسي متحرك للمريض أو ما شابه أثناء تواجده في المنشأة الصحية ومساعدته في التنقل عند الحاجة.
9. في حال وجود إعاقة بصرية عند متلقي الخدمة: يقوم مقدم الخدمة بمساعدة المريض في قراءة أي تعليمات ومرافقته أثناء وجوده في المنشأة الصحية في حال عدم وجود مرافق.
9. في حال وجود إعاقة فكرية أو ذهنية أو نفسية عند متلقي الخدمة: يقوم مقدم الخدمة بالتأكد من وجود مرافق مع المريض وتحديد الشخص الوصي عليه في حال الحاجة إلى الحصول على موافقة مبنية على المعرفة ضمن الأنظمة والقوانين باتباع سياسة التعامل مع المرضى فاقد الإدراك والتمييز.
10. اتباع إجراءات تسمح بتوفير مواعيد أقصر وكوادر إضافيين وتسهيل الوصول إلى مقدمي الخدمة وفقاً لحاجات هذه الفئة من متلقي الخدمة ومعاملتهم بلباقة.
11. يقوم الموظفون ذوو الصلة بتثقيف الفئة المستضعفة والمهمشة و/ أو عائلاتهم بشأن التدابير التيسيرية التي تعتمد عليها المنشأة الصحية لتلبية احتياجاتهم.
12. يقوم مقدمو الخدمة بتقديم خدمة آمنة وسهلة للمرضى والمراجعين ذوي الاحتياجات الخاصة للوصول للرعاية الصحية الملائمة المطلوبة والتي تضمن احترام كرامته واستقلاله الذاتي.
13. يقوم مقدم الرعاية الصحية بتقييم المريض وتحديد احتياجاته الخاصة ومنحه الأولوية في تلقي الرعاية وتخفيض وقت الانتظار.
14. يقوم مقدمو الخدمة بالعمل على تسهيل نقل هذه الفئات من متلقي الخدمة إلى وجهتهم بتوفير من يساعدهم من المعنيين بالمنشأة الصحية وتوصيلهم للمكان المحدد لتلقي الخدمة إذا استدعى الأمر باستخدام الوسائل المخصصة من قبل المنشأة الصحية (الكرسي المتحرك /المصعد /المرافق...الخ).

النماذج /المرفقات:

نموذج حصر أسماء المرضى من ذوي الإعاقات في المركز الصحي.

مؤشرات الاداء:

لا يوجد

المراجع:

1. قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة (2017).

MASTER COPY

[Handwritten signatures and stamps]



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي الخدمة المستضعفين والمهمشين وذوي الإعاقة في المنشآت الصحية
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 9 صفحات

2. دليل معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
3. دليل معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.
4. سياسة فقدان الأطفال أو حديثي الولادة المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/08.
5. سياسة التعامل مع المرضى فاقد الإدراك والتمييز المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/10.
6. سياسة حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/D/PR/01.
7. تسهيل الوصول للخدمات وإرشاد متلقي الخدمة والزائرين والمراجعين لأماكن تقديم الخدمة المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/D/AC/01.