



المملكة الأردنية الهاشمية

مؤسسة التدريب المهني

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم

سلسلة الوحدات التدريبية المبنية على الكفايات المهنية

منسق إداري طبي

الوحدة : تنسيق إجراءات زيارات المراجعين



Canada



مؤسسة
التدريب
المهني
Vocational Training Corporation

قررت مؤسسة التدريب المهني تطبيق هذه الوحدة التدريبية بموجب قرار لجنة الاعتماد الفنية رقم
2020/2019 (7 / 2019) تاريخ 10 / 7 / 2019 بدءا من العام الدراسي
الإشراف العام:

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم

المشروع الكندي WE LEAD الممول من Global Affairs Canada

الفريق الفني:

- 1- الأستاذة الدكتورة فربال أحمد هياجنة
- 2- الدكتورة مروة عبدالفتاح خميس
- 3- الدكتور قاسم صالح النعواشي

لجنة الاعتماد الفنية

- 1- م. احمد مصطفى
- 2- م. علي البدارين

التحرير اللغوي: اسماء ماجد حسين

التصميم: أحمد عيسى قنيس

اخراج طباعي: مطابع الثقة الأردنية

يمنع إعادة إنتاج هذه الوحدة للبيع جزئيا أو كليا دون اخذ الموافقة الخطية من المدير العام لمؤسسة التدريب المهني.

تاريخ الإعداد: 2019 / 7 / 29

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١٩/٨/٤٣٤٤)

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر
هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية.



المملكة الأردنية الهاشمية

مؤسسة التدريب المهني

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم

سلسلة الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة

المهنة: الرعاية الصحية العمل: منسق إداري طبي

الوحدة الأولى: تنسيق إجراءات زيارات المراجعين

الرقم الرمزي: CMA-1

World University Service of Canada (WUSC)

تنفيذ:

وبمشاركة

Canadian Leaders in International Consulting (CLIC)

ضمن مشروع WE LEAD الممول من

Global Affairs Canada (GAC)

الدعم الفني: كلية كاموسون - كندا

فريق إستشاري من مركز الاستدامة للبحث والتطوير

إعداد

(SRD Center)، عمان - الأردن.

ومراجعة:

فهرس المحتويات

7	دليل الوحدة التدريبية.....
7	1. مقدمة
7	2. المتطلبات المسبقة.....
7	3. نتائج التعلم.....
7	4. أهداف التعلم.....
8	5. الأنشطة التعليمية.....
8	6. أدلة التقييم الذاتي
	هدف التعلم الأول: أن يستقبل المنسق الإداري الطبي مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات باستخدام مهارات التواصل الفعال.....
10	1 - استقبال المرضى.....
10	1 - 1 نظافة وترتيب المكتب الطبي.....
15	3 - 1 جاهزية أدوات المكتب الطبي وأجهزته.....
15	4 - 1 مهارات استقبال المراجعين.....
17	5 - 1 أهمية سرية المعلومات.....
19	6 - 1 مبادئ السلامة العامة.....
22	7 - 1 التقييم الذاتي.....
23	8 - 1 بطاقة التمرين العملي.....
27	9 - 1 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
	هدف التعلم الثاني: أن يتواصل المنسق الإداري الطبي هاتفيا مع مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات.....
28	2 - استقبال الاتصالات الهاتفية.....
29	1 - 2 التحدث على الهاتف.....
32	2 - 2 التحية الرسمية.....
33	3 - 2 الأصوات المزعجة.....
33	4 - 2 التعامل مع الاتصالات الخاطئة.....
34	5 - 2 تنظيم مواعيد المراجعة.....
34	6 - 2 التواصل مع الأقسام.....
35	7 - 2 التواصل مع أطباء الاختصاص.....
35	8 - 2 التقييم الذاتي.....
36	9 - 2 بطاقة التمرين العملي.....
37	10 - 2 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
39	هدف التعلم الثالث: أن يدوّن المنسق الإداري الطبي المواعيد في السجلات المعدة لهذا الغرض.....
39	3 - حجز المواعيد.....

- 3 - 1 تنظيم جدول المواعيد..... 39
- 3 - 2 المعلومات المطلوبة لتحديد موعد المراجعة 42
- 3 - 3 رغبة المريض في وقت الموعد 44
- 3 - 4 التوصل إلى اتفاق مع المريض 44
- 3 - 5 أسباب تغيير المواعيد 45
- 3 - 6 تحديد مواعيد المراجعة 45
- 3 - 7 بطاقة مواعيد المراجعة 46
- 3 - 8 التقييم الذاتي 46
- 3 - 9 بطاقة التمرين العملي 47
- 3 - 10 دليل تقييم الأداء الذاتي 49
- هدف التعلم الرابع: أن يتعرف المنسق الإداري الطبي على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات .. 50
- 4 - السجل الطبي 50
- 4 - 1 المعلومات التي تطلب من المريض 50
- 4 - 2 محتويات السجل الطبي 54
- 4 - 3 حفظ السجل الطبي للمريض 55
- 4 - 4 طرق الأرشفة وحفظ السجلات الطبية 56
- 4 - 5 استعادة الملفات 57
- 4 - 6 التواصل مع الأقسام الأخرى لإحضار فحوصات وتقارير المرضى المراجعين 58
- 4 - 7 التقييم الذاتي 58
- 4 - 8 بطاقة التمرين العملي 59
- 4 - 9 دليل تقييم الأداء الذاتي 61
- هدف التعلم الخامس: أن يدقق المنسق الإداري الطبي بطاقة ونموذج التأمين الصحي 62
- 5 - استقبال المرضى مع نماذج التأمين الصحي 62
- 5 - 1 نموذج التأمين الصحي 62
- 5 - 2 استقبال المرضى مع نماذج التأمين الصحي 63
- 5 - 3 بطاقة التأمين الصحي 63
- 5 - 4 طبيعة تغطية التأمين الصحي 64
- 5 - 5 تدقيق المطالبات بعد التحصيل 64
- 5 - 6 مراجعة شركات التأمين 65
- 5 - 7 التقييم الذاتي 65
- 5 - 8 بطاقة التمرين العملي 66
- 5 - 9 دليل تقييم الأداء الذاتي 68
- هدف التعلم السادس: أن يتبع المنسق الإداري الطبي إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب 69
- 6 - إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب 69
- 6 - 1 قائمة تسجيل المرضى لإدخالهم 69

70	2 - 6 إدخال الحالات الطارئة.....
72	3 - 6 مساعدة المرضى في غرفة الفحص السريري أو غرفة العمليات.....
73	4 - 6 تجهيز الأدوات.....
74	5 - 6 قياس العلامات الحيوية.....
82	6 - 6 ضوابط واحتياطات الوقاية من العدوى.....
84	7 - 6 التخلص من النفايات الطبية والمنزلية - الحفاظ على نظافة المكتب.....
86	8 - 6 المقارنة بين التنظيف والتطهير والتعقيم.....
86	9 - 6 القفازات الطبية.....
88	10 - 6 التقييم الذاتي.....
90	11 - 6 بطاقة التمرين العملي.....
91	12 - 6 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
93	هدف التعلم السابع: أن يحاسب المنسق الإداري الطبي المرضى بعد الخروج من غرفة الطبيب.....
93	7 - محاسبة المرضى.....
93	1 - 7 قوائم التسعير.....
96	2 - 7 الأمانة في استلام وتسليم النقود.....
96	3 - 7 قائمة التحصيل من المرضى.....
96	4 - 7 تسليم المبلغ المحصل.....
97	5 - 7 التقييم الذاتي.....
99	6 - 7 بطاقة التمرين العملي.....
100	7 - 7 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
101	الاختبار الختامي.....
103	مسرد المصطلحات.....
104	قائمة المراجع.....

دليل الوحدة التدريبية

1. مقدمة

حرصاً على ربط العلم بالعمل، والنظرية بالتطبيق، اتجهت مؤسسة التدريب المهني نحو استخدام الكفايات المهنية في التدريب، وذلك لإكساب المتدربين المهارات العملية والمعلومات النظرية، إذ يتيح استخدامها مرونة التكيف مع المتغيرات المهنية التي تطرأ على ميدان العمل المهني، ويوفر للمتدرب مجال التعلم والتدريب الذاتي والتقدم فيه وفق قدراته.

ولتحقيق هذه الغاية، قامت مؤسسة التدريب المهني بإعداد وحدات تدريبية على أساس الكفايات المهنية في مجال الرعاية الصحية لعمل "منسق إداري طبي". وتختص هذه الوحدة بمهمة تنسيق إجراءات زيارات المراجعين لعيادات الأطباء الخاصة والعيادات الخارجية في المستشفيات، بهدف إكساب المتدرب المعارف، والمهارات النظرية والأدائية، والاتجاهات المتعلقة بهذه المهمة.

2. المتطلبات المسبقة

قبل الشروع بدراسة هذه الوحدة ينبغي أن تكون قد اجتزت تعلم الوحدة التدريبية الآتية بنجاح:
- الوحدة الرابعة: مهارات استخدام الحاسوب.

3. نتائج التعلم

لماذا أدرس هذه الوحدة؟ بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة وتنفيذ أنشطتها، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تتسق إجراءات زيارات المراجعين لعيادات الأطباء الخاصة والعيادات الخارجية في المستشفيات وفقاً لمعايير الكفايات المهنية الأردنية لمهنة منسق إداري طبي.

4. أهداف التعلم

يتوقع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة وتنفيذ أنشطتها أن تكون قادراً على أن:

1. تستقبل مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات باستخدام مهارات التواصل الفعال.
2. تتواصل هاتفياً مع مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات.
3. تدوّن المواعيد في السجلات المعدة لهذا الغرض.
4. تتعرّف على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات.
5. تدقق بطاقة التأمين الصحي والنموذج الطبي.
6. تتبّع إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب.
7. تحاسب المرضى بعد الخروج من غرفة الطبيب.

5. الأنشطة التعليمية

كيف أتعلم هذه الوحدة؟ بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تتسَّق إجراءات التصوير الطبي والتحاليل الطبية التي يحتاجها المرضى.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- البحث في المواقع الإلكترونية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.hopkinsmedicine.org ; www.mayocliniclabs.com ; www.healthline.com ; www.nhs.uk ; www.labtestsonline.org ; www.medlineplus.gov ; www.webmd.com ; www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والعيادات الخارجية
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء *

* تنبيه: سيطلب منك المدرب في بعض الأحيان أن تقدم عرضاً تقديمياً عن موضوع محدد من موضوعات هذه الوحدة. وسيقوم المدرب بتوجيهك وتقييمك بناءً على مدى فهمك للمعلومات التي ستعرضها أمام زملائك؛ وسلامة استخدامك ونطقك للمصطلحات الطبية التي تضمنها الموضوع؛ وقدرتك على المشاركة في المناقشات؛ وذلك بهدف تعزيز ثقتك بنفسك وقدرتك على التواصل مع الآخرين بفاعلية. وهذه الأنشطة ضرورية للمنسق الإداري الطبي حيث إنها تحاكي بيئة العمل الحقيقية لهذه المهنة.

6. أدلة التقييم الذاتي

أ. التقييم الذاتي

حاول الإجابة عن أسئلة التقييم الذاتي للمادة النظرية المتوفرة في نهاية الوحدة، ثم اعرض إجاباتك على مدربك لتدقيقها، مما سيساعدك على مراجعة موضوعات الوحدة واستيعابها. كما يمكنك التأكد من أنك حققت أهداف هذه الوحدة وأتقنت تعلمها من خلال تنفيذك للأنشطة الإضافية التي سيرشدك إليها المدرب.

ب. دليل تقييم الأداء

ستجد في نهاية بعض الموضوعات (الواجبات) قائمة تقييم الأداء للمهارات التي تعلمتها في أثناء دراستك للموضوع. إن الهدف من قائمة تقييم الأداء هو توجيهك، والتأكد من إنجازك لكل واجب، ومساعدتك على التقييم المستمر خلال تعلمك لمهام هذه المهنة.

هدف التعلم الأول: أن يستقبل المنسق الإداري الطبي مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات باستخدام مهارات التواصل الفعّال

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تستقبل مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات باستخدام مهارات التواصل الفعّال.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- مصادر تعلم إضافية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.nhs.uk ; www.hopkinsmedicine.org ; www.mayocliniclabs.com ; www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والمستشفيات
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

1 - استقبال المرضى

المنسق الإداري الطبي هو الموظف الذي يقوم بمساعدة الطبيب في تنظيم أعماله، وتنفيذها، وتنظيم مواعيده، وذلك من خلال الحرص على جاهزية المكتب الطبي ونظافته، واللباقة في استقبال المراجعين، والدقة في تسجيل وحفظ الوثائق والمعلومات، والمبادرة في متابعة المهام التي يتطلبها العمل.

1 - 1 نظافة وترتيب المكتب الطبي

إن الغاية الأساسية من الإهتمام بنظافة بيئة المكتب الطبي¹ وترتيبه هي وقاية المراجعين والأطباء والممرضين من العدوى، بالإضافة إلى العناية بسلامة المريض. كما يقوم المنسق الإداري الطبي بدور مهم في كسب ثقة المراجعين بالمكتب الطبي من خلال قيامه بمسؤوليته في منع انتشار العدوى، وفي تطوير بيئة المكتب الطبي. فعدم الالتزام بشروط النظافة والسلامة العامة في المكتب الطبي، وعدم تعقيم الأدوات؛ سيؤدي إلى انتقال الأمراض وانتشارها بين المراجعين والعاملين في المكتب الطبي.

¹ يقصد بالمكتب الصحي أي مؤسسة صحية تقدم خدمات الرعاية الصحية مثل العيادات الطبية الحكومية والخاصة، والمستشفيات، والمراكز الصحية.

أ - شروط الصحة والسلامة العامة في المكتب الطبي

تختلف التجهيزات والأدوات من مكتب طبي إلى مكتب طبي آخر وذلك وفقا للإختصاص الطبي للمكتب. ولكن في معظم المكاتب الطبية يوجد شروط للصحة والسلامة العامة، إذا لم يتوفر أحدها سيشعر المراجع بعدم الأمان وعدم الرغبة في استكمال المعالجة في هذا المكتب الطبي. فينبغي على المنسق الإداري الطبي تهيئة مكتب الاستقبال أو العيادة وغرف الفحص، بحيث تتوفر فيها شروط الصحة والسلامة العامة، ومن أمثلة هذه الشروط:

- توفر التهوية في غرفة الفحص، فعلى المنسق الإداري الطبي التأكد من أن الهواء داخل المكتب الطبي، وخاصة في غرفة الفحص، يتجدد باستمرار من خلال النوافذ وذلك قبل بدء كشف الطبيب على المريض، وكذلك عن طريق جهاز التكييف عند بدء الطبيب بالكشف على المريض.
- نظافة أرضية المكتب الطبي.
- سلامة ونظافة أثاث المكتب وأدواته وأجهزته، فعلى سبيل المثال عدم وجود خدوش في كراسي المكتب أو تقطيعات. في بعض الأحيان تحتوي غرفة الانتظار على ألعاب أو أدوات مختلفة؛ عليك التأكد من أنها قابلة للتنظيف واحرص على تنظيفها بشكل يومي أو بعد كل استخدام.
- المغسلة وأدوات التنظيف معقمة ولا يوجد فهأى لون أو آثار دم، حيث يسهل اكتشاف هذه الآثار لأن أغلب التجهيزات في عيادات الأطباء لونها أبيض.
- الإضاءة قوية بحيث تضمن دقة رؤية الطبيب لكل تفاصيل وأعراض المرض في جسم المريض.
- ارتداء كل من الطبيب والمنسق الإداري الطبي الزي الرسمي Uniform خاصة في غرفة الفحص.
- توفر جهاز تعقيم الأدوات - أتوكلايف Autoclave، وعدم إخراج الأدوات منه إلا عند بدء استخدامها للمريض.

ب - كيف تحافظ على استمرار نظافة

المكتب الطبي؟

إن أحد المهام الرئيسية للمنسق الإداري الطبي هو الحفاظ على ديمومة نظافة المكتب الطبي بحيث يكون في كل وقتخال من الميكروبات المسببة للأمراض، التي قد تدخل إلى المكتب الطبي مع المراجعين أو بأي وسيلة أخرى، وذلك للوقاية من انتقال العدوى والمحافظة على صحة المراجعين والعاملين في المكتب الطبي. ولضمان نظافة المكتب الطبي وأدواته وأجهزته؛ لا بد أن يقوم المنسق الإداري الطبي - على المستوى الشخصي - بالإجراءات الآتية:

الطرق الشائعة لانتشار العدوى في المكتب الطبي

يمكن أن تنتشر العدوى في المكتب الطبي بعدة طرق، منها:

- الميكروبات التي تأتي إلى المكتب الطبي مع المراجعين.
- الأيدي غير المغسولة بطريقة صحيحة، أو ارتداء قفازات مستخدمة.
- الموظفون المرضى أو الذين لديهم جروح.
- الموظفون الذين يلمسون وجوههم وأفواههم بأيديهم.
- المواد الصحية التي يتم التخلص منها بشكل غير صحيح، مثل المناشف الورقية.
- الموظفون الذين لا يغسلون أيديهم قبل وبعد أي عمل، وكذلك بعد استخدام الحمام.
- عدم تنظيف الأرضيات والأدوات والتجهيزات في المكتب الطبي باستمرار.
- الملابس والمناشف المتسخة.

▪ ارتداء الزي الرسمي **Uniform**. عند وصول المنسق الإداري الطبي إلى المكتب الطبي يقوم بتغيير ملبسه الشخصية بزي العمل الرسمي. وبعد انتهاء العمل يرتدي ملبسه الشخصية، ويرسل الزي الرسمي إلى الغسيل مباشرة.

▪ **تنظيف اليدين**. أفضل طريقة لتنظيف اليدين هي استخدام الماء والصابون. ويجب أن يقوم المنسق الإداري الطبي بتنظيف اليدين قبل تقديم أي خدمة وبعدها، أو تقديم أي مساعدة للمريض، وقبل ارتداء القفازات وبعدها خلعها. كما يجب على المنسق الإداري الطبي الاهتمام بتنظيف اليدين كمهارة أساسية؛ لأن مسببات الأمراض قد تتواجد فيتحت الأظافر، أو على الجلد، أو الشعر، أو الأنف، وغيرها؛ ومع ذلك فإن الطريقة الأساسية التي تنتقل بها مسببات الأمراض هي الاتصال بالأيدي.

على الرغم من أن تنظيف الأيدي بالماء والصابون هي الوسيلة الأساسية للحفاظ على النظافة والتقليل من الميكروبات، نستخدم أحياناً معقم اليدين Sanitizer الذي يحتوي على الكحول بنسبة 60% على الأقل، بسبب سرعته في التنظيف. ولكن ينبغي عدم استخدام معقم اليدين إذا كانت كمية الأوساخ والدهون العالقة باليدين كبيرة.

متى أنظف يدي؟

ينبغي للمنسق الإداري الطبي تطبيق مبدأ "الأوقات الخمسة لتنظيف اليدين":

- قبل لمس المريض.
- قبل أي إجراء تنظيف أو تطهير.
- بعد التعرض لسوائل الجسم.
- بعد لمس المريض.
- بعد لمس ما يحيط بالمريض بما في ذلك الأدوات أو الأسطح.

كما لا بد من غسل اليدين بالماء والصابون عندما يظهر عليهما الاتساخ. كما تُعد نظافة اليدين ضرورية عند استخدام معدات الوقاية الشخصية، وكذلك عند خلعها.

للمناقشة

ناقش زملاءك في الممارسات الآتية:

1. كيف أغلق صنوبر الماء (الحنفية) بعد الانتهاء من تنظيف اليدين؟
2. ماذا أفعل قبل استخدام المنتجات التي تقضي على الجراثيم؟
3. يسبب استخدام مواد التنظيف والمواد المطهرة في مسح وتنظيف الأدوات والتجهيزات بصورة متكررة غالباً جفاف اليدين، فماذا أفعل؟

1 - 2 جاهزية المكتب الطبي

تبدأ جاهزية المكتب الطبي من المنسق الإداري الطبي! فهل أنت جاهز للبدء بالعمل؟ تخيل لو أنك ستبدأ في هذا

اليوم العمل في مكتب طبي، فماذا ستعمل؟

أ - المظهر الشخصي للمنسق الإداري الطبي

إن أول شخص يتعامل مع المراجع هو المنسق الإداري الطبي، فيجب أن تتوفر فيه صفات عدة منها حسن المظهر، والإلتزام بوقت العمل، والقدرة على حسن استقبال المرضى ومرافقيهم، والإجابة عن استفساراتهم بلباقة. في أول يوم لك في العمل، سيأخذ زملاؤك انطباعاً عنك في لحظات. وفي كل يوم سيتكرر ذلك عند مقابلة المرضى. يصعب تغيير الانطباع الأول إذا كان سلبياً. لذا، يجب عليك المحافظة دائماً على صورتك المهنية السليمة أمام المراجعين والزملاء. وهذا يتطلب منك القيام بالإجراءات الآتية:

- الاستحمام يومياً.
- تمشيط الشعر أو وضع الحجاب بشكل مناسب، وغير ملفت، وبحيث لا يعيق حركتك.
- غسل أسنانك مرتين في اليوم مستخدماً معجون الأسنان؛ استبدل فرشاة أسنانك كل 3 أشهر.
- بعد تناول الطعام؛ استخدم غسول الفم لصحة اللثة الجيدة والتنفس؛ استخدم خيط الأسنان مرتين في اليوم؛ اكشط لسانك لإزالة البكتيريا التي تسبب رائحة الفم غير المحببة.
- عدم استخدام العطور فبعض الناس لديهم حساسية من العطور.
- ارتداء الزي الرسمي للعمل، وتأكد من أن ملابسك نظيفة ومكوية. وكموظف في مكتب طبي، ينبغي أن لا تكون ملابسك ضيقة، وألا تكون فضفاضة جداً بحيث توفر لك الشعور بالراحة ولا تتسبب في مشاكل تتعلق بتقييد حركتك.
- تتطلب بعض المكاتب الطبية وضع بطاقة تعريف تحدد هويتك كموظف، والتي تيسر عليك الوصول إلى مناطق محددة في مكان عملك.
- يجب إرتداء الحد الأدنى من المجوهرات، أو تجنب إرتدائها في أثناء العمل؛ لأنها غالباً ما تحمل البكتيريا، ويكون من الصعب تنظيفها، بالإضافة إلى احتمال أن تتسبب المجوهرات بخدش الأدوات أو تمزيق الملابس.
- من الضروري لبس أحذية مريحة. لا تلبس الأحذية ذات الكعب العالي، أو الأحذية كثيرة الزخارف التي يصعب المحافظة على نظافتها.

ب - الخصائص المهنية للمنسق الإداري الطبي

اكتساب ثقة واحترام الطبيب والزملاء والمراجعين أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمنسق الإداري الطبي. ولكن كيف يمكن تحقيق ذلك؟

- **الالتزام بمواعيد الدوام:** سيعتمد عليك الطبيب إذا كنت تتجز أعمالك في الوقت المحدد. لا يعني الالتزام بمواعيد الدوام مجرد الوصول إلى مكان العمل في الوقت المحدد فقط؛ فقد يتطلب العمل تنفيذ

مهام وفقاً لجدول زمني معين، مثل قياس العلامات الحيوية على فترات زمنية متفرقة، وهذا قد يفرض عليك الوصول إلى مكان العمل بشكل مبكر أكثر مراعاة لمتطلبات العمل وظروف بعض المراجعين.

- **احترام سياسات المكتب:** على المنسق الإداري الطبي الإلمام بالسياسات التي تنظم عمل المكتب الطبي والالتزام بها للحفاظ على الصورة العامة للمكتب وجاهزيته، وفي الوقت نفسه تحقيق الانسجام مع الزملاء في العمل. وتشمل سياسات المكتب جوانب عدة، منها:

- سياسات تتعلق بأوقات العمل، مثل: ساعات العمل، وأيام العطل، والإجازات، وفترات الاستراحة، وماذا يترتب على تأخر المنسق الإداري الطبي عن العمل.
- سياسات تتعلق بالمراجعين، مثل ماذا تفعل عندما لا يحضر المريض في موعد المراجعة، وإجراءات محاسبة المرضى، ولائحة الأسعار، والتعامل مع الحالات الطارئة، وما الإجراءات المتبعة عند العثور على أشياء مفقودة.
- سياسات تتعلق باللوازم المكتبية والطبية، مثل: متى تطلبها، وما شروط طلبها، وما النماذج الخاصة بهذا الغرض.

تتوافر هذه السياسات والإجراءات في معظم العيادات والمراكز الصحية والمستشفيات، فبعد مباشرتك العمل في مكتب طبي إسأل عن دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمكتب الطبي. وإذا لم يكن هذا الدليل متوافراً فقم بإعداده بنفسك، ثم ناقشه مع الطبيب أو مع مديرك للحصول على ملاحظاته وموافقه عليه.

عمل جماعي: دليل السياسات والإجراءات

- ناقش مع زملائك السياسات التي تتعلق بعمل المكتب الطبي من أجل كتابة مجالات عمل المكتب الرئيسية في جدول.
- أمام كل مجال قوموا بكتابة أمثلة تدرج تحت كل مجال.
- أمام كل مثال قوموا بتحديد فيما إذا كانت هذه السياسات يومية أو أسبوعية أو شهرية.

هذه المعلومات التي قمت بكتابتها تعد دليل السياسات والإجراءات لعمل المكتب الطبي. وسيساعدك هذا الدليل على الإلمام ببيئة العمل وضمان جاهزية المكتب بصورة دائمة، كما سيساعدك على تنظيم عملك وإنجاز المهام المطلوبة منك بدقة عالية. بالإضافة إلى أن هذا الدليل سيكون مفيداً جداً لتدريب أي موظف جديد سينضم إلى فريق العمل في المكتب الطبي.

1 - 3 جاهزية أدوات المكتب الطبي وأجهزته

يعدّ التعقيم الصحيح لأدوات وأجهزة المكتب الطبي أمراً أساسياً للحفاظ على السلامة العامة في المكتب ومنع انتشار العدوى. ويتوقع الطبيب أن يقوم المنسق الإداري الطبي بتعقيم جميع الأدوات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب. يقصد بالتعقيم الإزالة أو القضاء على الميكروبات المسببة للأمراض. فبعض الأطباء يفضلون لف الأدوات بشكل فردي أو في أوعية مخصصة من أجل تعقيمها، ويقوم آخرون بوضع أدوات خياطة الجروح في جهاز التعقيم - أوتوكلاف Autoclave.

