



مؤسسة الرعاية الصحية الأولية خطة المؤسسة الاستراتيجية

2023 – 2019



مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

مستقبل صحي لمجتمعنا

كلمة الترحيب

تُظهر مجموعة كبيرة من الأدلة العالمية أن الأنظمة الصحية التي تتجه للرعاية الأولية تُحقق نتائج صحية أفضل وبتكاليف إجمالية أقل مقارنة بالرعاية في المستشفى. ويؤكد إطلاق خطة المؤسسة الاستراتيجية الأولى 2019-2023 التابعة لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية (PHCC) التزامنا المستمر بأهداف دولة قطر الأوسع في مجال الصحة المعافاة.

إن هذه مرحلة مهمة في تطور مؤسسة الرعاية الصحية الأولية حيث أننا نتابع معالجة عدد من التحديات الصحية الوطنية.

و مع أننا نشهد زيادة مستمرة في متوسط العمر المتوقع لسكان قطر، إلا أن جودة حياة سكان قطر في العقود القادمة ستواجه مخاطر بسبب تأثير التغير في أنماط حياتهم.

وعلى الرغم من أن الأمراض المزمنة وعوامل الخطر المرتبطة بها منتشرة انتشاراً كبيراً، إلا أنني مقتنعة تماماً بأن أفضل طريقة لتحسين صحة السكان هي التركيز على العافية والوقاية، بالإضافة إلى امتلاك نظام رعاية صحية أولية يتصف بأنه شامل وعالي الجودة.

وتركز مؤسسة الرعاية الصحية الأولية تركيزاً كبيراً على تطوير خدمات صحية آمنة وعالية الجودة ومتمركزة حول الشخص في جميع المراكز الصحية التابعة لها.

وقد حصلنا السنة الماضية على الاعتماد الدولي- المستوى الماسي من الاعتماد الكندي الدولي، وهذا إنجاز عظيم لنا. وستبقى إضافة القيمة للقطاع الصحي محط تركيزنا، مع البناء على الزخم من العقود الماضية.

وكمُنظمة، تحصل مؤسسة الرعاية الصحية الأولية على دافعها من إنجازاتها في استراتيجية الرعاية الصحية الأولية الوطنية.

وقد حدّثنا وافتتحنا مرافق جديدة للرعاية الأولية، وحسناً وأنجزنا ثمان نماذج تحويلية للرعاية تلبية لأكثر الاحتياجات الصحية في مجتمعاتنا، كما عززنا طاقة قوتنا العاملة وقدرتها عبر مزيد من الاستثمار وتطوير الموظفين وتدريبهم.

وشاركنا في نقاشات ومنتديات تخطيط على مستوى القطاع وهذا يضمن الترابط بين مختلف المستويات في الرعاية الصحية ويجعل الرعاية الأولية المحطة الأولى والمستمرة للرعاية في النظام الصحي القطري.

إن رؤيتنا طموحة وهي في الوقت ذاته مفضّلة وقابلة للتحقيق.

وتبقى أولوياتنا الاستراتيجية ثابتة.

وقد زدنا بالفعل تركيزنا على الوقاية والرفاه من خلال

إنشاء إدارة جديدة وهي إدارة الصحة الوقائية كجزء من هيكل تنظيمي مُحسّن. كما عززنا من ريادتنا السريرية وأنشأنا إدارة لمساعد المدير العام للجودة وتطوير القوة العاملة. وهذا يُظهر بوضوح التزامنا الدائم بسلامة المريض وتطوير موظفينا لتقديم خدمات عالية الجودة. وسيصب جل اهتمامنا في السنوات الخمس القادمة على تحويل طريقة تقديم الرعاية. حيث تدعو الاستراتيجية الصحية الوطنية الجديدة إلى تطبيق نموذج طب الأسرة للرعاية مستقبلاً بناء على تعاون أفضل في النظام بين جميع مجالات القطاع مع تحسين إمكانية الوصول لخدمات أكثر شمولاً في المجتمع. وسنستفيد جميعاً من الالتزام بجعل مرضانا في مركز أي تخطيط لإنشاء نموذج متكامل فعلاً لخدمات صحية عالية الجودة.

وقد وضعت الاستراتيجية الوطنية أهدافاً طموحة لتحسين النتائج الصحية، وتلتزم مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدعم جميع موظفينا ليتصرفوا مع مرضانا باحترافية وتعاطف والتزام.

إنه لمن دواعي سروري وشرف عظيم لي العمل مع كامل فريق مؤسسة الرعاية الصحية الأولية. وكل منا سيساهم مساهمة مهمة في الرعاية الصحية، سواء كموظف أو صاحب مصلحة أو مُقدّم رعاية صحية.

أطلع لرؤية إنجازاتنا الجماعية في السنوات الخمس القادمة وتطوير الصحة والمعافاة في قطر عبر خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تتصف بأنها شاملة ومتكاملة ومتمركزة حول الشخص وتكلفتها معقولة، وهذا ما توضحه خطة المؤسسة الاستراتيجية.

**الدكتورة/ مريم علي عبد الملك
المدير العام
مؤسسة الرعاية الصحية الأولية**

الرؤية والمهمة والقيم

إن التزامنا القوي برؤية مؤسسة الرعاية الصحية الأولية ومهمتها وقيمتها هو ما يقود خطتنا الاستراتيجية الخماسية

رؤيتنا

أن نكون الرواد في تحويل صحة سكان قطر وعافيتهم.

وسنحقق هذه الرؤية عبر تحويل طريقة تقديم الرعاية الصحية في قطر.

ولتحقيق هذا الأمر، سنعزز تواصلنا مع الشركاء الرئيسيين في النظام الصحي لنقل ميزان الرعاية من النمط العلاجي الذي يعتمد على المستشفى إلى النمط المُحسّن الذي يقدم خدمات وقائية وصحية في المجتمع.

مما سيؤدي إلى تنظيم الرعاية الصحية والموارد بطريقة أفضل بهدف الوصول إلى نهج رعاية متكاملة تتمركز حول الشخص مع التركيز على تمكين الناس ليتخذوا قرارات واعية تتعلق بصحتهم.

مهمتنا

تقديم خدمات الرعاية الصحية المتمركزة حول الشخص والتي تتصف بأنها شاملة ومتكاملة ومنسقة وتقديمها في المجتمع، وذلك عبر التركيز على الصحة والوقاية من الأمراض وأنماط الحياة الصحية.

وبالشراكة مع أصحاب المصلحة، سنُحسّن صحة سكاننا ورفاههم.

ويحتوي بيان المهمة على معلومات عنا وعن ما نفعله.

ولأننا مُقدّم الرعاية الصحية الأولية المُفضّل في قطر، فنحن نركز على تقديم خدمات رعاية صحية مميزة في المراكز الصحية التابعة لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية في المجتمع. بحيث تتمحور هذه الخدمات حول الصحة والوقاية من الأمراض وأنماط الحياة الصحية.

