

# الدليل الإجرائي للعیادات التعليمية والعلاجية لكلية طب الأسنان

الإصدار الأول - عام 1446 هـ - 2024 م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# المحتويات

1	كلمة العميد
2	كلمة المدير التنفيذي للعيادات
3	مقدمة عن الدليل
4	التعريفات والمفاهيم
6	الغرض من الدليل
7	نطاق تطبيق الدليل
8	الرؤية والرسالة والأهداف والقيم
12	السياسات العامة
17	التدفق سير العمل
18	الاجراءات
48	الهيكل التنظيمي
49	المسؤوليات ومهام المدير التنفيذي
50	المراجع
51	فريق اعداد الدليل

## رقم الصفحة

1  
2  
3  
4  
6  
7  
8  
12  
17  
18  
48  
49  
50  
51



# كلمة عميد الكلية



د. ناصر بن الذروي الذروي  
عميد كلية طب الأسنان

بسم الله الرحمن الرحيم

يسرني أن أقدم لكم دليل الإجراءات الخاص بالعيادات التعليمية والعلاجية، الذي يهدف إلى توضيح الإجراءات والسياسات التي يجب اتباعها في إدارة وتشغيل هذه العيادات. يعتبر هذا الدليل أداة أساسية لضمان تقديم خدمات طبية عالية الجودة وفقاً لأعلى معايير الرعاية الصحية.

تعتبر العيادات التعليمية والعلاجية مؤسسات حيوية في مجال الرعاية الصحية، حيث تقدم خدمات طبية متخصصة للمرضى وتوفر بيئة تعليمية للكوادر الطبية الناشئة. ومن هذا المنطلق، يأتي دور هذا الدليل في توجيه العمليات والإجراءات اليومية وضمان تنفيذها بكفاءة وفعالية.

يتناول هذا الدليل مجموعة واسعة من المواضيع، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، والسياسات الطبية، والسلامة والأمان، والتسويق والاتصالات، والتقييم والتحسين المستمر. كما يحتوي على إرشادات وإجراءات محددة لكل جانب من جوانب إدارة العيادات.

نأمل أن يكون هذا الدليل مصدراً قيماً لكم في توجيه وتطوير أداء العيادات التعليمية والعلاجية، وأن يساهم في تحقيق رؤية وأهداف المؤسسة في تقديم أفضل خدمات الرعاية الصحية والتعليم الطبي.

أخيراً، نشكركم على جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة المرضى وتطوير القطاع الصحي، ونأمل أن يكون هذا الدليل خطوة مهمة نحو تحقيق التميز والنجاح في مهمتنا الإنسانية.

مع خالص التقدير،

# كلمة المدير التنفيذي للعيادات

بسم الله الرحمن الرحيم"

يسعدني أن أقدم لكم الدليل الإجرائي الذي يمثل أداة حيوية في إدارة العيادات التعليمية والعلاجية. هذا الدليل تم تصميمه ليكون مرجعاً شاملاً ينظم العمليات اليومية ويحدد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح. يهدف الدليل إلى تحقيق أعلى معايير الجودة في الخدمات المقدمة، من خلال وضع سياسات وإجراءات محددة تضمن سلامة المرضى ورفاهيتهم. كما يتضمن الدليل استراتيجيات لتطوير الأداء المهني، وتعزيز التنسيق بين الفرق الطبية والإدارية.

إن الالتزام بتطبيق هذا الدليل يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ويعزز من قدرة العيادات على تلبية احتياجات المجتمع. وتتجلى أهمية الدليل الإجرائي أيضاً في توفير معايير ثابتة للعمل، مما يساعد على تقليل الأخطاء وضمان سلامة المرضى. كما يعزز من الشفافية ويسهل عمليات التقييم والمراجعة المستمرة، مما يمكن العيادات من التكيف مع التحديات والمتغيرات في مجال الرعاية الصحية.

أخيراً نأمل أن يكون هذا الدليل خطوة مهمة نحو تحقيق التميز والنجاح في مهمتنا الإنسانية

مع خالص التقدير،

المدير التنفيذي للعيادات

التعليمية والعلاجية

د. ريم بنت محسن المطيري

# مقدمة الدليل

تعتبر العيادات التعليمية والعلاجية بكلية طب الأسنان في جامعة المجمعة أحد المكونات الأساسية للبرنامج الأكاديمي والعملي بالكلية، حيث تلعب دوراً محورياً في تدريب الطلاب على تقديم الرعاية الصحية الفموية وتعزيز مهاراتهم السريرية من خلال التعامل المباشر مع الحالات المرضية الواقعية. تسعى هذه العيادات إلى تقديم خدمات علاجية متميزة تتوافق مع أعلى معايير الجودة والسلامة، وفي الوقت ذاته توفر بيئة تعليمية متكاملة تدعم أهداف الكلية في إعداد كوادر طبية مؤهلة قادرة على تلبية احتياجات المجتمع.

يأتي هذا الدليل الإجرائي كمصدر موثوق ومرجعية شاملة لجميع العاملين والطلاب في العيادات التعليمية والعلاجية، حيث يهدف إلى توحيد العمليات والإجراءات اليومية، وضمان تطبيق أفضل الممارسات الطبية والإدارية بما يعزز من كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة. يغطي الدليل مجموعة واسعة من المجالات بما في ذلك استقبال المرضى، الفحص والتشخيص، إدارة الجداول الزمنية، الأمان والسلامة، وإجراءات التقييم والتحسين المستمر.