1 - 4 مهارات استقبال المراجعين

يجب على المنسق الإداري الطبي إتقان مهارات التواصل الفعال مع الآخرين، سواء كانوا مراجعين، أو مرافقي المراجعين، أو الطبيب، أو الزملاء، أو الموردين، أو أي زائرين آخرين للمكتب الطبي. كما أن مهارات استقبال المراجعين تتطلب إتقان مهارة الكتابة باللغتين العربية والإنجليزية، سواء الكتابة باليد أو باستخدام جهاز الحاسوب، ومهارات التواصل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل استخدام البريد الإلكتروني (الإيميل).

أ - أهمية استقبال المراجعين

إن بناء علاقة طيبة وسليمة مع المراجعين تعد هدفاً من أهداف أي مكتب طبي. فعند استقبال المراجعين أنت تقوم ببناء علاقة حسنة وطيبة بين المراجعين وبين المكتب الطبي. فحسن استقبال المراجعين هو أساس نجاح المكتب الطبي، ويعول كثير من الأطباء على المنسق الإداري الطبي في نجاحه في القيام بمهامه بشكل منظم.

ب - قواعد استقبال المراجعين

يجب على المنسق الإداري الطبي اتباع القواعد الآتية عند استقبال المراجعين:

- لا بد من تفقد غرفة استقبال المراجعين، والتأكد من نظافة وترتيب غرفة الاستقبال وقاعة الانتظار قبل وصول المراجعين.
- حدد المكان المناسب في غرفة الاستقبال؛ للترحيب بالمراجع فور وصوله إلى المكتب الطبي.
- تذكر أن الإبتساماة يجب أن ترتسم على وجهك معظم الوقت، وخاصة عند وصول المراجع مهما كانت الظروف. ولتكن ابتسامتك صادقة وغير مزيفة، فالإبتساماة الصادقة تكون بالفم والعينين معاً، أما الإبتساماة المزيفة فتكون بالفم فقط.
- احرص على أن يشعر المراجع بالرضا والارتياح، ويتحقق ذلك عن طريق الاهتمام به، وحرصك على مساعدته مهما كان سبب المراجعة.
- استقبل أي مراجع في غرفة الاستقبال، ثم اطلب منه الجلوس.
- لا تشغل عن المراجع بأي شيء آخر، مثل الهاتف الخليوي، أو جهاز الحاسوب، واحذر أن تستخدمهما أو تنظر إليهما في أثناء الحديث مع المراجع، إلا إذا كنت بحاجة إلى معلومة تخص المراجع.

- يجب تسجيل بيانات المراجع بعد استقباله مباشرة، وعدم الاعتماد على الذاكرة في حفظ بيانات المريض.
- لا تسمح لأي مراجع الدخول إلى غرفة الطبيب تحت أي ظرف إلا بعد ترتيب ذلك مع الطبيب، مهما كانت علاقة المراجع بالمكتب أو بالطبيب، ومهما كان سبب الزيارة.
- قد لا يسمح وقت الطبيب لمقابلة جميع المراجعين، فيجب على المنسق الإداري الطبي مساعدة الطبيب على استثمار وقته بشكل منتج وفعال.
- عدم تضييع وقت الطبيب في مقابلات غير مفيدة أو ليس في وقتها المناسب. وعدم إشغال الطبيب (في أثناء معاینته المرضى) بالمراجعين الذين ليسوا ضمن مجال اختصاصه، وإنما ينبغي مساعدتهم وتوجيههم إلى جهات الاختصاص أو إلى الشخص المسؤول، أو أن تطلب منهم الانتظار إلى حين فراغ الطبيب من المهام التي يقوم بها لاستشارته.

ج - مهارات التواصل الفعال مع المراجعين

إن احترامك لعملك كمنسق إداري طبي، لا يعني فقط أن تهتم بمظهرك! بل يتطلب منك أيضاً الإهتمام بالتعبير التي تظهر على وجهك، ونبرة صوتك، ولغة جسدك. فمما لا شك فيه أن امتلاك المنسق الإداري الطبي مهارات التواصل الفعال مع الآخرين، واللباقة، والتواضع، والإلمام بالقواعد الرئيسية لأداب السلوك هي عوامل أساسية لنجاح المنسق الإداري الطبي في واجباته، وبالتالي نجاح المكتب الطبي في أداء مهامه بجودة عالية، ومن أمثلة مهارات التواصل الفعال:

- **التعاطف والاستماع:** يلعب السلوك الإيجابي دوراً مهماً في سرعة تعافي المرضى. فعلى سبيل المثال، قد يطلب منك بعض المرضى أن تبدي رأيك في مشاكلهم الصحية، فلا تشعر بالحرج لأنه ليس لديك الإجابة، بل ليس مطلوب منك إبداء رأيك في الحالة المرضية للمراجع، كل ما عليك فعله هي أن تشعره بأنك تتعاطف مع حالته المرضية، وأن هذه المشكلة حقاً مزعجة، وأنه سيكون لديه فرصة كافية لمناقشة مشكلته الصحية مع الطبيب. إن معظم المرضى يتوقعون أن لدى المنسق الإداري الطبي الحلول الكاملة لمشاكلهم، ولكنك لا تملك الإجابة الدقيقة؛ فلا تعطي أي نصيحة طبية أو نتائج فحوصات، بل أرشد المريض بأنه سيجد كل الإجابات لدى الطبيب.

دراسة حالة: في غرفة الانتظار

ناقش مع زملائك الموقف الآتي:

لقد بدأ اليوم سريعاً، ولديك عدد من المراجعين في غرفة الانتظار. أحد المراجعين ينتظر منذ نحو نصف ساعة، وبدأت تظهر عليه علامات الشعور بالملل والإحباط، وهذا يمكن ملاحظته بسهولة من خلال لغة جسده، ونبرة صوته. ضع نفسك في مكان المريض: بالتأكيد معه حق.

❖ كيف ستصرف في هذه الحالة؟ ما الذي يمكن فعله لجعل وقت انتظار المريض أكثر راحة وفائدة؟

- **اعمل بروح الفريق:** مثلا، إذا كان في غرفة الاستقبال أكثر من موظف، ورأيت أن إحد زملائك لديه مراجعين في الانتظار بينما هو مشغول بالرد على الهاتف، تولّ أنت استقبال المراجعين ومساعدتهم.
- **لغة الجسد:** لا تهمل لغة الجسد، فهي ترسل إلى المراجع العديد من الرسائل، ويبدأ ذلك بأن ترسم الابتسامة الصادقة على وجهك في أثناء الحديث مع المراجعين.
 - لا تشبك ذراعيك ولا تضمهما إلى جسدك - لأن المراجع سيفهم أن لديك مشاعر سلبية نحوه.
 - حاول أن تفرّد يديك بعيدا عن جسمك معظم الوقت - سيفهم المراجع بأنك مفعم بالنشاط، وصادق في تعاملك معه.
 - احذر أن تنتظر إلى المراجع نظرات حادة - لأن المراجع سيفهم أنك تفكر بأمر أخرى وتشعر بالملل.
 - لا تلمس أدواتك أو تلفونك، ولا تعبت بملابسك - لأن ذلك يعني أنك لا تشعر بالأمان.
 - لا تفرك عينيك - لأن ذلك يعني أنك مرتبك أو تشعر بالإرهاق.

للمناقشة: "المراجع الغاضب"

ناقش زملاءك في الموقف الآتي:

منذ الصباح بدأ ضغط العمل يزداد شيئا فشيئا، وخلال انهماكك باستقبال المراجعين وتنظيمهم وتحديد مواعيد الزيارة، دخل أحد المراجعين، وهو غاضب؛ لأنه لا زال ينتظرك، وأنت تبحث عن تقرير نتائج المختبر. إنه خطأوك حين وضعت ملف المريض مع مجموعة ملفات أخرى.

❖ ماذا ستفعل؟ كيف يمكنك تهدئة غضب المريض، وماذا ستخبر الطبيب؟

1 - 5 أهمية سرية المعلومات

المحافظة على سرية المعلومات الطبية تعدّ مسؤولية أخلاقية وقانونية للعاملين في مجال الرعاية الصحية. ولحماية المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى، احفظها بعد تسجيلها في السجل الطبي للمريض أو قم بإدخالها في جهاز الحاسوب؛ بعيدا عن أعين الآخرين الذين ليس لهم علاقة بعمل المكتب الطبي، أو ليس لهم علاقة برعاية المريض. وتتطلب السرية عدم الحديث بصوت مسموع للمراجعين الآخرين عن أي مريض، سواء داخل المكتب الصحي، أم خارجه. فلا تستخدم مطلقا اسم أي مريض في أي محادثة، ما لم تكن تتحدث مع زملائك الذين لهم علاقة برعاية المريض.

أ - السرية في منطقة استقبال المراجعين

حين ينتظر المراجعون بفارغ الصبر دخولهم إلى غرفة الطبيب لمعاينتهم، لا يكون هناك ما يشغلهم سوى الاستماع إلى المنسق الإداري الطبي عندما يرد على الهاتف، وعندما يتعامل مع غيرهم من المراجعين. لا يمكن

تغيير هذا الوضع لأننا لا نستطيع التحكم في سلوك الآخرين. ولكن على المنسق الإداري الطبي أن يعي هذا جيدا، فيتحدث على الهاتف، ومع المراجعين بحصافة وتكتم، بهدف المحافظة على سرية المعلومات الطبية.

- في بعض الحالات، بدلا من التحدث مع المراجع بصوت مسموع، ربما ستحتاج أن تطلب منه الكتابة، كي لا يسمع بقية المراجعين حديثكم، وسيحترم المرضى تصرفك هذا لأنك تحافظ على خصوصيتهم.
- وفي بعض الأحيان قد يزور العيادة مراجع فضولي؛ يحاول التدخل في شؤون المراجعين الآخرين وسؤالهم عن مشاكلهم الصحية. هذا يستوجب عليك أن تراقب غرفة الانتظار بشكل مستمر، وأن تكون يقظاً وحساساً لأي تصرفات فضولية. فإذا لاحظت وجود محادثة غير مريحة بين بعض المراجعين، عليك أن تحاول إشغالهم، كأن توزع - مثلا - قصاصات ورقية لكتابة معلوماتهم عليها، أو أن تشغل أحدهم أو أن تنادي عليه لتدقيق معلوماته أو مراجعة ملفه.

ب - خصوصية المريض

عند قيام الطبيب بمعاينة المريض، يقوم المنسق الإداري الطبي بمساعدة الطبيب. فيفترض المرضى بأن الطبيب والمنسق الإداري الطبي سيعاملونه باحترام تام لخصوصيته مهما كانت حالته. غالبا ما تكون معاينة جسد المريض وفحصه سريريا تنطوي على إحراج للمريض، ففي هذه الأثناء يكون المريض يقظا جدا، ومراقبا لأي سلوك ربما يחדش حياؤه، أو ينطوي على عدم احترام لخصوصيته. ولهذا، عليك مراعاة الأمور الآتية:

- اضبط تصرفاتك ونظراتك وحركاتك، تصرف بهدوء تام بحيث لا يبدو عليك أنك تضايقت من أي منظر على الإطلاق.
- قد تكون حالة المريض مفاجئة لك، ولكن عليك أن تحرص على سرية الحالة المرضية، والحفاظ على سرية جميع المعلومات التي عرفتتها عن المريض. يشكل تسريبك لأي معلومات عن الحالة انتهاك لأخلاقيات المهنة، وتعد على خصوصية المريض، وستعرض نفسك للمسائلة القانونية. وقد تؤدي إلى فقدانك لوظيفتك.
- كما أن للمريض الحق في حماية خصوصيته وسجلاته الطبية، فإن له الحق أيضا في الوصول إلى المعلومات والسجلات الطبية الخاصة به.

نشاط جماعي: مدونة السلوك للمنسق الإداري الطبي

اقرأ مدونة السلوك الآتية الخاصة بعمل المنسق الإداري الطبي بتمعن:

1. يجب أن يتصرف المنسق الإداري الطبي بطريقة تتفق مع كرامة مهنته، ومع القيم التي تحفظ كرامة الإنسان.
 2. يجب على المنسق الإداري الطبي تقديم الخدمات للجميع مع مراعاة كرامة الإنسان المريض، مهما كانت طبيعة مشكلته الصحية.
 3. يتحمل المنسق الإداري الطبي المسؤولية عن الممارسات والأعمال التي يقوم بها في أثناء العمل.
 4. يجب على المنسق الإداري الطبي بذل العناية التامة لحماية خصوصية المريض، والمحافظة على جميع معلومات المرضى بسرية تامة.
 5. لا يمارس المنسق الإداري الطبي مهام التشخيص، أو أي مهام طبية، وإنما واجبه تقديم المساعدة للطبيب وتزويده بالمعلومات التي تتعلق بحالة المريض.
 6. يسعى المنسق الإداري الطبي إلى فهم وممارسة مبادئ مهنته باستمرار، بالإضافة إلى تطوير ثقافته العامة والطبية ومهاراته من خلال المشاركة في الأنشطة التدريبية ومشاركة أثر التدريب مع زملائه.
 7. يجب أن يحرص المنسق الإداري الطبي باستمرار على احترام العاملين في المهن الصحية.
 8. يشارك المنسق الإداري الطبي في الأنشطة والخدمات الإضافية التي تهدف إلى تنمية صحة المجتمع.
- في مجموعات صغيرة، قم بتحليل مدونة سلوك المنسق الإداري الطبي، وتأكد من فهمك لها وكيفية الإلتزام بها

دراسة حالة: مريض بطفح جلدي

ناقش زملاءك في الموقف الآتي:

وصل شاب إلى عيادة الطبيب يعاني من طفح جلدي خطير على بطنه. ولا بد أن يطلب منك الطبيب المساعدة في أثناء قيامه بالكشف على المريض. قد يكون مؤلماً لك النظر إلى الطفح الجلدي، وقد يكون له رائحة كريهة.

ومن ثم صِف كيف ستتصرف وفقاً لقواعد السلوك للمنسق الإداري الطبي.

1 - 6 مبادئ السلامة العامة

تُعرَّف السلامة العامة بأنها مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تهدف إلى وقاية الإنسان وحمايته من خطر الإصابة، والحفاظ على الممتلكات من التلف والضياع. ومن أجل ذلك تسعى المكاتب الطبية إلى التقيد بشروط السلامة والصحة المهنية بدقة تامة، وذلك تقادياً لإصابات العمل وأمراضه، أو انتشار العدوى التي تؤثر سلباً على الموظفين والمراجعين وعلى المكتب الطبي. إذ قد يتعرض المنسق الإداري الطبي، أو المراجع لتأثيرات جسيمة تنعكس على حياته، مثل الألم، أو آثار الإصابة، أو المرض، أو ترك العمل، أو نفقات الرعاية الصحية التي لا

يغطيها المكتب الطبي. كما أن المكتب الطبي سينتكد مصروفات كثيرة مثل تعويضات للمصابين، وإصلاح التجهيزات، والخسائر الناجمة عن التوقف المؤقت عن استقبال المراجعين، فضلا عن التأثير السلبي على سمعة المكتب الطبي ومعنويات العاملين فيه.

أ - أهمية السلامة في المكتب الطبي

تكمّن أهمية السلامة في المكتب الطبي في تحقيق الأهداف الآتية:

- وقاية الأشخاص الموجودين في المكتب الطبي من الإصابات الناجمة عن أخطار بيئة العمل، وذلك بمنع التعرض للحوادث، والإصابات، وانتشار العدوى.
- الحفاظ على التجهيزات والمعدات من التلف أو الضياع.
- غرس الشعور بالأمان والطمأنينة في نفوس العاملين في المكتب الطبي في أثناء قيامهم بواجباتهم، والحد من نوبات القلق والتوتر التي قد تتناوبهم وهو يستخدمون أدوات ومواد وآلات تحمل بين ثناياها خطرا يهدد حياتهم.
- توفير احتياطات السلامة العامة لتهيئة بيئة عمل آمنة في مكتب العمل.
- تخفيض كلفة تشغيل المكتب الطبي، وذلك بتخفيض حوادث العمل وإصاباته.

ب - المكتب الطبي الآمن

إن بيئة العمل في المكتب الطبي تشمل كل ما هو موجود في المكتب مثل تصميم البناء، والأجهزة والمعدات وأماكن توزيعها، والظروف التي يجري فيها العمل في المكتب الطبي، مثل التهوية، والإنارة، والحرارة، وغيرها من العوامل التي تؤثر تأثير مباشر في إنتاجية العاملين في المكتب الطبي. وكلما كانت بيئة العمل سليمة انخفض احتمال حدوث الإصابات وزادت إنتاجية العاملين. أما بيئة العمل غير الآمنة فتؤدي إلى ارتفاع معدل الإصابات والحوادث في المكتب الطبي، وتقلل إنتاجية العاملين. ومن أجل ضمان بيئة عمل سليمة تحرص المكاتب الطبية على توفير الشروط الآتية:

- أن يكون اختيار وتخطيط موقع المكتب الطبي، بحيث يسمح بتوزيع الأجهزة والمعدات، وتأمين الممرات الكافية للعاملين والمراجعين، وتوفير أجهزة الإنذار المبكر ومعدات السلامة، والإسعاف، ومكافحة الحريق.
- التوزيع الجيد للإنارة، حيث ينبغي أن تكون الإنارة في المكتب الطبي شديدة؛ لأن دقة العمل في المكتب الطبي تتطلب الرؤية السليمة عند معاينة المرضى، واستخدام الأدوات والأجهزة. أما الإنارة الضعيفة في المكتب الطبي فتزيد من احتمال وقوع الأخطاء المؤدية إلى الحوادث، وتثير مشاعر الإكتئاب، وإرهاق البصر.
- توفير التهوية المناسبة داخل المكتب الطبي، وذلك باستخدام أجهزة التبريد والتكييف؛ لأن العمل في أماكن سيئة التهوية يقلل من تركيز العاملين نتيجة نقص الأكسجين، مما يزيد من احتمال وقوع الحوادث والإصابات أثناء العمل.
- المحافظة على درجة حرارة مناسبة في بيئة المكتب الطبي؛ لأن ارتفاعها يؤدي إلى إجهاد العاملين وإرهاقهم، وانخفاضها يقلل من قدرة العاملين على العمل بسبب إحساسهم بالبرد.

العلاقات الاجتماعية الجيدة بين العاملين وصاحب العمل، تؤدي إلى زيادة رضا العاملين وحماسهم للعمل. وفي حال وجود بيئة اجتماعية غير مريحة في المكتب الطبي، فسيؤدي ذلك إلى الشروء وعدم المبالاة، وسيؤثر جو المكتب حالة من التوتر والنفور والاستياء مما يزيد فرص حدوث إصابات أثناء العمل.

ج - أخطار العمل

الغاية من السلامة العامة هي إنجاز المهام دون إصابات أو حوادث. لذا، لا بد من تدريب المنسق الإداري الطبي على أنظمة السلامة، كي يتمكن من تلافي العديد من الإصابات التي يحتمل حدوثها في المكتب الطبي. وفيما يأتي بعض الأخطار Hazards التي يتعرض لها العاملون في المكاتب الطبية:

- أخطار بشرية، تنتج عن التصرفات والسلوكيات الخاطئة، إما بسبب نقص في المعلومات والخبرة، أو الإهمال، أو التعب، أو حالة الموظف الصحية أو النفسية.
- أخطار فيزيائية، مثل ارتفاع الحرارة إلى درجات يصعب على الإنسان تحملها، أو زيادة الرطوبة بسبب استخدام بعض الأجهزة التي تنتج أبخرة فيؤدي ذلك إلى إصابة العاملين بأمراض تنفسية أو عصبية، أو سوء التهوية التي تسبب التعب والارهاق، أو الضوضاء التي تسبب نقص القدرة على التركيز، أو سوء الإنارة التي تسبب الإجهاد والشعور بالإكتئاب.
- أخطار كيميائية، كالتى تنتج عن استخدام الأدوية والمنظفات والمواد المعقمة.
- أخطار ميكانيكية، كالتى تنتج عن استخدام الأدوات الحادة، أو الثقيلة، أو الآلات ذات المحاور الدوارة، حيث يؤدي الاستخدام غير الصحيح أو الإهمال إلى وقوع إصابات مثل الكسور، والجروح، والحروق.
- أخطار كهربائية، كالتى تنتج عن وجود عيوب في التوصيلات الكهربائية، أو بسبب وجود خلل في الأجهزة، أو سوء في الاستخدام.
- أخطار حيوية، تتمثل في الإصابة بالأمراض الناتجة عن تعرض الشخص للكائنات الحية الدقيقة (الميكروبات) كالبكتيريا والفيروسات والفطريات والطفيليات؛ فلا بد من اتباع الاحتياطات الضرورية لمنع الإصابة ونقل العدوى إلى الآخرين.

استقصاء: أخطار العمل

يتعرض العاملون في المكاتب الطبية إلى أخطار في أثناء العمل. في أثناء تدريبك الميداني استقص البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. اذكر مثالا لكل نوع من أنواع أخطار العمل.
2. في حال عدم الاهتمام بهذه الأخطار؛ ماذا يمكن أن يترتب على ذلك من آثار؟
3. ما الاحتياطات التي يمكن اتباعها للتخفيف من تلك الآثار؟

وبعد أن تعرفت على إجراءات استقبال المراجعين والتواصل معهم باستخدام مهارات التواصل الفعالة، ستتعرف فيما بعد على كيفية التواصل مع المراجعين هاتفياً.

1 - 7 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. الموظف الذي يقوم بمساعدة الطبيب في تنظيم أعماله، وتنفيذها، وتنظيم مواعيده، واستقبال المراجعين، يسمى

- أ. موظف خدمة الجمهور.
- ب. موظف الاستعلامات.
- ج. المنسق الإداري الطبي.
- د. السكرتير التنفيذي.

2. الغاية الأساسية من الاهتمام بنظافة بيئة المكتب الطبي، هي

- أ. منع انتشار العدوى بين العاملين في المكتب الطبي.
- ب. منع انتقال الأمراض بين المراجعين والعاملين في المكتب الطبي.
- ج. الإلتزام بتعليمات ترخيص المكاتب الطبية.
- د. كسب رضا المراجعين.

3. يحرص المنسق الإداري الطبي على تهوية غرفة الفحص في العيادة، عن طريق

- أ. فتح النوافذ.
- ب. فتح النوافذ أو تشغيل جهاز التكييف.
- ج. رش معطرات الجو.
- د. تنظيف الأرضية باستمرار.

4. لضمان دقة رؤية الطبيب لكل تفاصيل وأعراض المرض في جسم المريض، ينبغي الحرص على

- أ. فتح النوافذ.
- ب. مساعدة المريض على خلع ملابسه.
- ج. ارتداء نظارات مكبرة باستمرار.
- د. توفير إضاءة قوية.

5. أغلب التجهيزات في عيادات الأطباء لونها أبيض بهدف

- أ. إدخال السرور والراحة إلى نفس المريض.
- ب. سهولة التأكد بأن أدوات وتجهيزات العيادة نظيفة.
- ج. أن يعرف المريض أنه موجود داخل عيادة طبية أو مستشفى.
- د. أن يحافظ المريض على نظافة المغاسل والأدوات نظيفة.

1 - 8 بطاقة التمرين العملي

التمرين الأول:

اسم التمرين: تنسيق إجراءات استقبال المرضى الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تستقبل المريض ومتابعته حتى إدخاله إلى غرفة الفحص (غرفة الطبيب).
التسهيلات التدريبية: مجموعة من الكراسي، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، دفتر سجل طبي، زي رسمي (مريول)، عبوات النفايات الطبية، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

تهدف السلامة والصحة المهنية إلى عمل الإجراءات التي تسعى إلى تعزيز حماية سلامة وصحة جميع العاملين فيما له علاقة ببيئة العمل، والحفاظ على الممتلكات والبيئة المتعلقة بموقع العمل مما له علاقة بأخطار العمل من الحوادث والأمراض المهنية، الأمر الذي يُفضي إلى أن تكون بيئة العمل أكثر أماناً وجاذبية وكفي يستطيع العاملون ممارسة أعمالهم بكفاءة وفاعلية بشكل أفضل. ومن متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: - المريض. - مرافق المريض.

	<ul style="list-style-type: none"> - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج.
	2. قم بتنظيف وترتيب مكتب الاستقبال.
	3. تفقد أجهزة العيادة وأدواتها وتأكد من نظافتها وتعقيمها.
	4. قم بأداء دور المنسق الإداري الطبي واستقبل المراجعين.
	5. راقب بقية زملائك إلى أي مدى يستخدم كل منهم مهارات التواصل ويسجلون ملاحظاتهم.
	6. راقب زملاءك إلى أي مدى يحافظ كل منهم على السرية في أثناء تسجيل معلومات المراجع.
	7. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجّلوها.
	8. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
	9. شارك في تمثيل الموقف أمام زملائك مرة ثانية.

التمرين الثاني:

اسم التمرين: تنظيف اليدين	الوقت المخصص: ساعة
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تراعي الطريقة السليمة عند تنظيف يديك بالماء والصابون.	
التسهيلات التدريبية: صنوبر ماء، صابون، منشفة.	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
2. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
3. المحافظة على النظافة الشخصية.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1 - بلل يديك بالماء
	2 - ضع الصابون وافرك يديك جيدا
	3 - ورّع رغوة الصابون على ظهر الكف
	4 - احرص على أن تظل الصابون بين الأصابع
	5 - اعمل قبضة بأصابع كل يد
	6 - افرك كل إبهام بشكل جيد

	<p>7 - اضغط بأصابع كل يد على اليد الأخرى</p>
	<p>8 - جفف يديك جيدا باستخدام منشفة نظيفة</p>

التمرين الثالث:

<p>اسم التمرين: تعقيم الأدوات باستخدام جهاز أوتوكلاف الوقت المخصص: ساعتان</p>
<p>الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تراعي الطريقة السليمة في تعقيم الأدوات باستخدام جهاز التعقيم - أوتوكلاف Autoclave.</p>
<p>التسهيلات التدريبية: جهاز أوتوكلاف، أدوات طبية، صنوبر ماء، صابون، منشفة.</p>

1 - 9 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع المحافظة على نظافة وترتيب غرفة استقبال المراجعين وغرفة الانتظار.			
2	أستطيع تحديد شروط جاهزية العيادة لاستقبال المراجعين.			
3	أستطيع تجهيز أدوات وأجهزة العيادة.			
4	أستطيع استقبال المراجعين والتواصل معهم باحترافية.			
5	أستطيع المحافظة على سرية المعلومات الطبية للمرضى.			
6	أستطيع تحديد مبادئ السلامة العامة في المكتب الطبي.			

