



دليل الجودة الطبية

2022

جميع الحقوق محفوظة
لدائرة الخدمات الاجتماعية
مكتب الخدمات الطبية

حكومة الشارقة
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department



دليل الجودة الطبية

إعداد
إدارة المعرفة
بدائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة

2022

دليل الجودة الطبية

الناشر

دائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة
دولة الإمارات العربية المتحدة

الطبعة الأولى

٢٠٢٢ هـ / 1443

حصل هذا الكتاب على موافقة إذن طباعة من المجلس الوطني للإعلام
برقم طلب MC-03-01-2455670

الترقيم الدولي للكتاب

ISBN 8-719-9948-978 © 2021

حقوق النشر والطبع محفوظة لدائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة
تنبيه: لا يجوز إعادة إنتاج هذا الكتاب بأي شكل كان
(بما في ذلك النسخ المضورة أو استخدام الوسائل الإلكترونية)

الفهرس

06	المقدمة
07	سياسة الجودة لدائرة الخدمات الاجتماعية
07	حقوق المرضى وواجباتهم
09	الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية المتبعة في الدائرة للحد من انتشار كوفيد-19
09	أولاً: ممارسة المهنة بطريقة مهنية وأخلاقية
10	ثانياً: أهداف الدائرة ومنظومة العلاقات بين الموظفين
10	ثالثاً: التوفير الأمثل للدواء
10	رابعاً: تعزيز الصرف الأمثل للدواء
12	الوصفات الخاصة المحتوية على المخدرات والمُؤثرات العقلية
13	خامساً: مسؤولية الصيدلي بالصيدلية
14	سادساً: مساهمة الصيدلي المتميزة في الرعاية الصحية الأولية
14	إجراءات صرف وتخزين الأدوية وطريقة الاستلام والتسلیم
17	المراجع

المقدمة

انطلاقاً من استراتيجية دائرة الخدمات الاجتماعية والرامية لتوفير رعاية صحية كاملة ومتكاملة ذات جودة طبية عالية يقدم مكتب الخدمات الصحية وفريق الجودة الطبية دليل الجودة الطبية لعام 2022 وفق أفضل الممارسات العالمية.

يهدف هذا الدليل على وضع معايير الجودة والصحة والسلامة للمرضى المنتفعين من خدمات الدائرة والمنشآت الطبية التابعة لها.

سياسة الجودة لدى دائرة الخدمات الاجتماعية

تسعى دائرة الخدمات الاجتماعية إلى مجتمع يتمتع بالرفاهية والأمن والاستقرار الأسري والإحتواء الاجتماعي في إمارة الشارقة، والحرص الدائم لتقديم خدمات ذات جودة عالية، وتنظيمية ومميزة في بيئة مستدامة وفق سياسات وتشريعات وبرامج وشراكات فاعلة محلياً ودولياً، ووفق رؤية ورسالة وتوجهاتها الاستراتيجية، وذلك لتحقيق أهدافها وفق معايير الجودة.

هذا وتلتزم دائرة الخدمات الاجتماعية ببني وتطبيق سياسة الجودة من خلال تطبيق المعايير العالمية، نظام إدارة الجودة الأيزو 2009:2015.

وفي ضوء ذلك ستحرص دائرة الخدمات الاجتماعية على تقديم خدمات ذات جودة عالية، تلبى احتياجات ورضا مختلف الفئات المعنية، وتقوّق توقعاتهم بناءً على متطلبات هذا السياسة، ويتم من خلال

- تقديم الخدمات وفق أعلى معايير الجودة والتميز بما يحقق رغبات المتعاملين.

- وضع الأهداف وراجعتها بشكل مستمر والتأكد من نشر مفاهيم والتزام الموظفين بالأنظمة.
- الالتزام بالتشريعات واللوائح والقوانين الإتحادية والمحلية والمعايير العالمية مع التطبيق الفعال للمعايير الخاصة بنظام إدارة الأيزو 2009:2015.

وعليه تؤكد دائرة الخدمات الاجتماعية من خلال هذه السياسات بالإلتزام بالتالي:

- التطوير والتحسين المستمر لهذه الأنظمة، وراجعتها بشكل دوري لتأكيد فعاليتها، والمحافظة على مستوى عالي في التطبيق والاعتماد.
- توفير سياسة الجودة لجميع موظفيها وتوضيح مضمونها لضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية.