نسعى من خلال هذا الدليل إلى تقديم إطار عمل واضح ومحدد يمكن لجميع الأفراد اتباعه لضمان تقديم تجربة متميزة للمرضى وتعزيز العملية التعليمية والتدريبية للطلاب. نأمل أن يساهم هذا الدليل في تحقيق أهداف الكلية والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية والتعليمية، والتزامنا بتقديم أفضل مستويات الرعاية والتعليم الطبي في مجال طب الأسنان..



# التعريفات والمفاهيم

**العيادات:** تعني العيادات التعليمية والعلاجية بكلية طب الأسنان بجامعة المجمعة  
**المريض:** الشخص الذي يتلقى الخدمات الصحية في العيادة.  
**الطبيب:** الأخصائي الذي يقوم بتشخيص وعلاج الحالات المرضية.  
**الممرض:** المساعد الطبي الذي يقوم بمساعدة الطبيب في تقديم الرعاية للمرضى.  
**المستلزمات الطبية:** الأدوات والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمات الطبية.  
**التشخيص:** عملية تقييم الحالة الصحية للمريض من خلال الفحوصات السريرية والاختبارات اللازمة لتحديد طبيعة الحالة ووضع خطة العلاج المناسبة.  
**السجل الطبي:** مجموعة الوثائق التي تسجل التاريخ المرضي للمريض والإجراءات الطبية التي تمت له.

**التعقيم:** عملية القضاء على جميع الكائنات الحية الدقيقة من على سطح ما.  
**التنظيف:** عملية إزالة الأوساخ والأتربة من على سطح ما والتخلص من المخلفات الطبية بشكل آمن.

**الامتثال:** الالتزام باللوائح والقوانين والسياسات المعتمدة داخل العيادات، بما يضمن تنفيذ جميع الأنشطة بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية والمعايير الأخلاقية.

# التعريفات والمفاهيم

**الامتيازات السريرية:** هي العملية التي تمنح المؤسسة الصحية فيها رخصة لطبيب الأسنان من أجل تقديم خدمات طب الأسنان أو غيرها من خدمات رعاية المرضى ضمن شروط واضحة. وتعتمد هذه الشروط على الكفاءة السريرية للطبيب على النحو الذي يحدده تصنيف الهيئة السعودية للتخصصات الصحية التدريب والمؤهلات الترخيص والتسجيل. كما يستند منح هذه الامتيازات على التخصص وتوفير موارد المؤسسة لدعم الامتيازات السريرية المحددة على ألا تتجاوز المدة الممنوحة فترة الترخيص لمزاولة المهنة من قبل مقدم الطلب.

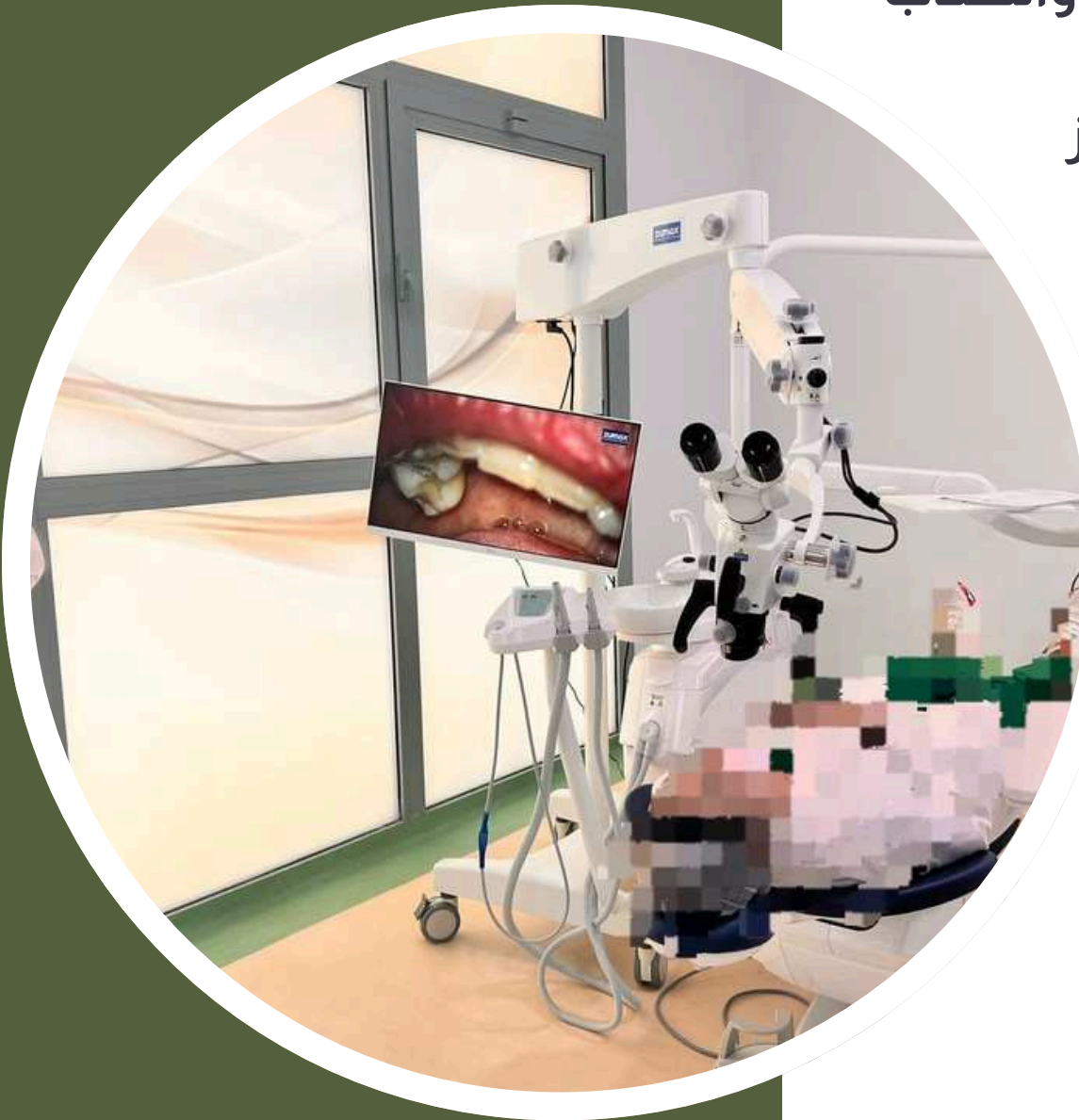
**الامتيازات الأساسية:** هي أنشطة طب الأسنان التي يجب على أي طبيب أسنان مرخص ومدرب بشكل جيد أن يكون قادراً على القيام بها.