هدف التعلم الثاني: أن يتواصل المنسق الإداري الطبي هاتفياً مع مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تتواصل هاتفياً مع مراجعي عيادات الأطباء الخاصة، والعيادات الخارجية في المستشفيات.

المصادر استعن بما يأتي:	أنشطة التعلم قم بما يأتي:
- الوحدة التدريبية الأولى	- دراسة المادة التعليمية
- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار	- تنفيذ الأنشطة والتمارين
- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.labtestsonline.org ; www.hopkinsmedicine.org ; www.mayocliniclabs.com ; www.healthline.com	- مصادر تعلم إضافية
- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والمستشفيات	- التدريب العملي
- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء	- إعداد تقرير لحالة تطبيقية

2 - استقبال الاتصالات الهاتفية

يحرص المسؤولون في المكاتب الطبية على اختيار المنسق الإداري الطبي بعناية فائقة؛ لأن المنسق الإداري الطبي يسهم بشكل فعال في تحسين صورة المكتب الطبي أمام المراجعين وأصحاب العلاقة، ومن الأسباب العامة لنجاح المنسق الإداري الطبي توفر مهارات استقبال ومعالجة الاتصالات الهاتفية.

2 - 1 التحدث على الهاتف

تعد الاتصالات الهاتفية من أهم وسائل التواصل بين الناس؛ لأنها تعني في كثير من الأحيان عن الاستفسارات الكتابية كما أنها تعدّ قناة حيوية من قنوات الاتصال التي تنساب بواسطتها المعلومات والبيانات إضافة إلى أن الاتصال الهاتفي يتميز إلى حد ما بما يتيح للمتصل من فرصة لشرح وجهة نظره ومناقشتها مع المتصل به بشكل لا يتوفر في الاتصال المكتوب وحتى يحقق الاتصال الهاتفي كل أولئك لا بد من الاهتمام بقواعد الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي، وأصول التحدث على الهاتف، والقواعد العامة في تلقي المكالمات الهاتفية والقواعد الواجب مراعاتها عند طلب الغير.

أ - مميزات الاتصالات الهاتفية

تعد الاتصالات الهاتفية من أهم وسائل التواصل بين الناس؛ لأن الاتصالات الهاتفية تتميز بالآتي:

- قلة التكاليف.
- السرعة في نقل المعلومات والبيانات.
- كثرة الاستخدام.
- سهولة الاستخدام.

ب - قواعد استخدام الهاتف

للاتصال الهاتفي أصول وآداب وفنون يجب على المنسق الإداري الطبي معرفتها وإتقانها لأداء عمله بشكل سليم، وكذلك كي يستطيع تحقيق رضا المراجعين والمسؤولين في المكتب الطبي، حيث من السهل جدا الحكم على أي مكتب طبي من خلال جودة استقبال الاتصالات الهاتفية. ومن أهم قواعد الاتصال الهاتفي الآتي:

- **موقع جهاز الهاتف:** أفضل مكان لوضع جهاز الهاتف هو أن يكون على يسار المنسق الإداري الطبي وفي متناول يده بشكل مريح. وهذا الوضع للهاتف يساعد المنسق الإداري الطبي على رفع سماعة الهاتف باليد اليسرى واستخدام اليد اليمنى لتدوين الملاحظات، ولا بد أن يقوم المنسق الإداري الطبي بتوفير أقلام وأوراق ونماذج خاصة لتدوين المعلومات التي يحصل عليها في أثناء التحدث مع المراجعين.
- **المهارة في التعامل مع أجهزة الهاتف:** يجب على المنسق الإداري الطبي أن يكون قادراً على تشغيل أجهزة الهاتف المتطورة بكفاءة وفاعلية، وأن يكون ملماً بطرق برمجتها بما يخدم مصلحة العمل وضمان عدم توقفها.
- **المهارة في بناء العلاقات الحسنة وتطويرها:** ينبغي على المنسق الإداري الطبي أن يتحلى بآداب الحديث بصفة عامة، وأن يكون صوته مسموعاً وواضحاً في أثناء الحديث على الهاتف. كما أن المهارة في اختيار الألفاظ المناسبة والصحيحة مع المتحدث والتفرغ التام لإجراء الاتصالات الهاتفية تعد آداباً أساسية ينبغي أن يراعيها المنسق الإداري الطبي في أثناء استخدام الهاتف.
- **سجل الاتصالات الهاتفية:** على المنسق الإداري الطبي تدوين المعلومات التي يتم تبادلها في أثناء الاتصالات الهاتفية وتنظيمها، والتعرف على أسلوب المكتب الطبي في التعامل مع الاتصالات الهاتفية، واستخدام النماذج الخاصة بذلك، كنموذج الاتصالات الواردة، أو الصادرة، وتسجيل الاتصالات الخاصة.

- **عدم تقديم معلومات:** لا يقدم المنسق الإداري الطبي أي معلومات مثل نتائج فحص أو نصيحة طبية إلى مريض عبر الهاتف. ويعدّ عمل المنسق الإداري الطبي إدارياً، وليس بديلاً للممرض أو الممرضة، فالمنسق لا يقوم بواجبات التمريض في المكتب.

نشاط: لعب الأدوار

1. يقوم المدرب بتوزيع المتدربين إلى مجموعات، ومن ثم يتم اختيار أحد أعضاء المجموعة ليقوم بدور (المريض) وآخر بدور (المنسق الإداري الطبي).
2. المريض يتحدث على الهاتف بالعبارات الآتية، فعلى المنسق الإداري الطبي تقديم الإجابة المناسبة، بينما يقوم بقية أفراد المجموعة بتدوين الإجابات ثم مناقشتها، واختيار أفضل إجابة على هذه الأسئلة.
 - لقد أجريت فحصاً الأسبوع الماضي، ما النتائج؟
 - لدي شعور بالحرقة في حلقي ماذا يجب علي أن أفعل؟ لا أريد أن أضيع الوقت في عيادة الطبيب.
 - أعطاني الطبيب وصفة جديدة الأسبوع الماضي، وأنا أشعر بصداع شديد، فماذا أفعل؟
 - طلب مني الدكتور أن اتصل على العيادة بعد أسبوع؟

ج - أصول التحدث على الهاتف

إن المراجعين قد يحكمون على أداء المكتب الطبي عن طريق الاتصالات الهاتفية. لذا، على المنسق الإداري الطبي أن يتعامل بلطف وكياسة مع الاتصالات الهاتفية الواردة والصادرة. الاتصالات الهاتفية الواردة: هي الاتصالات الهاتفية التي ترد إلى المكتب الطبي، وعلى المنسق الإداري الطبي أن يتبع الإرشادات الآتية:

- الحرص على الرد بالسرعة الممكنة، وأن لا يترك جرس الهاتف يرن أكثر من ثلاث مرات.
- أن يبادر المنسق الإداري الطبي بالتعريف بنفسه واسم المكتب الطبي مباشرة.
- الإنصات الجيد والتركيز على ما يقوله لك المتصل، وأن تمنحه الوقت الكافي كي يكمل حديثه، وأن تستوضح من المتصل إذا كان لديك غموض أو سوء فهم عن المعلومات التي نكرها لك.
- عدم مقاطعة المتصل، وتشعره بأنك متابع له ومنصت، مثلاً عن طريق قول كلمة "نعم"، أو كلمة "مفهوم" أو أي كلمة مشابهة بين الحين والآخر.
- أن تكون دقيقاً في جمع المعلومات والبيانات من المتصل وتدوينها.
- أن تحرص على تزويد المتصل بالمعلومات التي يريدتها إذا كانت المعلومات في حدود صلاحياتك أو توجيهه للجهة المسؤولة بكياسة. مثلاً أن تقول له: "أنا آسف، لا أستطيع أن أخدمك أو أساعدك في هذا

الموضوع، ولكن بإمكانني تحويل مكالمتك الى الجهة المختصة للاستفسار منهم. هل ترغب في تحويلك إلى الجهة المعنية؟".

- على المنسق الإداري الطبي التخلص من جميع العوامل التي قد تحدث ضوضاء وتؤثر في سماع صوت المتصل، مثل أجهزة المذياع أو التلفزيون، أو آلة التصوير، أو الهاتف الخليوي.
 - في حالة وجود أكثر من هاتف في المكتب وكنت مشغولاً بالرد على أحد الهواتف، وورد اتصال آخر؛ احرص على الاستئذان من المتصل الأول بلباقة كي تتمكن من الرد على الهاتف الثاني.
 - يجب أن يحرص المنسق الإداري الطبي على عدم إطالة مدة الانتظار، وأن يشعر المتصل بأنه يشكر له انتظاره ويقدر صبره، وإذا لزم الأمر أن يكون الانتظار طويلاً أكثر، كالبحث عن المعلومات معينة تستدعي وقتاً إضافياً، يجب توضيح ذلك إلى المتصل، وأخذ رقمه وأن تقوم بالاتصال به لاحقاً.
 - على المنسق الإداري الطبي أن يتأكد دائماً بأن الطبيب أو مديره مستعد لتلقي الاتصال، بعد معرفة اسم المتصل ووضعه على الانتظار، ثم يقوم المنسق الإداري الطبي بإبلاغ الطبيب أو المدير باسم المتصل لمعرفة مدى رغبته في تلقي الاتصال أم لا.
 - في حالة تلقيت اتصال طارئ ومهم والطبيب يقوم بالكشف عن أحد المرضى، فلا تقاطع الطبيب؛ بل أرسل مذكرة صغيرة عن الاتصال الطارئ واتبع تعليمات الطبيب. وغالباً ما يكون هناك إتفاق مسبق بين المدير والمنسق الإداري الطبي على كيفية التعامل مع الاتصالات الطارئة تفادياً للإحراج والازعاج.
 - يجب أن يبرر المنسق الإداري الطبي للمتصلين أسباب عدم وجود الطبيب في العيادة.
- الاتصالات الهاتفية الصادرة:** يجري المنسق الإداري الطبي العديد من الاتصالات الهاتفية مع أشخاص داخل المكتب الطبي وخارجه، وذلك لأسباب مختلفة كتحديد مواعيد، أو جمع معلومات لتنظيم وتنسيق العمل، ولكي تكون الاتصالات الصادرة فعّالة، يفضل اتباع الإرشادات الآتية:
- التخطيط الجيد والمنظم لأي اتصال وذلك بتحديد الهدف من الاتصال والمعلومات التي تود الحصول عليها بشكل دقيق. والتخطيط الجيد والمنظم للاتصالات الصادرة يوفر الوقت والجهد، ويقلل من الأخطاء، ويوفر المال خاصة في الاتصالات الدولية، ويحقق الدقة في المعلومات، ويترك انطباع جيد لدى مستقبل الاتصال.
 - كتابة الملاحظات والأسئلة التي يرغب المنسق الإداري الطبي أن يسألها في الاتصال الهاتفي مع تجهيز جميع المستلزمات الخاصة بذلك.
 - على المنسق الإداري الطبي أن يتأكد من أرقام الهواتف التي يتصل بها، وأن يعرف أسماء الأشخاص الذين يريد الاتصال بهم.
 - أن يكون المنسق الإداري الطبي صبوراً عند الاتصال، وأن لا يقطع الاتصال عند تأخر المستقبل في الرد، ويفضل الانتظار حتى سماع جرس الهاتف من 6 إلى 8 مرات.
 - عند رد المستقبل إبدأ بالتعريف بنفسك وبالمكتب الطبي الذي تعمل فيه قبل أن يطلب منك ذلك.

- إذا كنت تعتقد بأن اتصالك سيطول وضح ذلك لمستقبل اتصالك مع ذكر الأسباب، كما عليك أن تستفسر من مستقبل اتصالك إن كان وقته يسمح بذلك.
- إذا كنت تنوي إجراء اتصال هاتفي لربط المراجع مع الطبيب أو مع المدير، تأكد من أن وقت الطبيب أو المدير يسمح باستقبال الاتصال في هذا الوقت.
- أن ينهي المنسق الإداري الطبي الاتصال بطريقة ودية ومؤدبة.
- أن يلتزم المنسق الإداري الطبي بالإيجاز ما أمكن.

2 - 2 التحية الرسمية

قبل البدء بأي مكالمة هاتفية؛ ينبغي مراعاة قواعد وأصول التحدث على الهاتف ومنها:

1. بعد رفع سماعة الهاتف، يجب المبادرة بإلقاء التحية الافتتاحية، مثل:

▪ السلام عليكم.

▪ صباح الخير (أو مساء الخير).

2. ينبغي ذكر اسم المكتب الطبي الذي تعمل فيه، مثل:

▪ عيادة الشفاء للأمراض الصدرية

▪ مستشفى الحنان للأمراض النسائية

3. ذكر كلمة أو عبارة ترحيب، مثل:

▪ تفضل!

▪ كيف ممكن أساعدك.

▪ كيف أستطيع أن أخدمك.

محادثة هاتفية (مثال)

- تعمل (سلوى) في (عيادة الشفاء للأمراض الصدرية) بوظيفة منسق إداري طبي.
- رن جرس هاتف التليفون، وبعد رفع السماعة، بادرت بالقول:
سلوى: صباح الخير! معك عيادة الشفاء للأمراض الصدرية،
▪ اسمي سلوى، تفضل: كيف ممكن أساعدك؟
المريض: أنا ماجد سعيد، اتصلت حاب أعرف نتيجة تصوير الأشعة.
سلوى: نشرفنا سيد محمود وشكرا لاتصالك بعيادة الشفاء للأمراض الصدرية.
▪ أنا سجلت استفسارك، ورقم تلفونك عندي. وبكل سرور سأستفسر لك عن نتائج التصوير الطبي التشخيصي، وأستشير الطبيب، وسأصل بك في أقرب وقت.

نشاط: ارسـم ابتسامة على صوتك!

- صوت المتحدث على الهاتف تظهر شخصيته، وله تأثير كبير في اقناع ورضا المتصل.
- التحدث بطريقة منفرة أو مزعجة تجعل المتصل يشعر بأن المنسق الإداري الطبي غير مبال؛ وهذا قد يؤدي إلى تشويه صورة المكتب الطبي في نظر المراجعين.

← التحدي: اتصل مع أحد زملائك وتحدث معه بطريقة تستطيع من خلالها أن ترسم ابتسامة على صوتك وتشعره بأنك ترغب في مساعدته.

2 - 3 الأصوات المزعجة

عند الحديث وجها لوجه فإن لغة الجسد والإيحاءات تضيف معنى إلى الكلام ويساعد ذلك كل طرف على فهم الآخر؛ أما عند الحديث على الهاتف فإن العامل الوحيد الذي يؤثر على الطرف الآخر هو صوت المتحدث. لذا ينبغي أن يحرص المنسق الإداري الطبي على أن يكون الكلام واضحاً، وتجنب الحديث بصوت مرتفع، والحرص على أن لا يسمع المتصل أصوات خارجية مزعجة، مثل صوت شرب القهوة، أو صوت مضغ الطعام، أو صوت المذياع أو التلفزيون، وغير ذلك من الأصوات التي تشوش على المتصل.

2 - 4 التعامل مع الاتصالات الخاطئة

عندما يرد اتصال خاطئ أو عشوائي أو لأيسبب آخر، مثل أن يتصل شخص يريد التسلية أو المعاكسة؛ هنا يجب على المنسق الإداري الطبي أن يكتفي بإخباره أن هذا الرقم خطأ بتأدب بالغ، وأن ينهي الاتصال بهدوء وحسن تخلص، مع عدم الإلتفات إلى أي عبارات جريئة، أو عاطفية قد تصدر عن الشخص المتصل. أما إذا قام المنسق الإداري الطبي بالاتصال على رقم وتبين أن الرقم غير صحيح، فعليه أن يتأكد من اسم مالك الخط، مثلاً أن يقول: "هل هذا هاتف فلان؟"، ثم يعتذر من الشخص الذي استقبل اتصال. ويجب أن يحذر المنسق الإداري الطبي بأن لا يذكر له رقم الهاتف الصحيح الذي يريد الاتصال به.

المعاكسة الهاتفية

عندما يكتشف المنسق الإداري الطبي بأن المتصل هدفه من الاتصال هو المعاكسة، فيجب عدم الإيحاء للمتصل بأنه تم سماع صوته والإلتزام بالصمت. وإذا عاد ليتصل مرة أخرى فربما يلجأ بعض المنسقين الإداريين الطبيين إلى ترك سماعة الهاتف مفتوحة. أما إذا تكرر هذا السلوك من نفس المتصل، فيجب إبلاغ الموظف المسؤول أو الطبيب لحجب رقمه أو لإتخاذ إجراء قانوني بحق المتصل.

2 - 5 تنظيم مواعيد المراجعة

جدول المواعيد هو أداة يستخدمها المكتب الطبي لتنظيم الوقت بهدف استثمار وقت العمل بأقصى فاعلية ممكنة. وعند تحديد موعد المراجعة هاتفياً، لا بد من القيام بالإجراءات الآتية:

- تسجيل معلومات الموعد في سجل مواعيد المراجعة.
 - تسجيل معلومات الموعد في مفكرة الطبيب (إلا إذا رغب الطبيب بعدم تثبيت مواعيد المرضى في مفكرته الخاصة).
 - تأكيد الموعد عن طريق إرسال رسالة نصية مع الاحتفاظ بصورة من الرسالة.
- وسيتم تفصيل كيفية التعامل مع جدول المواعيد في البند اللاحق من هذه الوحدة.

2 - 6 التواصل مع الأقسام

إن التواصل هو المحرك الأساسي لتشكيل بيئة عمل مريحة وفعّالة. فمن المهم أن تكون علاقتك مع زملائك في الأقسام ومكاتب الرعاية الصحية الأخرى علاقة مبنية على الاحترام والتعاون. هذه العلاقة التي تقوم بنائها من خلال التواصل الفعال مع زملائك في الأقسام الأخرى غالباً ما تكون مفيدة خاصة عندما يحتاج الطبيب إلى استشارة طبية حول حالة مرضية طارئة.

عرّف بنفسك

إن زملائك في المكاتب الطبية الأخرى مشغولون بأعمالهم، ولديهم تحديات مشابهة للتحديات التي تواجهها في مكتبك؛ لذا يجب تفهم ذلك، والتعاون معهم، ومعاملتهم كما تحب أن يعاملوك. فعلى سبيل المثال، إذا تم تعيينك في عيادة أحد الأطباء فيجب عليك أن تتعرف على جميع الأشخاص العاملين في العيادة والأقسام والجهات ذات العلاقة؛ لأنك ستتعامل معهم بصورة يومية.

بادر بتقديم نفسك لهم. مثلاً، يمكنك أن تبسم وتقول:

- صباح الخير، اسمي ابتسام الماهر - أنا المنسق الإداري الطبي الجديد في عيادة الدكتور سمير.

- "أردت أن أقدم نفسي حتى تعرفون مع من تتحدثون على الهاتف".

سيساعد هذا في بناء علاقة جيدة مع زملائك، ويجعل التواصل والتعاون معهم أسهل بكثير.

2 - 7 التواصل مع أطباء الاختصاص

يتطلب عمل المنسق الإداري الطبي التواصل اليومي المستمر مع الأطباء في عيادات الاختصاص. فعلى المنسق الإداري الطبي الالتزام بقواعد التواصل الفعال، ومنها:

- عند التحدث مع الطبيب أظهر له دائما الاحترام والرغبة في تقديم المساعدة والتعاون.
- حين تخاطب الطبيب فأنت بحاجة دائما إلى استخدام لقبه (دكتور) وليس اسمه الأول. إنها علامة على الاحترام ومهمة للغاية في موقع العمل.
- حين تستخدم لقب الطبيب عند مخاطبته أو التحدث عنه أمام المراجعين أو الزملاء، فأنت لاتظهر فقط احترامك للطبيب، بل تظهر أيضا احترامك للعلم الذي يحمله، وتظهر احترامك لمهنة الطب التي لا يسمح لأي شخص أن يمارسها إلا بعد أن يقضي سنوات طويلة من عمره في الدراسة، وبعد أن يجتاز امتحانات عديدة.
- يجب على المنسق الإداري الطبي التأكد من أن المرضى يخاطبون الطبيب باستخدام لقبه أيضا. وبعد أن تعرفت على كيفية التواصل هاتفيا مع المراجعين، ستتعرف فيما بعد على كيفية تدوين مواعيد المراجعين في السجلات المعدة لهذا الغرض.

2 - 8 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. إذا قام المنسق الإداري الطبي بالاتصال على رقم هاتف وتبين أن الرقم غير صحيح، فعليه أن
 - أ. يذكر رقم الهاتف الصحيح ويتأكد من صحته عن طريق الشخص الذي استقبل الاتصال.
 - ب. يسأل الشخص الذي استقبل الاتصال عن رقم الهاتف الصحيح.
 - ج. يقول: "هل هذا هاتف فلان؟"، ثم يعتذر إن لم يكن هو الشخص المطلوب.
 - د. يطلب من الشخص الذي استقبل الاتصال توصيل رسالة إلى الشخص الصحيح.
2. عندما يتصل أحد المراجعين للاستفسار عن حالته المرضية، يستطيع المنسق الإداري الطبي أن
 - أ. يقترح على المراجع أن يقوم باستبدال العلاج بعلاج آخر.
 - ب. يقترح على المراجع تحديد موعد لمراجعة الطبيب، إذا لزم الأمر.
 - ج. يقدم للمراجع نصيحة طبية.
 - د. يقدم للمراجع معلومات، مثل نتائج التحاليل الطبية.
3. في حالة وجود أكثر من هاتف في المكتب وكنت مشغولا بالرد على أحد الهواتف، وورد اتصال آخر؛ عليك أن تقوم بـ
 - أ. الاستئذان من المتحدث الأول كي تتمكن من الرد على الهاتف الثاني.
 - ب. وضع الهاتف الثاني في حالة "صامت" كي لا تسمع رنة جرس الهاتف الثاني.

- ج. فتح خط الهاتف الثاني ووضع السماعة على الطاولة.
 د. الانتظار إلى حين انتهاء الاتصال الأول.
4. إذا تأخر الشخص الذي تتصل به هاتفياً بالرد على اتصالك، ينبغي عليك
- أ. قطع الاتصال بعد سماع جرس الهاتف للمرة الثالثة.
 ب. الاتصال مباشرة مرة ثانية.
 ج. الانتظار حتى سماع جرس الهاتف من 6 إلى 8 مرات.
 د. حجب رقم هاتف الشخص الذي حاولت الاتصال به.
5. الأداة التي يستخدمها المنسق الإداري الطبي لتنظيم وقت العمل واستثماره بأقصى فاعلية ممكنة هي
- أ. السجل الطبي للمريض.
 ب. جدول المواعيد.
 ج. ساعة المنبه.
 د. فهرس أرقام الهواتف.

2 - 9 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: استقبال الاتصالات الهاتفية	الوقت المخصص: ساعة ونصف
<p>الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تتعامل بمهارة مع الاتصالات الهاتفية الواردة والصادرة من المكتب الطبي.</p>	
<p>التسهيلات التدريبية: مجموعة من الكراسي، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، دفتر سجل طبي، زي رسمي (مريول)، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.</p>	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
 2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
 3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
 4. المحافظة على النظافة الشخصية.
 5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.
- خطوات العمل:** (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر

الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: - المريض. - مرافق المريض. - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج. - فني الأشعة. - طبيب الأشعة. - المحاسب.
	2. جهّز طاولة الاستقبال والهاتف، والسجلات، وجهاز الحاسوب.
	3. قم باستقبال اتصالات المراجعين.
	4. راقب زملاءك إلى أي مدى يستخدمون مهارات إلقاء التحية الرسمية، ويتحدثون بصوت واضح.
	5. راقب زملاءك كيف يجيبون عن أسئلة المراجعين، ويسجلون الملاحظات والموعد في سجل المواعيد.
	6. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجّلوها.
	7. شارك في إعداد وصياغة اتصال هاتف نموذجي وكتابته.
	8. شارك في تمثيل الموقف أمام زملائك مرة ثانية.

2 - 10 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<ul style="list-style-type: none">■ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل.■ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان.■ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان.■ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة.

▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تحديد أصول التحدث على الهاتف.			
2	أستطيع إلقاء التحية الرسمية بلباقة ومهنية تامة.			
3	أستطيع تجنب الأصوات المزعجة (مثل تناول الطعام، شرب القهوة) في أثناء التحدث على الهاتف.			
4	أستطيع التعامل مع المكالمات الخاطئة.			
5	أستطيع إعداد قائمة المواعيد للمراجعين.			
6	أستطيع التواصل مع الأقسام الطبية والإدارية ذات العلاقة بالمكتب الطبي.			
7	أستطيع التواصل مع أطباء الاختصاص.			

هدف التعلم الثالث: أن يدوّن المنسق الإداري الطبي المواعيد في السجلات المعدة لهذا الغرض

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تدوّن المواعيد في السجلات المعدة لهذا الغرض.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- مصادر تعلم إضافية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.webmd.com ; www.hopkinsmedicine.org ; www.mayocliniclabs.com ; www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والمستشفيات
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

3 - حجز المواعيد

تنظيم مواعيد المكتب الطبي يعد من المهام الأساسية للمنسق الإداري الطبي، ولتنظيم المواعيد أثر كبير في نجاح المكتب الطبي وتنفيذ أعماله بشكل منظم وفعال.

3 - 1 تنظيم جدول المواعيد

التنظيم الجيد لمواعيد المرضى يعني تنظيم حصولهم على العلاج الذي يحتاجونه، الأمر الذي يُفضي إلى ضمان انسيابية المرضى على العيادة أو المستشفى؛ وذلك نظراً لتوافر نظام كفاء في التعامل مع هؤلاء المرضى. وعند الحديث عن تنظيم جدول المواعيد، لا بد من الإشارة إلى:

أ- أهمية المحافظة على مواعيد المكتب الطبي

تكمن أهمية جدول المواعيد في المكتب الطبي وأثره على العمل والعاملين في المكتب الطبي على النحو الآتي:

- يساعد في التخطيط لأعمال المكتب الطبي.
- يسهم في استثمار وقت الطبيب والعاملين في المكتب الطبي بأقصى فاعلية ممكنة.
- يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية السليمة.
- يعزز رضا المراجعين لما يلمسونه من الاهتمام بهم والعدالة في توزيع مواعيدهم.

ب - الغاية من جدول المواعيد

جدول المواعيد هو مستند قانوني وأداة يستخدمها المكتب الطبي لتنظيم الوقت بهدف استثمار وقت العمل بأقصى فاعلية ممكنة. ويقسم وقت عمل المكتب الطبي إلى قسمين:

أ. وقت قابل للتحكم: وهو الوقت الذي يستطيع الطبيب أن يتحكم به، ويعرف كيف يديره، أو لديه الاستعداد والخبرة للتحكم به.