حقوق المرضى وواجباتهم

تضمن حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة حقوق المرضى، كما تفرض عليهم بعض الواجبات و تعرض كافة عيادات ومستشفيات الدولة بما يسمى بـ "ميثاق المريض" والذي يحتوي على معلومات عملية مفيدة للمريض، عند تلقي العلاج في مختلف منشآت الرعاية الصحية في الدولة، وتوضح حقوقه وواجباته المريض له الحق على:

1. الحصول على معلومات حول توفر الرعاية الصحية والخدمات وكيفية الوصول إليها بالشكل الملائم.
2. الحصول على الحماية إن كان طفلاً أو راشداً أو مسنًا ضعيفاً، أو من أصحاب الهمم.
3. تلقي الرعاية بغض النظر عن عرقه أو عقيدته أو لونه أو أصوله أو جنسه أو عمره أو إعاقته.
- 4.احترام كرامته الشخصية وخصوصيته وثقافته وقيمه النفسية والاجتماعية والشخصية ومعتقداته وكل ما يفضله.
5. الحصول على بيئة نظيفة وآمنة.
6. تقييم الألم وتسكينه على وجه السرعة.
7. الحصول على خدمات الرعاية الروحية المتوفرة في مجتمعنا.
8. الحصول على خدمات الترجمة الشفوية.
9. أن يكون بعيداً عن أي نوع من المضايقات أو الاعتداء.
10. استقبال الزوار، إلا إذا شكل ذلك خطرًا على علاجه.

11. معرفة مشاكله الصحية وخطة العلاج والنتائج المتوقعة بطريقه مفهومه له ولعائاته ولمن يعتني به وهذا يتضمن:
- مخاطر ومنافع العلاج.
 - خطة استمرارية تلقي الرعاية بعد خروجه من المستشفى.
12. معرفة أسماء ومناصب مقدمي الرعاية الصحية المسؤولين عن علاجه.
13. طلب تغيير مقدم الرعاية الصحية أو الحصول على رأي آخر.
14. طلب تقرير طبي والتمكن من الوصول إلى ملفه الطبي حسب ما يسمح به القانون.
15. معرفة التزاماته المالية.
16. رفض تلقي العلاج أو إيقافه أو المغادرة خلافاً لنصيحة الطبيب وفقاً لما يسمح به القانون.
17. تقديم موافقة خطية مسبقة قبل إجراء أي تسجيل أو تصوير بالفيديو أو أي نوع آخر من أنواع التصوير.

المريض له الواجب على:

1. إحضار بطاقة التأمين الصحي وبطاقة الهوية عند كل زيارة.
2. الإلتزام بالمواعيد المسجلة والوصول في الموعد المحدد أو الإشعار مسبقاً في حال الرغبة بتغيير الموعد.
3. التوقيع على استماراة الموافقة العامة على العلاج بعد الحصول على شرح واف لنطاق وحدود هذه الموافقة. يجب أن يرافق الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً شخص راشد من أفراد العائلة قادر على أعطاء الموافقة.
4. التزويد بمعلومات كاملة ودقيقة عن الحالة الصحية بما في ذلك التاريخ الطبي وجميع الأدوية التي تتناولها.
5. الإبلاغ إن استعصى على المريض فهم المعلومات التي تلقاها بخصوص حالته الصحية أو العلاج.
6. الإبلاغ بالتغييرات التي تطرأ على حالة المريض الصحية أو الأعراض الذي يعاني منه بما فيه الألم الذي يعاني منه.
7. الإلتزام بقوانيين المستشفى حول سلوك المرضى والمراجعين والزوار ومواعيد الزيارة وسياسة عدم التدخين داخل حرم المدينة الطبية.
8. احترام الموظفين والممرضين الآخرين.
9. تحمل عواقب عدم اتباع تعليمات مقدم الرعاية الصحية أو خطة العلاج أو التوصيات.
10. التحدث والتعبير عن عمل يشغل بال المريض في الحال لأي من الموظفين.
11. تسديد الفواتير أو القيام بالترتيبات اللازمة لأيفاء بالإلتزامات المالية المرتبطة على المريض.
12. ترك الأغراض الشخصية فالبيت أو تسليمها إلى قسم الأمن.

الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية المتبعة في الدائرة للحد من انتشار كوفيد - 19

- نحن جميعاً مسؤولون عن الحد من انتشار فيروس كورونا وعليه يرجى ضمان الالتزام واتباع الإرشادات التالية لمنع انتقال العدوى:
- عرض الإجراءات الاحترازية المتبعة عند مداخل المراكز والمنشآت.
 - الإنذار بارتداء الكمام من قبل المتعاملين والموظفين أثناء تواجدهم في إدارات و منشآت الدائرة.
 - وجود ملصقات للتبعيد الجسدي في جميع أماكن الإنتظار وأماكن تواجد المتعاملين.
 - توفير معقم اليدين في أماكن تواجد المتعاملين والموظفين.
 - تعقيم الأسطح والمكاتب وأماكن انتظار المتعاملين.
 - تطبيق إجراءات الدخول لمقر العمل المحدثة والمتبعة في الدولة.
 - مراقبة ومتابعة التزام المتعاملين والموظفيين بجميع الإجراءات الاحترازية المتبعة في الدولة.

ارشادات لموظفي الصنف الأمامي الطاقم الطبي.

معايير الممارسة الجيدة للمهنة.

أولاً: ممارسة المهنة بطريقة مهنية وأخلاقية

- ممارسة المهنة حسب القوانيين:

- 1.الاطلاع على جميع القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بمارسة مهنة الصيدلة للصيدلي، الطب للطبيب، التمريض للمرض، العلاج الطبيعي للمعالج الطبيعي.
- 2.الالتزام بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بمارسة مهنة الصيدلة للصيدلي، الطب للطبيب، التمريض للمرض، العلاج الطبيعي للمعالج الطبيعي.
3. معرفة المسؤوليات المهنية تجاه طالبي الرعاية الطبية حسب القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها.

- ممارسة المهنة حسب المعايير:

1. تبني السلوك التعاطفي مع طالبي الرعاية.
2. العمل ضمن المهارات والخبرات المهنية المتوفرة.
3. المحافظة على�احترام علاقات المريض بمقدمي الرعاية الصحية الآخرين.
4. الالتزام بالأخلاقيات المهنية وتطبيقاتها عملياً.
5. التركيز على جعل المريض محور الرعاية الصحية.
6. التعاون مع بقية مقدمي الرعاية الصحية للمريض لتحقيق أفضل النتائج الصحية.
7. المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمريض.
8. تحمل مسؤولية متابعة الأداء في منظومة العمل.
9. تسهيل تطبيق معايير العمل.
10. التعرف على فرص التحسين والمبادرة لتطبيقها في موقع العمل.

- متابعة التطوير المهني المستمر طيلة فترة ممارسة المهنة والمساهمة في تطوير الآخرين:

1. استيعاب مفهوم التطوير المهني المستمر ومتابعة المستجدات في مجال المهنة.
2. تحمل مسؤولية التطوير المهني المستمر ووضع خطة مناسبة لذلك وتطبيقها ضمن منظومة العمل.
3. قياس التطوير الذي حدث بعد تطبيق خطة التطوير المستمر والتعديل عليها بناءً على ملاحظات المعينين من الموظفين والملاحظات حول الأداء في منظومة العمل.

ثانياً: أهداف الدائرة ومنظومة العلاقات بين الموظفين

- تطبيق مهارات التواصل:

1. التواصل مع بقية الموظفين باحترام وذوق ومراعاة الفروقات الفردية بينهم.
2. الاهتمام بما يطرحه بقية الموظفين والتجاوب مع أفكارهم وتوظيف مهاراتهم وتفعيل أدوارهم المكملة.
3. التعبير عن الآراء والأفكار وإيصال المعلومات بوضوح وباستخدام الوسائل المناسبة للمستلم والتأكد من فهم الآخرين للمعلومات فهماً صحيحاً.

- الالتزام بتحقيق أهداف الدائرة:

1. العمل بروح الفريق الواحد.
2. الالتزام بالقوانين والإجراءات المعمول بها في الدائرة.
3. الالتزام بتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من الدائرة.
4. الالتزام بأهداف الدائرة وتطبيق مراحل الخطة السنوية بكفاءة وفي مواعيدها.