**امتيازات خاصة (غير الأساسية):** هي أنشطة سريرية متقدمة ضمن تخصص طب الأسنان والتي يمكن القيام بها بأمان وكفاءة فقط من قبل المتخصص أو الاستشاري في هذا التخصص.

**الامتيازات الإضافية:** يتم طلبها إما من قبل طبيب نائب لطب الأسنان أو الاستشاري وفقاً لخصته المتخصصة في طب الأسنان.

الغرض من هذه الوثيقة ضمان أن يحقق الدليل الإجرائي والإرشادي للعيادات التعليمية والعلاجية بكلية طب الأسنان في جامعة المجمعة إلى مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تضمن تقديم خدمات طبية وتعليمية على أعلى مستوى من الجودة والاحترافية. تشمل هذه الأهداف:

- تقديم إطار عمل موحد للإجراءات اليومية بما يضمن توحيد أساليب العمل وتعزيز الكفاءة والالتساق في تقديم الخدمات بين جميع أعضاء الفريق الطبي والإداري.
- التأكد من أن جميع العمليات والإجراءات تتماشى مع معايير الجودة والمهنية المطلوبة، بما يساعد في تحقيق الامتثال الكامل للوائح والقوانين الصحية والتعليمية.
- توفير مرجعية شاملة للسياسات والإجراءات، مما يسهل عملية التدريب المستمر، والتوجيه للموظفين، والطلاب الجدد، والحاليين.
- توضيح آليات التعامل مع الحالات المختلفة بما في ذلك الطارئة منها لضمان استجابة سريعة وفعالة تعزز من تجربة المريض وتدعم العملية التعليمية.
- تحسين طرق الاتصال بين أعضاء الفريق الطبي والإداري والمرضى وذويهم، بما يضمن التنسيق الأمثل لجميع الإجراءات والأنشطة داخل العيادات.
- ضمان تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة والاهتمام، مما يعزز من رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- توفير آلية للمراجعة الدورية والتقييم المستمر للإجراءات والأداء، بما يدعم عملية التحسين المستمر للخدمات المقدمة.
- إتاحة إطار عمل مرن يمكن تحديثه بما يتماشى مع التغييرات في الممارسات الطبية الحديثة والتكنولوجيا.
- ضمان تحسين الأداء وتطوير الخدمات المقدمة في العيادات التعليمية والعلاجية، مما يساهم في تحقيق رؤية كلية طب الأسنان بجامعة المجمعة في تقديم خدمات طبية وتعليمية متميزة تساهم في خدمة المجتمع وتعزيز صحة الفم والأسنان.



تطبق هذه الوثيقة علي:

تُطبق هذه الوثيقة على جميع أنشطة العيادة، بما في ذلك:

توجيه وتنظيم جميع الأنشطة اليومية بما في ذلك استقبال المرضى، جدولة المواعيد، تقديم العلاجات، وإجراءات المتابعة الدورية للحالات.

تحديد آليات موحدة لإجراء الفحوصات التشخيصية وتقييم الحالات المرضية وفقاً للمعايير الطبية المعتمدة.

تقديم إرشادات واضحة للتعامل مع الحالات العلاجية المختلفة، مع التركيز على جودة الرعاية واستمرارية المتابعة.

إدارة جداول مواعيد المرضى والجلسات العلاجية لضمان الكفاءة وتجنب التعارض في المواعيد. وضع بروتوكولات شاملة لضمان سلامة المرضى والموظفين داخل العيادات، بما يشمل التدابير الوقائية والتعامل مع الحالات الطارئة.