ولتحقيق هذا، سنستمر في تعزيز شراكاتنا مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا لتحسين صحة وعافية الناس والأسر.

قيمنا

**الكفاءة و الجودة،
و الريادة و التعاون،
و الشمول و التنوع،
و العمل الجماعي والاحترام،
و التمكين**

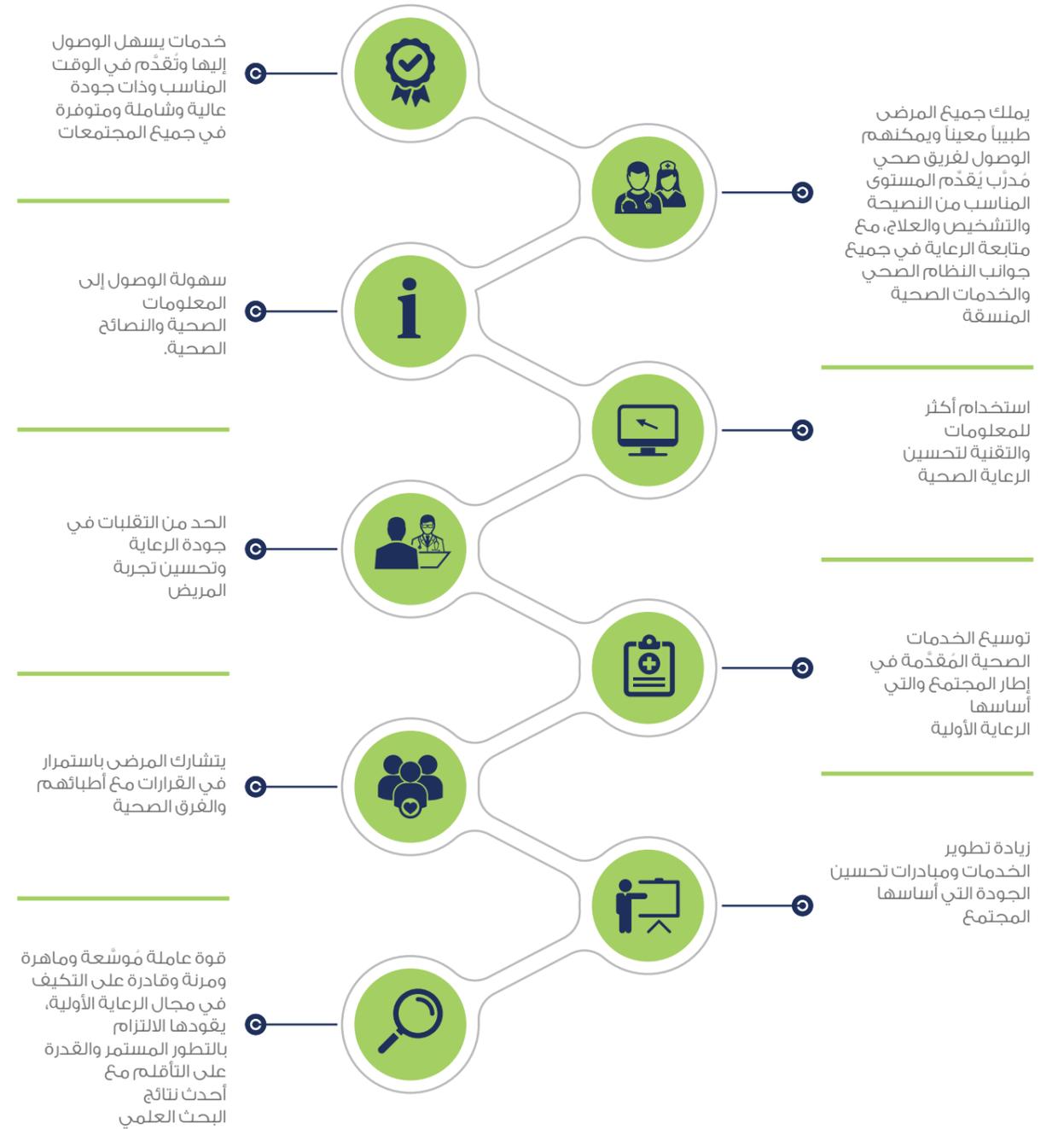
إن قيمنا هي المبادئ التوجيهية الأساسية لمنظمتنا. وهي التي تمكننا من العمل كمنظمة ممتازة وخلق بيئة عمل رائعة ودعم القوة العاملة القادرة والقوية من أجل تقديم أفضل رعاية ودعم ممكنين للأشخاص والأسر.

خدماتنا ورؤيتنا



نموذج النجاح لدينا

لقد شكلنا خطتنا الاستراتيجية الخماسية حول رؤيتنا ومهمتنا وقيمنا، وهي تعالج عدة مجالات مُستهدفة، وجميعها مُصممة لتحقيق الأهداف المتمركزة حول الشخص كما هو موضح في المخطط أدناه:



إطارنا الاستراتيجي، والأهداف ومجالات الأولوية

الإطار الاستراتيجي	رؤية قطر الوطنية 2030
	تحويل المجتمع في دولة قطر إلى مجتمع متطور قادر على تحقيق التنمية المستدامة بحلول عام 2030
	استراتيجية التنمية الوطنية 2018-2022
الهدف الثلاثي	استراتيجية الصحة الوطنية 2018-2022 صحتنا، مستقبلنا
	الخطة الاستراتيجية لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية 2019-2023 مستقبل صحي لمجتمعنا (ستؤكده إدارة الاتصال في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية)
7 فئات سكانية ذات الأولوية	صحة أفضل، رعاية أفضل، قيمة أفضل
6 مجالات ذات أولوية	أطفال ومراهقون أصحاء نساء أصحاء مما يعني أحمالاً صحية موظفون أصحاء وأمنون الصحة العقلية تحسين صحة الأشخاص الذين يعانون من عدة حالات مزمنة الصحة والمعافاة لذوي الاحتياجات الخاصة الشيخوخة الصحية
6	نموذج طب الأسرة للرعاية المتكاملة وعالية الجودة التركيز على الصحة الوقائية القوة العاملة التي تملك الدافع وتمتدع بمهارة عالية الشراكات القوية مع المرضى والأسر والمجتمعات تعزيز نظام الرعاية الأولية والتعاون من أجل رعاية المريض وسلامته منظمة فعالة وابتكارية