ثالثاً: التوفير الأمثل للدواء

- توفير الأدوية المناسبة والآمنة للمرضى:

1. توفير الأدوية من المصادر الموثوقة والقانونية والتتأكد من توفرها بشكل دائم في مخزن الصيدلية.
2. مراعاة ظروف تخزين كل مستحضر كما هو وارد على عبوة المستحضر أو النشرة الداخلية له.
3. الامتناع عن تداول الأدوية منتهية الصلاحية والمرتجعات.
4. التواصل مع الأطباء في حال عدم توفر أو انقطاع دواء ما وتوفير البديل أو القيام بالإجراء المناسب.
5. تحمل مسؤولية إعلام مقدم الرعاية الصحية عن أي أمر من شأنه تأخير توفير العلاج.
6. سرعة الاستجابة في حالة الوفيات الطارئة والمزمونة.
7. توثيق المستلم الشهري بسجلات العهدة.

رابعاً: تعزيز الصرف الأمثل للدواء

- يتم صرف الأدوية بوصفة طبية ويتم تقييم الوصفات:

1. تدقيق صحة وصلاحية الوصفة الطبية وموعدها ووضوحتها وهوية الطبيب كاتب الوصفة ومطابقة الوصفة لجميع المتطلبات المهنية والقانونية على حسب قوانين وزارة الصحة.
2. عدم صرف الوصفات الغير مستوفية للشروط القانونية.

- ٣ مراجعة الأدوية الواردة في الوصفة الطبية للتأكد من الأمور التالية:
- التأكد من تطابق الأدوية الموصوفة للمريض مع أدوية المريض بكشف صرف أدوية الأمراض المزمنة والمراقبة (بالنسبة للوصفات المزمنة).
 - التأكد من عدم وجود تداخل بين الأدوية أو تكرار في بعضها.
 - الرجوع للطبيب للتحقق من الأدوية في حالة الشك بأي منها أو في حالة التعديل سواء على الدواء أو الجرعة أو الشكل الصيدلاني أو الوصفة الطبية بشكل عام.
 - حفظ الوصفات المنصرفة لمدة لا تقل عن عامين من تاريخ الصرف بالصيدلية (محفوظة ببرنامج الدائرة حالياً).

- صرف الدواء بطريقة منهجية:

١. وضع سياسات واجراءات واضحة لعملية صرف الدواء بالكميات المحددة (تكفي لمدة ثلاثة أشهر أو كما وصف الطبيب) وللمريض المحددين وفي الوقت الصحيح.
٢. كتابة بيانات واضحة عن معلومات الأدوية المصروفة على علب الأدوية وتتضمن ما يلي:
 - اسم المريض.
 - الجرعة.
 - طريقة الاستعمال.
 - النصائح والتعليمات التحذيرية الهامة.
 - تاريخ الصلاحية.
٣. التأكد من مطابقة الدواء المصروف واللاصق الملصق عليه للوصفة الدوائية وجرعاتها وأنه قد تم صرف الدواء الصحيح للمريض الصحيح.
٤. توقيع الصيدلي وكتابة تاريخ صرفها لتحمل مسؤولية الصرف (برنامج الدائرة حالياً).
٥. توثيق صرف الوصفات الطبية المزمنة بكشف صرف أدوية الأمراض المزمنة والمراقبة للمريض (النظام حالياً).
٦. توثيق صرف الوصفات الطبية في سجل الوصفات اليومي والشهري (النظام حالياً).
٧. يتبدل التوثيق في كشف صرف أدوية الأمراض المزمنة والمراقبة وسجل اليومي والشهري في حالة التوثيق بالبرنامج المعتمد من وزارة الصحة.
٨. توثيق المنصرف الشهري بسجلات العهد (النظام حالياً).

- اعطاء المعلومات للقائمين على الرعاية الصحية:

١. شرح المعلومات التالية للقائمين على الرعاية الصحية (عند الضرورة أو تحت الطلب):
 - الاختلافات التي حدثت على أدوية المريض شكلاً ومضموناً.
 - دواعي الاستعمال والفوائد المتوقعة من العلاج وأية تحذيرات خاصة عند استخدام العلاج والآثار الجانبية الأكثر احتمالاً للحدث أو الأكثر خطورة وما يجب فعله عند حدوثها.
 - ظروف التخزين.
 - عدد الجرعات ومواعيدها وطريقة تناول الدواء.
 - أية معلومات أخرى يراها الصيدلي ضرورية.