تنظيم برامج تدريبية للموظفين الجدد وتحديث المهارات لدى العاملين لضمان تطبيق أحدث الممارسات والإجراءات الطبية.

تحسين التواصل بين أعضاء الفريق الطبي، الإدارة، والمرضى بما يساهم في تقديم رعاية متكاملة ومتناسقة.

وضع إجراءات صارمة لإدارة وحفظ وتوثيق السجلات الطبية والمعلومات الشخصية للمرضى وفقاً للمعايير القانونية والأخلاقية.

تحديد طرق وأدوات تقييم الإجراءات والأداء بانتظام لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة.

توفير إجراءات محددة للتعامل مع الشكاوى من المرضى والموظفين بفعالية وإنصاف، بهدف التحسين المستمر.



# الرؤية والرسالة



## الرؤية

تحقيق تميز مركز العيادات وتقديم رعاية  
صحية عالية الجودة للمرضى  
وتوفير بيئة عمل  
محفزة للطلبة والممارسين الصحيين

## الرسالة

تعزيز الالتزام بتقديم رعاية صحية متميزة  
وآمنة للمرضى وتعزيز التعلم والتطوير  
المستمر للطلبة والكادر الصحي.



# القيم

## الجودة

• وصف: السعي لتحقيق أعلى مستويات الجودة في تقديم الرعاية والخدمات الطبية والتعليمية.  
• الهدف: ضمان تحقيق نتائج ممتازة من خلال الالتزام بالمعايير المهنية العالية.

## الشفافية

• وصف: تقديم المعلومات بوضوح وصدق لجميع الأطراف المعنية.  
• الهدف: تعزيز الثقة بين المرضى والموظفين من خلال الإفصاح الكامل عن الإجراءات والسياسات.

## الامتثال

• وصف: الالتزام بكافة القوانين واللوائح المحلية والدولية في مجال الرعاية الصحية والتعليم.  
• الهدف: تجنب المخالفات وضمان تقديم خدمات تتماشى مع المعايير التنظيمية.



# القيم

## الأمان

- وصف: توفير بيئة آمنة ومأمونة لكل من المرضى والموظفين.
- الهدف: حماية سلامة جميع الأفراد من المخاطر والأزمات.

## الاحترافية

- وصف: الحفاظ على أعلى مستويات الاحترافية في جميع جوانب العمل.
- الهدف: تقديم خدمات متميزة تعكس مستوى عالٍ من المهنية والاحترام.

## الاحترام

- وصف: التعامل مع الجميع بكرامة واحترام، مع مراعاة التنوع الثقافي والاختلافات الفردية.
- الهدف: خلق بيئة عمل ومجتمع داعم ومراعي للاحتياجات الفردية.



# القيم

## التواصل الفعّال

- وصف: تعزيز طرق التواصل الجيدة بين جميع أعضاء الفريق والمرضى.
- الهدف: تحسين التنسيق وتبادل المعلومات لضمان تقديم خدمات متكاملة وفعّالة.

## الاستجابة والتكيف

- وصف: القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات والتكيف مع الظروف المتغيرة.
- الهدف: ضمان تقديم خدمات عالية الجودة حتى في ظل التغيرات الطارئة.

## التحسين المستمر

- وصف: السعي الدائم لتحسين العمليات والإجراءات من خلال التقييم والتعلم من التجارب.
- الهدف: تعزيز جودة الخدمة وتجربة المرضى بشكل مستمر.
- التعلم والتطوير المستمر.



# السياسات العامة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل شامل لعيادات كلية طب الأسنان، يضمن تقديم خدمات صحية فموية عالية الجودة، وتوفير بيئة تعليمية مثالية لطلاب كلية طب الأسنان، والالتزام بأعلى معايير الجودة والسلامة.

## المبادئ الأساسية

- المريض في المركز الأول يعتبر المريض هو محور اهتمام العيادة، ويتم تقديم جميع الخدمات مع مراعاة مصلحته وراحته.
- الجودة الشاملة تسعى العيادة إلى تحقيق التميز في جميع جوانب عملها، من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- الشفافية والمساءلة يتميز عمل العيادة بالشفافية والمساءلة، وتوفير المعلومات اللازمة للمرضى.
- التعاون يشجع التعاون بين جميع أعضاء الفريق الطبي والإداري.
- التطوير المستمر تشجع العيادة على التطوير المستمر للكوادر الطبية والخدمات المقدمة.

# السياسات العامة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل شامل لعيادات كلية طب الأسنان، يضمن تقديم خدمات صحية فموية عالية الجودة، وتوفير بيئة تعليمية مثالية لطلاب كلية طب الأسنان، والالتزام بأعلى معايير الجودة والسلامة.

## سياسة تقديم الخدمات

- تحدد العيادة الخدمات التي تقدمها، مع التركيز على جودتها وفعاليتها.
- يتم تقييم احتياجات المرضى بشكل دوري لتحديد الخدمات التي يجب تقديمها.
- تستخدم العيادة أحدث التقنيات والأساليب العلاجية المتاحة.