ب. وقت غير قابل للتحكم: وهو الوقت الذي يهدر لأسباب عديدة، منها: الاتصالات الهاتفية الطويلة، أو الخطأ في التخطيط أو في جدولة المواعيد، أو زائرون مفاجئون؛ وغيرها.

ج - مهارات استخدام جدول المواعيد

- استخدم الاختصارات في الكتابة ما أمكن.
 - تجنب الجمل الطويلة؛ لأن السجل ليس فيه متسع لذلك.
 - تجنب استخدام عبارات عامة مثل "الطبيب غير موجود" بل ينبغي أن تحدد مكان وجود الطبيب؛ كي تتمكن من التواصل معه في الحالات الطارئة.
 - عند إلغاء موعد أو تغيير شيء في جدول المواعيد، ضع توقيعك المختصر أو اكتب أحرف اسمك (تذكر أن سجل المواعيد هو مستند قانوني).
 - استخدم أقلام الحبر الجاف أو الحبر السائل، ولا تستخدم قلم الرصاص إلا لكتابة المعلومات غير المؤكدة أو التي تحتاج إلى مراجعة وتدقيق فوري.
 - عند شطب موعد أو عبارة أو كلمة، لا تطمسها، بل ضع سطرًا واحدًا فوقها بحيث تبقى قراءتها ممكنة حتى بعد شطبها. ثم أكتب المعلومة الجديد بجانبها، خاصة عند تغيير التاريخ، أو الوقت؛ كي يتمكن أي قارئ للسجل من معرفة التغييرات التي حصلت على المواعيد.
 - احرص دائمًا على كتابة أرقام الهواتف الخاصة بأي شخص يتم كتابة اسمه في جدول المواعيد؛ كي تتمكن من الاتصال به إذا اضطر الطبيب إلى تغيير المواعيد.
 - لا بد أن تعرف الغاية من موعد المراجعة، فمثلاً إذا كان الأمر يتعلق بنتائج التحاليل الطبية، فإنك تحتاج إلى التأكد من أن هذه النتائج موجودة وجاهزة للطبيب. كذلك إذا كان الموعد من أجل قيام الطبيب بمعالجة المريض عن طريق إجراء معين أو تدخل جراحي، فلا تحتاج فقط إلى تحديد الوقت المناسب، ولكنك تحتاج أيضاً إلى التأكد من أن كافة المستلزمات التي يحتاجها الطبيب متوفرة وجاهزة للاستخدام.
- يبين الجدول (1) نموذجاً لجدول تسجيل مواعيد المراجعين.

الجدول (1): جدول مواعيد المراجعين

جدول المواعيد			
			اسم الطبيب..... التاريخ.....
الوقت	اسم المريض الأول	رقم الهاتف	الغاية من المراجعة
08:00			
08:15			
08:30			
08:45			
09:00			
09:15			
09:30			
09:45			
10:00			
10:15			
10:30			
10:45			
11:00			
11:15			
11:30			
11:45			
12:00	استراحة الغداء		

يمكن تخصيص مدة زمنية محدد لكل نوع من المعاينات وذلك وفقا لرأي الطبيب. مثلا بعض الأطباء يفضل تحديد موعد الزيارة من 45 إلى 60 دقيقة لإجراء فحص شامل لجسم المريض، أو للفحص الأول قبل الولادة. كما يفضل بعض الأطباء تحديد 45 دقيقة لهذا النوع من الفحص. ويبين الجدول (2) المدة الزمنية المخصصة لكل معاينة.

الجدول (2): المدة الزمنية المخصصة لكل معاينة

نوع المعاينة	المدة المتوقعة
فحص شامل للجسم	45 - 60 دقيقة + 30 للمحاسبة
فحص حمل لأول مرة	45 دقيقة
أخذ عينة من المهبل	30 دقيقة
فحص متابعة الحمل	30 دقيقة
متابعة طفل سليم	30 دقيقة
استشارة	20 دقيقة + 20 للمحاسبة
إستئصال شامه	30 - 45 دقيقة

د - نظام المواعيد المحوسب

يعمل النظام المحوسب للمواعيد بشكل مركزي لكل العيادات الخارجية في المستشفى عن طريق نهايات في كل عيادة، حيث ترتبط بخادم رئيس. ويوفر النظام المحوسب للمواعيد الفوائد الآتية:

- السرعة والدقة في تحديد المواعيد وتسجيلها.
- توزيع المواعيد على العيادات المختلفة بشكل يتناسب مع طبيعة الحالات المرضية الخاصة بالعيادة والوقت المتاح للطبيب في كل عيادة.
- تحضير كشوفات دقيقة بأسماء وأرقام المرضى الذين لهم مواعيد لكل عيادة وإرسالها إلى العيادات.
- حصول المريض على بطاقة موعد للعيادة المختصة مطبوعة إلكترونياً.
- ربط نظام المواعيد مع أنظمة فرعية أخرى، كالسجل الطبي والمحاسبة والصيدلية والتصوير الطبي.
- إمكانية إعطاء مواعيد من مستشفيات، أو مراكز صحية خارج المستشفى.
- في بعض العيادات يمكن حجز مواعيد المرضى مباشرة عن طريق الانترنت، وتأكيداتها من خلال الاتصالات الهاتفية مع إدارة المستشفى.
- يمكن استخدام نظام تذكير للمرضى بمواعيد مراجعاتهم، وذلك عن طريق إرسال رسالة إلى الهاتف المحمول للمريض لتذكيره بموعده الزيارة قبل تاريخ موعده بيوم تقريبا، وذلك لتأكيد حضور المرضى في مواعيدهم.

3 - 2 المعلومات المطلوبة لتحديد موعد المراجعة

- لكل موعد مراجعة من مواعيد المكتب الطبي، ينبغي كتابة المعلومات الآتية في جدول المواعيد، وهي تمثل الحد الأدنى للمعلومات التي غالبا ما يتم تدوينها في سجل المواعيد:
- اسم المراجع (أو المريض)، ومعلومات الاتصال به.

إدارة وقت الطبيب

- يقوم الطبيب بمهام عدة، ويتعامل مع أشخاص وحالات كثيرة.
 - طبيب الأمراض النسائية والتوليد الذي يعمل في عيادته الخاصة، غالباً ما يتم استدعاؤه في آخر لحظة إذا كان هناك حالة ولادة؛ فيضطر إلى تأجيل المواعيد.
 - بعض الأطباء يعملون في المستشفيات بالإضافة إلى مكاتبهم الخاصة.
 - من المتوقع أن يلتحق الطبيب بدورات التطوير المهني بصورة دورية للإطلاع على المستجدات في مجال اختصاصه.
- لذا؛ ينبغي أن يمتلك المنسق الإداري الطبي مهارة إدارة الوقت وتنظيم وقت الطبيب.

- تاريخ الموعد.
- وقت الموعد.
- الهدف من الموعد.
- ملاحظات.

النشاط: سجل المواعيد

صمّم أنت وزملاؤك سجل مواعيد، ثم اكتب موعداً لكل حالة من الحالات الآتية:

الحالات:

- مرحباً، أنا هالة، حامل في الشهر السادس، سقطت على الثلج والتوى كاحلي. وضعت عليه قطعة من الثلج، لكنني لا زلت أشعر بألم شديد، وأنا أريد زيارة الطبيب.
- أنا عدنان، ممثل لشركة بيوكير للأدوية. قامت شركتنا بإنتاج مسكن جديد، وأنا متأكد من أن الدكتور عدنان سليم سيكون مهتماً به. هل سيكون الدكتور حسام موجوداً هذا المساء؟ سأكون في المنطقة، وأرغب بمقابلته بضعة دقائق فقط.
- أنا الدكتور سعيد اتصل بكم من مستشفى الجامعة الأردنية. من فضلك، هل يمكنني التحدث مع الدكتور حسام سليم؟
- مرحباً، أنا نورة، حامل في الشهر السابع، وبدأت أشعر ببعض التشنجات في بطني، هل هذا أمر طبيعي؟ لم أشعر بذلك من قبل، وأعتقد أنه قد يكون هناك مشكلة في حملي. هل يمكنني التحدث مع الطبيب الآن، من فضلك؟ أنا أعلم أنني كنت في عيادته يوم الجمعة الماضي، وقال لي الطبيب أن كل شيء على ما يرام، لكن لم يكن لدي هذه التشنجات. هذا أول طفل لي، ولا أريد أن يحدث أي مشكلة مع طفلي.
- أنا زميلتك رنا حمدان من قسم الإدخال في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. لدينا سرير إدخال لسامي حبيب يوم الثلاثاء الموافق 15 تموز 2019. نحتاج إلى معلومات عن المريض قبل أن يتمكن من استئصال المرارة. يجب على سامي الحضور إلى المستشفى قبل الساعة الثامنة صباح الغد.
- مرحباً أنا جنى وقد أجريت لي عملية جراحية - استئصال الزائدة الدودية - قبل أسبوعين، وأنا بحاجة إلى موعد للمتابعة.

ناقش مع زملائك سجل المواعيد:

- هل قمت بتسجيل كل موعد بشكل صحيح؟
- هل المعلومات كاملة؟
- هل يستطيع أي شخص قراءة كل ما كتبتة؟

3 - 3 رغبة المريض في وقت الموعد

تسعى المكاتب الطبية إلى تلبية رغبات المراجعين إلى أقصى درجة ممكنة؛ لأن رضا المراجعة وتلبية رغباته توضع دائما في رأس أولويات المكتب الطبي. ومن أجل تلبية رغبات المريض بطريقة سليمة غالبا ما تقوم المكاتب الصحية بتقديم نصائح وتوجيهات إلى المراجعين، منها:

- ضرورة الإلتزام بالحضور المبكر قبل موعد المراجعة بنحو عشرين دقيقة.
- في حال الرغبة المراجع في تغيير الموعد ينبغي أن يكون ذلك قبل ساعتين على الأقل من موعد المراجعة.
- في حال عدم إمكانية الحضور في الوقت المحدد أو التأخر في الحضور، فيحق للمكتب الصحي منح هذا الموعد إلى مريض آخر.

3 - 4 التوصل إلى اتفاق مع المريض

قبل التوصل إلى اتفاق نهائي مع المريض على موعد المراجعة، ينبغي للمنسق الإداري الطبي مراعاة عوامل عدة، منها:

- هل يوجد وقت متاح للطبيب؟
- هل وقت المراجعة المطلوب مناسب للمكتب الطبي؟
- كم مدة المراجعة؟
- هل لدى الطبيب مواعيد جديدة لم يتم بعد بتبليغ المنسق الإداري الطبي بها؟
- هل جميع معلومات الاتصال تم الحصول عليها من المراجع؟
- هل تم إبلاغ المراجع بموعد المراجعة؟

النشاط: مواعيد لحالات طارئة

ناقش مع زملائك الحالات الآتية، وحدد كيف ستتعامل مع كل حالة بحيث تستجيب للطلبات وتتعامل مع الوقت بكفاءة؟

الحالات:

- سقط ابني للتو عن السلم، وهو يصرخ ويمسك بذراعه. ماذا علي أن أفعل؟ اسمي تسنيم أمين، وابني اسمه محمد وعمره 6 سنوات.
- مرحبا أنا أعاني من حمى شديدة والتهاب في الحلق. أحتاج إلى إجازة مرضية، هل يمكنني رؤية الطبيب الآن؟
- مرحباً أنا رنا تعرضت لحادث سيارة، وأنا بخير الآن، لكنني أشعر بألم عام، أنا بحاجة لرؤية الطبيب فوراً.
- زوجي سقط للتو من سطح المنزل في أثناء قيامه بتنظيف خزان المياه. يبدو أنه أصيب في كتفه. هل الطبيب موجود في العيادة الآن؟

3 - 5 أسباب تغيير المواعيد

في بعض الأحيان تستجد ظروف لدى المراجعين أو الطبيب، فيضطر إلى طلب تغيير الموعد أو تأجيله أو إلغاؤه. وينبغي أن يفترض المنسق الإداري الطبي بأن هذه الأسباب خارجة عن إرادة الشخص وعليه أن يساعده على حل هذه المشكلة. ومن أجل ذلك، ينبغي مراعاة المبادئ الآتية:

- إن المراجعين الذين لديهم مواعيد مسبقة يجب أن يكونوا موضع اهتمام وهم أصحاب الأولوية.
- إذا اضطرت أي مراجع إلى الانتظار لبعض الوقت بسبب تعديلات حدثت في جدول المواعيد، يجب الاستمرار بالاعتذار منهم، والترحيب بهم، وشكرهم على تحمل عناء الانتظار، العمل على تلبية رغباتهم بأقصى حد ممكن.
- تثبيت المواعيد المؤقتة أولاً بالقلم الرصاص ثم بقلم الحبر، وإذا كانت المواعيد مؤكدة فتثبت منذ اللحظة الأولى بالحبر.
- تثبيت المهام الدورية (ذات طبيعة متكررة) التي يفضل الطبيب تنفيذها في أوقات معينة من اليوم.
- يجب أن يكون هناك وقت كاف بين كل موعد وموعد آخر، مع الإلتباه إلى أن أي موعد قد يمتد إلى وقت أطول مما تم تحديده مسبقاً.
- عند ترتيب المواعيد، يجب أن يكون الترتيب وفقاً للتتابع الزمني، أي وفقاً لتاريخ ووقت حدوثها كل يوم.

3 - 6 تحديد مواعيد المراجعة

لتحديد وتثبيت مواعيد المراجعة وأي إلتزامات أخرى تتعلق بالطبيب أو المكتب الطبي، يقوم المنسق الإداري الطبي بكتابة المواعيد التي سيلتزم بها الطبيب سواء كانت مواعيد مع مرضى أو زائرين آخرين أو مواعيد عمل للطبيب خارج المكتب الطبي. ويتم تدوين هذه المواعيد في سجلين:

- **مفكرة الطبيب (أجندة الطبيب):** وهو المفكرة اليومية الخاصة بالطبيب. والغاية منه تنظيم وقت الطبيب. ويستخدم المنسق الإداري الطبي مفكرة الطبيب لتدوين أي موعد يبلغه به الطبيب، بالإضافة لتذكير الطبيب بالمواعيد القادمة أولاً بأول. ولهذا، يجب على المنسق الإداري الطبي أن يحمل مفكرة الطبيب في كل مرة يدخل فيه إلى غرفة الطبيب، وعند أي اجتماع أو لقاء مع الطبيب، كي يقوم بتدوين المواعيد والملاحظات فور معرفتها.
- **سجل مواعيد المراجعين:** وهو السجل الذي ينظم عمل المكتب الطبي، ويعد المنسق الإداري الطبي هو المسؤول الأول عن سجل مواعيد المراجعين.

النشاط: سجل المواعيد

صمم أنت وزملاؤك فكرة الطبيب وسجل مواعيد المراجعين، ثم اكتب موعد لكل حالة من الحالات الآتية في السجلين:

الحالات:

- أنا والدة ميس وهي في الخامسة والعشرين من عمرها، وتحتاج إلى رؤية الطبيب بشأن مشاكل نسائية.
- ابني جميل يعاني من صداع شديد، ويحتاج إلى رؤية الطبيب (عمر جميل تسع سنوات).
- أبلغتك زوجة الطبيب بأنها مرتبطة هي وزوجها بموعد حفل الساعة السابعة والنصف مساء يوم الخميس.
- أنا نورة أشعر باكتئاب شديد، ولا أستطيع أن أذهب إلى العمل. من فضلك: هل يمكنني رؤية الطبيب؟
- أبلغك الطبيب بأنه سيسافر يوم الأحد القادم إلى مصر للمشاركة في مؤتمر لأطباء الأسنان.
- ابنتي رانيا الصغيرة تتعرض للمضايقات من قبل فتيات صغيرات أخريات في المدرسة. إنها بسن عشر سنوات، وأنا بحاجة لحجز موعد لزيارة الطبيب، تحتاج طفلي رانيا إلى موعد للاستشارة.

3 - 7 بطاقة مواعيد المراجعة

بعد تسجيل وتثبيت موعد المراجعة في سجل المراجعين، يقوم المنسق الإداري الطبي بتسجيل معلومات المراجع والموعد في بطاقة المراجعة ويسلمها للمراجع وذلك لتذكيره بموعد المراجعة.

- غالبا ما تكون بطاقة المراجعة مستطيلة الشكل، ومصنوعة من ورق مقوى، وبأحجام مختلفة، ويفضل أن تكون بحجم البطاقة الشخصية؛ كي يتمكن المراجع من الاحتفاظ بها في محفظته.
- يفضل كتابة بطاقة موعد المراجعة بحضور المراجع نفسه.
- في حال تم تحديد الموعد هاتفيا، فبدلا من بطاقة المراجعة يتم تأكيد الموعد برسالة نصية مع الاحتفاظ بصورة من الرسالة.

وبعد أن تعرفت على تدوين مواعيد المراجعين في السجلات الطبية، ستتعرف فيما بعد على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات.

3 - 8 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثّل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. في الغالب، تتراوح المدة الزمنية المخصصة لإجراء فحص شامل لجسم المريض

أ. من 15 دقيقة إلى 30 دقيقة.

ب. من 30 دقيقة إلى 45 دقيقة.

ج. من 45 دقيقة إلى 60 دقيقة.

د. من 60 دقيقة إلى 75 دقيقة.

2. عند شطب موعد أو عبارة أو كلمة في جدول المواعيد

أ. اطمسها بالمزيلة الأبيض.

ب. قم بحذف الصفحة كاملة من جدول المواعيد.

ج. ضع سطرًا واحدًا فوقها بحيث تبقى قراءتها ممكنة بعد شطبها.

د. استخدم قلم الرصاص فقط.

3. على المنسق الإداري الطبي توجيه المراجع في حالة رغبته تغيير موعد المراجعة إلى الاتصال لتغيير الموعد

أ. قبل 20 دقيقة من موعد المراجعة.

ب. قبل ساعتين على الأقل من موعد المراجعة.

ج. قبل يومين على الأقل من موعد المراجعة.

د. في أي وقت يشاء.

4. عند تغيير مواعيد المراجعة ينبغي إعطاء الأولوية

أ. للمراجعين الذين يزورون المكتب الطبي لأول مرة.

ب. للمراجعين الذين لديهم مواعيد مسبقة.

ج. للزائرين الذين تربطهم بالطبيب علاقة شخصية.

د. للموردين.

5. عند ترتيب المواعيد، يجب أن يكون الترتيب وفقاً

أ. للتتابع الزمني للمواعيد.

ب. لدرجة خطورة الحالة المرضية.

ج. لمكان إقامة المريض.

د. لنوع التأمين الصحي للمريض.

3 - 9 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: حجز مواعيد المراجعة	الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تتسق إجراءات حجز مواعيد مراجعة للمرضى.	
التسهيلات التدريبية: مجموعة من الكراسي، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، سجل طبي، زي	

رسمي (مريول)، مجموعة ملفات، مفكرة يومية، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: <ul style="list-style-type: none"> - المريض. - مرافق المريض. - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج. - طبيبي استشاري.
	2. قم بترتيب مكتب الاستقبال وتحديد موقع مناسب لجهاز الحاسوب والهاتف وسجل المواعيد.
	3. تفقد جهاز الحاسوب والهاتف وسجل المواعيد.
	4. قم باستقبال المراجعين واستخدام جهاز الحاسوب لعمل قائمة للمواعيد في البرنامج المخصص.
	5. سجل الموعد على سجل المواعيد.
	6. اتصل بالمريض لتذكيره بموعد المراجعة.
	7. قم بتحديث قائمة المواعيد واتصل بالمرضى لتحديث موعد المراجعة.

	8. قم بتحديد موعد لمراجعة الأطباء الاستشاريين.
	9. راقب زملاءك إلى أي مدى يستخدمون مهارات التواصل الفعالة في تنسيق إجراءات حجز موعد المراجعة، وتسجيلهم للملاحظات.
	10. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجلوها.
	11. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
	12. شارك زملاءك في تمثيل الموقف مرة ثانية.

3 - 10 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع متابعة مواعيد المكتب الطبي والمحافظة على جداول المواعيد والوثائق اليومية.			
2	أستطيع تحديد المعلومات المطلوبة لعمل موعد مراجعة.			
3	أستطيع تلبية رغبة المريض في اختيار وقت محدد لموعد المراجعة.			
4	أستطيع التوصل إلى اتفاق مع المريض في حال تغيير الموعد.			
5	أستطيع تحديد أسباب تغيير المواعيد.			
6	أستطيع إعداد بطاقة مواعيد المراجعة.			

هدف التعلم الرابع: أن يتعرف المنسق الإداري الطبي على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تتعرف على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- البحث في المواقع الإلكترونية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.hopkinsmedicine.org , www.mayocliniclabs.com , www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والعيادات الخارجية
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

4 - السجل الطبي

السجل الطبي هو ملف يوثق الرعاية الصحية للمريض ومتابعتها، وهو وثيقة سرية يتم الاحتفاظ بها لدى الطبيب للمساعدة في تشخيص حالة المريض، ومتابعة علاجه.

4 - 1 المعلومات التي تطلب من المريض

يبدأ السجل الطبي بمعلومات شخصية عن المريض، تتضمن اسمه ومعلومات الاتصال، ويشمل ذلك العنوان الكامل، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وتاريخ الميلاد، والجنس، كما تشمل هذه البيانات طريقة الدفع مقابل الخدمات، مثل: معلومات التأمين الصحي (إن وجد). وسيكون المنسق الإداري الطبي هو الشخص الذي يأخذ المعلومات الشخصية من المريض، ويفتح للمريض سجل طبي.

أ - ما وظائف السجل الطبي؟

- يعد السجل الطبي وسيلة الاتصال بين المتخصصين في الرعاية الصحية الذين يخططون ويقومون بإجراء الرعاية الحالية والمستقبلية للمريض. ويجب أن يكون السجل الطبي متوافراً في جميع الأوقات وعند الطلب في الوقت المناسب.

- يعدّ السجل الطبي أداة للتخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم لكل أعمال المكتب الطبي.
- السجل الطبي وثيقة قانونية، وهي ملك للطبيب أو المنشأة ولكن يحق للمريض الحصول على معلوماته عند الطلب.
- يستخدم السجل الطبي في جمع البيانات في المسوحات ودراسات صحة السكان.
- السجل الطبي هو مكان مخصص لحفظ جميع وثائق المريض التي يعدّها جميع أعضاء فريق الرعاية الصحية.
- يعدّ السجل الطبي وسيلة تعليم وتدريب وبحث للعاملين في المكتب الطبي.

أسماء السجل الطبي:

تستخدم أسماء متعددة للسجل الطبي، وهي في الغالب لها نفس الدلالة رغم وجود فروقات بسيطة بينها، من هذه الأسماء:

- * السجل الطبي.
- * ملف المريض.
- * سجل المريض.
- * السجل السريري.
- * مخطط المريض.
- * مخطط المستشفى.
- * سجل المريض.

ب - نموذج السجل الطبي

في السجل الطبي لكل مريض يوجد نموذج يسمى نموذج السجل الطبي، ويشمل على بيانات المريض الآتية:
أولاً: بيانات شخصية واجتماعية خاصة بالمريض:

- اسم المريض من أربعة مقاطع.
- الرقم الوطني ورقم السجل الطبي
- الجنس
- تاريخ الولادة
- الحالة الاجتماعية
- المهنة
- الديانة
- العنوان الكامل ورقم الهاتف

ثانياً: بيانات إدارية :

- تاريخ وساعة المراجعة (أو الدخول)
- التأمين الصحي (إن وجد)
- نوع الحالة (مرض أو حادث)

ثالثاً: بيانات طبية:

- التشخيص النهائي Final Diagnosis
- العمليات Operations
- توقيع الطبيب الإختصاصي Signature of the Medical Specialist
- ترميز الأمراض والعمليات Coding Diseases and Operations

- الشكوى الرئيسية للمريض Patient's Main Complaint
- تاريخ المرض الحالي Current Disease History
- السيرة المرضية History of Patient
- الأمراض Diseases
- الإصابات Injuries
- الحساسية Allergies
- التخصينات Immunization
- التاريخ الاجتماعي للمريض Social History of the Patient
- المراحل الرئيسية لنمو المريض Main Stages of Patient Growth
- العادات الشخصية Habits مثل التدخين.
- عدد الأحمال Number of Pregnancies ، إذا كان المريض امرأة ويجب معرفة عدد الأطفال وأعمارهم.

ج - المتطلبات القانونية للسجلات الطبية

تشتري القوانين في معظم دول العالم وجود سجل طبي لكل مريض يعالج في المستشفى، وغالباً ما تحدد هذه القوانين الحد الأدنى من المعلومات التي يجب توافرها في السجل الطبي. والمتطلبات القانونية للسجل الطبي نجدها عادة ضمن الأنظمة الخاصة بترخيص المستشفيات الجديدة. ويتوجب على إدارة المستشفى والمسؤولين عن السجلات الطبية التقيد التام بهذه المتطلبات القانونية ومراعاتها، ولا بد من التأكيد هنا بأنه يجب حفظ سجل طبي لكل مريض حتى بعد انتهاء معالجته في المكتب الطبي أو المستشفى.

د - خصوصية السجل الطبي

المحافظة على الثقة بين المريض والطبيب من أهم العوامل في نجاح الرعاية الصحية المقدمة للمريض. ويجب أن يشعر المريض دائماً بأن ما يقوله للطبيب، أو للمنسق الإداري الطبي، يبقى محصوراً بينهم فقط، ولا يطلع عليه أحد ليس له علاقة بتقديم الرعاية الصحية للمريض. وهذه الخصوصية عنصر أساسي من أخلاقيات ممارسة مهنة الطب وتنص على احترامها القوانين في جميع دول العالم. وتعفي القوانين في غالبية دول العالم الأطباء من الإدلاء بشهاداتهم في القضايا المتعلقة بمرضاهم، إلا بموافقة هؤلاء المرضى. وذلك حتى لا يضطرون إلى إفشاء بعض المعلومات التي حصلوا عليها نتيجة العلاقة الخاصة التي تربط بينهم وبين هؤلاء المرضى. ويستثنى من ذلك قضايا الجرائم، أو القضايا التي قد تهدد أمن الدولة.