٢. التأكد من فهم القائمين على الرعاية الصحية للمعلومة بأن يطلب منه شرح ما فهمه بلغته.
٣. الاستعانة بالنشرة الداخلية للدواء او المراجع العلمية الموثوقة المتوفرة لدى الصيدلي في حال حاجته لمزيد من المعلومات عن الدواء أو عن الحالة المرضية.

الوصفات الخاصة المحتوية على المخدرات والمؤثرات العقلية

- الإلمام بالقوانين الخاصة بالمخدرات والمؤثرات العقلية:

١. الاطلاع على جميع القوانين والأنظمة والأسس والتعليمات المتعلقة بالمخدرات والمؤثرات العقلية ومستحضراتها.
٢. تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالمخدرات والمؤثرات العقلية.
٣. معرفة المسؤوليات المهنية والقانونية والانسانية للصيدلي المترتبة على التعامل مع المخدرات والمؤثرات العقلية ومستحضراتها.

- تقييم الوصفات المحتوية على المخدرات والمؤثرات العقلية:

١. تدقيق صحة وصلاحية الوصفة الطبية وموعدها ووضوحاً و هوية الطبيب كاتب الوصفة و مطابقة الوصفة لجميع المتطلبات المهنية والقانونية من حيث ما يلي:
 ١١. أن يكون العلاج الموصوف في النموذج الصحيح للوصفة بحيث يتضمن كافة عناصر الوصفة المطلوبة.
 ٢١. أن يكون العلاج الموصوف متطابق مع أدوية المريض ومراجعة الطبيب في حالة حدوث تعديل على الوصفة الطبية.
 ٣١. أن تكون كمية العلاج محدد بالوصفة و ضمن الكميات المسموح بها والمحددة بالقانون والتعليمات الصادرة حسب قوائم مستحضرات المخدرات.
 ٤١. أن يكون اسم الطبيب المختص وتوقيعه واضحين على الوصفة.
 ٥١. أن يكون ختم الطبيب باللون الأزرق وليس الأسود.
 ٦١. أن لا يتعدي تاريخ الصرف ثلاثة أيام من تاريخ الوصفة.
٢. في حال وجود أي شطب أو تعديل على الوصفة فيجب التأكد من وجود توقيع الطبيب على التعديل.
٣. عدم صرف الوصفات المصورة.

- صرف الوصفات بطريقة منهجية:

١. الأدوية المخدرة: التقيد بصرف كمية تكفي لاستعمال المريض لمدة شهر.
٢. توثيق صرف المخدرات والمؤثرات العقلية ومستحضراتها في سجل اليومي والشهري والعهدة حسب القوانين والأنظمة الخاصة بذلك (التوثيق بالنظام حالياً).
٣. حفظ الوصفات التي يتم صرفها والفوائير في ملف الوصفات المنصرفة لمدة المحددة بالقوانين (محفوظة البرنامج حالياً).

٤. إعلام وزارة الصحة عن المواد المخدرة ومستحضراتها المنتهية الصلاحية لغرض إتلافها حسب القانون والتعليمات.
 ٥. التبليغ عن أي حادث يتعلّق بالمواد المخدرة والمُؤثّرات العقلية مهما كان نوعه.
 ٦. تزويد وزارة الصحة بأي معلومات تتوفّر حول إساءة استعمال المواد المخدرة أو مستحضراتها.
- يشتمل أيضاً صرف الأدوية المخدرة على ما تم ذكره سابقاً.

خامساً: مسؤولية الصيدلي بالصيدلية

- المظهر العام للصيدلي :

١. الالتزام بارتداء البالطو وبطاقة التعريف الخاصة به.
٢. الالتزام بالعناية الشخصية والمظهر اللائق للصيدلي.