## سياسة إدارة الموارد:

- يتم توظيف كوادر مؤهلة وكفؤة، وتوفير برامج تدريب مستمرة لهم.
- يتم الحفاظ على المعدات والأجهزة الطبية في حالة جيدة، وتوفير المستلزمات الطبية اللازمة.
- يتم إدارة الميزانية بشكل فعال، وتوفير التمويل اللازم للخدمات المقدمة.

# السياسات العامة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل شامل لعيادات كلية طب الأسنان، يضمن تقديم خدمات صحية فموية عالية الجودة، وتوفير بيئة تعليمية مثالية لطلاب كلية طب الأسنان، والالتزام بأعلى معايير الجودة والسلامة.

## سياسة الجودة:

- يتم تحديد مؤشرات لقياس جودة الخدمات المقدمة.
- يتم إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات.
- يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمات.

## سياسة السلامة:

- يتم اتباع جميع الإجراءات الاحترازية للحد من التعرض للإشعاع.
- يتم إجراء صيانة دورية للأجهزة الطبية.
- يتم الحفاظ على بيئة عمل نظيفة وآمنة.
- الالتزام بالتخلص الآمن من اي مخلفات طبية بالعيادة.
- الالتزام بتعقيم الآلات والمعدات بشكل دوري.
- الالتزام بارتداء مهمات الوقاية الشخصية للعاملين بالعيادات.

# السياسات العامة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل شامل لعيادات كلية طب الأسنان، يضمن تقديم خدمات صحية فموية عالية الجودة، وتوفير بيئة تعليمية مثالية لطلاب كلية طب الأسنان، والالتزام بأعلى معايير الجودة والسلامة.

## سياسة التدريب والتطوير:

- يتم توفير برامج تدريب مستمرة للكوادر الطبية.
- تشجع المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية.
- يتم تشجيع الكوادر على إجراء البحوث العلمية.

## سياسة الشكاوى:

- الالتزام بالتعامل الفوري مع أي شكوى والعمل على حلها
- يتم التحقيق في جميع الشكاوى بشكل عادل وشفاف.
- يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى.

# السياسات العامة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل شامل لعيادات كلية طب الأسنان، يضمن تقديم خدمات صحية فموية عالية الجودة، وتوفير بيئة تعليمية مثالية لطلاب كلية طب الأسنان، والالتزام بأعلى معايير الجودة والسلامة.

## سياسة التوثيق:

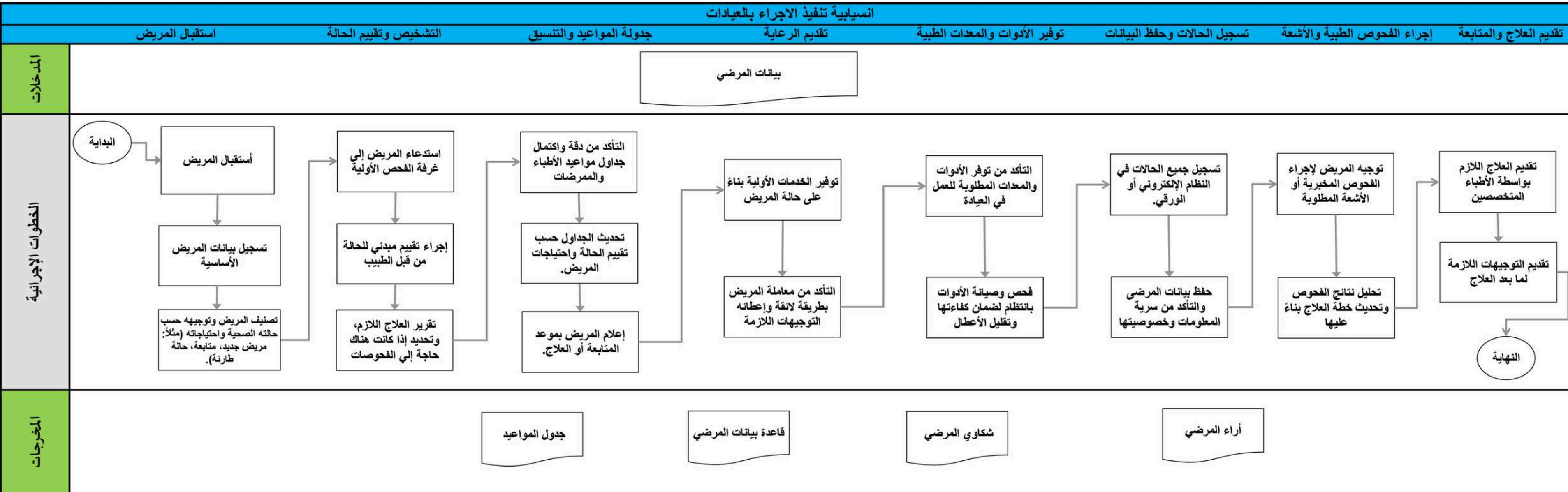
- يتم الاحتفاظ بالسجلات الطبية للمرضى بشكل آمن وسري.
- يتم استخدام نظام إلكتروني لتسجيل المعلومات الطبية.
- الالتزام بعدم التخلص من السجلات الا بعد اخذ موافقة من الكلية.

