

النشرة الإلكترونية لأعمال المجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم في مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية - الدورة الأولى

الإصدار الأول 2023



نبذة عن المجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم

- المجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم هو نهج للشراكة مع المرضى وعائلاتهم من جهة ومؤسسة الإمارات للخدمات الصحية من جهة أخرى، للعمل معاً في بيئة مناسبة كشركاء لتحسين جودة وسلامة الرعاية المقدمة في المؤسسات الصحية.
- يقوم المجلس بدوره الاستشاري عبر تقديم اقتراحات ومبادرات لتحسين تجربة المريض ومشاركته في مشروعات التطوير وصياغة السياسات الصحية في المؤسسة بالإضافة إلى المشاركة في تصميم و تقييم البرامج والخدمات الصحية.



أنشطة ومبادرات المجلس

إطلاق الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم

- أعلنت مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية عن إطلاق الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم على موقع المؤسسة. حيث تأتي هذه الخطوة في إطار التزام المؤسسة بتعزيز التعاون مع ممثلي المرضى و عائلاتهم وتشجيع المشاركة الفعّالة في تطوير وتحسين خدمات الرعاية الصحية.

• رابط الصفحة الإلكترونية:

<https://www.ehs.gov.ae/ar/about-us/the-patient-and-family-advisory-council>

مجلس الإمارات للخدمات الصحية

المجلس الاستشاري للمرضى وعائلاتهم

نبذة عن المجلس

المجلس الاستشاري لممثلي المرضى وعائلاتهم هو نوع الشراكة مع المرضى وعائلاتهم من جهة ومؤسسة الإمارات للخدمات الصحية من جهة أخرى للعمل معاً في بيئة مبنية على الشراكة لتأمين جودة وسلامة الرعاية في المؤسسات الصحية معكول المرضى وعائلاتهم هم أفراد لتلقي الرعاية الصحية في مؤسساتنا الصحية أو مراكزنا الصحية. يهدفون إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في تقديم الرعاية والخدمات التي تسند إلى الاختصاصات المحددة للمرضى وعائلاتهم، بدلاً من الاعتماد على خبرات وطواقم طبيين الرعاية الصحية في المؤسسة.

يمكن للمجلس الاستشاري المدير الإداري الخدمات الصحية لمرضى المرضى وتقديم المشورة بشأن السياسات والممارسات لمنع مشاركة المرضى والأسر، والتوصية بكيفية أفضل لتأمين مشاركة المرضى وعائلاتهم، وإخطاب البرامج وإيجتها، وتقديم مداخلات حول السياسات والبرامج والممارسات الصحية.



الرسالة

لتحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة في مختلف الوحدات التابعة لمؤسسة الإمارات للخدمات الصحية من خلال مشاركة ممثلي المرضى وعائلاتهم في تطوير وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. عزز تبنى أفضل الممارسات العالمية.

الرؤية

ريادة صحية بمشاركة مجتمعية.

القيم



الصالح الجماعي



النزاهة



الاحترام



الابتكار والابتكار



الشفافية

أنشطة ومبادرات المجلس

مبادرة المواقع الصديقة للمرضى وعائلاتهم

- مبادرة المواقع الصديقة للمرضى وعائلاتهم هي مبادرة تهدف لتحسين تجربة المرضى وعائلاتهم في استخدام خدمة المواقع في كافة المنشآت الصحية للمؤسسة.
- تم اعداد دليل "المواقع الصديقة للمرضى وعائلاتهم فالمؤسسة" و الذي يهدف الى تعزيز قيمة "المريض أولاً" من نقطة الوصول إلى المستشفى أو المركز الصحي من خلال تبني معايير المواقع الصديقة للمرضى و عائلاتهم والتي تستهدف تحسين تجربة المرضى وعائلاتهم في كافة منشآتنا الصحية.



أنشطة ومبادرات المجلس

مبادرة المواقع الصديقة للمرضى وعائلاتهم

قام ممثلي المرضى والمجتمع بالمشاركة في الزيارة الميدانية لمنطقة المواقف في كل من مستشفى أم القيوين ، مستشفى الفجيرة، مستشفى القاسمي ، ومستشفى إبراهيم بن حمد عبيد الله للمساهمة بالتقييم وابداء الآراء والمقترحات التحسينية.