- المظهر العام للصيدلية :

١. الالتزام بترتيب الصيدلية على حسب سجل وزارة الصحة.
٢. الالتزام بنظافة الصيدلية والمخزن.
٣. الالتزام بمراجعة نظام التهوية والمحافظة على درجات الحرارة والرطوبة المناسبة للصيدلية والمخزن والثلاجة على حسب قوانين وزارة الصحة.
٤. الالتزام بوضع الملصقات التعرّيفية على أرفف الصيدلية.
٥. عدم وضع الأطعمة والأشربة في ثلاثة الصيدلية والمكان المخصص لصرف الأدوية.

- السجلات والعقود:

١. الالتزام بالتسجيل الصحيح للمستلم والمنصرف من الأدوية واستكمال سجلات العهدة واستيفاؤها لشروط وزارة الصحة (برنامج الدائرة حالياً).
٢. الالتزام بالتسجيل الصحيح والمحدث لسجلات المرضى (برنامج الدائرة حالياً).
٣. الالتزام بضبط عهدة الأدوية والمستلزمات والأدوية المخدرة.
٤. الالتزام بوجود سجل تسليم الدواء محدث وموقع من الطاقم الطبي القائم بالرعاية الصحية (التسليم للمندوب عن طريق برنامج الدائرة حالياً).
٥. المراجعة الدورية لتواريخ صلاحية الأدوية والمستلزمات وجود سجل محدث لتاريخ الصلاحية.
٦. الالتزام بتخزين الأدوية بالطريقة الصحية والأمنة وتخزين الأدوية المخدرة في مكان مخصص وآمن (يتم تأمينه بواسطة الصيدلي المسؤول).
٧. عهدة الصيدلية والمخزن مسؤولية الصيدلي المسؤول فقط ولا يتم فتح الصيدلية إلا بحضوره شخصياً أو في الحالات الخاصة والطارئة يتم تشكيل لجنة يرأسها مدير الفرع بالدائرة أو من ينوب عنه ومكونة من الصيدلي البديل والقائم على الرعاية الصحية بالفرع وعمل محضر للجنة مكتوب وموقع من الأعضاء ورئيس اللجنة.
٨. مفتاح الصيدلية والمخزن عهدة الصيدلي فقط ويتم تسليم نسخة من المفتاح لمدير الفرع بالدائرة أو من ينوب عنه وتوثيق التسليم في محضر مكتوب وموقع من الطرفان.

السادس: مساهمة الصيدلي المتميّز في الرعاية الصحية الأولية

- تقديم الرعاية الصحية الأولية لجميع أفراد المجتمع:

1. تحديد المعلومات المتعلقة بالصحة العامة والتي يجب ت توفيرها في الصيدلية لطالبي الرعاية الصيدلانية.
2. توفير المعلومات التي لها علاقة بالقضايا الصحية الحالية والتي يحتاجها المجتمع.
3. المشاركة في خطط التثقيف الصحي وحملات التوعية ذات العلاقة بالصحة العامة بالتعاون مع مقدمي الرعاية الصحية الآخرين.
4. تقديم المعلومات الازمة للمجتمع حول طرق الوقاية من الأمراض وكيفية اكتشافها مبكراً وعوامل الخطورة التي تزيد معدل الإصابة بالمرض وذلك لتجنبها.
5. المساعدة في متابعة بعض الأمراض في المجتمع.

إجراءات صرف وتوزين الأدوية وطريقة الاستلام والتسليم

- جرد النواقص الصيدلية أو مخزن الأدوية وعمل طلبية للمخازن الطبية عن طريق نظام برنامج المخزن الطبي، وارسال الطلبة بالبريد الإلكتروني للمخازن الطبية التابع لوزارة الصحة في الشارقة للتأكد من موعد الاستلام.

- عمل طلب سيارة مبردة لمواصلات وزارة الصحة لاعلامهم وتوفير سيارة مبردة لتوزين الأدوية والمستلزمات الطبية من المخازن الطبية.

- التنسيق مع الادارة لتوفير ممرضة لاستلام المستلزمات الطبية والحليب واعلامهم بالموعد المحدد (مسؤولية الصيدلي التنسيق) (مسؤولية رئيس قسم الرعاية والحماية توفير الممرضة بالموعد المحدد).

- التنسيق مع الادارة لترتيب عمال لمساعدة بحمل الصناديق حال الوصول من المخازن الطبية لمقر العمل (مسؤولية الصيدلي التنسيق) (مسؤولية موظف الخدمات العامة بالفرع توفير العمال).