هـ - التفويض بإعطاء المعلومات الطبية أو الإطلاع عليها

نظراً لأهمية وخصوصية المعلومات التي يتضمنها السجل الطبي، تعدّ المحافظة على السجل الطبي وعدم إطلاع غير المعنيين على محتوياته من الأولويات التي يجب أن يهتم بها العاملون في مجال الرعاية الصحية. وكقاعدة عامة لا يجوز إطلاع الأشخاص غير المعنيين الذين ليس لهم علاقة بمعالجة المريض، سواء كانوا من داخل

المستشفى أم خارجه، على محتويات السجل الطبي، إلا بعد أخذ موافقة خطية من المريض، أو من ينوب عنه، ويستثنى من ذلك الحالات الآتية:

- استعمال المعلومات لتقديم الرعاية الطبية للمريض.
 - استخدام المعلومات لأغراض الإحصاء.
 - المراجعة الدورية لنشاطات الأقسام الطبية.
 - معالجة بيانات السجل الطبي إلكترونياً.
 - المسوحات والاستعمالات الرسمية لمعرفة مدى تقييد المستشفى بشروط الترخيص أو الاعتماد.
 - استعمال السجل الطبي للبحث الطبي والعلمي على أن يسبق ذلك موافقة خطية من لجنة المراجعة المؤسسية Institutional Review Board, IRB على ألا يظهر اسم المريض في البحث.
 - تقديم المعلومات إلى المحاكم، أو المدعي العام، أو الطبيب الشرعي، وذلك بموجب طلب خطي رسمي.
 - تقديم المعلومات إلى مستشفى أو طبيب آخر لمتابعة معالجة المريض، بعد موافقة المريض.
- ويمكن استخدام نموذج التفويض العام باطلاع الآخرين على محتويات السجل وأخذ المعلومات المطلوبة. ويفضل استعمال نموذج منفصل لهذه الغاية بحيث يكون التفويض أكثر تفصيلاً تجنباً لأيّة مشاكل قانونية قد تحدث نتيجة لعدم تحديد المعلومات المصرح بإعطائها والغاية من استخدامها، وبعد توقيع التفويض من المريض أو من ينوب عنه يحفظ في السجل الطبي ويصبح جزءاً منه. وعندما يكون المريض قاصراً يستطيع ولي الأمر توقيع هذا التفويض بعد إثبات شخصيته. وفي حالة الوفاة يوقع التفويض من الشخص المخول بذلك بموجب إثبات رسمي من الجهات المعنية. وإذا كانت حالة المرض الصحية ناتجة عن حادث أو إصابة، تزود دوائر الأمن بمعلومات عامة تبين نوع الإصابة وسببها والحالة العامة للمريض. وهذه المعلومات عبارة عن تقرير طبي أولي عن حالة المصاب، ولا يشترط في مثل هذه الحالة أخذ موافقة مسبقة من المريض لإعطاء هذه المعلومات. أما المعلومات المفصلة عن حالة المصاب بعد انتهاء المعالجة (التقرير الطبي النهائي أو القطعي) فلا يجوز إرسالها إلا بطلب رسمي من المحكمة المختصة.

وعند إعطاء المعلومات الطبية للجهات المخولة بذلك يفضل عدم تصوير محتويات السجل الطبي وإرسالها إلى الجهات المعنية؛ لأن هذا الأسلوب قد يكشف معلومات لا يرغب المريض بإطلاع أحد عليها، وقد يسيء البعض فهم أو تفسير بعض المعلومات الطبية المدونة في السجل الطبي. ويفضل أن يقوم الطبيب بكتابة تقرير ملخص عن حالة المريض تناسب الغرض الذي طلبت من أجله هذه المعلومات. وسوف نتعرف في الوحدة الثالثة على كتابة التقارير الطبية وأنواعها.

و - تسجيل المرضى في العيادات الخارجية

تبدأ عملية فتح السجل الطبي للمريض في العيادات الخارجية بتدوين البيانات الشخصية، مثل اسمه وعمره وعنوانه، مع تسجيل اسم أحد أقاربه أو أصدقائه للاتصال به إذا لزم الأمر. ثم يقوم المنسق الإداري الطبي بترقيم السجل الطبي، وتسليم المريض البطاقة الطبية الخاصة به. بعد ذلك يقوم بنقل سجل المريض إلى العيادة المتخصصة بحالة المريض؛ من أجل الكشف على حالته وتدوين البيانات الطبية.

ز - تسجيل المرضى في قسم الطوارئ

تبدأ عملية التسجيل الطبي في قسم استقبال الطوارئ عندما يكون المريض في وضع طارئ فتقدم له الإسعافات الأولية دون التقيد بترتيبات التسجيل الطبي، وفي نفس الوقت يجمع موظفو الاستقبال المعلومات الأساسية الضرورية عن المريض، سواء من المريض نفسه أو من مرافقيه. وبعد التأكد من عدم وجود سجل سابق للمريض في المستشفى، يتم تدوين المعلومات على نموذج التسجيل بقسم الطوارئ الذي يتضمن بيانات المريض وملاحظات الطبيب، ونتائج الفحص السريري، والتدابير العلاجية التي تم القيام بها، والتوصيات.

4 - 2 محتويات السجل الطبي

السجل الطبي ملف يضم جميع المعلومات المتعلقة بالسيرة المرضية للمراجع، والتشخيص، والاستشارات، ونتائج التقييمات للمريض، وكذلك يشمل جميع الفواتير والبيانات الإدارية.

أ - محتويات السجل الطبي الأساسية

يحتوي السجل الطبي على معلومات حول المريض لاستخدام الطبيب لتشخيصه أو للمساعدة في خطة العلاج. تعدّ هذه المعلومات سرية للغاية ويجب حمايتها. ويسمح فقط للطبيب والمريض والعاملين في المكتب الطبي الذين يتعاملون مع حالة المريض الاطلاع على السجل الطبي للمريض. وفي الغالب يحتوي السجل الطبي للمريض على الأمور الأساسية الآتية:

- نماذج إدخال المريض إلى المستشفى وخروجه (وستتعرف على هذه النماذج في الوحدة الثالثة).
- السيرة المرضية: إن التخصصات الطبية المختلفة تحتاج إلى المعلومات مختلفة. وفي معظم الأحوال يحتاج الطبيب إلى معرفة السيرة المرضية للمريض من أجل إجراء التشخيص. وتشمل السيرة المرضية قائمة الأمراض التي تعرض لها المريض، والعمليات الجراحية السابقة، والأدوية، والحساسية للأدوية.

نموذج السيرة المرضية

الهدف الأساس من الحصول على السيرة المرضية للمريض وإجراء الفحص السريري هو مساعدة الطبيب المعالج في الوصول إلى التشخيص الدقيق. فالمعلومات التي يتوصل إليها الطبيب هنا بالإضافة إلى المعلومات التي يحصل عليها من تقارير الفحوص التشخيصية الأخرى (تحاليل المختبر والتصوير الطبي) تشكل جميعها المصدر الأولي للتشخيص النهائي للحالة المرضية، ومن ثم رسم الخطة العلاجية المناسبة للمريض.

وتختلف المستشفيات في تصميم البيانات التي يجب أن يشتمل عليها هذا النموذج فبعض المستشفيات تترك هذين النموذجين أبيضين تماماً. ورغم أن هذه الطريقة تعطي الأطباء الحرية الكاملة لكتابة المعلومات التي يرونها مناسبة إلا أنها تؤدي إلى تفاوت كبير بين الأطباء في تسجيل المعلومات المطلوبة وبالتالي عدم تجانس محتويات السجل الطبي وصعوبة مراجعته وتحليله.

- **الفحص السريري:** هو الفحص الطبي للمريض في سريره، حيث يعاين الطبيب أجهزة الجسم الرئيسية.
- **قياس العلامات الحيوية:** ويقصد بها الفحوصات الأربعة: ضغط الدم، والنبض، ودرجة الحرارة، والتنفس، بالإضافة إلى قياسات أخرى مثل طول المريض وثقله (كتلته).
- **الفحوصات ونتائجها:** إذا احتاج الطبيب إلى معلومات مختبرية أو تصوير تشخيصي، فقد يطلب من المنسق الإداري الطبي الاتصال بالجهة المعنية، وطلب إرسال البيانات إلى الطبيب (وستتعرف على الفحوصات الطبية في الوحدة الثانية).

ب - قائمة محتويات السجل الطبي للمريض

يحتوي السجل الطبي للمرضى على العديد من النماذج الطبية، وتكون مرتبة وفق النظام المعمول به في المكتب الطبي أو المستشفى. والقائمة الآتية تضم النماذج الطبية الشائع استخدامها في السجل الطبي للمريض:

- نموذج السجل الطبي
- نموذج السيرة المرضية
- نموذج الفحص السريري
- نموذج إدخال المريض
- نموذج أوامر الطبيب
- نموذج التقدم والمتابعة
- نموذج الأدوية والعلاجات
- نموذج التقييم التمريضي
- نموذج التمريض
- نموذج مخطط الحرارة والنبض والتنفس
- نموذج خروج المريض من المستشفى
- نموذج التفويض
- النماذج التي تضاف في حال العملية الجراحية (مثل: نموذج تقرير العمليات الجراحية؛ نموذج التخدير، نموذج الإقرار العام)
- نماذج أخرى تضاف على سجل الطبي وفق الحاجة (مثل: نموذج التصوير الطبي؛ نموذج الاستشارة الطبية؛ نموذج تقارير التحاليل المختبرية).

وسوف تتعرف على العناصر التي تحتوي عليها هذه النماذج في الوحدات القادمة - بإذن الله.

4 - 3 حفظ السجل الطبي للمريض

من مهام المنسق الإداري الطبي جمع المعلومات والبيانات والوثائق المتعلقة بالمكتب الطبي الذي يعمل فيه، سواء كانت هذه المعلومات داخلية أم خارجية. ثم لا بد من تصنيف هذه الوثائق إلى مجموعات ذات خصائص مشتركة

من أجل متابعة الأعمال التي تتضمنها أو حفظها وأرشفتها. يحتاج المكتب الطبي إلى حفظ وأرشفة الملفات بطريقة يسهل استرجاعها وقت الحاجة، وتضم هذه الملفات كل من:

▪ السجلات الطبية

▪ المراسلات

▪ السجلات المالية وقيودها

حفظ الملفات يعني خزن الوثائق والمستندات في مكان محدد، ووفقاً لنظام خاص متفق عليه بين العاملين في المكتب الطبي، حتى يسهل الرجوع إليها في أي وقت وبأقل جهد ممكن.

أ - أهداف حفظ الملفات

- المحافظة على المعلومات النشطة المتعلقة بأعمال المؤسسة وما تحتويه من مستندات، خوفاً من الضياع، أو التلف، أو التلاعب بها.
- الوصول إلى الملفات بأسرع وقت وأقل جهد ممكن.
- استبعاد الملفات التي أصبحت قديمة وغير مطلوبة في الوقت الحالي، ونقلها إلى المستودعات لإتاحة أمكنة الحفظ للملفات الجديدة.

4 - طرق الأرشفة وحفظ السجلات الطبية

لكل مكتب طبي طريقة أو نظام محدد لحفظ الملفات وأرشفتها. وينبغي مراعاة العديد من الأمور عند اختيار أنظمة الملفات، منها:

قبل حفظ الملف
قبل حفظ الملف، على المنسق الإداري الطبي التحقق من الآتي:

- ختم جميع الوثائق التي تم تعبئتها بتاريخ استلامها، وقام الطبيب بتوقيع الوثيقة (وهذا يعني أن الطبيب قد اطلع على المستند وتم اعتماده).
- إنجاز جميع "المهام الواجبة" المشار إليها في المستند.
- إذا كانت الوثيقة تخص شخصين مختلفين، فقم بعمل نسخة ووضعها في الملف المستقل لكل شخص.

- الحجم الكلي للمكتب (معدل عدد المراجعين).
- مساحة المكتب المتوفرة لتخزين الوثائق الورقية.
- عدد العاملين في المكتب الطبي الذين يستخدمون الوثائق.
- الميزانية المتوفرة لتغطية تكاليف حفظ وأرشفة الملفات.
- سرية الملفات خلال وقت العمل.
- سلامة الملفات من أخطار التلف، مثل الحرائق، أو تسرب السوائل إليها مثل الماء.
- إمكانية استرجاع الملفات ومعالجتها بشكل دقيق وسريع وإعادة حفظ الملفات.

أ - أنظمة حفظ السجلات الطبية

هناك أنظمة مختلفة لحفظ وترميز السجلات الطبية وأرشفتها، منها:

- **طريقة الرقم المتسلسل:** تحفظ السجلات الطبية تبعا لتسلسل الأرقام الخاصة بسجلات المرضى وفقا لتعامل المرضى مع المكتب الطبي. وهذا الطريقة سهلة وبسيطة الاستخدام، حيث يأخذ الملف الجديد رقم جديد يتبع آخر رقم ملف في المكتب الطبي. مثلا إذا كان آخر سجل يحمل الرقم 1366، فيقوم المنسق الإداري الطبي بإعطاء الرقم 1367 للسجل الجديد. ومن مزايا هذه الطريق أنه يسهل التعرف على السجل الذي لم يوضع في مكانه على الرف أو في خزانة حفظ السجلات. ولكن من عيوب هذه الطريقة صعوبة تذكر رقم سجل كل مريض خاصة كلما زاد عدد المرضى المراجعين للمكتب الطبي. كما أنه من الصعب توزيع المهام بين العاملين في قسم الحفظ والسجل الطبي بعدالة؛ لأن التركيز غالبا يكون على السجلات النشطة.
- **طريقة المجموعة العددية:** تقوم هذه الطريقة على تقسيم رقم السجل الطبي إلى ثلاث مجموعات، كل مجموعة تتألف من رقمين، حيث لا يقل عدد الأرقام لكل سجل عن ستة أرقام. فكل رقمين لهما دلالة. فإذا بدأنا الترقيم من جهة اليسار تكون دلالة الأرقام على النحو الآتي:
 - أول رقمين يدلان على رقم الخزانة التي يحفظ فيها السجل.
 - الرقمين التاليين يدلان على رقم الرف في الخزانة.
 - آخر رقمين يدلان على الرقم المتسلسل للسجل الطبي على الرف.
- **طريقة اسم العائلة:** حيث يتم ترميز السجل الطبي للمريض باستخدام أول حرفين أو ثلاث من اسم العائلة وتوضع على شكل ملصق على علامة التبويب الجانبية للسجل وفي الزاوية اليمنى العليا.

4 - 5 استعادة الملفات

بالإضافة إلى طرق حفظ النسخ الورقية من السجل الطبي الوارد ذكرها في البند السابق، فإن التطورات التكنولوجية قد وفرت طرقا سهلة لحفظ واسترجاع المعلومات والبيانات لا يمكن لأي مكتب طبي الاستغناء عنها. فمن ضمن هذه الوسائل استخدام الماسح الضوئي Scanner الذي يقوم بتحويل المستند الورقي إلى صورة إلكترونية. كما يوجد العديد من التطبيقات الحاسوبية التي انتشر استخدامها في السجلات الطبية لأغراض خاصة، مثل:

- تنظيم المواعيد.
- الدخول والخروج.
- فهرسة المرضى والسيرة المرضية.
- ترميز وفهرسة الأمراض والعمليات.
- الإحصاءات الطبية.
- تشخيص الأمراض.

أ - نظام السجلات الطبية المحوسب

تعدّ السجلات الطبية مركزاً للمعلومات المتعلقة بمعالجة المرضى في المستشفى، وكلما كبر حجم المستشفى وتعددت نشاطاته كلما كبر حجم المعلومات والبيانات التي يتعامل معها قسم السجلات الطبية. هذا بدوره يجعل الأساليب التقليدية المستخدمة في حفظ هذه المعلومات واسترجاعها أكثر كلفة وأقل فاعلية وكفاءة. ولذلك توجهت المستشفيات الحديثة إلى استعمال الحاسوب لتخزين هذه المعلومات وتبويبها وتحليلها واسترجاعها. وبما أن السجل الطبي يمثل المصدر الأساس للمعلومات التي يعتمد عليها الطبيب في اتخاذ القرارات الطبية المختلفة، فقد نال اهتماماً خاصاً ومميزاً في تكنولوجيا أنظمة المعلومات، فمهما بلغت المعلومات المدونة في السجل الطبي من الدقة والكمال، فإنها تعدّ عديمة الجدوى ولا قيمة لها إذا لم يتمكن الطبيب من استرجاعها في الوقت المناسب. وغياب هذا المعلومات أو عدم توافرها في الوقت المناسب يعدّ من أهم المعوقات في ممارسة مهنة الطب وسبباً رئيساً في تدني مستوى الخدمات والرعاية الطبية التي يحصل عليها المريض.

4 - 6 التواصل مع الأقسام الأخرى لإحضار فحوصات وتقارير المرضى المراجعين

من المهم أن تكون علاقتك مع زملائك في الأقسام الأخرى مثل المختبرات الطبية والتصوير التشخيصي وقسم السجل الطبي علاقة مبنية على الاحترام والتعاون. زملاؤك في الأقسام والمكاتب الطبية الأخرى مشغولون أيضاً، ولديهم تحديات مشابهة للتحديات التي تواجهها؛ لذا يجب تفهم ذلك والتعاون معهم ومعاملتهم كما تحب أن يعاملوك. وبعد أن تعرفت على كيفية استخدام السجل الطبي وحفظ المستندات، ستتعرف فيما بعد على كيفية تدقيق بطاقة التأمين الصحي والنموذج الطبي.

4 - 7 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. يجب أن يشعر المريض دائماً بأن ما يقوله للطبيب، أو للمنسق الإداري الطبي لا يطلع عليه أحد ليس له علاقة بتقديم الرعاية الصحية للمريض. وهذا يسمى
 - أ. العلاقة الشخصية بين المريض والطبيب.
 - ب. الخصوصية.
 - ج. السلامة العامة.
 - د. أخلاقيات ممارسة مهنة الطب.
2. إذا كانت الحالة المرضية ناتجة عن إصابة المريض بأضرار صحية بسبب إعتداء أشخاص آخرين عليه، فعلى المنسق الإداري الطبي

- أ. توقع المريض على تفويض عام قبل تزويد دوائر الأمن العام بالمعلومات.
 ب. توقع المريض على تفويض خاص قبل تزويد دوائر الأمن العام بالمعلومات.
 ج. تزود دوائر الأمن بمعلومات مفصلة عن حالة المصاب.
 د. تزود دوائر الأمن بمعلومات عامة تبين نوع الإصابة وسببها والحالة العامة للمريض.
3. الهدف الأساس من الحصول على السيرة المرضية للمريض وإجراء الفحص السريري هو مساعدة الطبيب المعالج في

- أ. التشخيص الدقيق للحالة المرضية.
 ب. تحديد أنواع التحاليل الطبية والتصوير الطبي التي يحتاجها الطبيب.
 ج. تحديد نوع الاستشارة التي يحتاجها الطبيب.
 د. اختيار الدواء الأقل تكلفة على المريض.
4. إن معاينة الطبيب لأجهزة جسم المريض الرئيسية، تسمى
- أ. الفحص السريري.
 ب. قياس العلامات الحيوية.
 ج. السيرة المرضية.
 د. الفحوصات الطبية.
5. في طريقة المجموعة العددية التي تستخدم لحفظ وترميز السجلات الطبية، فأول رقمين من جهة اليسار يدلان على

- أ. رقم الدور للمريض.
 ب. رقم الخزانة.
 ج. رقم الرف في الخزانة.
 د. الرقم المتسلسل للسجل الطبي على الرف.

4 - 8 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: فتح سجل طبي للمريض (ملف)	الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على فتح سجل طبي للمريض وحفظه.	
التسهيلات التدريبية: مجموعة من الملفات، الكراسي، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، زي رسمي (مريول)، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: - المريض. - مرافق المريض. - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج.
	2. استقبل المراجعين.
	3. جهّز سجلاً ورقياً (ملفاً) للمريض.
	4. جهّز ملفاً إلكترونياً للمريض.
	5. ابحث في جهاز الحاسوب عن سجل المريض في حال وجود زيارة سابقة له.
	6. ابحث في رفوف الخزائن واستعد سجل المريض الورقي في حال وجود زيارة سابقة له.
	7. احفظ ملف المريض مع سجلات المرضى عند الخروج.
	8. راقب زملاءك إلى أي مدى يستخدمون مهارات فتح سجل للمريض وحفظه.
	9. راقب زملاءك إلى أي مدى يراعون شروط المحافظة على السرية في أثناء تسجيل معلومات المريض.
	10. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجلها المتدربون.

11. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
12. شارك زملاءك في تمثيل الموقف مرة ثانية.

4 - 9 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تحديد وتسجيل المعلومات التي تطلب من المريض.			
2	أستطيع تحديد وتنظيم الأوراق المطلوبة داخل الملف.			
3	أستطيع حفظ الملفات في السجل الطبي للمريض وباستخدام جهاز الحاسوب.			
4	أستطيع تحديد طرق الأرشفة وحفظ السجلات المختلفة.			
5	أستطيع استرجاع الملفات من السجل الطبي للمريض وباستخدام جهاز الحاسوب.			
6	أستطيع التواصل مع الأقسام الأخرى لإحضار فحوصات وتقارير المرضى المراجعين.			

هدف التعلم الخامس: أن يدقق المنسق الإداري الطبي بطاقة ونموذج التأمين الصحي

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تدقق بطاقة ونموذج التأمين الصحي.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- البحث في المواقع الإلكترونية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.hopkinsmedicine.org , www.mayocliniclabs.com , www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والعيادات الخارجية
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

5 - استقبال المرضى مع نماذج التأمين الصحي

التأمين الصحي هو تأمين ضد مخاطر الظروف الصحية، وغالبا ما يشمل تكاليف الفحوصات الطبية والتشخيص والعلاج، إضافة إلى تكاليف العلاج الطبيعي والنفسي. كما يتضمن في بعض الأحيان تكاليف الانقطاع عن العمل أو العجز الدائم. ومن جهة أخرى، فإن التأمين الصحي يعد أحد وسائل تشجيع أفراد المجتمع للحصول على الرعاية الصحية؛ لأن بناء المجتمع المنتج والسليم يحتاج إلى أفراد يتمتعون بصحة جيدة.

5 - 1 نموذج التأمين الصحي

تصدر كل شركة تأمين نماذج تسمى نماذج التأمين الصحي وتقوم بتوزيعها على المشمولين بالتأمين الصحي من أجل استخدامها عند الحاجة إلى الرعاية الصحية. ولكن ما العناصر الأساسية التي يتكوّن منها نموذج التأمين الصحي؟

عناصر نموذج التأمين الصحي

يتضمن نموذج التأمين الصحي في أغلب الحالات، العناصر الأساسية الآتية:

- **الطرف الأول وهو مؤسسة التأمين،** وهي الجهة التي تتكفل بتغطية تكاليف الرعاية الصحية أو جزء منها، وهي قد تكون حكومية مثل وزارة الصحة، أو خاصة مثل شركات التأمين الصحي، أو دولية، أو جمعيات خيرية أو منظمات غير ربحية.
- **الطرف الثاني وهو الشخص المستفيد من التأمين الصحي،** وقد يكون المشترك الفرد نفسه فقط أو مع أفراد عائلته. كما قد يستفيد الشخص من التأمين عن طريق شركة أو مؤسسة تربطه بها علاقة عمل أو انتساب عضوية، فمثلا قد يشترك الشخص مثلا ضمن مجموعة الموظفين الموجودين في الشركة التي يعمل فيها والتي تقوم بتوفير خدمة التأمين الصحي لموظفيها من خلال شركة متخصصة بالتأمين الصحي.
- **العقد،** وهو يمثل الشروط التفصيلية لاتفاقية التأمين بين الطرفين، التي توضح مقدار الاقتطاع المالي للتأمين وأسسه والذي غالبا ما يكون شهريا بمبلغ ثابت، كما قد يكون اقتطاعا بنسبة معينة من تكاليف الرعاية الصحية لكل حالة، كأن يدفع الفرد المشترك ما يعادل 10% من كشف الطبيب، أو 20% من رسوم المستشفى أو ثمن الأدوية، وهو ما يسمى نسبة التغطية أو درجة التأمين.
- **طبيعة التغطية،** وتشمل الأمراض والعلاج والإجراءات المنصوص عليها في عقد التأمين فقط.
- **مقدم الرعاية الصحية،** والذي قد يكون مكتب طبي أو مركز صحي حكومي أو مستشفى خاص أو حكومي. ويعتمد ذلك على العقد الموقع بين الطرفين. فمثلا قد يشترط عقد التأمين الصحي أن يكون العلاج فقط في المراكز الصحية والمستشفيات الحكومية فقط، ولا يغطي تكاليف الرعاية الصحية في العيادات الطبية أو المستشفيات الخاصة.

5 - 2 استقبال المرضى مع نماذج التأمين الصحي

- عند وصول المراجع إلى مكتب المنسق الإداري الطبي، واستقباله والترحيب به، وفي حالة وجود تأمين صحي لدى المراجع، يقوم المنسق الإداري الطبي بالإجراءات الآتية:
- يتحقق المنسق الإداري الطبي من أن المكتب الطبي الذي يعمل فيه معتمد لدى شركة التأمين المصدرة لبطاقة التأمين التي يحملها المراجع.
 - التأكد من أن المراجع لديه بطاقة تأمين سارية المفعول وأنها تعود للمراجع نفسه وليس لشخص آخر.
 - التأكد من أن نموذج التأمين الصحي معتمد من الشركة خلال فترة سريان مدة التأمين الصحي الحالية، وليس نموذجا قديما حتى، ولو كان مختوما ومعتمدا من الشركة.
 - التحقق من أن نوع الرعاية الصحية مشمولة في عقد التأمين الصحي للشخص المراجع، وأخذ موافقة شركة التأمين على تغطية تكاليف الرعاية الصحية المطلوبة.

5 - 3 بطاقة التأمين الصحي

بعد استقبال المراجع، ينبغي على المنسق الإداري الطبي التحقق مما يلي قبل القيام بأي إجراء:

- أن بطاقة التأمين سارية المفعول -إذا كان المراجع مؤمناً- انظر الشكل (1).
- أن حامل بطاقة التأمين الصحي هو نفسه المنتفع، في حال عدم توافر الصورة أو عدم وضوحها بإمكانك طلب بطاقة الأحوال المدنية وذلك للتحقق من صورة المنتفع، ومن أجل المطابقة بين اسم المنتفع وتاريخ ميلاده في كلا البطاقتين.
- تحديد نسبة التغطية (درجة التأمين) التي تتكفل بها شركة التأمين المصدرة لبطاقة التأمين.



الشكل (1): نموذج بطاقة تأمين صحي.

في حالات نادرة قد يلجأ بعض الأشخاص إلى التلاعب بالوثائق المتعلقة بالتأمين الصحي، مثل:

- تزوير الفواتير.
- الحصول على علاجات لا يحتاجها الشخص المستفيد من التأمين الصحي شخصياً.
- قيام شخص غير مؤمن باستخدام بطاقة شخص آخر مؤمن صحياً.

