الاعتراف بالخدمات الصحية
تجربة مثيرة

كان الأسبوع الماضي (٢٦-٣١ مارس ٢٠٠٥) أسبوعاً حافلاً وغنياً بتجربة جديدة مرت بها أقسام مستشفى الصباح ، وحيث أن مركز أسعد الحمد للأمراض الجلدية هو أحد أقسام مستشفى الصباح فبالتالي كانت لنا مشاركة أساسية وهامة بها. وهذه التجربة هي ثمار عمل وجهد دؤوب ليس فقط لأقسام مستشفى الصباح ولكن لمستشفيات وزارة الصحة بصفة عامة حيث أن برنامج الاعتراف بالخدمات الصحية بدأ منذ عدة سنوات ومر بمراحل عدة من التحضير وصولاً إلى المرحلة الحالية وهي مرحلة إعداد متطلبات الاعتراف وتوفير وتجهيز جميع الوثائق اللازمة لذلك تمهيداً للوصول إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التقييم الفعلي من قبل مدققين خارجيين لمنح المستشفيات التي تجتاز هذا الاختبار شهادة الاعتراف بجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات .

وللوصول إلى المرحلة الحالية والدخول في التجربة التي مررنا بها الأسبوع الماضي فلقد استلزم ذلك عمل طويل مضن وجهد كبير بذله جميع من يعمل في المركز من أطباء وهيئة تمريضية وإداريين بمختلف الأقسام وفنيين في المختبرات وكذلك الصيادلة وأيضاً موظفوا النظافة و الصيانة في المركز .

وقد تطلب ذلك تجهيز (١٥) ملفاً تحتوي على جميع المستندات المطلوبة للتحضير للاعتراف والتي شملت على سبيل المثال وليس الحصر :
سياسات التشغيل والعمل في المركز بجميع تفاصيلها الدقيقة وطرق تدريب الأطباء الجدد وتعريفهم بالمركز كذلك برامج التدريب المختلفة سواء لأطباء برامج البورد الكويتي في الأمراض الجلدية أو الملتحقين بالمركز من برامج تدريبية أخرى للحصول على خبرة في الأمراض الجلدية في مركز أسعد الحمد للأمراض الجلدية، وكذلك برامج التعليم الطبي المستمر لأطباء الجلد للارتقاء بمستواهم العلمي ، كما شملت أيضاً بروتوكولات العلاج التي وضعت للأمراض الأكثر شيوعاً في أمراض الجلد والأمراض التناسلية ، كما استلزم التحضير للاعتراف عمل دراسات عن المؤشرات المختلفة التي تؤدي إلى تحسين الخدمة مثل مؤشر مدة انتظار المريض للدخول على الطبيب وكذلك مؤشرات خاصة بالخدمة في بعض أقسام المركز مثل مؤشرات العلاج في وحدة العلاج الضوئي ، كما تضمن البرنامج دراسة مضاعفات الحالات المرضية والتي يتم من خلالها

دكتور
قاسم عبد اللطيف الصالح
رئيس مجلس أقسام الأمراض الجلدية والتناسلية
رئيس مركز أسعد الحمد للأمراض الجلدية

دراسة أية مضاعفات للحالات التي تم علاجها في المركز للوقوف على الأخطاء إن وجدت وبالتالي تجنبها مستقبلاً ان أمكن للوصول إلى أفضل طرق العلاج .

ولاستكمال مستندات التحضير للاعتراف كان لا بد من مراجعة عشوائية لملفات المرضى بواسطة لجنة خاصة من كبار أطباء المركز والتي قامت بوضع تقارير عن القصور في الملفات ورُفعت إلى رئيس المركز والذي قام بدوره بمراجعة النواقص في الملفات مع الأطباء المعنيين لتحسين وتطوير الخدمة الصحية . كما تم عمل استبيانات عن مدى رضاء المراجعين للخدمات الصحية في المركز وعملت تقارير عن هذه النتائج رفعت إلى إدارة مستشفى الصباح وتم أيضاً مناقشتها في المركز لوضع الحلول لأية مشاكل أظهرتها تلك الاستبيانات .

كما أن برنامج التحضير للاعتراف يُحتم على أقسام المستشفى المشاركة في جميع اجتماعات مجلس إدارة المستشفى وكذلك اللجان الخاصة المنبثقة عن إدارة المستشفى مثل لجان المضادات الحيوية ومنع العدوى ولجنة السجلات الطبية وغيرها والتي جميعها تؤدي في مجملها إلى رفع كفاءة الخدمة الصحية في المستشفى . وحيث أن السادة أعضاء لجنة الاعتراف لا يكتفون بالاطلاع على

المستندات المطلوبة والفحص الدقيق لجميع الملفات التي سبق ذكرها بل هم يقومون أيضاً بالزيارة الميدانية لجميع العاملين في المستشفى وسؤالهم عن أدق التفاصيل للتأكد من أن جميع ما ورد في المستندات يتم عمله فعلاً وأن الجميع على دراية تامة بما هو مطلوب للتحضير للاعتراف ، كما أنهم يقومون بالتدقيق على أمور النظافة العامة والتأكد من وضع الهويات الشخصية وأمور أخرى أكثر دقة مثل التأكد من صلاحية طفايات الحريق أو وجود مفاتيح أبواب الطوارئ وخلافه .

وفي نهاية هذه الكلمة لا يسعني سوى أن أشكر أولاً معالي وزير الصحة والسيد الوكيل وقيادى الوزارة الذين كان لهم السبق في إرساء هذا المفهوم الجديد والحضاري في وزارة الصحة وكذلك الشكر للسيد مدير مستشفى الصباح ونائبه والسيدة رئيسة مكتب الاعتراف والجودة والذي كان لتوجيهاتهم ومتابعتهم المستمرة أكبر الأثر في استكمال متطلبات الاعتراف بمستشفى الصباح وأخيراً وليس آخراً أشكر جميع الزملاء وجميع العاملين في المركز من أطباء وهيئة تمريضية وإداريين وفنيي مختبر وصيادلة وموظفي النظافة والصيانة على مشاركتهم الفعالة في البرنامج حيث كان لكل منهم دور هام ومؤثر للوصول إلى هذه المرحلة لتحسين الخدمة الصحية بالمركز ، والشكر أيضاً موصول للسادة أعضاء لجنة الاعتراف والمدققين لجهودهم الطيبة وتعاملهم الراقي في هذا المجال.