- الذهاب في اليوم المحدد (الصيدلي + الممرضة + السائق) للمخازن الطبية بالشارقة لاستلام الأدوية ثم استلامها وفرزها والتأكد من العدد الصحيح المستلم لكل دواء وفحص تواريخ الصلاحية ومطابقتها بالمكتوب باستماراة تسلم الأدوية من المخازن الطبية في الشارقة واستلام المستلزمات الطبية وفرزها والتأكد من العدد الصحيح المستلم وفحص تواريخ الصلاحية ومطابقتها بالمكتوب باستماراة التسلیم.

- تحميل الأدوية والمستلزمات الطبية في السيارة المبردة بالشكل الصحيح وحفظ اسم ورقم السائق للتواصل معه عند اللزوم.

- الاشراف على وصول الأدوية والمستلزمات للفرع وحفظ صناديق الأدوية بالصيدلية والمستلزمات الطبية بالمخزن ثم ترتيب الأدوية المسئلة على الأرفف وتوزينها على حسب النظام المعتمد (حفظ أدوية الثلاجة بالثلاجة فور وصولها وحفظ الأدوية المخدرة وتشبه المخدرة بدولاب محكم الأغلاق).

- توفير رف خاص بالصيدلية لفصل الأدوية التي ينتهي تاريخ صلاحيتها خلال الثلاث أشهر القادمة.
- ادخال المستلم من المخازن الطبية بالعهدة ببرنامج المخزن الطبي.
- صرف طلبات الطاقم الطبي (سواء أدوية أو مستلزمات طبية) من النظام على حسب النظام المعتمد من الدائرة (على أن يقوم الطاقم الطبي بتخزين العهدة المستلمة من الصيدلية بالشكل الصحيح وبدرجة الحرارة المناسبة والمعتمدة).
- استلام الوصفات الطبية من برنامج الملف الطبي وفحصها للتأكد من هوية المنتسب وموعده أدويته ومن الأدوية المكتوبة بالوصفة الطبية ومقارنتها مع أدوية المنتسب المزمنة والتواصل مع الطبية حال وجود اختلاف أو عدم توفر دواء بالوصفة الطبية واقتراح البديل الممكنة أو أي ملاحظات أخرى بالوصفة الطبية.
- مراعاة قوانين صرف الوصفات الطبية المعتمدة حيث تصرف الوصفة الطبية خلال 3 أيام فقط من تاريخ الوصف.
- مراعاة المدة المقررة للوصفات الطبية للأدوية المخدرة والشبه مخدرة على حسب الجداول المقررة من وزارة الصحة للطبيب النفسي الاستشاري والطبيب العام.
- يقوم طبيب العيادة بالتواصل مع الأخصائيات الاجتماعيات لاعلامهم بالمنتسب بين المقرر صرف أدويتهم ليوم التالي اي ان التواصل يسبق الصرف بيوم (مسؤولية الطبيب).
- تقوم الأخصائيات الاجتماعيات بالتواصل مع المنتسب بين المقرر صرف أدوية لهم قبل موعد الصرف بيوم للتأكد من تواجد المنتسب في منزله وليس في المستشفى أو أي مكان آخر وأنه يريد الأدوية المزمنة لهذا الشهر ولم يصرفها من أي مستشفى أو عيادة أخرى ثم التواصل مع الطبيب لكتابته الوصفات الطبية (مسؤولية الأخصائية الاجتماعية).
- يقوم الصيدلي بصرف الوصفة الطبية في النظام المعتمد في صرف الوصفات ببرنامج الملف الطبي وكتابة الجرعات ومواعيد ومدة كل دواء على الملصق ثم طباعة ملصقات الأدوية ثم صرف الأدوية فعلياً من الأرفف مع مراعاة أسلوب التخزين لكل دواء (مثال الأنسولين يخزن بالثلجة لذا يصرف مع ثلج) ولصق ملصقات الأدوية عليها ووضع الأدوية في أكياس الأدوية التابعة لدائرة الخدمات الاجتماعية ولصق اسم المنتسب على كيس الدواء لتحضيره لتسليميه للمندوب.
- تسليم المندوب كيس الدواء على حسب نظام المراسلات وتوقيع المندوب بالاستلام والتتبّيه على الأخصائيات الاجتماعيات للتواصل مع المنتسب لإعلامه بأي ملاحظات مختلفة عن أدويته الروتينية (كاختلاف شركات الأدوية أو أي ملاحظات أخرى) إن وجد (مسؤولية الصيدلي تبليغ الأخصائية الاجتماعية المتواجدة) (مسؤولية الأخصائية الاجتماعية تبليغ المنتسب).
- بعد استلام المندوب يقوم بأخذ كيس الدواء لقسم التمريض لإجراء فحص ثاني للأدوية المنصرفة للمنتسب.