## سياسة التواصل مع المرضى

- الاحترام: معاملة جميع المرضى باحترام وتقدير، بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو الاجتماعية.
- الشفافية: تقديم معلومات واضحة ومفصلة للمرضى حول حالتهم الصحية والخيارات العلاجية المتاحة.
- الاستماع الفعال: الاستماع باهتمام إلى أسئلة ومخاوف المرضى، والرد عليها بوضوح.
- الخصوصية: الحفاظ على سرية المعلومات الطبية للمريض.
- اللطف والرحمة: التعامل مع المرضى بلطف ورحمة، وتوفير بيئة مريحة.

# السياسية تنفيذ سير العمل بالعيادات

الرقم: ٦٥/١٠٠٩٣ التاريخ: ١٤٤٦/٠٣/٢٨ عدد الملاحظات: \*



# اجراءات استقبال المرضى

- استقبال المريض بلطف من قبل موظف الاستقبال.
- التحقق من موعد الحجز أو توجيه المريض لتسجيله كحالة جديدة.
- طلب تقديم البيانات من قبل المريض الاسم، ومعلومات الاتصال.
- إدخال البيانات في نظام السجلات الطبية الإلكترونية أو الورقية.
- التأكد من دقة وصحة البيانات المدخلة.
- تقييم حالة المريض وتوجيهه إلى العيادة المناسبة أو غرفة الانتظار.
- تزويد المريض بمعلومات حول مدة الانتظار والإجراءات القادمة.



# إجراءات تشخيص حالة المرضى

- استقبال المريض من قبل الطبيب أو الممرض.
- إجراء تقييم أولي لأعراض المريض وأخذ العلامات الحيوية.
- إجراء فحص سريري شامل وتوثيق النتائج في السجل الطبي.
- استخدام الأدوات الطبية المناسبة والتأكد من تعقيمها قبل الاستخدام.
- طلب فحوصات إضافية مثل الأشعة أو التحاليل المخبرية إذا لزم الأمر.
- شرح الإجراءات للمريض وتشخيص حالته.
- وضع خطة علاجية مناسبة من قبل الطبيب.



# إجراءات إعداد جدول مواعيد الأطباء والممرضات

- تحديد مواعيد الأطباء والممرضات بناءً على تخصصاتهم واحتياجات العيادة.
- مراجعة الجداول أسبوعياً وتحديثها حسب الضرورة.
- التنسيق بين الأطباء لضمان عدم وجود تعارض في المواعيد.
- مراعاة تخصص الطبيب عند تحديد المواعيد.
- تحديد مدة الزيارة لكل مريض.
- إبلاغ المرضى بأي تغييرات في مواعيدهم في أقرب وقت ممكن.



# إجراءات السلوك المهني للتعامل مع المرضى

- التحدث بلطف واحترام مع المرضى.
- الاستماع إلى استفسارات المرضى وتقديم المعلومات بوضوح.
- إظهار التعاطف مع حالة المريض واحترام خصوصياته.
- تجنب أي سلوك قد يعتبر غير لائق أو مهين.
- الحفاظ على سرية المعلومات الطبية.
- الاستماع إلى شكاوى المرضى والتعامل معها بمهنية.
- الالتزام بالزي الرسمي والنظافة الشخصية.



# إجراءات توفير الموارد من الأدوات والمهمات والمستلزمات

- تقييم الاحتياجات من الأدوات والمستلزمات الطبية.
- طلب المواد اللازمة وفقاً لخطة الصرف والتخزين.
- فحص الأدوات بانتظام للتأكد من صلاحيتها وكفاءتها.
- متابعة إجراءات الصيانة والإصلاح عند الضرورة.
- تخزين المستلزمات في مكان آمن ومرتب.
- إجراء جرد دوري للمستلزمات.



# إجراءات النظافة وتعقيم الأدوات والآلات الجراحية والأجهزة

- يجب ان يتم تعقيم الأدوات الجراحية بشكل دوري.
- تنظيف وتعقيم الأسطح والأجهزة بشكل يومي.
- استخدام المواد والمعدات التعقيم المعتمدة وفقاً للمعايير الصحية.
- تعقيم الأدوات الجراحية قبل وبعد الاستخدام.
- تخزين الأدوات المعقمة في مكان نظيف ومغلق.



# اجراء الفحوص الطبية والاشعة التشخيصية



- تجهيز الجهاز المستخدم للفحص.
- توجيه المريض إلى غرفة الفحص المناسبة.
- توضيح إجراءات الفحص للمريض وطلب موافقته.
- إجراء الفحص باستخدام المعدات المناسبة وتسجيل النتائج..
- تسجيل النتائج وإبلاغ الطبيب المعالج.

# إجراءات تقديم العلاج اللازم



- تجهيز الأدوية والعلاجات اللازمة.
- التحقق من وصفة الطبيب قبل صرف العلاج.
- تقديم العلاج للمريض وفق التعليمات الطبية.
- مراقبة استجابة المريض والتوثيق.
- متابعة حالة المريض بعد العلاج.
-

# حفظ وتوثيق السجلات الطبية والمعلومات الشخصية للمرضى

- توثيق جميع المعلومات المتعلقة بالمرضى والفحوصات في السجل الطبي.
- تحديث السجل باستمرار بناءً على أي تغيير في الحالة الصحية.
- حفظ السجلات في مكان آمن ومؤمن لحماية خصوصية المرضى.
- اتباع سياسات الحماية لتأمين البيانات من الوصول غير المصرح به.
- الحفاظ على سرية السجلات الطبية.