20 هدفاً استراتيجياً

80 نشاطاً استراتيجياً

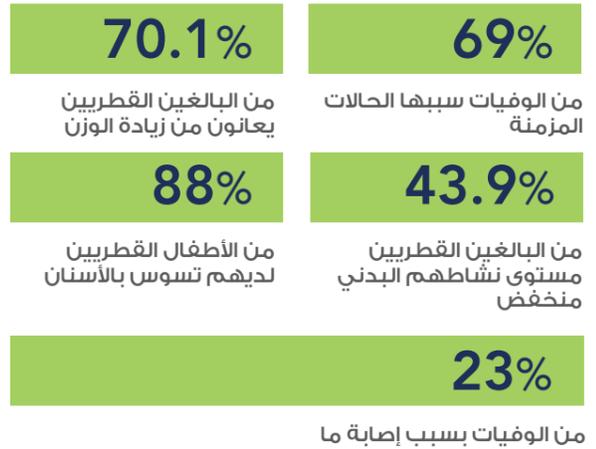
منذ الاستراتيجية الصحية الوطنية الأولى (NHS) 2011-2016، حظيت الرعاية الأولية باهتمام كبير بهدف تحقيق الأهداف المتعلقة بصحة الإنسان والتنمية في الرؤية الوطنية 2030. ووضعت الاستراتيجية الوطنية للرعاية الصحية الأولية (NPHCS) 2013-2018 أسساً قوية سنبني عليها. ما يوجهنا في جميع نواحي عملنا هو إطار الهدف الثلاثي:

صحة أفضل	رعاية أفضل	قيمة أفضل
تحسين صحة سكان قطر وجودة حياتهم عبر نظام متوافق يعمل حسب مبدأ الشراكة بهدف تحديد احتياجات السكان الصحية ومعالجتها.	رعاية عالية الجودة تتمركز حقاً حول المريض وقريبة من منازل المرضى ومُقدّمة بأسلوب متكامل ومنسق.	تتصين القيمة من الإنفاق على الرعاية الصحية والتي تؤدي بكفاءة وفعالية إلى نتائج صحية أفضل للسكان.

تحدد الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022 سبع فئات ذات أولوية أختيرت بناء على إحصاءات السكان الحالية والاحتياجات الصحية لسكان قطر. وهذه الفئات السكانية ذات الأولوية هي:

1. أطفال و مراهقون أصحاء
2. نساء أصحاء مما يعني أحمالاً صحية
3. موظفون أصحاء وأمنون
4. الصحة العقلية
5. تحسين صحة الأشخاص الذين يعانون من عدة حالات مزمنة
6. الصحة والمعافاة لذوي الاحتياجات الخاصة
7. الشيخوخة الصحية

تركز الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022 تركيزاً خاصاً على الأفراد والأسر بهدف تغيير طريقة عمل النظام الصحي، وذلك عبر الانتقال من علاج الأمراض إلى تشجيع الناس على عيش حياتهم بصحة وعافية. وهي تتصور نموذجاً مستقبلياً للرعاية يركز على تعزيز الصحة والوقاية والرفاه على أمل معالجة التحديات الصحية المتزايدة التي تشهدها دولة قطر كما هو موضح في الإحصائيات أدناه: وزارة الصحة العامة، دولة قطر، الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022، مارس 2018



سنضمن في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية أن الاستراتيجية الصحية الوطنية الجديدة ستتفد ضمن الرعاية الأولية وخطة المؤسسة الاستراتيجية لدينا.

وقد أكملنا خلال تطوير خطتنا الاستراتيجية خمس ورش عمل على المستوى التنفيذي وأطلقنا بوابة إشراك الموظفين ونظمنا استطلاعات للموظفين للحصول على أفكار وآراء حول بياني الرؤية والمهمة، وربطنا كل هذا بجلسات التخطيط للاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022 بهدف مراجعة خطتنا الخمسية وتوسيعها وتطويرها.

كما وضعنا مبادئ توجيهية تُمَثّل وجهات نظر موظفينا حول الأشياء المطلوبة لتحقيق رؤيتنا.

وهذا يتضمن التزامنا بمتابعة العمل بانفتاح وشغافية والتعاون مع القطاع الصحي بهدف وضع طريقة مشتركة وموحدة لتقديم الرعاية الصحية وتحولها في دولة قطر.

لقد راجعنا هيكلنا المؤسسي لضمان أنه يتماشى مع الغرض. ونتج عن المراجعة إعادة تعديل الهيكل التنظيمي وإكمال نشاط تحديد «الوظائف والمسؤوليات».

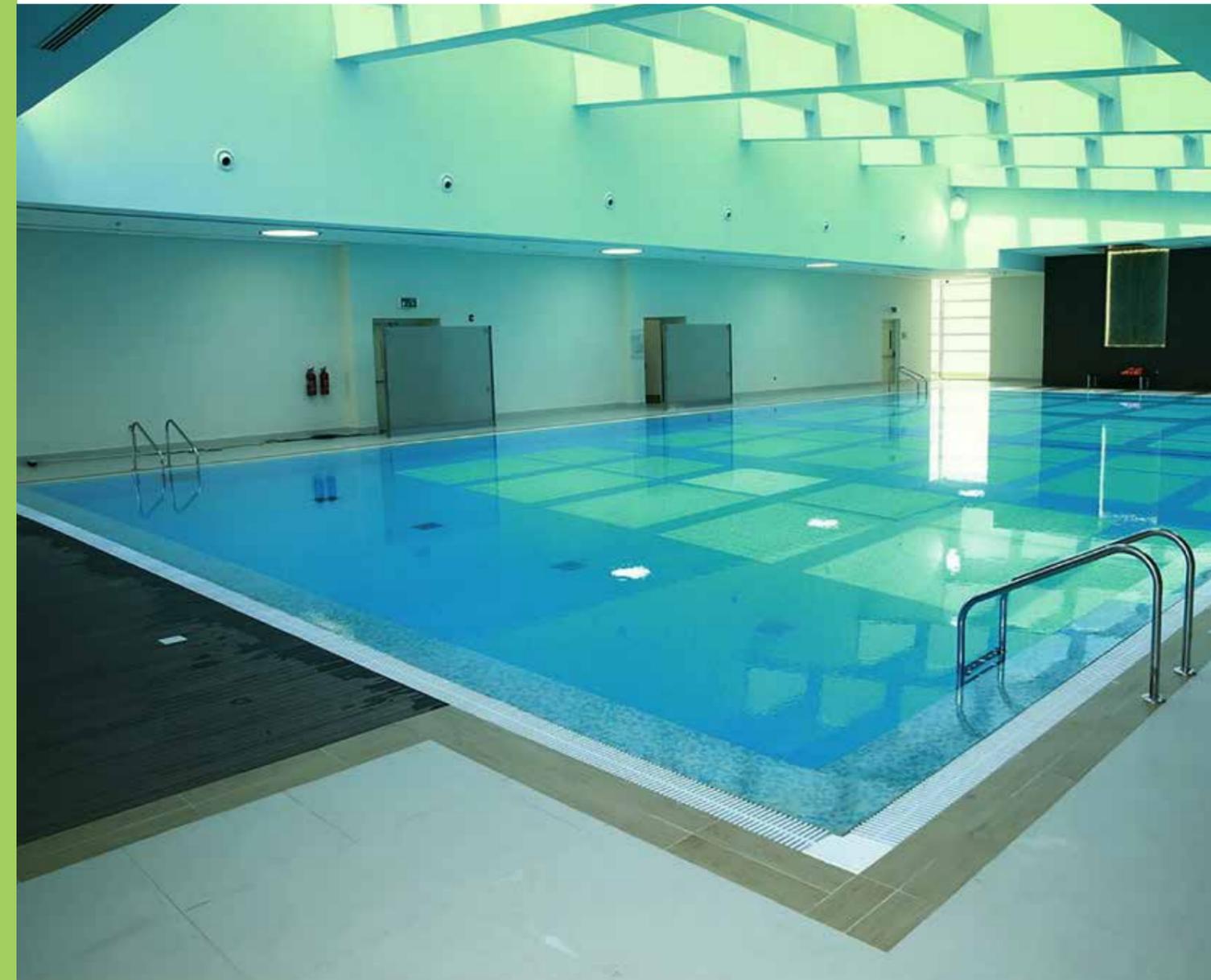
وستتابع العمل بنهج متكامل وتعاوني بدءاً من داخل مؤسستنا، وسيظهر هذا النهج في وحدتنا التجارية التي تعمل بالتشارك والتعاون مع جميع أرجاء المنظمة وتنتشر هذه الإيجابية في السلوك والاتجاه والريادة لتصل إلى أصحاب المصلحة الرئيسيين في القطاع الصحي من أجل تحقيق النجاح الشامل.

