



مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

العمل من أجل السلامة

ساعدنا للحفاظ على سلامتك

صوتك مهم , فتكلم!



V4 July 2019

بعض الإرشادات للمشاركة في الرعاية الخاصة بك

تحيات إدارة الجودة و سلامة المرضى

[/PrimaryHealthCareCorporation](https://www.facebook.com/PrimaryHealthCareCorporation) [PHCCqatar](https://www.youtube.com/PrimaryHealthCareCorporation) [PHCCqatar](https://www.instagram.com/PrimaryHealthCareCorporation) [PHCCqatar](https://www.twitter.com/PrimaryHealthCareCorporation)
ولمزيد من المعلومات يمكنك زيارة موقعنا على الإنترنت www.phcc.qa



التزامنا بسلامة المرضى

إن تأمين سلامة المرضى في جميع المراكز الصحية هي في مقدمة أولويات مؤسسات الرعاية الصحية الأولية. ونحن نعلم أن الرعاية الأفضل هي الرعاية الأكثر أماناً.

نحن نرحب بأرائك حول تجربتك كمريض في مراكزنا الصحية، ونرجو أن تقوم بالمشاركة برأيك من خلال مسؤول خدمة العملاء أو أحد الموظفين الذين سوف يقومون بمساعدتك.

كما يمكنك المشاركة بأرائك ومقترحاتك عن طريق البريد الإلكتروني:
customerservice@phcc.gov.qa



بدأ بيد لتحقيق السلامة

سلسلة المرضى تبدأ بك

عند زيارتك للمركز الصحي الخاص بك نريدك أن تكون العضو الأهم في فريق الرعاية الصحية الخاص بك. نريد أن نسمع منك!



أخبرنا عن تجربتك.
أبلغنا كيف نستطيع أن نقدم لك خدمة أفضل.
يمكنك الإستفسار والسؤال عن أي شيء غير واضح لك.

إن أي اقتراح منك سوف يساعدنا على تحسين الخدمة المقدمة وتوفير خدمة أكثر أماناً للجميع.

يجب أن تشعر بالراحة وتكون قادراً على طرح أي سؤال حول أي شيء لا تفهمه.

نريدك أن تكون جزءاً من فريق السلامة

يجب على الجميع، المرضى، وعائلاتهم وأصدقائهم والموظفين، أن يكونوا موجّهي أو مفتشي السلامة.



هذه بعض الطرق التي يمكنك من أن تكون أحد موجهي السلامة أثناء الرعاية المقدمة لك:

أشرك العائلة والأصدقاء

- يمكنك اصطحاب أحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء عند زيارتك للمركز للإستشارة أو العلاج من أجل المساعدة والمشاركة.
- اطلب من الشخص المرافق لك أن يستمع ويراقب لمعرفة ما يجري لك.
- اطلب من الشخص المرافق لك الإستفسار عن أى شيء يبدو غير واضح.



تحقق من هوية الموظف

- تأكد من أن مقدم الخدمة الصحية يحمل بطاقة العمل.
- لا تتردد في سؤال الموظف عن هويته إن لم يكن يحمل بطاقة العمل.
- يمكنك التحدث إلى مدير المركز الصحي أو من ينوب عنه إن كنت تشعر بعدم الارتياح لعدم معرفة هوية الموظف الذي تتعامل معه.



تأكد من أنك أنت المريض المعني

- يجب على الموظف التحقق من هويتك قبل تقديم الرعاية الطبية لك.
- هناك ثلاث طرق لتحديد هويتك :
 1. الاسم كاملاً.
 2. رقم البطاقة الصحية.
 3. تاريخ الميلاد.

• لطفاً، قم بالتجاوب مع الموظف بالرّد على أسئلته للتحقق من هويتك.



تأكد أن مقدمي الرعاية الصحية قد قاموا بغسل أيديهم



- يتعين على مقدمي الرعاية الصحية الالتزام بغسل أيديهم وذلك لمنع انتشار العدوى.
- يجب عليهم غسل أيديهم قبل وبعد أي إجراء طبي يقومون به.
- إذا لم يقوموا بغسل أيديهم، فلا بأس أن تطلب منهم أن يقوموا بذلك.

انتبه

- راقب ما يحدث من حولك داخل غرفة الفحص.
- تأكد من أنك على علم بما يحدث لك وما يقدم لك من خدمة صحية.
- يمكنك أن تسأل للتأكد وللعلم بما يحدث.
- يمكنك السؤال مرة أخرى إن لم تكن الأمور واضحة لك.



تعرف على خطة الرعاية المقدمة لك

- يجب التشاور مع طبيبك والإتفاق معه على خطة الرعاية الصحية عند حاجتك للخدمة الصحية.
- كن على علم بالعلاج أو الإجراء المقدم لك.
- كن على علم بالوقت الذي سوف يستغرقه العلاج أو الإجراء المقدم لك.
- كن على علم بما يتوقع أن تشعر به بعد العلاج أو الإجراء المقدم لك.



تجنب التعرض للإشعاع لغير الضرورة

- ناقش أهمية عمل تصوير اشعاعي مع طبيبك.
- حاول أن تقلل من تعرضك للتصوير الإشعاعي.
- تأكد من ارتدائك لباس الحماية من الأشعة عند عمل التصوير الإشعاعي.
- عند عمل التصوير الإشعاعي لطفلك، تأكد من تثبيته لتجنب تكرار التعرض للتصوير الإشعاعي.
- تأكدي من اخبار الطبيب عن احتمال الحمل قبل تعرضك للأشعة.
- انتبه من أن التصوير الإشعاعي صحيح.



استفسر عن الأدوية الموصوفة لك

- إسأل عن سبب وصف هذه الأدوية لك.
- إذا كانت الأدوية تبدو غير مألوفة لك فلا تأخذها واسأل عنها الصيدلي حتى تعرف ماهي.
- احصل على معلومات مكتوبة حول الأدوية الموصوفة لك.
- تأكد من الأدوية قبل مغادرتك الصيدلية.



ان تامين سلامة المرضى في جميع المراكز الصحية هي في مقدمة أولويات مؤسسة الرعاية الصحية الاولية

اذا لاحظت حدوث خطأ ما أو إذا كان هناك ضرر
غير مقصود (جرعة دواء خاطئة أو دواء منتهي
الصلاحية وما إلى ذلك) أثناء رعايتك أو رعاية
أسرتك

- فاطلب منا توضيحاً
- أبلغ عن الحادث إلى patientsafety@phcc.gov.qa
- توقع من فريق الرعاية شرح وتعديل خطة
الرعاية حسب الحاجة
- توقع الدعم لضمان سلامتك
- تبادل الأفكار والمخاوف والاقتراحات
للتحسين