# إجراءات التسويق والترويج للعيادات

- وضع أهداف واضحة للتسويق مثل زيادة عدد المرضى، تعزيز الوعي بالعيادة، وزيادة الولاء بين المرضى الحاليين.
- تحليل السوق لتحديد الفئات المستهدفة والتعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم. وضع الخطة التسويقية:
- إعداد خطة تسويقية سنوية تتضمن الحملات الإعلانية، والعروض الترويجية، والأنشطة التسويقية الأخرى.
- تحديد القنوات التسويقية المناسبة مثل وسائل التواصل الاجتماعي، الإعلانات عبر الإنترنت، البريد الإلكتروني، والتسويق التقليدي (مثل النشرات والبروشورات).

## التسويق الرقمي:

- إنشاء وتحديث موقع إلكتروني للعيادة يحتوي على معلومات شاملة عن الخدمات المقدمة، والأطباء، وساعات العمل، وكيفية الحجز.
- تحسين محركات البحث (SEO) للموقع الإلكتروني لجذب المزيد من الزوار.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، إنستغرام، تويتر، لينكدإن) لنشر المحتوى الترويجي، والمقالات الصحية، والتفاعل مع المرضى.



# إجراءات التسويق والترويج للعيادات

الترويج من خلال الإعلانات:

- إعداد إعلانات مدفوعة عبر الإنترنت (مثل إعلانات جوجل وفيسبوك) تستهدف الفئات المستهدفة.
- استخدام إعلانات محلية في الصحف والمجلات الصحية والقنوات التلفزيونية والإذاعية إذا كان ذلك مناسباً.

العروض والخصومات:

- تقديم عروض خاصة أو خصومات على بعض الخدمات الطبية مثل الفحوصات الدورية أو الاستشارات الطبية.
- إعداد برامج ولاء للمراجعين الدائمين تشمل خصومات خاصة أو استشارات مجانية.

التسويق بالعلاقات:

- بناء علاقات قوية مع المرضى من خلال تقديم خدمات متميزة وتجربة إيجابية داخل العيادة.
- متابعة المرضى بعد الزيارة والاستفسار عن رضاهم عن الخدمة المقدمة، مع تقديم شكر أو عروض مستقبلية.



# إجراءات التسويق والترويج للعيادات

## التقييم والتحليل:

- قياس نتائج الأنشطة التسويقية باستخدام مؤشرات الأداء مثل عدد المرضى الجدد، زيادة المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي، ورضا المرضى.
- إجراء تحليلات دورية للأنشطة التسويقية لتحديد النجاحات والتحديات وتعديل الاستراتيجيات بناءً على البيانات المتوفرة.

## المشاركة في الفعاليات الصحية:

- المشاركة في المؤتمرات الطبية والفعاليات الصحية المحلية للترويج للعيادة وتعزيز الشبكات المهنية.
- تقديم ندوات وورش عمل صحية للمرضى والمجتمع للتوعية بالخدمات المقدمة.



# إجراءات الأمان والسلامة

- تدريب الموظفين على إجراءات الأمان والسلامة.
- وضع ارشادات السلامة داخل العيادات.
- التأكد من وجود خطط طوارئ للتعامل مع الحالات الطارئة.
- توفير معدات الوقاية الشخصية (مثل القفازات والكمادات).
- التأكد من سلامة الأدوات والمعدات الطبية.
- توفير معدات السلامة اللازمة.



# التدريب والتطوير المستمر



- تحديد احتياجات التدريب.
- إعداد خطة تدريب سنوية تتضمن المواضيع الرئيسية لتطوير المهارات.
- تصميم برامج تدريبية مناسبة.
- تنظيم دورات تدريبية وورش عمل للموظفين.
- تقييم أداء الموظفين بعد كل تدريب لضمان الاستفادة الكاملة.
- متابعة تطبيق المعرفة المكتسبة في العمل.
- تقييم فعالية برامج التدريب.

# آلية منح الإجازات المرضية للمرضى

- بعد إجراء فحص طبي شامل للمريض لتحديد التشخيص الدقيق لحالته الصحية من خلال الطبيب المختص يتم إصدار التقرير الطبي له مع تقدير مدة الإجازة الممنوحة بناءً على حالته.
- يتم إعداد تقرير طبي مفصل يوضح التشخيص، والعلاج الموصوف، ومدة الإجازة المرضية.
- يجب أن يتضمن التقرير:
  - تاريخ الكشف الطبي.
  - اسم المريض ورقم الهوية.
  - الجهة الحكومية التي يعمل بها المريض.
  - التشخيص الدقيق للحالة الصحية.
  - العلاج الموصوف.
- مدة الإجازة المرضية المقترحة (بناءً على طبيعة الحالة الصحية).
- اسم الطبيب وتوقيعه وختم العيادة.
- تسليم المريض نسخة أصلية من التقرير الطبي لتقديمه إلى جهة عمله.
- يجب على المريض تسليم التقرير الطبي إلى جهة عمله خلال مدة زمنية محددة لتجنب أي تأخير في إصدار الإجازة.
- مدة الإجازة المرضية: تحدد مدة الإجازة المرضية بناءً على طبيعة الحالة الصحية للمريض، وتقدير الطبيب المعالج.
- تمديد الإجازة: إذا استدعت الحالة الصحية للمريض تمديد الإجازة، يجب على المريض مراجعة العيادة الطبية لإجراء فحص طبي جديد وإصدار تقرير طبي جديد بتمديد الإجازة.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