- كمياتها وجرعاتها وتاريخ الصلاحية وملائمة حاوية التخزين ويسجل اليوم والتاريخ ورقم المريض ورقم الوصفة والتواقيع بإجراء الفحص بسجل خاص بالعيادة (مسؤولية رئيس قسم الرعاية والحماية بالفرع بتحديد ممضة اسبوعيا لإجراء فحص التأكد من الأدوية).
- يقوم المندوب بالتأكد من عنوان المنتسب من الاخصائية الاجتماعية بالإدارة (مسؤولية المندوب).
- التأكد من توصيل المندوب لأكياس الدواء بزيارة توصيل مكيفة ومبردة وفي درجة حرارة مناسبة والتصريف بتخزينها بثلاجات حافظة مع ثلج في الصيف إذا لزم الأمر.
- على المندوب توصيل الأدوية حال استلامها من الصيدلية وضمان توقيع المنتسب أو من ينوب عنه على وصفة الأدوية ورفعها بالنظام للتوثيق.
- على المندوب إعادة الأدوية الموصفة بالوصفة الطبية المنصرفة بنفس اليوم للصيدلية إذا تعذر التوصيل للمنتسب أو بحال رفض المنتسب الاستلام لأي سبب كان (مسؤولية المندوب) وعلى الصيدلي حفظها وتخزينها.
- تخزين مناسب لثاني يوم فقط ثم تسليمها للمندوب وإذا تعذر التوصيل أيضاً باليوم الثاني فعلى المندوب إعادة الأدوية وعلى الصيدلي إرجاعها لعهدة الصيدلية بالأرفف والنظام (مسؤولية الصيدلي).
- على الاخصائية الاجتماعية الاتصال بالمنتسب بعد استلام الدواء للتأكد من وصول الدواء للمنتسب (مسؤولية الاخصائي الاجتماعي).
- لا يتم تخزين أو حفظ الأدوية خارج الصيدلية أو مخزن الأدوية (سواء عهدة الصيدلية أو الأدوية المرتجعة).
- تحفظ أدوية الصيدلية بدرجة حرارة (25C-15C) وتحفظ أدوية الثلاجة بدرجة حرارة (8C-2C) ومخزن المستلزمات الطبية (30C-15C).
- يتم استرجاع أدوية المنتسب (لظرف خاصة) التي استلمها من دائرة الخدمات الاجتماعية خلال اليوم الأول والثاني فقط من استلامها ماعداً أدوية الثلاجة فلا يتم استرجاعها إلا فور استلامها فإذا إعادةها المنتسب بنفس التوقيت فقط يتم استرجاعها (لعدم معرفة كيفية تخزين المنتسب لأدوية الثلاجة).
- استلام التطعيمات وتسليمها للتمريض واسترجاع المتبقي يومياً كما النظام المعتمد ببرنامج الطب الوقائي للدائرة وعلى حسب بروتوكول الاجراءات المتبعة في حملة تطعيم كوفيد 19 في الرعاية المنزلية.
- الالشراف على الفحص الدوري لمكيف الصيدلية والمخزن والتواصل مع الإداره بهذا الشأن مع التسجيل اليومي لدرجة حرارة الصيدلية والثلاجة بالسجل الخاص بدرجات الحرارة.

<https://sssd.shj.ae/emp-apps>

<https://mohap.gov.ae/>

<https://www.doh.gov.ae/ar>

<https://www.dha.gov.ae/ar/Pages/DHAHome.aspx>

المراجع



حكومة الشارقة
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

📞 +97165015555

🌐 <https://sssd.shj.ae>

📠 +97165310777

✉️ media@sssd.shj.ae

✉️ 4424 Sharjah

📞 00971503800697

f
sssdshj