مبادرة بمشاركةكم ترتقي خدماتنا بالتعاون مع مستشفى صقر

- قام ممثلي المرضى والمجتمع بالمشاركة في جولة ميدانية لكل من قسم الطواري والعيادات الخارجية و الأقسام الداخلية في مستشفى صقر. حيث كان الهدف من الزيارة هو المساهمة بالتقييم وابداء الآراء والمقترحات لتحسين تجربة المريض اثناء تلقيه الخدمات والرعاية الصحية فالمستشفى.
- تم اعتماد بعض التوصيات لتحسين رحلة المتعاملين في العيادات الخارجية واعادة تصميم الأقسام الداخلية الخاصة بالأطفال لتكون بيئة مهيئة و صديقة للطفل من حيث التصميم و توفر وسائل الترفيه للأطفال.



تحسين الخدمات وتجارب المرضى وعائلاتهم (تطوير خدمات مراكز طب الأسنان)

- قام ممثلي المرضى والمجتمع بالمشاركة في الزيارة الميدانية لمركز الاسنان التخصصي في خورفكان بهدف استعراض خدمات طب الأسنان مثل استعراض البرنامج الوقائي لصحة الفم والأسنان والذي يسعى لخلق أجيال صحية خالية من التسوس من خلال تطبيق استخدام مادة الفلورايد للأطفال حسب توصيات المنظمات الصحية العالمية المعتمدة في مجال طب الأسنان
- كما تقدم ممثلي المرضى بمقترحات و توصيات لتحسين خدمات حجز المواعيد لعيادة الاسنان و خفض قائمة انتظار المواعيد



أنشطة ومبادرات المجلس

مبادرة بعون الله نرعاكم جلسة نقاشية لتطوير خدمات كبار المواطنين

- عقدت مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية الجلسة الثامنة للمجلس الاستشاري للمرضى وعائلاتهم في عجمان، بعنوان "بعون الله نرعاكم"، لتسليط الضوء على خدمات الرعاية الصحية المقدمة لكبار المواطنين والمقيمين.
- تضمنت الجلسة حضور مجموعة من كبار المواطنين وعائلاتهم ومقدمي الرعاية، بالإضافة إلى مشاركة ممثلين من مستشفى عبيد الله ومستشفى الأمل وإدارة سعادة المتعاملين والرعاية الصحية الأولية.
- تضمنت فعاليات الجلسة استعراض خدمات المؤسسة المقدمة لهذه الفئة من المجتمع ، إلى جانب مناقشة مقترحات لتحسين الخدمات الصحية المقدمة لكبار المواطنين وتحسين تجربتهم في كافة منشآت المؤسسة وخاصة ما يتعلق بالرعاية المنزلية و تمكين كبار المواطنين من استخدام التطبيقات الإلكترونية لتلقي الخدمات.



أنشطة ومبادرات المجلس

المشاركة في تحسين استخدام التطبيق الإلكتروني

- قام ممثلي المرضى والمجتمع بالمشاركة في تحسين استخدام التطبيق الإلكتروني حيث تم تقديم المقترحات التالية بهدف تسهيل وتحسين تجربة المتعاملين:
 - استخدام التطبيق من قبل أصحاب الهمم ومشاركة تجربتهم للتحسين
 - اقتراح تحسين عرض تقرير نتائج المختبر ليكون سهل القراءة بالنسبة للمرضى
 - اقتراح إضافة خاصية حجز موعد بالإنابة عن الأبناء أو الآباء كبار السن

المشاركة في اجتماع المؤسسة لمناقشة "تحسين خدمة الحصول على موعد طبي" بمشاركة قيادات من مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية

- قام ممثلي المرضى والمجتمع بالمشاركة في اجتماع المؤسسة لمناقشة "تحسين خدمة الحصول على موعد طبي" بحضور قيادات من مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية.
- تم خلال الاجتماع عرض نتائج رضا العملاء عن خدمة المواعيد الطبية. كما وقد تم تنظيم تجربة وهمية لحجز موعد طبي باستخدام قنوات الخدمة المختلفة و بناء عليه تم مشاركة الملاحظات و تقديم الاقتراحات التحسينية لتطوير الخدمة.

للمقترحات والملاحظات والتواصل:
البريد الإلكتروني:



info@ehs.gov.ae