إطار استراتيجية المؤسسة

بالاعتماد على نجاح استراتيجية الرعاية الصحية الأولية الوطنية وبالتماشي مع أهداف الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022 وإطار الهدف الثلاثي لمعهد تطوير الرعاية الصحية (IHI) الذي يتمثل بصحة أفضل ورعاية أفضل وقيمة أفضل، تتألف خطة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية الاستراتيجية من ست مجالات أساسية ذات أولوية و 20 هدفاً استراتيجياً و 80 نشاطاً استراتيجياً.

وإثنان من المجالات الست ذات الأولوية هما برنامجان

يتمركزان حول المريض: نموذج طب الأسرة للرعاية المتكاملة وعالية الجودة والتركيز على الصحة الوقائية، بينما المجالات الأربع المتبقية (القوة العاملة التي تملك الدافع وتمتدع بالمهارة العالية، والشراكات القوية مع المرضى والأسر والمجتمعات، وتحسين نظام الرعاية الأولية والتعاون من أجل رعاية المريض وسلامته، والمنظمة الفعالة والابتكارية) هي عوامل تمكين للنظام تتطلب تدخلات واسعة على المستوى الوطني أو المؤسسي.



التحول عبر الرعاية المتكاملة



متصلة في الرعاية الصحية في الوقت المناسب وفي مختلف بيئات الرعاية ومستوياتها، من الرعاية الوقائية إلى المتابعة والمراقبة. وسنقومُ الرعاية في القطاعين الأولي والخطير لتقديم أفضل دعمه لحاجات الشخص الصحية عبر استخدام فرق سريرية متعددة التخصصات وفي مراكز صحية يمكننا فيها رعاية الأشخاص في المجتمع وفي أماكن قريبة من منازلهم.

من أجل تحقيق رؤيتنا لنصبح الرواد في تحويل صحة حياة الناس في قطر ورفاههم، نحتاج لنهج رعاية متكامل. وهذا يعني عدة أشياء من ضمنها تعزيز شراكتنا مع الشركاء الصحيين والمؤسسات الصحية الأخرى ومنظمات القطاع الخاص وأنظمة الرعاية الصحية العالمية الرائدة بهدف التأثير الجماعي على النتائج الصحية المحسنة في قطر. وكخطوة أولى في الرعاية الصحية، يجب على مؤسسة الرعاية الصحية الأولية لعب دور مركزي. حيث ستحسّن الرعاية المتكاملة إمكانية الوصول لسلسلة



ومن عوامل التمكين الرئيسية التي ستساعد على تحقيق نهج الرعاية المتكاملة: العلاقات القوية المبنية على الثقة بين الشركاء الصحيين، والريادة الماهرة في التحويل المتمركز حول ما هو أفضل للمريض والأسرة، والتواصل المستمر والصريح مع جميع المحترفين الصحيين المعنيين برعاية المريض.

والمبادئ الرئيسية للرعاية المتكاملة هي:

1. تقديم مبدأ «المنزل الطبي» باستخدام نموذج طب الأسرة (FMM) للرعاية، حيث يكون لكل مريض طبيب أسرة محدد يدعمه فريق متعدد التخصصات. وبالنسبة للمرضى الذين يعانون من احتياجات صحية معقدة، سيضع طبيب الأسرة الخاص بهم خطة رعاية شخصية ينفذها مدير حالة من قطاع التمريض
2. أن تتمركز حول المريض والأسرة وأن يكون الوصول للرعاية سهلاً
3. أن تكون قيادتها سريرية، حيث يتمكن فيها الأطباء من تولى أدوار ريادية في تصميم عمليات الرعاية المتكاملة وتنفيذها
4. أن تكون نقطة الوصول الأولى والمستمرة للأشخاص، وأن تركز على الوقاية والمعاونة والإدارة الفعالة للأمراض
5. تشجيع النهج التدريجي التصاعدي وضمان تقديم مبادرات عالية الجودة ومستدامة في جميع مجالات النظام
6. تحقيق أهداف الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022 مع مراقبة الأداء وتقييمه باستخدام المؤشرات الصحية على مستوى النظام

نموذج طب الأسرة للرعاية المتكاملة وعالية الجودة

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 1

لماذا التركيز على نموذج طب الأسرة للرعاية المتكاملة وعالية الجودة؟

يدعم نموذج طب الأسرة (FMM) الناس ليعيشوا حياة صحية في مجتمعاتهم، بدءاً من الولادة الصحية ووصولاً إلى شيخوخة نشطة خالية من عبء المرض. وهو يُقدّم الخطوة الأولى لصحة أسرنا. سيكون لكل شخص طبيب أسرة محدد يدعمه فريق محترف وسيعملون جميعاً على استمرارية الرعاية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق النتائج الصحية. وسينقل نموذج طب الأسرة تركيز الرعاية الصحية الأولية من علاج المرض إلى الوقاية من المرض. وهو يشجع على الفحص بهدف التشخيص المبكر لعوامل الخطر والمرض، كما يوفر إمكانية وصول أفضل للخدمات التخصصية في المجتمع والإدارة الفعالة للحالات المزمنة المستقرة محلياً بالقرب من منزل المريض. ويعكس نموذج طب الأسرة تحولاً عالمياً في إدارة الرعاية الصحية ونهجها، وسيعمل بالشراكة مع المريض لتلبية أهدافه الصحية.



و سيساعد نموذج طب الأسرة المتكامل لدينا الناس على إدارة صحتهم بشكل أفضل و الحد من الحاجة لدخول الرعاية الثانوية، مما يُحسّن استقلالية المرضى ومخاوفهم.