5 - 4 طبيعة تغطية التأمين الصحي

كما تعرفت مسبقاً، فإن تغطية التأمين الصحي تشمل الرعاية الصحية والأمراض المشمولة بالعلاج والإجراءات المنصوص عليها في عقد التأمين فقط. لذا يجب على المنسق الإداري الطبي التدقيق على طبيعة التغطية ونسبتها، وتسمى أحياناً بدرجة التأمين أو التحمل، فبعض شركات التأمين ترفض تغطية عمليات تصحيح البصر وتعدّه إجراءً تجميلاً، وينطبق هذا أيضاً على علاجات تقويم الأسنان.

5 - 5 تدقيق المطالبات بعد التحصيل

على المنسق الإداري الطبي التدقيق الوثائق الخاصة بالتأمين الصحي للمراجع؛ لأنه سيقوم بإرسالها إلى شركة التأمين. وسوف يتم شرح ذلك بالتفصيل في الوحدة الثالثة.

5 - 6 مراجعة شركات التأمين

على المنسق الإداري الطبي التواصل مع شركات التأمين للحصول على الموافقات الطبية، وسوف تتعرف في الوحدة الثالثة على الإجراءات التفصيلية التي يجب القيام بها عند مراجعة شركات التأمين.

وبعد أن تعرفت على كيفية تدقيق بطاقة التأمين الصحي والنموذج الطبي، ستتعرف فيما بعد على كيفية تدقيق بطاقة التأمين الصحي والنموذج الطبي.

5 - 7 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. بعد استقبال المراجع في العيادة، وفي حالة وجود تأمين صحي لديه، فإن أول إجراء يقوم به المنسق الإداري الطبي هو

- التحقق من أن العيادة معتمدة لدى شركة التأمين المصدرة لبطاقة التأمين الصحي.
- التأكد من بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول.
- التأكد من بطاقة التأمين الصحي تعود للمراجع نفسه وليس لشخص آخر.
- التأكد من أن نموذج التأمين معتمد من الشركة المصدرة لبطاقة التأمين الصحي.

2. تتضمن نماذج التأمين الصحي إشارة إلى الأمراض والعلاج والإجراءات الطبية التي يشملها التأمين الصحي، وهذا ما يسمى

- طبيعة التغطية.
- نوع التأمين.
- تصنيف الأمراض.
- أنواع العلاجات.

3. يعدّ نموذج التأمين الصحي صحيحاً ومعتمداً، إذا كان

- مختوماً ومعتمداً من الشركة حتى لو كان بتاريخ قبل فترة سريان فترة التأمين الحالية.
- مختوماً ومعتمداً من الشركة خلال فترة سريان مدة التأمين الصحي الحالية.
- مختوماً ومعتمداً من الشركة حتى لو كان مستخدماً من قبل.
- تاريخه جديد حتى لو لم يكن مختوماً ومعتمداً من الشركة المصدرة للتأمين الصحي.

4. إذا كان المريض مؤمناً عليه صحياً، فعلى المنسق الإداري الطبي التحقق من أن الرعاية الصحية المطلوبة

- مشمولة في عقد التأمين الصحي للمريض فقط.
- مشمولة في عقد التأمين الصحي للمريض وأخذ موافقة شركة التأمين على تغطية كافة التكاليف.
- الاتصال مباشرة بشركة التأمين للتحقق من تغطية تكاليف الرعاية الصحية المطلوبة.
- سؤال المريض نفسه هل الرعاية الصحية المطلوبة مشمولة بالتأمين الصحي أم لا.

5. على المنسق الإداري الطبي التحقق من أن حامل بطاقة التأمين الصحي هو نفسه المنتفع، في حال عدم وضوح الصورة الشخصية، يجب

- أ. طلب صورة شخصية من المريض.
- ب. طلب بطاقة الأحوال المدنية من المريض.
- ج. الاتصال بشركة التأمين المصدرة للبطاقة للتحقق من اسم المنتفع وتاريخ ميلاده.
- د. طلب شاهد واحد على الأقل يؤكد بأن حامل بطاقة التأمين الصحي هو نفسه المنتفع.

8-5 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: بطاقة ونماذج التأمين الصحي الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تدقق بطاقة التأمين الصحي والنموذج الطبي.
التسهيلات التدريبية: مجموعة من الكراسي، طاولة، بطاقة تأمين صحي، صورة نموذج تأمين صحي، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، دفتر سجل طبي، زي رسمي (مريول)، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	<ol style="list-style-type: none">1. استمع إلى إرشادات المدرب: يقوم المدرب بتعريف المتدربين بأسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، حيث يتم اختيار بعض المتدربين لتوزيع الأدوار الآتية عليهم:<ul style="list-style-type: none">- المريض.- مرافق المريض.

	<ul style="list-style-type: none"> - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج. - مندوب شركة التأمين. - طبيب شركة التأمين. - المحاسب.
	2. استقبل المراجع وتحقق من سريان بطاقة التأمين.
	3. دقق المعلومات الشخصية للمراجع - الاسم والهوية والنموذج.
	4. دقق نسبة تحمل المريض وسجلها في النموذج.
	5. تواصل مع شركة التأمين؛ لأخذ الموافقات في حال وجود إجراءات خاصة.
	6. قم بتعبئة نموذج التأمين، واستخدم نسخ نماذج التأمين حسب الأصول.
	7. أرسل نماذج التأمين إلى الشركات المعنية.
	8. راقب زملاءك إلى أي مدى يستخدمون مهارات التواصل ويسجلون ملاحظاتهم.
	9. راقب زملاءك إلى أي مدى يحافظون على السرية في أثناء تسجيل معلومات المراجع.
	10. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجلها المتدربون.
	11. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
	12. شارك زملاءك في تمثيل الموقف مرة ثانية.

تعليمات للمتدرب	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (√) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (√) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب. 	

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تدقيق نماذج التأمين الصحي.			
2	أستطيع استقبال المرضى مع نماذج التأمين الصحي.			
3	أستطيع تدقيق بطاقة التأمين الصحي.			
4	أستطيع تحديد نسب التغطية.			
5	أستطيع تدقيق مطالبات التأمين الصحي بعد التحصيل.			
6	أستطيع مراجعة شركات التأمين الصحي.			

هدف التعلم السادس: أن يتبع المنسق الإداري الطبي إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تتبع إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب.

المصادر استعن بما يأتي:	أنشطة التعلم قم بما يأتي:
- الوحدة التدريبية الأولى	- دراسة المادة التعليمية
- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار	- تنفيذ الأنشطة والتمارين
- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.hopkinsmedicine.org , www.mayocliniclabs.com , www.healthline.com	- مصادر تعلم إضافية
- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والمستشفيات	- التدريب العملي
- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء	- إعداد تقرير لحالة تطبيقية

6 - إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب

تعرفت في البنود السابقة من هذه الوحدة لماذا يهتم المنسق الإداري الطبي بجدول تسجيل مواعيد المراجعين، وما الغاية منه، وما مهارات استخدام جدول المواعيد؛ وستتعرف فيما يأتي على الإجراءات والتجهيزات المطلوبة لدخول المريض إلى غرفة الطبيب.

6 - 1 قائمة تسجيل المرضى لإدخالهم

قبل دخول المريض إلى غرفة الطبيب، يكون المنسق الإداري الطبي قد استقبل المراجع، وسجل معلوماته في سجل المواعيد. وبعد ذلك لا بد من التحقق من استكمال الإجراءات الآتية قبل السماح للمريض بدخول غرفة الطبيب.

أ - إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب

فيما يأتي إجراءات وتجهيزات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب:

- إذا كان المراجع قد حجز موعداً مسبقاً سواء من خلال زيارة المكتب الطبي أم عن طريق التواصل عن طريق الهاتف، فعلى المنسق الإداري الطبي إبلاغه بضرورة إحضار جميع الوثائق الثبوتية، مثل بطاقة الأحوال المدنية، ودفتر العائلة في حال إدخال الزوجة أو الإبن أو البنت، وجواز السفر لغير الأردنيين.
- في حال وجود تأمين صحي يجب إحضار بطاقة التأمين الصحي، ونموذج التأمين الصحي، والموافقة المسبقة إذا كانت حالة المريض تتطلب عملية أو تدخل جراحي.
- في حال المريض القاصر (صغير السن) أو كبير السن أو الزوجة، فلا بد من وجود وصي عن المريض سواء الأب أو الزوج أو أحد أفراد العائلة البالغين من الدرجة الأولى، وذلك للقيام بالإجراءات التي تخص إدخال المريض إلى المستشفى أو التفويض لإجراء عملية أو تدخل جراحي إذا لزم الأمر.
- إذا كان الطبيب قد سبق أن عاين المريض وطلب إجراء بعض الفحوصات الطبية، فعلى المنسق الإداري الطبي أن يتحقق من أن جميع الفحوصات المخبرية والصور التشخيصية التي أجريت مسبقاً والخاصة بالحالة المرضية متوافرة في السجل الطبي للمريض.
- توجيه المراجع أو مرافقه لمراجعة قسم المحاسبة لدفع مبلغ تأمين تحت الحساب (في حالة المريض غير المشترك بالتأمين الصحي).
- استئذان الطبيب لإدخال المريض إلى غرفة الفحص.

ب - نتائج التحاليل المخبرية والتصوير الطبي

- إذا كان المريض قد أجريت له فحوصات طبية (تحاليل مخبرية والتصوير الطبي)، فيجب على المنسق الإداري الطبي التعرف على الفحوصات التي استلمها من المريض أو من المختبرات الطبية، والتأكد من أن نتائج الفحوصات جاهزة؛ كي يقوم الطبيب المعالج بمراجعتها مع المريض.
- إذا كان الطبيب قد سبق أن عاين المريض/ وطلب إجراء بعض الفحوصات الطبية، فعلى المنسق الإداري الطبي أن يتحقق من أن نتائج الفحوصات المخبرية والصور التشخيصية التي أجريت مسبقاً والخاصة بالحالة المرضية متوفرة في السجل الطبي للمريض.
- إذا لم تكن نتائج الفحوصات جاهزة، فيجب عليك أن تتصل بالمختبر والحصول عليها قبل إدخال المريض إلى غرفة الطبيب.

6 - 2 إدخال الحالات الطارئة

عندما يكون مكتبك في حالة مرضية طارئة، ويكون الطبيب موجوداً ومشغولاً بمعاينة مريض آخر. فكيف ستصرف؟

- بادر بهدوء لإعلام الطبيب عن الحالة، إما بكتابة وصف مختصر للحالة على قصاصه ورقية وتوصيلها إلى الطبيب، وإما بالاتصال بالطبيب عن طريق الهاتف.
- اتبع توجيهات الطبيب بدقة.

- أبلغ المراجعين في صالة الانتظار بوجود حالة إنسانية طارئة، وهذا يتطلب التعاون من قبلهم من أجل إعطاء أولوية للحالة الطارئة. ويجب على المنسق الإداري الطبي استئذان المراجعين قبل إدخال الحالة الطارئة إلى غرفة الطبيب.

الدفاع المدني والأمن العام

اتصل بالرقم الموحد:

911

- إذا احتجت إلى رعاية طبية عاجلة
- في حالة نشوب حريق
- إذا تعرض المكتب الطبي للسرقة

قد تحدث بعض الحالات الطارئة عندما تكون في المكتب الطبي لوجودك؛ لذا أنت بحاجة إلى تجهيز قائمة بالهواتف الضرورية ووضع سياسة وإجراء محددة بالاتفاق مع الطبيب بشأن ما يمكن أن تفعله في هذه المواقف.

صندوق الطوارئ

ما الأدوات التي يجب أن تتوفر في المكتب الطبي بحيث تشكل مجموعة أدوات الطوارئ أو تسمى أحيانا "حقيبة الطبيب"؟ صندوق الطوارئ غالبا لا يتم استخدامه كمستلزمات داخل العيادة، انظر الشكل (2). وإنما يستخدمه الطبيب في المواقف الطارئة، مثلا إذا انهار مريض في مكان قريب من المكتب الطبي مثل موقف السيارات. يجب أن يتم تحضيرها وتفقدها من وقت إلى آخر، بحيث يتم التحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية للمواد.



الشكل (2): حقيبة الطوارئ.

محتويات صندوق الطوارئ

ما المواد والأدوات الرئيسية التي يحتويها صندوق الطوارئ؟

• الإبر	• سماعة الطبيب
• الأسبرين (21 مغ)	• مقياس ضغط الدم
• رباط ضاغط	• ميزان الحرارة
• ضمادات من مختلف الأحجام	• القفازات (عدة أزواج)
• ضماد مربع من مختلف الأحجام	• قفازات معقمة (2 أزواج)
• زجاجة عينة	• ادرينالين
• أدوات خياطة الجروح	• المحاقن (سرينج)

6 - 3 مساعدة المرضى في غرفة الفحص السريري أو غرفة العمليات

يوجد إجراءات عدّة ينبغي عليك كمنسق إداري طبي القيام بها عند إدخال المريض إلى غرفة الفحص السريري أو إلى غرفة العمليات.

أ- إدخال المريض إلى غرفة الفحص السريري أو غرفة العمليات

- يقوم المنسق الإداري الطبي بالتأكد من جاهزية غرفة الطبيب لاستقبال المريض، وفي حال لم تكن جاهزة يقوم بمساعدة الطبيب أو الموظف المسؤول لتجهيز الغرفة وتعقيمها. ويقوم بعدها بمرافقة المريض لإدخاله إلى غرفة الطبيب.
- يقوم المنسق الإداري الطبي بمساعدة الطبيب أو الممرض المسؤول من أجل إرشاد المريض داخل الغرفة وإبلاغه بكافة التفاصيل التي تخص معيّنته.
- يساعد المنسق الإداري الطبي الطبيب أو الممرض المسؤول في وضع المريض على السرير.
- يساعد المنسق الإداري الطبي الطبيب أو الممرض المسؤول عند قياس العلامات الحيوية وتسجيلها، بما في ذلك تركيب القسطرة الوريدية Cannula، وسحب عينات الدم المطلوبة، وعمل الصور التشخيصية الضرورية وفقاً لتوجيه الطبيب المعالج.

ب - المساعدة في غرفة العمليات

إذا كان المنسق الإداري الطبي يعمل في مستشفى، وفي حال وجود عملية للمريض يساعد المنسق الإداري الطبي الطبيب والممرضين في الإجراءات الآتية:

- إبلاغ المريض وتعريفه بالإجراءات الإدارية والتحضيرية التي تخص العملية الجراحية.
- تزويد المريض بالملابس الخاصة لدخول غرفة العمليات لإرتدائها ومساعدته في ذلك إن اقتضى الأمر.
- عند تحديد موعد التدخل الجراحي لأي مريض، يتأكد المنسق الإداري الطبي من جاهزية المريض من حيث الإجراءات التشخيصية، والعينات المخبرية، والصور التشخيصية، والموافقات التأمينية.
- يقوم المنسق الإداري الطبي بتوصيل العينات وتحت الشروط الصحية الملائمة لكل نوع من العينات إلى القسم المختص.
- يساعد المنسق الإداري الطبي الممرض بإستلام المريض والتأكد من جاهزيته المعنوية، والتأكد من أن حالة المريض الصحية مستقرة؛ وسجله الطبي كامل.

* تنبيه: المنسق الإداري الطبي غير مسموح له إعطاء حقن، أو سحب عينات دم، أو التغذية الوريدية (الكانيولا)، أو تركيب قسطرة، وإنما يقدم المساعدة التي يحتاجها الطبيب أو الممرض عند قيامهم بهذه الإجراءات.

6 - 4 تجهيز الأدوات

مساعدة المنسق الإداري الطبي للطبيب تأخذ أشكالاً عدة؛ حيث يمكن أن تكون من خلال تجهيز الأدوات التي يحتاجها الطبيب للقيام بأي إجراء طبي، وفيما يلي أمثلة على ذلك:



- في البداية، يمكنك أن تساعد الطبيب عن طريق تجهيز جميع الأدوات والمواد التي يحتاج إليها بحيث تكون في متناول يده. مثلاً التأكد من أن أغطية السرير (الشراشف)، انظر الشكل (3)، والمخدات قد تم استبدالها.
- التأكد دائماً من أن القفازات المعقمة متوافرة بسهولة في كل وقت.

الشكل (3): شراشف بيضاء.

- على المنسق الإداري الطبي أن يسأل كل مريض عن سبب وجوده في المكتب الطبي، ولماذا يريد رؤية الطبيب، وبناء عليه تقوم بتجهيز غرفة الطبيب وفقاً لاحتياجات المريض بعد استشارة الطبيب.
- يقوم المنسق الإداري الطبي بتحضير أوعية العينات لإرسالها إلى المختبر للفحص.

على المنسق الإداري الطبي تسجيل معلومات المرضى في النموذج الذي يحتاج الطبيب إرساله مع المريض إلى المختبر أو تصوير الأشعة.



- إذا كان المريض جاهز للدخول إلى غرفة الطبيب، وكان المريض بحاجة لحقنة، فعلى المنسق الإداري الطبي تجهيز وعاء يحتوي على أدوات الحقن، مثل الإبر، والمحقنة (الاسرنج)، والكحول، وضماد، انظر الشكل (4). كما يقوم المنسق الإداري الطبي بتوجيه المريض للكشف عن ذراعه عن طريق إزالة قميصه.

الشكل (4): أدوات في غرفة الطبيب.

- عند قيام الطبيب بخياطة تمزق أو خدش، فيكون دور المنسق الإداري الطبي هو مساعدة الطبيب في تحضير المواد المطلوبة قبل وصول المريض إلى غرفة الطبيب.

في كل إجراء طبي يقوم به الطبيب يحتاج إلى مساعدة مختلفة، وفي الغالب يقوم الطبيب بتحديد نوع المساعدة التي يحتاجها من المنسق الإداري الطبي. والمنسق الإداري الطبي الماهر هو الذي يكون قادراً على التنبؤ باحتياجات الطبيب قبل أن يطلبها، وهذه المهارة تتحقق مع الانتباه والوقت والممارسة.

6 - 5 قياس العلامات الحيوية

يعتمد الأطباء على ما يُعرف باسم العلامات الحيوية للجسم التي تشير إلى مدى استقرار حالة المريض أو اضطرابها؛ وذلك من أجل تقييم وظائف الجسم المهمة، حيث يتم الاعتماد على قياس العلامات الحيوية لتقييم الصحة البدنية العامة للمريض. وتختلف العلامات الحيوية بين الأشخاص؛ وفقا للعمر والجنس والكتلة والصحة العامة.

أ- الفحص الكامل للجسم

يحتاج المرضى إلى الفحص الكامل للجسم Complete Physical Examination, CPX؛ لأسباب عدة، مثل الحاجة إلى تشخيص مجموعة من الأعراض التي لا يمكن تفسيرها بدونه. فعندما يشكو مريض من الشعور بالضيق، وضعف العضلات، والصداع، وألم في البطن ولا يوجد سبب واضح لهذه الأعراض؛ في هذه الحالة يقوم الطبيب بإجراء فحص كامل للجسم CPX. يشمل هذا الفحص معاينة المريض من رأسه إلى أخمص قدميه. يستطيع المنسق الإداري الطبي مساعدة الطبيب عند إجراء هذه الفحوصات أو القيام بإجرائها بنفسه إذا سمح له الطبيب بذلك، مثل قياس الطول، والنتقل (الكتلة)، والعلامات الحيوية الأربعة: درجة الحرارة، ضغط الدم، النبض، والتنفس، بالإضافة إلى تحليل البول وفحص البصر.

من الضروري معرفة السيرة المرضية للمريض، فيستطيع المنسق الإداري الطبي الاستفسار من المريض فيما إذا أجريت له عمليات جراحية منذ آخر فحص كامل للجسم CPX، وهل تناول المريض أدوية خاصة لا يعرف عنها الطبيب. وبمجرد الانتهاء من ذلك، يستطيع المنسق الإداري الطبي قياس طول المريض وقلته (كتلته)، ثم نقل المريض إلى غرفة المعاينة للقيام بفحص العلامات الحيوية.

ب - قياس الطول والنتقل (الكتلة)

يقوم المنسق الإداري طبي بمساعدة الطبيب عن طريق قياس الطول والنتقل (الكتلة) للمريض قبل ذهاب المريض إلى الغرفة مع الطبيب.

قياس طول المريض: عندما تقيس طول المريض اطلب منه أن يخلع حذائه وأن يضع منشفة ورقية في القاعدة، ثم يتم توجيه المريض للتراجع إلى الخلف. في أثناء توجيه المريض للوقوف بشكل مستقيم ما أمكن. في الأردن تستخدم وحدة المتر وأجزأؤه (مثل سنتمتر) لقياس الطول.

قياس ثقل المريض (كتلته): تكمن أهمية قياس ثقل المريض (كتلته) في أن الطبيب يحتاجه لحساب جرعة العلاج المناسبة للمريض. عندما تقيس ثقل المريض (كتلته) ضع منشفة ورقية في قاعدة الميزان، وقبل وقوف المريض على قاعدة الميزان تأكد من أن قراءة الميزان تشير إلى الصفر. بعد ذلك ستطلب من المريض الوقوف على قاعدة الميزان وتسجيل القراءة. بعض الأحيان نفس الجهاز يقيس كل من الطول والنتقل (الكتلة) معا، انظر الشكل (5).



الشكل (5): جهاز قياس الطول والنقل (الكتلة) معا.

قم بتسجيل القراءات في ملف المريض، وإذا قمت بعمل خطأ عند تسجيل القراءات، اشطب الخطأ ووقع أمامه، ثم اكتب القراءات الصحيحة. تذكر أن كل تسجيل يجب أن يكون له تاريخ وسبب الزيارة. أحيانا يسمح بتسجيل القراءات التي قستها على طول الجانب الأيسر من الملف، ثم تقوم بالتوقيع في نهاية المعلومات التي تدخلها لتلك الزيارة.

ج - العلامات الحيوية

تعرف العلامات الحيوية بأنها مؤشرات الحياة، وهي مجموعة من أربعة قياسات تساعد في تحديد خط الأساس لصحة المريض. عندما لا تكون العلامات الحيوية في المعدل الطبيعي فإنها تدل على وجود مرض. إن العلامات الحيوية التي يتم قياسها للمريض عددها أربعة هي:

- درجة حرارة الجسم.
- معدل النبض (معدل ضربات القلب).
- معدل التنفس.
- ضغط الدم.

* **تنبيه:** يجب على المنسق الإداري الطبي معرفة المعدلات الطبيعية للعلامات الحيوية، حيث ان العلم بها سيساعده في تحديد العلامات المبكرة للخطر قبل تدهور حالة المريض، وبالتالي يستطيع إبلاغ الطبيب بذلك، وإعادة جدولة موعد المراجعة مع الطبيب وذلك بتقديم الموعد لتفادي زيادة تدهور الحالة المرضية.

▪ قياس درجة الحرارة

هناك أنواع عدة من موازين الحرارة المتاحة في السوق، بعضها إلكتروني (رقمي)، انظر الشكل (6)، وبعضها زئبقي. يعدّ قياس درجة الحرارة عن طريق الأذن من أكثر الطرق دقة. لماذا؟ لأن هذه الطريقة تستخدم الأشعة تحت الحمراء التي تمر من خلال طبلة الأذن، فتصل الأشعة إلى الغدة الصنوبرية التي تمثل المقياس المثالي لدرجة حرارة الجسم. كما تستخدم مقاييس الحرارة الإلكترونية عن طريق وضعها في الفم، وتكون لها أغشية مستهلكة يتم استبدالها بعد كل استخدام.



الشكل (6): مقياس درجة الحرارة الإلكتروني.

عند قياس درجة الحرارة عن طريق الفم باستخدام مقياس الحرارة الزئبقي، تحتاج أولاً إلى تنظيفه بالكحول، ثم الرج لإظهار الزئبق بالمستوى الطبيعي، ثم تضعه في فم المريض تحت اللسان لمدة ثلاث دقائق. يجب استخدام مقياس الحرارة الزئبقي الزجاجية للأطفال عن طريق وضعه في منطقة الإبط وليس في الفم.

تتغير درجة حرارة جسم المريض من وقت إلى آخر خلال اليوم. لذا؛ يجب على المنسق الإداري الطبي أخذ هذا في الاعتبار عند أخذ درجة الحرارة.

وتقاس درجة الحرارة بوحدة سيلسيوس (مئوية)، وفي بعض الدول تستخدم وحدة درجة فهرنهايت. وسيساعدك الجدول (3) على المقارنة بين الوحدتين لدرجات حرارة شائعة عند قياس حرارة جسم الإنسان.

الجدول (3): تحويل درجة الحرارة بين فهرنهايت وسيليسوس.

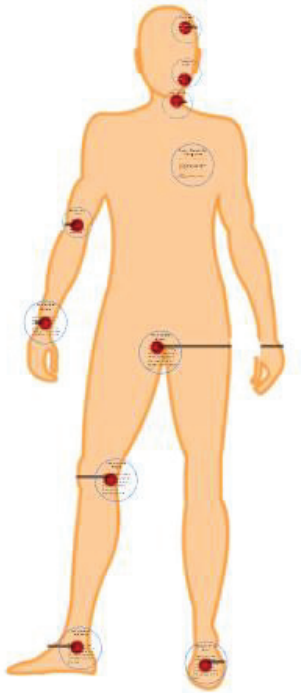
سيليسوس (مئوية)	فهرنهايت
35	95
36	96.8
36.5	97.7
37	98.6
37.5	99.5
38	100.4
38.5	101.3
39	102.2
40	104

المعدل الطبيعي لدرجة الحرارة

درجة الحرارة الطبيعية لجسم الإنسان هي 37 درجة سيليسوس، وقد تزيد أو تنقص بنحو نصف درجة، وأي ارتفاع أو انخفاض يعدّ مؤشراً على وجود خلل ما في الجسم، وفي الغالب تقاس درجة الحرارة بوضع مقياس الحرارة أسفل اللسان، أو خلف الأذن، أو تحت الإبط.

■ قياس معدل النبض (معدل ضربات القلب)

هناك 9 نقاط نبض رئيسة في جسم الإنسان، انظر الشكل (7)، وهي الشرايين الرئيسية. حيث يمكن من خلالها التعرف على النبض بشكل كاف، وهي:



- الشريان الصدغي.
- شريان الوجه.
- الشريان السباتي.
- الشريان العضدي.
- الشريان الكعبري.
- الشريان الفخذي.
- الشريان المأبضي.
- الشريان الظنبوبي الخلفي.
- الشريان الظهراني للقدم.