التركيز على الصحة الوقائية

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 2

لماذا التركيز على الصحة الوقائية؟

إن جوهر الصحة الوقائية هو التحول من الرعاية العلاجية إلى الرعاية الوقائية و خدمات المعافاة. ورؤيتنا هي تمكين الناس من تولي مسؤولية الاهتمام بصحتهم و اتخاذ خيارات صحية تخص نمط حياتهم. و هذا يتضمن خدمات تعزيز الصحة وتدخلات المعافاة التي تُثَقِّف الناس و تشجعهم و تمكّنهم من اختيار السلوكيات الصحية التي تقلل من احتمالية تعرضهم لعوامل الخطر المرضية.

تركز الخدمات الوقائية أيضاً على الكشف المبكر لعوامل الخطر و الفحص للكشف عن الأمراض المزمنة. و يتضمن نموذج الرعاية الصحية الوقائية الخاص بنا خدمات و ممارسات تهدف لحماية صحة الناس عبر التطعيمات الملائمة و منع انتقال الأمراض المعدية و العدوى، و الحد من العدوى المقاومة المتعددة، و السيطرة على الفاشيات و الأوبئة.



أين نحن الآن؟

إن نسبة انتشار الأمراض غير المعدية و عوامل الخطر المرتبطة بها مرتفعة في دولة قطر. و أكثر من 70 بالمئة من البالغين القطريين يعانون من زيادة الوزن، و معدلات الوفاة المبكرة بسبب الأمراض غير المعدية من أعلى المعدلات في العالم.

و في عام 2015، كانت نسبة 6,3% من الوفيات في قطر بسبب الأمراض المعدية، و هي أمراض يمكن الوقاية منها إلى حد كبير.

أسست مؤسسة الرعاية الصحية الأولية مجموعة واسعة من الخدمات التي تركز على تعزيز الصحة و ومنع الأمراض. و قد استثمرنا في البنية التحتية بإنشاء مراكز جديدة للصحة و المعافاة بهدف دعم مجتمعاتنا في تحقيق حياة صحية.

أهدافنا لعام 2023

2.1 زيادة التعزيز للصحة والمعافاة

- زيادة برامج المعافاة المستهدفة وتحسين النشاط البدني و السلوكيات الصحية بين الشباب و البالغين
- دعم الناس لتحسين ثقافتهم الصحية، ودعم التغيير السلوكي مثل الإقلاع عن التدخين
- استخدام تقنية الهاتف الجوال ووسائل التواصل الاجتماعي للتشجيع على أنماط حياة صحية
- تطوير خدمات المعافاة لفتاتنا السكانية الرئيسية و هي الأمهات و حديثي الولادة و المراهقين

2.2 توفير الكشف والفحص المبكرين

- توسيع برامج الفحص الوطنية لدينا للكشف عن السرطان و السكري و أمراض القلب والأوعية الدموية
- توسيع الفحص ليشمل طلاب المدارس و المراهقين، مع دعمه بتعليم العادات الصحية

2.3 ضمان الحماية الصحية ومنع الأمراض المعدية

- توحيد وتحسين المراقبة وإدارة الأوبئة فيما يخص الميكروبات المقاومة للأدوية المتعددة و الأمراض المعدية
- تنفيذ برامج الضبط و الوقاية من الأمراض المعدية وتقديم برامج التطعيم للأمراض التي يمكن الوقاية منها عن طريق اللقاحات

القوة العاملة التي تملك الدافع وتتمتع بالمهارة العالية

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 3

لماذا التركيز على القوة العاملة التي تملك الدافع وتتمتع بالمهارة العالية؟

تدرك مؤسسة الرعاية الصحية الأولية أن موظفينا أصحاب المهارة أهم مورد لدينا وهم يعملون على تمكين الخدمات الآمنة وعالية الجودة. ورؤيتنا لقوتنا العاملة هي أن يكون لدينا استراتيجية قوية للموارد البشرية تضمن لنا قدرة هذه القوة التي تملك الدافع على تلبية الاحتياجات الصحية الحالية والمستقبلية للسكان بامتلاكها المزيج الصحيح من الكفاءات والمهارات والخبرة.

أين نحن الآن؟

توظف مؤسسة الرعاية الصحية الأولية مجموعة متنوعة من القوى العاملة تمتد على خمس فئات عمل رئيسية: الأطباء، والممرضون ومساعدي أطباء الأسنان، والمساعدون الطبيين، والعمالون في دعم المركز الطبي، والعمالون في إدارة المكتب الرئيسي. ومع إدخال نموذج طب الأسرة والفرق متعددة التخصصات وخدمات وقائية جديدة ومراكز متخصصة إقليمية، طوّرتنا استراتيجية التعلم والتنمية لدعم استمرارية تعليم الأشخاص وتطويرهم.



الشراكات القوية مع المرضى والأسر والمجتمعات

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 4

لماذا التركيز على الشراكات القوية مع المرضى والأسر والمجتمعات؟

هدفنا هو نموذج لتقديم الخدمة يتمركز حول الشخص، مع الإشراف الصادق والهادف للمريض. وإشراك المريض عنصر أساسي في تحقيق صحة أفضل ورعاية أفضل وقيمة أفضل. وهو يعتمد على افتراض أن المرضى الذين يشاركون أكثر في رعايتهم الصحية سيتمكنون من اتخاذ قرارات أكثر وعياً لتحسين صحتهم مما يؤدي إلى رعاية صحية أفضل وبتكاليف معقولة.

خدمة العملاء
من Ooredoo

خدمة العملاء
من حياك

107
خط مساعدة المرضى

منتديات المرضى والمجلس
الاستشاري للمرضى

آراء المرضى
واستطلاعات الرضا

نُفذت مؤسسة الرعاية الصحية الأولية خدمات سنستمر بالبناء عليها ومن ضمنها:

- سياسة تجربة المريض | 107 خطاً لمساعدة المرضى
- مركز "حياك" لخدمة العملاء | التدريب على لغة الإشارة
- بوابة المريض "صحتي" | منتديات المرضى
- إعطاء المرضى آرائهم إلكترونياً عن طريق الأياد | استطلاعات
- باستخدام الرسائل القصيرة حول الخدمات الجديدة والقائمة
- حملات تعزيز الصحة | مدربون صحيون للحمية والتغذية و
- الرياضة

أهدافنا لعام 2023

- 4.1 فهم الاحتياجات الصحية للسكان**
- تطوير خطة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية لإشراك المريض وتنفيذها، بما فيها مبدأ "المرضى الشركاء" ومجموعة أصدقاء مؤسسة الرعاية الصحية الأولية.
- 4.2 الإشراف الفعلي للمرضى والمجتمع في تصميم الخدمات**
- توسيع خدمات إشراك المجتمع والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي وتحسين بوابة المريض
 - مراجعة السياسات لتحسين الرعاية المتمركزة حول الأشخاص

- 4.3 زيادة الوعي الصحي وإمكانية الوصول للمعلومات الصحية**
- التدريب والدعم لنشر الثقافة الصحية وأدوات الإدارة الذاتية والرعاية الذاتية، خاصة للمرضى وأسرتهم
 - توسيع البرامج الصحية المدرسية والمبادرات الإلكترونية لتعزيز الصحة

الاطلاع على مجموعة متزايدة من المعلومات والتواصل بخصوصها والتعاون فيها:

مقدمو الرعاية

المرضى

- السجلات الصحية
- خطة الرعاية والمتابعة الصحية
- المواعيد والرعاية الوقائية
- اتخاذ القرار
- التعليم المخصص للمريض
- إدارة الأدوية الموصوفة

تعزيز نظام الرعاية الأولية والتعاون من أجل رعاية عالية الجودة وسلامة المريض

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 5

لماذا التركيز على تعزيز نظام الرعاية الأولية والتعاون من أجل رعاية عالية الجودة وسلامة المريض؟

بما أننا المُقدّم الرائد لخدمات طب الأسرة في قطر، فنحن نعي أنه يقع على عاتقنا مسؤولية نجاح الرعاية الأولية وطب الأسرة المتكامل، كما نعي الحاجة لأن نكون جزءاً من نظام رعاية أولية قوي ونشط يتشارك فيه جميع المُقدمين هدف تقديم خدمة صحية شاملة و متكاملة للجميع.

ونحن نبادر بالسعي لتطوير شراكات قوية والتعاون بين جميع مجالات القطاع لضمان حصول الناس على خدمات صحية عالية الجودة و متكاملة تماماً على جميع مستويات الرعاية، مع زيادة تقديمها للناس في مجتمعاتهم.

أين نحن الآن؟

إن الرعاية الأولية في قطر متنوعة، حيث يوجد أكثر من 250 جهة خاصة موزعة على المراكز الصحية والعيادات والعيادات العامة والعيادات السنية. ولكن توظف مؤسسة الرعاية الصحية الأولية غالبية أطباء الأسرة، مع تدريب متخصص في طب الأسرة. وبهذه القاعدة القوية والبنية التحتية المتمثلة بالمرافق الجديدة والسجلات الطبية الإلكترونية المتكاملة، يتوفر الأساس الجيد لبناء نموذج الرعاية المتكاملة المستقبلي في جميع أرجاء الدولة.

منظمة فعالة وابتكارية

المجالات الاستراتيجية ذات الأولوية 6

لماذا التركيز على المنظمة الفعالة والابتكارية؟

إن المؤسسة الفعالة والابتكارية هي منظمة تعمل باستمرار على التحديث والتحسين، وتسعى إلى التطوير المستمر لتجارب أصحاب المصلحة داخل المؤسسة وخارجها.

ونسعى لتقديم نتائج أفضل للناس عبر الزيادة القصوى لقيمة التقنيات التي تُمكن التواصل الأفضل بين الفرد و فريق الرعاية.

أين نحن الآن؟

نعدنا هيكلاً تنظيمياً جديداً لإنجاز خطة مؤسستنا الاستراتيجية. وهدفه هو التركيز على نظامنا لتقديم الخدمة التي تتمركز حول الأشخاص عبر طب الأسرة، والوقاية والعافية، وتحسين الريادة القيادة والحوكمة الاكلينيكية. وسيعتمد نجاحه على فعالية المنظمة بالكامل عبر خدماتها المؤسسية الداعمة وتبني الجديد في التقنيات والابتكارات. تتحقق القيمة مقابل المال عبر تقليل التكرار والحد من الهدر في النظام الصحي، وتقديم رعاية متكاملة وسلسة في كافة أرجاء النظام بالتعاون مع شركائنا الصحيين، بالإضافة إلى الحد من حالات دخول المستشفى والاستشارات في العيادات الخارجية غير الضرورية. وعبر الريادة الوطنية للرعاية المتكاملة، تملك مؤسسة الرعاية الصحية الأولية الفرصة لتقديم نظام صحي أكثر تكاملاً وفعالية وتقع على عاتقها مسؤولية تقديم هذا النظام.

أهدافنا لعام 2023

6.1 تنفيذ حوكمة داخلية قوية، مع أنظمة وأداء قويين

- تحسين الهيكل التنظيمي الجديد مع حوكمة داخلية قوية، واستراتيجية الخدمات الإكلينيكية، وتحسين التخطيط والتليل، ونظام إدارة الأداء المؤسسة

6.2 جعل تحليل البيانات والمراقبة والإشراف عملية مركزية

- إجراء تحليل لاحتياجات الرعاية الصحية الأولية
- تعزيز جمع البيانات والجودة والروابط مع الشركاء الصحيين

6.3 ابتكار القيمة مقابل المال وإظهارها

- تطبيق الابتكارات في مجالي الرعاية الصحية عن بُعد والرعاية الصحية الإلكترونية
- تطبيق خطة القوة العاملة السريرية لدعم الأدوار الجديدة ونطاق الممارسة الموسع لنموذج الرعاية الأولية
- إنشاء منطقة ابتكار آمنة وبجودة عالية
- إجراء مراجعة للقيمة مقابل المال في الرعاية الصحية الأولية



خريطة الطريق الخماسية

إن معرفة أن صحة الأجيال القادمة ورفاههم يعتمدان على مدى نجاح نظامنا الصحي خلال العقد التالي من الزمن تدفعنا للالتزام بإنجاح خطة المؤسسة الاستراتيجية وإكمال تنفيذها خلال السنوات الخمس القادمة. يجب تقديم خدماتنا الرئيسية بطريقة جديدة بحيث تكون

2023	2022	2021	2020	2019	
الابتكار في نموذج طب الأسرة والتكسيبات فيه		خدمات متخصصة إضافية في المجتمع ومن ضمنها الأدوات التشخيصية	توسيع نموذج طب الأسرة ليشمل خدمات الرعاية الأولية الإضافية والفرق متعددة التخصصات	نموذج طب الأسرة المفضل في جميع العيادات الصحية	طب الأسرة المتكامل
التسليم في مختلف خطط مجموعات السكان ذات الأولوية فيما يخص نموذج طب الأسرة للرعاية الشاملة والمتكاملة والمنسقة	فرق الرعاية الصحية المتكاملة المتوافق مع مؤسسة حمد الطبية وبرنامج الرعاية المتكاملة الوطني	برنامج الصحة العامة المدرسية لكل أطفال المدارس	المشاركة في الرعاية المتكاملة في قسم الطوارئ		
متابعة تلبية الاحتياجات المستقبلية للمجتمع والخطط الخمسية لفرقة العمل الوطنية الخاصة بالاستراتيجية الصحية الوطنية	خطة الشيخوخة الصحية الخاصة بمؤسسة الرعاية الصحية الأولية والمبادرات الرئيسية	مسارات صحية متكاملة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل مع المخدرات والكحول	خطة خدمة لذي الاحتياجات الخاصة		الصحة الوقائية
تنفيذ مجموعة شاملة من برامج المراقبة والتحكم والوقاية من الأمراض المعدية، وتقديم برنامج تطعيم فعال وخدمات تطعيم للأمراض التي يمكن الوقاية منها ببرنامج التطعيمات، وتحسين برنامج منع العدوى وضبطها (IPAC) وتنفيذ هذا البرنامج	تطبيق برامج المعافاة للمجموعات السكانية ذات الأولوية	زيادة الفحوصات المبكرة للمفخمة للسكان والمراهقين	توسيع الفحص الوطني المبكر لأورام الثدي والأمعاء		