الشكل (7): مناطق قياس نبض الإنسان.



الشكل (8): طريقة قياس معدل النبض عن طريق رسغ اليد.

إذا رغب المنسق الإداري الطبي قياس معدل نبض المريض بنفسه، فأسهل طريقة هي من خلال رسغ اليد، كما هو موضح في الشكل (8).

عند قياس معدل نبض المريض عليك أن تتذكر أن تبقي إبهامك بعيداً عن المريض. يحمل إبهامك نبضة قوية يمكن أن تشوه القراءة للمريض. إن قراءة النبض تسجل دائماً كقراءة في كل دقيقة لكننا نحدد موقع النبض بشكل عام ثم نستخدم ساعة اليد أو ساعة الحائط التي يمكن استخدامها لمدة 15 ثانية مع ضربها بالرقم أربعة.

مثال:

عند قياس النبض بالعد لمدة 15 ثانية، حصلت على قراءة 21.

كم معدل نبض المريض بالدقيقة؟

$$\text{معدل النبض في الدقيقة} = 4 \times 21 = 84$$

• المعدل الطبيعي للنبض

النبض هو عدد ضربات القلب في الدقيقة الواحدة، والمعدل الطبيعي لنبض قلب الشخص البالغ هو 86 نبضة في الدقيقة، أما الأطفال فيكون نبضهم أعلى من هذا المعدل، بحيث يكون ما بين 120 نبضة، إلى 140 نبضة في الدقيقة، ويتم قياس عدد نبضات القلب عن طريق سماعها من القلب مباشرةً باستخدام سماعة الطبيب، أو عن طريق الشريان الكعبري في الرسغ، أو تحت الركبة، أو بجانب الحلق.

■ قياس معدل التنفس

يتم العد التنفسي لكل دقيقة، وعليك أن تقوم بذلك دون تنبيه المريض بما تفعله. إذا أخبرت المريض بما تفعله فقد لا يتنفس بالطريقة المعتادة، فقد يجعله العقل الباطن يحبس أنفاسه. الطريقة التي يمكنك القيام بها هي التظاهر بأنك لا زلت تقيس النبض وتتنظر بزوايا عينك لتشاهد صدر المريض وهو يرتفع وينخفض وتعد في كل مرة يرتفع فيها الصدر. وغالباً ما تحتاج إلى العد فقط لمدة 30 ثانية وتضرب النتيجة بإثنين. ولكن من الأفضل العد لمدة دقيقة كاملة مع تسجيل النتيجة مباشرة في ملف المريض.

• المعدل الطبيعي للتنفس

يتم فحص عدد مرات الشهيق والزفير في عملية التنفس، خلال الدقيقة الواحدة، ويبلغ معدل التنفس الطبيعي للإنسان البالغ ما بين 12 مرة، و16 مرة في الدقيقة الواحدة، وقد تزيد أو تنقص مرتين كحد أقصى، حيث يطلق على النقصان قصور في عملية التنفس.

• مخطط الحرارة والنبض والتنفس

يعطي هذا المخطط صورة بيانية عن درجة حرارة المريض ونبضه وتنفسه، وما يطرأ على هذه العلامات الحيوية الأساسية من ارتفاع وانخفاض منذ إدخال المريض وحتى خروجه من المستشفى. ويقوم فريق التمريض باستكمال هذه البيانات بشكل روتيني ووفقاً لبرنامج زمني تحدده إدارة المستشفى. ويمكن إضافة بعض البيانات والملاحظات الأخرى عن حالة المريض مثل ضغط الدم، والحمية الغذائية، والسوائل المأخوذة والمطروحة، وأية بيانات أخرى قد تستدعي الحاجة تسجيلها بشكل روتيني. وتوجد العديد من الأشكال والتصاميم لهذا المخطط، وكل مستشفى يختار التصميم الذي يلائمه ويتناسب مع متطلباته وحاجاته.

▪ قياس ضغط الدم

ضغط الدم أحد أهم علامات اختلال الصحة. لذا؛ يعد قياس ضغط الدم فحصاً مهماً جداً خاصة للمرضى الذين تزيد أعمارهم عن أربعين سنة. يسمى ارتفاع ضغط الدم بالقاتل الصامت، لأنه قد لا يكون لدى العديد من الناس أعراض ظاهرة. يمكن أن يؤدي ارتفاع ضغط الدم إلى نوبة قلبية أو سكتة دماغية إذا لم تتم إدارته بشكل مناسب.

يتم فحص ضغط الدم باستخدام جهاز ضغط الدم وسماعة الطبيب. يمكن استخدام جهاز ضغط دم إلكتروني (رقمي) ولكن في بعض الأحيان قد لا يكون دقيقاً.

بعض الأشخاص يشتركون إما أجهزة قياس ضغط الدم الإلكتروني للاستخدام الشخصي في منازلهم. وهذا سلوك جيد خاصة لأولئك الذين يعانون من اضطراب ضغط الدم بحيث يقيسون ضغط الدم على أساس منتظم، وتقديم نتائج قراءاتهم خلال فترة معينة إلى الطبيب.

• كيف تقيس ضغط الدم؟

- حدد موقع النبض العضدي للمريض (من المحتمل أن تجده بعد الكوع باتجاه الجسم).
- لف الكيس الضاغط لجهاز قياس الضغط بشكل صحيح على المنطقة التي شعرت فيها بالنبض، وذلك نحو 1.5 سم فوق الكوع، انظر الشكل (9).
- أغلق صمام مضخة الهواء، ثم ضع السماعة على المكان الذي شعرت فيه بالنبض العضدي.
- قم بضخ الضغط إلى النقطة 180، ثم قم بتحرير الصمام تدريجياً، مع مواصلة الاستماع عن طريق سماعة الطبيب إلى التغير في الصوت. أول



الشكل (9): جهاز قياس ضغط الدم

صوت تسمعه هو عدد الضغط الانقباضي، وعندما تفقد الصوت سوف تبدأ قراءة الضغط الانبساطي.

• القياس الإلكتروني لضغط الدم

يفضل بعض الأطباء استخدام جهاز إلكتروني لقياس الضغط، انظر الشكل (10)، خاصة في الحالات التي تتطلب السرعة، وكذلك عند وجود أصوات مزعجة (ضوضاء) حيث يتعذر سماع النبضات بدقة.



- لقياس ضغط الدم بواسطة الجهاز الإلكتروني، يجب أن يجلس المريض على مقعد مريح مع مسند للظهر بجانب طاولة أو منضدة.
- يجب أن تكون القدمين على الأرض مع وضع الذراع على سطح الطاولة بشكل مواز للقلب. مد الذراع بحيث تكون فيه كف اليد متجهة نحو الأعلى.

الشكل (10): جهاز قياس ضغط الدم الإلكتروني.

- بعد نحو 5 دقائق يمكنك بدء قياس ضغط الدم.

- يجب تعرية ذراع اليد قبل تركيب الجهاز. ركب الجهاز على ذراع المريض فوق المرفق.
- إسحب طرف كفة الجهاز حتى تضغط على الذراع بشكل متساو من كل النواحي. يجب أن تكون ضيقة بما فيه الكفاية بحيث تستطيع إدخال إصبع واحد فقط.
- إنتظر لحظات، ثم اضغط على زر "ابدأ Start".
- يجب أن لا يتحرك المريض ويكون هادئاً عندما يبدأ الجهاز بالقياس.
- عندما ينتهي القياس، سوف يعرض الجهاز على الشاشة مستوى ضغط الدم ونبضات القلب. إذا لم يتم عرض أي شيء، غير موضع الكفة وجرب مرة أخرى.
- سجل مستوى ضغط الدم إما بواسطة كتابته على ورقة أو إدخاله إلى في السجل الحاسوبي. بعض الأجهزة تكون متصلة مباشرة بجهاز الحاسوب فتتقل مستوى ضغط الدم الذي تم قياسه بشكل أوتوماتيكي إلى السجل الطبي المحوسب للمريض.

• المعدل الطبيعي لضغط الدم

ضغط الدم هو مقياس لكمية ضخ الدم في الجسم، حيث يتم فحص الضغط الانقباضي، والضغط الانبساطي. عند أخذ ضغط الدم، تسجل القراءة على أنها الضغط الانقباضي على ضغط الدم الانبساطي. متوسط قراءة البالغين الأصحاء هي 80/120 ملم زئبق، وقد تزيد أو تنقص بمقدار عشرة درجات.

نشاط: قياس العلامات الحيوية

في زيارة إلى المختبر ينبغي القيام بالتطبيق العملي لقياس العلامات الحيوية الأربع. قم بأخذ هذه القياسات بالتعاون مع أحد زملائك، بحيث يقوم كل واحد منكما بقياس العلامات الحيوية لزميله لآخر.

بطاقة تمرين عملي

اسم التمرين: القياس الإلكتروني لضغط الدم	الوقت المخصص: نصف ساعة
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تراعي الطريقة السليمة عند قياس ضغط الدم باستخدام الجهاز الإلكتروني.	
التسهيلات التدريبية: جهاز قياس ضغط الدم الإلكتروني.	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
2. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
3. المحافظة على النظافة الشخصية.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. اطلب من المريض الجلوس على مقعد مع مسند للظهر بجانب طاولة أو منضدة.
قم بزيارة الرابط الآتي لمشاهدة خطوات قياس ضغط الدم باستخدام الجهاز الإلكتروني: https://www.youtube.com/watch?v=5Jhyiaf62R0	2. وجّه المريض لوضع قدميه على الأرض مع وضع الذراع على سطح الطاولة بشكل مواز للقلب، وبحيث يمد الذراع وتكون فيه كف اليد متجهة نحو الأعلى.
	3. بعد نحو 5 دقائق قم بقياس ضغط الدم.
	4. ركب الجهاز على ذراع المريض

	فوق المرفق.
	5. إسحب طرف كفة الجهاز حتى تضغط على الذراع بشكل متساو من كل النواحي. يجب أن تكون ضيقة بما فيه الكفاية بحيث تستطيع إدخال إصبع واحد فقط.
	6. إنتظر لحظات، ثم إضغط على زر "إبدأ Start".
	7. اطلب من المريض أن لا يتحرك المريض ويكون هادئاً عندما يبدأ الجهاز بالقياس.
	8. عندما ينتهي القياس، سوف يعرض الجهاز على الشاشة مستوى ضغط الدم ونبضات القلب. إذا لم يتم عرض أي شيء، غيّر موضع الكفة وجرب مرة أخرى.
	9. سجل مستوى ضغط الدم إما بواسطة كتابته على ورقة أو إدخاله إلى السجل الحاسوبي. بعض الأجهزة تكون متصلة مباشرة بجهاز الحاسوب فتنتقل مستوى ضغط الدم الذي تم قياسه بشكل أوتوماتيكي إلى السجل الطبي المحوسب للمريض.

6 - 6 ضوابط واحتياطات الوقاية من العدوى

تتطلب الوقاية من انتقال العدوى في المكاتب الطبية ومؤسسات الرعاية الصحية تطبيق مجموعة من الإجراءات تسمى "الضوابط"، وهي تشمل ما يلي: الضوابط الإدارية، والضوابط البيئية والهندسية، ومعدات الحماية الشخصية.

أ. **الضوابط الإدارية:** تُعطى هذه الضوابط الأولوية الأولى في استراتيجيات الوقاية من العدوى ومكافحتها. وهي توفر البنية التحتية للسياسات والإجراءات الرامية إلى الوقاية من انتقال العدوى أثناء الرعاية الصحية والكشف المبكر عنها ومكافحتها. ولكي تكون تدابير الوقاية من

العدوى ومكافحتها فعالة، يجب التنبؤ بمعدل تدفق المرضى إلى المكتب الطبي من أجل تقدير المخاطر المحتملة التي ترافق ذلك، ابتداءً من أول زيارة المريض للمكتب وحتى خروجه. وتشمل الضوابط الإدارية:

- توعية العاملين في مجال الرعاية الصحية بضوابط الوقاية من العدوى وطرق مكافحتها.
 - منع الازدحام في أماكن انتظار المرضى، وتوفير أماكن مخصصة لانتظار المرضى.
 - الفحوصات السريرية، خاصة للمرضى المصابين بأمراض الجهاز التنفسي.
 - وضع المرضى الذين تم اكتشاف إصابتهم بأمراض الجهاز التنفسي في مكان منفصل عن المرضى الآخرين، وتنفيذ احتياطات إضافية للوقاية من العدوى ومكافحتها على وجه السرعة.
 - وضع السياسات والإجراءات لمراعاة توافر شروط الصحة المهنية.
 - رصد أمراض الجهاز التنفسي بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، ومتابعة مدى التزامهم بشروط السلامة العامة.
- ب. الضوابط البيئية والهندسية: وتشمل:

- أن يكون تصميم البناء ومرافقه ملائمة للوقاية من العدوى ومكافحتها.
 - ضمان التهوية الكافية في جميع الأماكن داخل مرافق مؤسسة الرعاية الصحية.
 - التنظيف الكافي لمرافق مؤسسة الرعاية الصحية.
- ج. معدات الحماية الشخصية: يساعد الاستخدام الصحيح والمستمر لمعدات الحماية الشخصية وتنظيف اليدين على الحد من انتشار العدوى. ويُعد استخدام معدات الحماية الشخصية الضابط الأكثر أهمية من بين الضوابط المستخدمة في الوقاية من العدوى، ولكن ينبغي أن لا يُعتمد عليه كاستراتيجية أولية للوقاية؛ لأنه في غياب الضوابط الإدارية والهندسية الفعالة، لا تعود معدات الحماية الشخصية إلا بفائدة محدودة.

أ - احتياطات الوقاية من العدوى ومكافحتها

للوقاية من العدوى وحماية العاملين في مجال الرعاية الصحية، ينبغي أن تُطبق احتياطات الوقاية الأساسية، مثل نظافة اليدين² واستخدام معدات الحماية الشخصية الملائمة وفقاً لمخاطر الملامسة المباشرة لدم المريض أو سوائل جسمه أو إفرازاته (بما في ذلك الإفرازات التنفسية) والجلد غير السليم. وتشمل الاحتياطات القياسية أيضاً الوقاية من الإصابات الناجمة عن الإبر والأدوات الحادة؛ والإدارة الآمنة للنفايات؛ والتنظيف؛ والتطهير؛ وتعقيم المعدات المستخدمة في رعاية المرضى وتنظيف الأثاث، وتنظيف الأرضيات وتطهيرها. وينبغي توجيه وتشجيع المرضى المصابين بأمراض تنفسية اتخاذ إجراءات النظافة الخاصة بالتنفس.

²لمزيد من المعلومات راجع بند نظافة وترتيب المكتب الطبي.

يجب أن يتم إرشاد العاملين في الرعاية الصحية إلى تقييم المخاطر المتعلقة باللامسة المباشرة للمرضى (دم المريض أو سوائل جسمه أو إفرازاته؛ بما في ذلك الإفرازات التنفسية والجلد غير السليم) في أثناء تقديم الرعاية الروتينية للمريض، وكذلك عند احتمال تلوث الوجه و/ أو الجسم، وتوجيههم إلى استخدام معدات الحماية الشخصية الملائمة لتلك المخاطر. من المهم أن تشمل معدات الحماية الشخصية استخدام ما يلي:

- حماية الوجه بواسطة قناع طبي وقناع للعينين أو نظارة؛ أو درع الوجه.
- الزي الرسمي (المريول).
- قفازان نظيفان.

وينبغي للمنسق الإداري الطبي الامتناع عن لمس العينين والأنف والفم بالقفازين أو اليدين العاريتين التي يحتمل تلوثهما.

6 - 7 التخلص من النفايات الطبية والمنزلية - الحفاظ على نظافة المكتب

تشكل النفايات الطبية خطراً على البيئة والصحة العامة، فهي بالإضافة إلى أنها قد تسبب أمراضاً تنقلها وتنتشرها بين العاملين في المستشفيات والمكاتب الطبية، فإنها تشكل خطراً على البيئة وخاصة على المياه السطحية والجوفية.

أ - أشكال النفايات الطبية:

- نفايات تحمل أمراض: وهي ما ينتج عن إجراء العمليات الجراحية من أنسجة وسوائل مثل، الدم والأعضاء المبتورة، انظر الشكل (11).



- نفايات معدية: وهي نفايات تحتوي على نسبة عالية من الجراثيم التي تؤدي إلى إصابة الإنسان بمرض ما إذا تعرض لها، مثل بقايا فحوصات الزراعة في المختبرات الطبية ونفايات غرف العمليات ووحدة غسيل الكلى الناتجة عن مرضى مصابين بأمراض معدية.

الشكل (11): نفايات غرف العمليات.

- النفايات الكيميائية: وهي مواد مستهلكة عن إجراء فحوصات التشخيص وأعمال التعقيم والتطهير، انظر الشكل (12).
- الأدوية: وهي الأدوية المنسكبة أو الصلاحية.



تنتج

منتج

الشكل (12): نفايات التحاليل الطبية.

- **العبوات المضغوطة:** وتشمل كافة العبوات المضغوطة التي يمكن أن تسبب إنفجارا في حالة حرقها أو ثقبها.
- **النفائيات المشعة:** وهي النفائيات التي تنتج عن أعمال التشخيص والأبحاث التي يستخدم فيها مصادر مشعة.
- **أدوات حادة:** وتشمل الحقن، والإبر، والمشارط، والشفرات، والزجاج المكسور؛ وهي من أهم أسباب نقل الأمراض.
- **النفائيات المنزلية:** وهي ما ينتج من فضلات لا تشكل خطرا بحد ذاتها على الصحة والبيئة، وهي تشكل نحو 50% من النفائيات الناتجة عن المكتب الطبي، مثل بقايا الطعام والكرتون والعلب الفارغة وفضلات المطبخ والغسيل والتنظيف.

ب - من أكثر الناس تعرضا لأخطار النفائيات الطبية؟

- المرضى.
- العاملون في المكاتب الطبية ومؤسسات الرعاية الصحية مثل المستشفيات والمراكز الصحية.
- العاملون في الخدمات المساندة لمؤسسات الرعاية الصحية مثل عمال النظافة والصيانة والغسيل.
- العاملون في المختبرات الطبية والتصوير التشخيصي.

ج - تجميع النفائيات الطبية ونقلها

إن نقل النفائيات الطبية من مكان تكونها في مؤسسات الرعاية الصحية إلى موقع المعالجة النهائية يمر بعدة مراحل متتابعة، وهي:

- مرحلة التجميع في مكان تكونها.
- مرحلة التعبئة.
- مرحلة النقل داخل مؤسسات الرعاية الصحية.
- مرحلة التخزين داخل الموقع.
- مرحلة النقل الخارجي إلى موقع المعالجة.
- مرحلة التخلص والمعالجة النهائية للنفائيات.

تبدأ عملية تنفيذ المراحل السابقة عن طريق فرز وتجميع وتعبئة النفائيات من قبل عمال النظافة. ثم توضع في أكياس مخصصة للنفائيات الطبية وتنقل باستخدام عربات نقل صغيرة، ثم تحفظ في حاويات التخزين. ومن هناك يتم نقلها بواسطة سيارات ترحيل النفائيات إلى موقع المعالجة النهائية.

د - أساليب الوقاية من أخطار النفائيات الطبية

- وضع لائحة تعليمات في المكتب الطبي أو في المستشفى لتوزيع المسؤوليات في كيفية التعامل مع النفائيات الطبية.

- يجب على المكتب الطبي أو المستشفى فصل النفايات الطبية عن النفايات المنزلية والقيام بفرزها ووضعها في أكياس متينة ذات لون مميز.
- تخصيص حاويات خاصة بلون مميز لكل نوع من أنواع النفايات الطبية ووضع إشارة عليها تبين نوع النفايات الموضوعه في داخلها ومدى الخطر الناتج عن العبث بها.
- تخصيص ألبنسة خاصة للعاملين ذات ألوان مميزة وفقا لأنواع النفايات الطبية.
- التخلص من النفايات الطبية خلال فترة زمنية قصيرة.
- ضرورة التوعية بأهمية تقليل حجم النفايات الطبية إلى أدنى حجم ممكن.
- توفير شروط السلامة والصحة المهنية لجميع العاملين في مجال جمع وتخزين ونقل وترحيل ومعالجة النفايات الطبية، خاصة وسائل الوقاية الشخصية، مثل القفازات والكمادات.

6 - 8 المقارنة بين التنظيف والتطهير والتعقيم

يقول أحد المشاهير: "الأمراض والموت تنتشران حين يقل استعمال الصابون والمنظفات".
تعريفات:

التنظيف: عملية إزالة الأوساخ الخارجية عن السطوح المختلفة مثل الجلد.

التطهير: تخلص الشيء أو المكان من الكائنات المعدية التي تسبب المرض.

التعقيم: جعل الشيء خاليا من الكائنات الحية.

فعندما تعقم شيء تكون أيضا قد طهرته. ولكن الشيء المطهر قد يكون غير معقم. مثلا بستره الحليب تطهره وتخلصه من الكائنات الحية الممرضة ولكنها لا تعقمه لأنه يبقى محتويا على الكثير من أنواع البكتيريا التي لا تسبب المرض.

بعض طرق التطهير والتعقيم

- الحرارة المرتفعة: مثل غلي المشارط والملاقظ بالماء لمدة 15 دقيقة أو أكثر.
- البخار الساخن أو المضغوط (مثل جهاز أوتوكلاف) بدرجة حرارة 121 درجة سلسيوس.
- المواد الكيميائية: مثل الكحول، والفينولات، ومركبات الكلور، واليود.



الشكل (13): القفازات الطبية.

6 - 9 القفازات الطبية

في أي مكتب طبي يجب أن تمارس احتياطات السلامة العامة لضمان سلامة العاملين والمرضى. إن ارتداء القفازات يعدّ وقاية لليدين في أثناء العمل ووقاية من انتقال العدوى إلى

العاملين والمرضى. هناك أنواع عدة من القفازات التي توفرها شركات التزويد بالمنتجات الطبية، انظر الشكل (13). وتقع مسؤولية اختيار النوع المناسب من القفازات على الطبيب، حيث يختار الطبيب النوع الذي يتناسب مع الأعمال التي يقوم بها المكتب الطبي.

أ - أنواع القفازات



الشكل (14): قفازات جراحية معقمة.

- **قفازات جراحية معقمة:** تستخدم لمرة واحدة فقط وعند إجراء تدخل جراحي، مثل العمليات الجراحية - القسطرة البولية، اختراق الجلد والاعشوية المخاطية والانسجة المختلفة، انظر الشكل (14).
- **قفازات غير معقمة (لاتكس):** تستخدم لمرة واحدة ويتم التخلص منها بعد الاستخدام، وتستخدم للوقاية من التعرض المباشر للدم أو سوائل الجسم أو عند التعامل مع الأغشية المخاطية أو قبل لمس المعدات والأسطح الملوثة، ومن أمثلة استخدامها شطف الإفرازات، ونقل العينات المخبرية، وغيرها.

- **قفازات شديدة التحمل (ثخينه):** قفازات تستخدم عند التعامل مع النفايات الطبية، أو الأدوات الملوثة، وعند القيام بأعمال التنظيف داخل المستشفى، ويمكن إعادة استخدامها بعد تطهيرها ومن أمثلة استخداماتها تحضير المطهرات والمنظفات، والتخلص من النفايات الطبية، وغيرها.

ب - كيف ترتدي القفازات؟

- ضع عبوة القفازات في منطقة نظيفة وجافة.
- قم بتنظيف يديك ثم اطلب من أحد زملائك فتح عبوة القفازات.
- افتح الغلاف الداخلي المحيط بالقفاز بحيث تكون راحة اليد بالقفاز إلى الأعلى.
- النقط القفاز الأول من ناحية الطرف المثني ملامساً فقط الجزء الداخلي من الطرف المثني (الجانب الداخلي هو الجانب الملامس للجلد عند ارتداء القفاز).
- في أثناء حمل الطرف المثني بإحدى اليدين، أدخل اليد الأخرى بالقفاز (توجيه أصابع القفاز إلى الأسفل سوف يجعلها مفتوحة). احذر أن تلامس أي شيء واجعل القفاز فوق مستوى الخصر.
- النقط القفاز الآخر بإدخال أصابع اليد المرتدية القفاز تحت الطرف المثني للقفاز الثاني، احذر من تلويث اليد المرتدية للقفاز باليد الأخرى.
- أدخل القفاز الثاني في اليد عن طريق الجذب المتأني عبر الطرف المثني. اضبط أصابع القفاز وأطرافه حتى يتناسب تماماً مع اليد
- يجب إبقاء الأيدي فوق مستوى الخصر عند التوقف عن العمل.

ج - كيف تخلع القفازات؟

- امسك القفاز من الطرف المثني واجذبه بعيداً عن اليد وسينقلب القفاز إلى الوجه الآخر.
- اترك القفاز الأول اليد جزئياً قبل خلع القفاز الثاني؛ لحمايتك من لمس الجانب الخارجي من القفاز بيدك مباشرة.
- أمسك القفاز الثاني بالقرب من طرفه المثني واجذبه بعيداً عن اليد مع ترك القفاز الأول فوق الأصابع.
- اترك القفاز الآخر فوق اليد جزئياً.
- اخلع القفازين معا في نفس الوقت، واحرص أن لا تلمس أي شيء بيدك إلا السطح الداخلي للقفاز.
- تخلص من القفازات على الفور عن طريق وضعها في الحاوية المخصصة لذلك.
- اغسل اليدين بعد خلع القفازات.

لماذا يجب غسل اليدين بعد خلع القفازات؟

في أثناء استخدام القفازات قد يحدث تمزق بسيط فيها، كما أنه قد توجد أحيانا مسامات في القفازات تسمح بمرور مواد ملوثة خلالها.

نشاط: ارتداء القفازات وخلعها

- تحتاج إلى ممارسة ارتداء القفازات وخلعها.
- ارتد القفازات وفقا للخطوات المبينة أعلاه.
- قم بتلويث القفازات بالكاتشاب.
- قم بخلع القفازات! تأكد من تستطيع تجنب وصول الكاتشاب إلى يديك أو ملابسك في أثناء عملية خلع القفازات.

د - كيف تتخلص من القفازات بعد استخدامها؟

يتم التخلص من القفازات بعد استخدامها في حاوية النفايات الطبية (أو الكيس الأصفر) إلا إذا كانت تحتوي على مواد عضوية معدية، وفي هذه الحالة يجب أن يتم وضعها في حاوية المواد الخطرة (أو الكيس الأحمر)، انظر الشكل (15).



الشكل (15): أكياس النفايات الطبية.