2023	2022	2021	2020	2019	
تقديم خطط مهنية معتمدة للتعليم والتطوير والتدريب ووضع إطار عمل لبرنامج التدريب والإرشاد والتعليم على يد خبراء العمل مع جميع الجهات في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية والشركاء الوزاريين لدعم نظير الوظائف	لجنة للتعليم والتطوير بهدف مراقبة وتقديم استراتيجيات التعليم والتطوير ووضع خطة العمل	توسيع برامج المعافاة وبرامج السلامة في أماكن العمل وغيره	إنشاء استراتيجية للموارد البشرية وتطوير المنظمة وتنفيذها. طاقم القيادة التابع لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية مع	تحديث خطة فرقة العمل متوسطة الأجل	القوة العاملة التي تملك الدافع وتمتد بالمهارة العالية
التدريب المستمر للطاقم على الثقافة الصحية والإدارة الذاتية وأدوات الرعاية الذاتية على الإنترنت	توسيع برامج الصحة المدرسية لتشمل التقنيات باستخدام الإنترنت تعزيز توعية الأطفال بمبادرات الصحة	تدريب الطاقم على الثقافة الصحية والإدارة الذاتية على الأدوات الرعاية الذاتية على الإنترنت	إشراك المجتمع في مراجعة الوثائق السياسية	الاستفادة من حملة أنشطة على وسائل التواصل الاجتماعي، وتفعيل التدريب على الاتصال والتهميز على المستوى الوطني	الشراكات القوية مع المرضى والأسر والمجتمعات
العلاقات والشراكات المستمرة في المجال الصحي ومع المنظمات الحكومية الأخرى والمصنعات الدولية لدعم التوجه الاستراتيجي لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية	مساهمة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية في خطة التأمين الصحي الوطنية	تعزيز العلاقات والشراكات مع المنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي.	تعزيز إعادة التخطيط التنظيمي والقيادة والإكسبيرتيز والحكومة.	وضع خطة للجودة والسلامة في المؤسسات. تلبية احتياجات الاعتماد الكندي AC 2020. إنشاء شبكة وطنية للرعاية الأولية.	تحسين نظام الرعاية الأولية والتعاون
الابتكارات في مجال التقنية والقوة العاملة والقيمة مقابل المال التي طوّرت ونفذت بموجب نظرية صحة أفضل ورعاية أفضل وقيمة أفضل	تعزيز خطة القوى العاملة الإكلينيكية لدعم نماذج الخدمات الجديدة ومبادرات القوى العاملة	تنفيذ نظام إدارة الأداء المؤسسي الخاص بمؤسسة الرعاية الصحية الأولية باستخدام أداة بطاقة الأداء المتوازن	تعزيز التخطيط والتحليل في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية وتقييم الاحتياجات الصحية في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية	وضع استراتيجية للخدمات السريرية الجيدة والسلامة	المنظمة الفعالة والابتكارية



قياس أدائنا

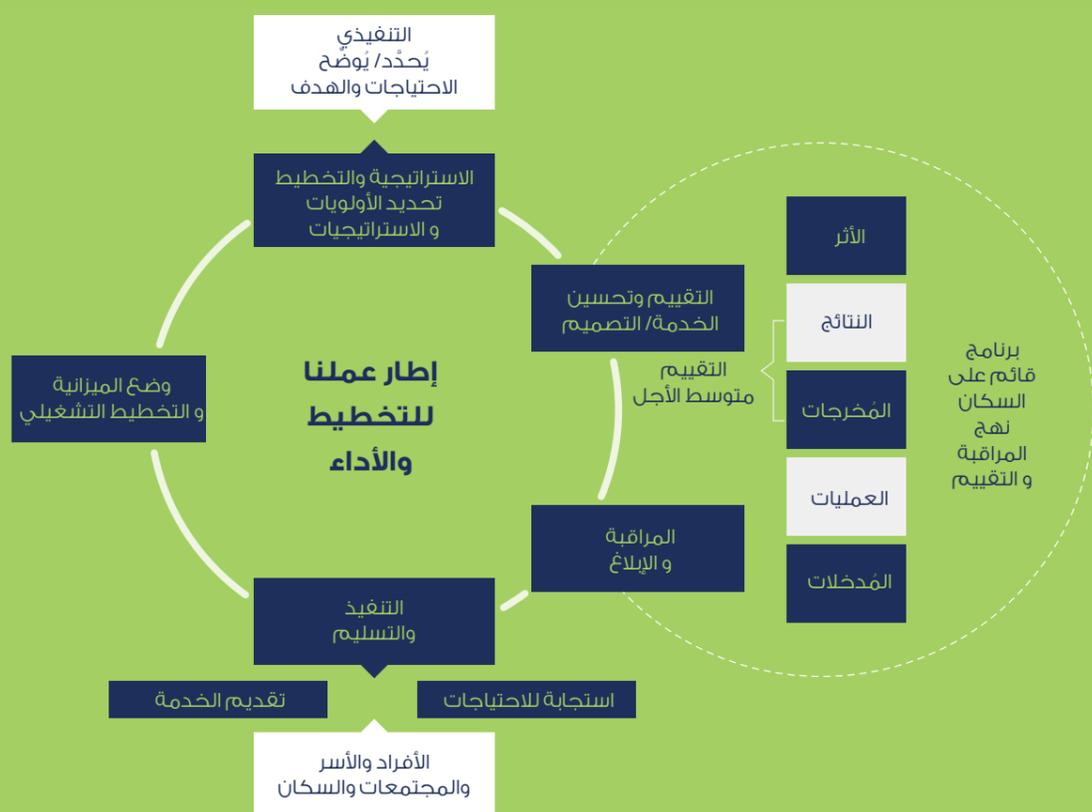
وسيضمن هذا النظام أيضاً أن التطوير الفعال والعمليات ومعايير الجودة تلبّي متطلبات الإبلاغ الداخلية والخارجية، وأنها تُفيد في التطوير والتخطيط المستقبليين.

إن مراقبة أدائنا عنصر مهم في تنفيذ خطتنا الاستراتيجية لأن المراقبة تساعدنا على تحسين مستويات خدمتنا ورفعها.

ويسعى نظام المراقبة والتقييم في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية إلى المتابعة الممنهجة لتنفيذ استراتيجيتنا الخماسية وقياس فعالية عملنا عبر تحسين النتائج الصحية وتأثير الخطة على الناس والأسر.