وبعد أن تعرفت على كيفية تتبع إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب، ستتعرف فيما بعد على كيفية محاسبة المرضى بعد الخروج من غرفة الطبيب.

6 - 10 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. من مهام المنسق الإداري الطبي

- أ. عمل الصور الطبية التشخيصية للمريض.
- ب. قياس العلامات الحيوية وتسجيلها.
- ج. سحب عينات الدم المطلوبة للمريض.
- د. تحليل عينات البول.

2. المنسق الإداري الطبي غير مسموح له بـ

- أ. قياس ضغط الدم.
- ب. تسجيل أسماء المرضى لتنظيم الدور لدخولهم إلى غرفة الطبيب.
- ج. إعطاء حقن.
- د. استلام نتائج التحاليل المخبرية.

3. المنسق الإداري الطبي المهار هو الذي يكون قادرا على

- أ. القيام بالأعمال المطلوبة من الممرض.
- ب. سحب عينات دم في الحالات الطارئة والمستعجلة.
- ج. تنفيذ المهام التي يطلبها منه الطبيب فقط.
- د. التنبؤ باحتياجات الطبيب قبل أن يطلبها.

4. الاختصار الشائع للفحص الكامل للجسم هو

- أ. CPX.
- ب. pH.
- ج. NMR.
- د. CRC.

5. تكمن أهمية قياس ثقل المريض (كتلته) في أن الطبيب يحتاج ذلك من أجل

- أ. حساب النسبة بين ثقل المريض (كتلته) وطوله.
- ب. حساب جرعة العلاج المناسبة للمريض.
- ج. التنبؤ بضغط الدم قبل قياسه.
- د. معرفة قدرة المريض على الوقوف متزنا على قاعدة الميزان.

6 - 11 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب	الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصبح قادراً على أن تتسق إجراءات إدخال المرضى إلى غرفة الطبيب.	
التسهيلات التدريبية: مواد تنظيف وتطهير وتعقيم، مغسلة، مصدر ماء، صابون، جهاز ضغط الدم، مقياس الحرارة، ميزان الجسم، قفازات طبية، أوعية نفايات، عدد جراحية (ملقط، مقص)، مجموعة من الكراسي، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، دفتر سجل طبي، زي رسمي (مريول)، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين وآخر كغرفة الطبيب، وترتيب الأدوات والأجهزة فيهما.	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: - المريض. - مرافق المريض. - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - المنسق الإداري الطبي. - الطبيب المعالج.
	2. تفقد غرفة الطبيب وتأكد من جاهزيتها لاستقبال المريض.
	3. اغسل يديك وارتيد القفازات الطبية.

	4. اطلب من المريض الجالس في غرفة الانتظار للدخول إلى غرف الطبيب وفقا لقائمة التسجيل.
	5. ساعد الطبيب في إجراءات القياسات الآتية: <ul style="list-style-type: none"> ▪ الطول والكتلة. ▪ درجة حرارة الجسم. ▪ معدل النبض (معدل ضربات القلب). ▪ معدل التنفس. ▪ ضغط الدم.
	6. نظّف العدد وجهازها للتعقيم، واستخدم عبوات فرز النفايات.
	7. راقب بقية المتدربين إلى أي مدى يستخدمون المهارات اللازمة لإدخال المرضى إلى غرفة الطبيب، ويسجلون ملاحظاتهم.
	8. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجّلوها.
	9. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
	10. شارك زملاءك بتمثيل الموقف مرة ثانية.

6 - 12 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب. 	

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع إعداد قائمة تسجيل المرضى لإدخالهم.			
2	أستطيع ادخال الحالات المرضية الطارئة.			
3	أستطيع مساعدة المرضى الذين بحاجة إلى مساعدة في غرفة الفحص.			

			4	أستطيع تجهيز الأدوات التي يحتاجها الطبيب في غرفة الفحص.
			5	أستطيع القيام بالمهام اليومية بما في ذلك الفحوصات الطبية الروتينية، مثل قياس العلامات الحيوية، والطول والكتلة وقياس الضغط، وقياس درجة حرارة المريض.
			6	أستطيع الالتزام بشروط ومبادئ ضبط العدوى والسلامة العامة.
			7	أستطيع التخلص من النفايات الطبية والمحافظة على نظافة المكتب الطبي.
			8	أستطيع المقارنة بين التنظيف والتطهير والتعقيم.
			9	أستطيع تحديد أنواع القفازات الطبية واستخدامها.

هدف التعلم السابع: أن يحاسب المنسق الإداري الطبي المرضى بعد الخروج من غرفة الطبيب

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تحاسب المرضى بعد الخروج من غرفة الطبيب.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
- دراسة المادة التعليمية	- الوحدة التدريبية الأولى
- تنفيذ الأنشطة والتمارين	- بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
- مصادر تعلم إضافية	- قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: www.hopkinsmedicine.org , www.mayocliniclabs.com , www.healthline.com
- التدريب العملي	- التطبيق العملي داخل موقع التدريب - الزيارات الميدانية لعيادات الأطباء والمستشفيات
- إعداد تقرير لحالة تطبيقية	- عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

7 - محاسبة المرضى

بصفتك المنسق الإداري الطبي فأنت تساعد في إدارة المكتب الطبي، وبما أنك الشخص الذي سيتعامل مع المراجعين بشكل مباشر، فستكون الشخص الذي سيحصل على جميع الفواتير الواردة التي سيتم دفعها. وسوف يعتمد عليك الطبيب بشكل كبير في هذه المهمة.

7 - 1 قوائم التسعير

بهدف منح كل مريض الفرصة المناسبة للاستفادة من الرعاية الطبية التي تقدمها المؤسسات المختلفة في الأردن، وكذلك لتشجيع الأطباء أصحاب الاختصاصات والخبرات العالية على تقديم الخدمة للمرضى المحتاجين، فقد صدر في عام 2018م قائمة شاملة لأسعار الإجراءات الطبية. لذا؛ يجب أن يقوم كل مكتب طبي بنشر قائمة بأسعار الإجراءات الطبية في مكان بارز في المكتب الطبي؛ كي يتمكن كل مراجع من معرفة ما يجب عليه دفعه مقابل كل خدمة يحصل عليها.

أ - تسعير الإجراءات الطبية العامة:

القائمة الآتية هي للاطلاع فقط، وليس شرطاً أن يتقيد بها جميع الأطباء؛ وذلك بسبب التعديلات المتكررة التي تطرأ عليها من فترة إلى أخرى، وكذلك يوجد العديد من الاستثناءات في تعليمات تسعيرات الإجراءات الطبية تجعل من الصعب وضع أسعار محددة لجميع الأطباء تغطي كافة خدمات الرعاية الصحية.

نشاط: أسعار خدمات الرعاية الصحية العامة

ابحث مع زملائك عن أسعار خدمات الرعاية الصحية الآتية وفقا لأحدث قائمة أسعار رسمية.

الجدول (4): أسعار خدمات الرعاية الصحية العامة

الإجراء الطبي	الأجرة
الكشفية في عيادة الطبيب العام	
الكشفية في عيادة الطبيب الاختصاصي	
الكشفية في منزل الطبيب في عيادته خارج أوقات الدوام الرسمي	
مراجعة مرة واحدة ولنفس المرض خلال عشرة أيام	
مراجعة لاطلاع الطبيب على نتائج الفحوصات وصور الأشعة	
زيارة نهائية لمنزل المريض	
زيارة ليلية لمنزل المريض	
زيارة الاختصاصي من خارج المستشفى للمريض في قسم الطوارئ بالمستشفى نهارا	
زيارة الاختصاصي من خارج المستشفى للمريض في قسم الطوارئ بالمستشفى ليلا	
استشارة في المستشفى لمرة واحدة	

ب - أهمية تسعير الإجراءات الطبية:

- الحد من استغلال المواطنين من قبل بعض المكاتب الطبية بأخذ أجور مرتفعة.
- تفعيل الدور الرقابي لنقابة الأطباء بحيث تتمكن من متابعة الاطباء لضمان عدم حدوث تجاوزات لللائحة الأجر الرسمية.
- منح شركات التأمين فرصة لتغطية الإجراءات الطبية بكل دقة وبأسعار موحدة لكافة المكاتب الطبية.
- تحسين صورة السياحة العلاجية في الأردن، والحد من استغلال بعض المكاتب الطبية للمرضى غير الأردنيين.
- منح الطبيب المجتهد الحق في تقاضي أجور مجزية عندما يستخدم الأساليب المتطورة والحديثة في إجراء العمليات التي تقلل على المرضى نسب المضاعفات، وفترات المبيت في المستشفيات، والعودة إلى ميدان الحياة بأقصى سرعة ممكنة.

نشاط جماعي : لائحة تعرفه الأجرور الطبية لعام 2018

بالتعاون مع زملائك وباستخدام مصادر المعرفة المتوافرة لديكم، ابحث عن لائحة تعرفه الأجرور الطبية التي أقرها مجلس نقابة الأطباء الأردنيين لعام 2018م، وحدد أجرور الإجراءات الطبية الآتية:

- إزالة الزوان.
- ختان الوليد.
- الظفر الناشب.
- فتح خراج صغير.
- خياطة الجروح السطحية الصغيرة ولغاية 4 سم.
- خياطة الجروح السطحية الصغيرة ولغاية 8 سم .
- خياطة الجروح السطحية الكبيرة المتعددة .
- الحروق/ الضماد الصغير مع المواد- المتوسط.
- الحروق/ الضماد مع المواد- الكبيرة.
- إزالة ورم أو كيس دهني سطحي .
- إزالة جسم غريب من الأنف أو الأذن.
- ثقب شحمة الأذن .
- جرة الحقنة العضلية .
- أجرة الحقنة الوريدية .
- الإبرة المفصلية.
- الولادة الطبيعية خارج المستشفى.
- معالجة الرعاف الأنفي بالتدليك.
- الفحص الطبي لأغراض شركات التأمين والتوظيف.
- أجرة تركيب اللولب.
- نزع اللولب.
- غسيل الأذن .
- التقرير الطبي (خلو من الأمراض).
- تخطيط القلب مع تقرير مكتوب.
- التصوير بالأمواج فوق الصوتية مع تقرير مكتوب.
- ثم ناقش تلك الأجرور مع مدرّبك وزملائك.

7 - 2 الأمانة في استلام وتسليم النقود

في الغالب أن الأطباء غير مختصين في الجوانب المالية وليس لديهم الوقت الكافي لمعالجة تفاصيل الحسابات والقيود المالية، لذا سيعتمد الطبيب عليك في هذا الجانب. فلا بد أن تقدم له العون بكل ثقة وأمانة.

- في بعض المكاتب الطبية يوجد محاسب يهتم بتقارير المحاسبة وتقارير نهاية العام، ولكن يجب على المنسق الإداري الطبي أن يكون على دراية بالمصطلحات التي يستخدمها المحاسبون، وما المستندات التي يهتمون بها لتجميع البيانات المالية في نهاية العام.
- في كل مكتب طبي يوجد نظام متبع للمحاسبة وحفظ المستندات والشيكات والنقود، وسيقوم الطبيب أو المحاسب بتزويدك بالتعليمات والإرشادات التي تساعدك على المحافظة على هذه الوثائق المستندات والأموال التي تخص المكتب الطبي.

7 - 3 قائمة التحصيل من المرضى

ينبغي استخدام الفاتورة من أجل تحصيل أجور الإجراءات والخدمات التي حصل عليها المريض.

7 - 4 تسليم المبلغ المحصل

- عندما تستلم الفواتير من شركات التزويد بالمستلزمات الطبية، عليك أن تتحقق من أنه تم احتساب الضرائب من إجمالي قيمة الفاتورة.
- عند استلام الفواتير ستقوم بختم الاستلام بتاريخ الوصول، ثم وضع إشارة أمام كل مادة تم استلامها، ثم تضع الفاتورة في مجلد خاص لمتابعة دفع قيمة الفاتورة.
- قد يكلفك الطبيب كتابة شيكات لدفع قيمة الفواتير، ومن ثم يقوم الطبيب بتوقيع الشيكات ومعالجتها عن طريق إرسالها بالبريد إلى الموردين. قم بكتابة رقم الشيك والمبلغ والتاريخ على الفاتورة حتى تعرف أنه مدفوع.

تنبيه: قم بإنشاء جدول بيانات لهذه المهمة باستخدام برنامج إكسل.

- تمثل المصروفات النثرية مسؤولية مالية أخرى بالنسبة لك.
- ستكون هناك دائماً حاجة إلى بعض النقود المتاحة في المكتب لتغطية المصروفات النثرية والتكاليف غير المتوقعة.
- تحتاج إلى حفظ جميع إيصالات الدفع (أو الاستلام) لجميع المبالغ التي يتم إنفاقها لشراء النثرية أو استلامها من المراجعين.
- يجب أن يتم حساب النثرية في نهاية كل شهر ومن ثم تجميع الإيصالات والرصيد.
- الحسابات المستحقة القبض هي إيرادات المكتب الطبي.

- عندما يطلب محام تقريراً قانونياً طبياً أو نسخة من السجلات الطبية، سيُطلب منك إرفاق فاتورة بالوثائق لإرسالها.

أ - التطبيقات الحاسوبية لمحاسبة المرضى

تشمل معظم أنظمة محاسبة المرضى Patients Account Systems على العناصر الآتية:

- تحرير فاتورة الخدمات الطبية والعلاجية للمرضى.
- تحرير فاتورة الإقامة بالأقسام الداخلية للمرضى المنومين.
- تحرير سند قبض للدفعات المقدمة وسداد المديونية للمرضى وسند صرف وسند تسوية لحسابات المرضى الدائنة.
- عرض وطباعة كشف حسابات للمريض وتقرير عن أرصدة حسابات المرضى.
- عرض وطباعة تقارير تفصيلية وتحليلية عن مقبوضات وإيراد المستشفى بالكامل أو إيرادات العيادات أو إيرادات الأطباء.

وختاماً، بعد أن تعرفت في هذه الوحدة على مهمة تنسيق إجراءات زيارات المراجعين لعيادات الأطباء الخاصة والعيادات الخارجية في المستشفيات، ستتعرف في الوحدة الثانية على مهمة تنسيق إجراءات التصوير الطبي والتحاليل الطبية.

7 - 5 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. تشير قائمة أسعار الإجراءات الطبية وتعديلاتها في الأردن إلى أن تكلفة مراجعة المريض لنفس الطبيب مرة واحدة ولنفس المرض خلال عشرة أيام تعادل
 - أ. نصف الحد الأدنى للكشفية.
 - ب. الحد الأدنى للكشفية ضعف الكشفية.
 - ج. ضعفا الحد الأدنى للكشفية.
 - د. ثلاث أضعاف الحد الأدنى للكشفية.
2. تكمن أهمية تسعير الإجراءات الطبية في
 - أ. ضمان تحقيق أرباح مجزية للمكتب الطبي والعاملين فيه.
 - ب. الحد من الدور الرقابي لنقابة الأطباء على ممارسات الاطباء لضمان.
 - ج. التوافق مع متطلبات شركات التأمين.
 - د. الحد من استغلال بعض المكاتب الطبية للمرضى الأردنيين وغير الأردنيين.

3. الحد الأدنى للكشفية في عيادة الطبيب العام، وفقا للائحة تعرفة الأجرور الطبية لعام 2018م في الأردن تعادل

أ. من 5 إلى 8 دنانير.

ب. من 8 إلى 12 دنانير.

ج. من 15 إلى 25 دينار.

د. من 25 إلى 50 دينار.

4. الحد الأدنى للكشفية في عيادة الطبيب الاختصاصي، وفقا للائحة تعرفة الأجرور الطبية لعام 2018م في الأردن تعادل

أ. من 5 إلى 8 دنانير.

ب. من 8 إلى 12 دنانير.

ج. من 15 إلى 25 دينار.

د. من 25 إلى 50 دينار.

5. إن لائحة تعرفة الأجرور الطبية وتعديلاتها في الأردن تمنح بعض الأطباء الحق في تقاضي أجرور مجزية - أعلى من الأسعار الواردة في لائحة الأجرور - عندما

أ. يكون الطبيب من الأطباء المرموقين الذين يتمتعون بشهرة فائقة.

ب. يستخدم الأساليب المتطورة والحديثة في إجراء العمليات التي تساعد المريض على العودة إلى ممارسة حياته الطبيعية بأقصى سرعة ممكنة.

ج. عندما يزيد عدد المراجعين غير الأردنيين في مكتبه عن 100 مراجع في السنة.

د. عندما يكون اجتاز كافة الاختبارات بتقدير ممتاز.

7 - 6 بطاقة التمرين العملي

اسم التمرين: محاسبة المرضى في عيادة الطبيب	الوقت المخصص: ساعة ونصف
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التمرين أن تصيح قادراً على أن تتسق إجراءات محاسبة المرضى بعد خروجهم من عند الطبيب.	
التسهيلات التدريبية: مجموعة من الكراسي، آلة حاسبة، طاولة، جهاز حاسوب، هاتف، أقلام، دفتر سجل طبي، زي رسمي (مريول)، بالإضافة إلى اختيار مكان في موقع التدريب لتخصيصه كمكتب استقبال المراجعين، وترتيب الأدوات والأجهزة فيه.	

متطلبات السلامة والصحة المهنية:

1. مراعاة وضع الجلوس الصحيح على الكرسي، وخاصة عند استخدام جهاز الحاسوب.
2. الالتزام بالزي الرسمي (المريول).
3. مراعاة الطريقة السليمة في تنظيف اليدين.
4. المحافظة على النظافة الشخصية.
5. المحافظة على نظافة الطاولة والهاتف.

خطوات العمل: (الخطوات المذكورة في الجدول الآتي هي أمثلة للتوضيح فقط، فعلى المتدربين اتباع توجيهات المدرب لاستكمال خطوات العمل أو تعديلها، وكتابة الحوار، وإضافة الرسوم التوضيحية، بقدر الحاجة إليها).

الرسوم التوضيحية	خطوات العمل
	1. استمع إلى إرشادات المدرب حول استخدام أسلوب لعب الأدوار وأسلوب المحاكاة، وهي أنشطة تعليمية تحاكي بيئة العمل الطبيعية، ثم قم باختيار أحد الأدوار الآتية: - المريض. - مرافق المريض. - مراجعون يجلسون في صالة الإنتظار. - الطبيب المعالج. - المنسق الإداري الطبي. - المحاسب.
	2. استوفِ المبلغ المطلوب من المريض (مباشر أو عن طريق المحاسب/ الصندوق).
	3. احسب نسبة التحمل المطلوبة من المريض الذي لديه تأمين صحي.

	4. اطلب من المريض التوجه إلى الصندوق.
	5. سجل قائمة بأسماء المرضى المراجعين والمبالغ المحصلة من كل مراجع.
	6. سلّم الإدارة المبالغ المحصلة وقم بالتوقيع على الكشف.
	7. أرسل النماذج إلى شركة التأمين لتحصيل المطالبة.
	8. دقق مطالبات التأمين عند تسديدها من قبل شركة التأمين.
	9. راقب زملاءك إلى أي مدى يستخدمون المهارات اللازمة لمحاسبة المرضى بعد خروجهم من عند الطبيب، وتسجيلهم للملاحظات.
	10. ناقش زملاءك في الملاحظات التي سجّلوها.
	11. شارك زملاءك في إعداد وصياغة حوار نموذجي وكتابته.
	12. شارك زملاءك بتمثيل الموقف مرة ثانية.

7 - 7 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمدرب
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل. ▪ أضع إشارة (√) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (√) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان. ▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة. ▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تجهيز قوائم التسعير.			
2	أستطيع حفظ النقود واستلامها وتسليمها بالطرق الرسمية.			
3	أستطيع إعداد قائمة التحصيل من المرضى.			
4	أستطيع تسليم المبلغ المحصل من المرضى حسب الأصول.			
5	أستطيع تدقيق نماذج التأمين ونسب التحمل للمريض.			
6	أستطيع التواصل مع شركات التأمين.			
7	أستطيع متابعة تسديد مطالبات شركات التأمين.			

الاختبار الختامي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي ترى أنه يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. للحفاظ على النظافة والتقليل من الميكروبات، نستخدم أحيانا معقم اليدين الذي يحتوي على الكحول بنسبة 60% على الأقل، والذي يطلق عليه الاصطلاح

أ. Hygiene.

ب. Sanitizer.

ج. Centralizer.

د. Herbal Soap.

2. عند حفظ السجلات الطبية تبعا لطريقة الرقم المتسلسل، فإن رقم الملف الجديد يدل على

أ. رقم آخر رقم ملف في المكتب الطبي.

ب. رقم دور آخر مريض.

ج. رقم الرف في الخزانة.

د. الرقم المتسلسل للسجل الطبي على الرف.

3. يعتبر قياس درجة الحرارة الأكثر دقة على الإطلاق عن طريق

أ. الفم.

ب. الأذن.

ج. تحت الأبط.

د. تحت اللسان.

4. درجة الحرارة الطبيعية لجسم الإنسان هي

أ. 36 ± 0.5 درجة سيلسيوس.

ب. 37 ± 0.5 درجة سيلسيوس.

ج. 37 ± 1 درجة سيلسيوس.

د. 36 إلى 37 درجة سيلسيوس.

5. يبلغ المعدل الطبيعي لعدد نبضات قلب الشخص البالغ في الدقيقة الواحدة

أ. 80 نبضة.

ب. 86 نبضة.

ج. ما بين 86 نبضة إلى 120 نبضة.

د. ما بين 120 نبضة إلى 140 نبضة.

6. يقاس معدل التنفس عند الإنسان بعدد مرات

أ. الشهيق والزفير خلال الدقيقة الواحدة.

ب. الشهيق خلال الدقيقة الواحدة.

ج. الزفير خلال الدقيقة الواحدة.

د. الشهيق والزفير خلال 15 ثانية.

7. يبلغ معدل التنفس الطبيعي للإنسان البالغ في الدقيقة الواحدة

أ. ما بين 8 مرة و 12 مرة.

ب. ما بين 12 مرة و 16 مرة.

ج. ما بين 16 مرة و 22 مرة.

د. ما بين 22 مرة و 30 مرة.

8. متوسط قراءة ضغط الدم لدى الأشخاص البالغين الأصحاء بوحدة (ملم زئبق) يعادل

أ. $10 \pm 120/80$

ب. $10 \pm 80/120$

ج. $20 \pm 120/80$

د. $20 \pm 80/120$

9. القفازات التي تستخدم عند نقل العينات المخبرية تسمى

أ. قفازات جراحية معقمة.

ب. قفازات غير معقمة (لاتكس).

ج. قفازات شديدة التحمل (ثخينة).

د. قفازات طبية.

10. إن تخلص الشيء أو المكان من الكائنات الحية المعدية التي تسبب المرض، يسمى

أ. التنظيف.

ب. التعقيم.

ج. التطهير.

د. التعقيم الحراري.

مسرد المصطلحات

1. أتوكلايف **Autoclave**: جهاز لتعقيم الأدوات الطبية.
2. فحص كامل للجسم **Complete Physical Examination, CPX**: الفحوصات المخبرية الشاملة يتم إجراؤها بشكل روتيني في المستشفيات والمختبرات وتضم مجموعة من الفحوصات التي تقيم صحة الجسم العامة.
3. أخطار **Hazards**: ما يتعرض له الأشخاص في مواقع العمل من احتمالات الإصابة بالأمراض أو الاختلالات أو الحوادث، ولمواجهتها لا بد من التقيد بشروط السلامة العامة.
4. سيرة مرضية **History of Patient**: هي أي تغيرات صحية تطرأ على الشخص وتعيقه في حياته أو تقلقه. وهي في العادة أول ما يذكره المريض لطبيبه والتي في الغالب تيسر عمل الطبيب في تشخيص المرض والبحث عن العلاج المناسب.
5. أنظمة محاسبة المرضى **Patients Account Systems**: التطبيقات الحاسوبية المستخدمة لمحاسبة المرضى، وتشمل عناصر عديدة مثل: فاتورة الخدمات الطبية والعلاجية للمريض؛ وسند قبض للدفعات المقدمة وسداد المديونية للمريض؛ وكشف حسابات للمريض وتقرير عن أرصدة حسابات المرضى؛ وتقارير تفصيلية وتحليلية عن مقبوضات وإيراد المستشفى بالكامل أو إيرادات العيادات أو إيرادات الأطباء.
6. معقم يدين **Sanitizer**: سائل لتنظيف الأيدي والتقليل من الميكروبات، يستخدم بديلاً للماء والصابون، ويتركب من مزيج من مواد كيميائية تحتوي على الكحول بنسبة 60% على الأقل، ويتميز بسرعته في التنظيف.
7. ماسح ضوئي **Scanner**: جهاز يستعمل في تحويل الوثائق والصور والرسومات إلى صيغة رقمية وإدخالها إلى جهاز الحاسوب، حيث يحولها من طبيعتها الرسومية إلى صورة رقمية حتى يسهل تخزينها واستدعائها ومعالجتها.
8. زي رسمي **Uniform**: لباس موحد يرتديه العاملون في مؤسسة معينة أو في قطاع محدد يتناسب مع طبيعة المهنة ومتطلباتها.

قائمة المراجع

أ- الكتب والمنشورات:

1. موسى طه العجلوني، إدارة السجلات الطبية في المستشفيات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الفكر - عمان، الأردن، 2011م.
2. زيد منير عبوي، إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، الطبعة الأولى، دار المعترف - عمان، الأردن، 2015م.
3. تالا قطيشات وآخرون، مبادئ في الصحة والسلامة العامة، الطبعة الأولى، دار المسيرة - عمان، الأردن، 2006م.
4. أيمن مزاهرة، الصحة والسلامة العامة، الطبعة الأولى، دار الشروق - عمان، الأردن، 2000م.
5. وفاء منذر فضة، إسعافات أولية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي - عمان، الأردن، 2006م.
6. محمد عبدالمنعم شعيب، سلسلة إدارة المستشفيات منظور تطبيقي، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات - القاهرة، مصر، 2014م.
7. Eagle, Brassington, Daily and Goretti, The Professional Medical Assistant, Publisher: F. A. Davis, 2009.

ب - المواقع الإلكترونية:

1. www.hopkinsmedicine.org, Retrieved 25-5-2019.
2. www.mayocliniclabs.com, Retrieved 26-5-2019.
3. www.healthline.com, Retrieved 26-5-2019.
4. www.nhs.uk , Retrieved 28-5-2019.
5. ww.labtestsonline.org, Retrieved 27-5-2019.
6. www.medlineplus.gov, Retrieved 27-5-2019.
7. www.webmd.com, Retrieved 28-5-2019.
8. www.healthline.com, Retrieved 25-5-2019.