وستتم مراقبة فعالية استراتيجيتنا باستخدام مؤشرات محددة مُعرّفة على ثلاث مراحل:

- على مستوى المنظمة: وتتضمن المؤشرات وأهم المراحل في الخدمة والبرنامج واستراتيجية الشركة
- قياسات نظام الرعاية الأولية- على مستوى المريض ومستوى السكان
- الأهداف الوطنية بموجب الاستراتيجية الصحية الوطنية 2018-2022

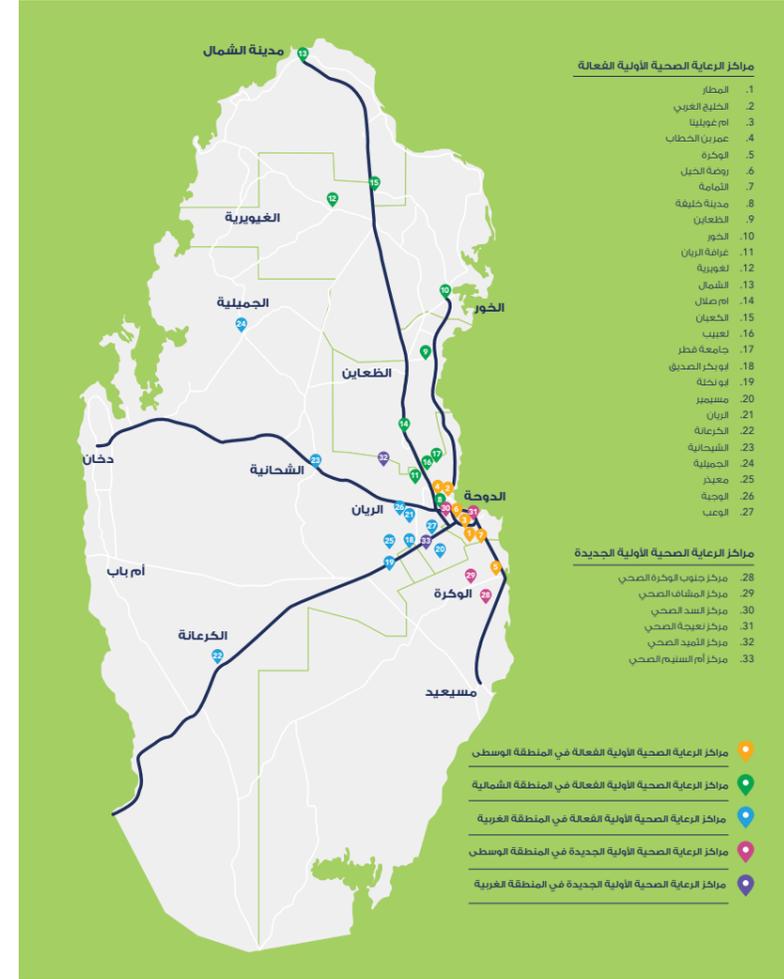


ستعمل منهجية بطاقة الأداء المتوازنة ضمن دورة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية للمراقبة والتقييم على تخطيط أدائنا الاستراتيجي وتنفيذه ومراقبته وتنظيمه وتفسيره في أربع منظورات تجارية رئيسية: المنظور المالي، ومنظور العميل، والمنظور الداخلي ومنظور التعلم والتطوير، ومنظور إطار الهدف الثلاثي المتمثل في صحة أفضل ورعاية أفضل وقيمة أفضل. كما ستعمل على تقييم أدائنا في جميع جوانب وظائف المنظمة. سيشتمل هذا النهج المنظم أن عمليات إدارة الأداء المستقبلي مبنية على أساس تقييم قوي لإنجاز أولوياتنا الاستراتيجية خلال السنوات الخمس القادمة. وسيكون لدى الطاقم رؤية أوضح عن مساهمتهم المباشرة في إنجازات الأولويات والأهداف الاستراتيجية لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية.



الخدمات والمجالات التي نغطيها

خدمة فحص صحة المراهقين
الرعاية في مرحلة الحمل
خدمات فحص السمع
الكشف عن السرطان
طب القلب
أم الظهر المزمن
إدارة الحالات المعقدة
الصحة السنّية/ الغموية
طب الأمراض الجلدية
علم التغذية
الأنف والأذن والحنجرة
خدمات الدخول دون موعد للطوارئ
طب الأسرة
المُعدي المُعوي
طب الأطفال العام
الشيخوخة - الشيخوخة الصحية
طب النساء
الرعاية الصحية المنزلية
نمط الحياة الصحي
المختبر
مستشار صحة الأم والطفل
خدمات اللجنة الطبية
خدمات الصحة العقلية
خدمات الإصابات البسيطة
الجراحة البسيطة
الأمراض غير المُعدية
طب العيون
فحص العيون
عيادة آلام الفم والوجه
الصيدلية
العلاج الفيزيائي
خدمات مرحلة ما بعد الولادة
خدمات ما قبل الزواج
الأشعة والتصوير بالموجات فوق الصوتية
الصحة المدرسية
الفحوصات الصحية الذكية
الإقلاع عن التدخين
خدمات العامل الاجتماعي
عيادات التطعيمات للسفر
المرأة السليمة
الطفل السليم
المعافاة (النادي الرياضي والمسبح والمساج)



خدمات جديدة حتى عام 2023

- البرنامج الانتقالي للناجين من مرضى السرطان
- قابات في المجتمع
- عيادات أسنان تخصصية (طب لب الأسنان، والفموي الوجهي، ودواعم الأسنان)
- خدمات علاج الإدمان على المخدرات والكحول
- خدمات رفاه موسعة في المجتمع
- خدمات صحة الفم المتكاملة للغة السكانية المستهدفة
- اليقظة- صفوف لتقليل الضغط النفسي
- فحص صحة الفم
- جراحة الفم
- الرعاية المنزلية بعد الولادة
- خدمات فترة ما قبل الحمل
- عيادة الرعاية الأولية للذاكرة
- الإدارة الذاتية للحالات المزمنة
- خدمات تقييم التنظير السبني
- العلاج الجماعي للإقلاع عن التدخين
- خدمات متخصصة في المجتمع للأمراض غير المُعدية
- خدمات متخصصة لكبار السن
- فحص الثدي باستخدام التصوير بالموجات فوق الصوتية
- معافاة الأطفال و المراهقين
- البرنامج الانتقالي للناجين من مرضى السرطان
- قابات في المجتمع
- عيادات أسنان تخصصية (طب لب الأسنان، والفموي الوجهي، ودواعم الأسنان)
- خدمات علاج الإدمان على المخدرات والكحول
- خدمات رفاه موسعة في المجتمع
- خدمات صحة الفم المتكاملة للغة السكانية المستهدفة
- اليقظة- صفوف لتقليل الضغط النفسي
- فحص صحة الفم
- جراحة الفم