# التعامل مع الشكاوى

- استقبال شكاوى المرضى أو ذويهم بلطف واحترام والاستماع إلى الشكاوى باهتمام.
- توثيق الشكاوى في نظام إدارة الشكاوى.
- التحقيق في الشكاوى.
- تحليل الشكاوى وتحديد الأسباب.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية وإبلاغ المريض بالنتائج.



# سياسات تسجيل بصمة الحضور والانصراف بالعيادات

## الهدف:

تحديد وتنظيم إجراءات الحضور والانصراف لأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في العيادات التعليمية والعلاجية، بما يضمن الالتزام بالجدول الزمني وتقديم الخدمات العلاجية بكفاءة.

- تنطبق هذه السياسة على جميع أعضاء هيئة التدريس الذين يُكلفون بالعمل في العيادات التعليمية والعلاجية وفقاً لجدولهم الزمنية المحددة.

## المسؤوليات:

- أعضاء هيئة التدريس: الالتزام بالحضور والانصراف في الأوقات المحددة طبقاً للجدول الزمني المعتمد بالعيادات.



# سياسات تسجيل بصمة الحضور والانصراف بالعيادات

الرقم: ٦٥/١٠٠٩٣ التاريخ: ١٤٤٦/٠٣/٢٨ عدد الصفحات: \*

• يُحدد لكل عضو هيئة تدريس وفق الجدول الزمني يُبين الأيام والساعات المخصصة له للعمل في العيادة.

- يجب الالتزام بالساعات المحددة دون تأخير أو مغادرة مبكرة إلا في حالات الضرورة وبموافقة الإدارة.
- يجب على جميع أعضاء هيئة التدريس تسجيل بصمة الحضور عند دخولهم العيادة وبصمة الانصراف عند المغادرة.
- يتم تسجيل البصمة على الأجهزة المخصصة في أماكن محددة بالعيادة.
- تُراجع سجلات الحضور والانصراف شهرياً لضمان الالتزام.
- يتم الرصد ومراقبة الدوام.

## الاستثناءات:

- إعفاء الأعضاء الذين يحملون إجازات مرضية من تسجيل البصمة.
  - إعفاء الأعضاء الذين يقومون بمهام أخرى خارج العيادة من تسجيل البصمة خلال فترة قيامهم بتلك المهام، بشرط الحصول على موافقة مسبقة.
- تم إقرار نظام تسجيل بصمة الحضور والانصراف لجميع هيئة اعضاء هيئة التدريس للعيادات وذلك بموجب:

- معاملة رقم : 8/32751 بتاريخ: 1448/08/08هـ
- معاملة رقم : 3/28179 بتاريخ: 1445/07/06هـ
- معاملة رقم : 3/49553 بتاريخ: 1444/11/19هـ



# الامتيازات السريرية لأطباء الأسنان

## 1. تحديد نطاق عمل الطبيب

- تحديد الامتيازات السريرية لكل طبيب (أساسي، متقدم) بناءً على مؤهلاته وخبرته.
- وضع وصف تفصيلي لكل إجراء طبي يمكن للطبيب القيام به.
- مراجعة هذه الامتيازات بشكل دوري مع الأخذ في الاعتبار التطورات في مجال طب الأسنان.

## 2. آلية تقييم الأداء الطبي

- وضع آلية واضحة لتقييم أداء الأطباء بشكل دوري (سنوي على الأقل).
- استخدام أدوات تقييم متنوعة مثل:
  - الملاحظة المباشرة للعمل.
  - استبيانات تقييم من المرضى والزملاء.
  - مراجعة السجلات الطبية.
  - تحليل نتائج العلاج.
- الأداء العام ونتاجية الاطباء بالعيادات .
- ربط نتائج التقييم بمنح أو سحب بعض الامتيازات.



# الامتيازات السريرية لأطباء الأسنان

## 3. خطط التطوير المهني

- وضع خطط تطوير مهني فردية لكل طبيب بناءً على نتائج التقييم.
- تشجيع الأطباء على المشاركة في برامج التدريب والدورات التطويرية.
- توفير الدعم المالي واللوجستي اللازم لتنفيذ هذه الخطط.

## 4. خطط التطوير المهني

- وضع خطط تطوير مهني فردية لكل طبيب بناءً على نتائج التقييم.
- تشجيع الأطباء على المشاركة في برامج التدريب والدورات التطويرية.
- توفير الدعم المالي واللوجستي اللازم لتنفيذ هذه الخطط.



# الامتيازات السريرية لأطباء الأسنان

## 5. ضمان جودة الرعاية المقدمة

- لجنة تجربة المريض تتولى مسؤولية:
- تحليل الحوادث الطبية.
- اقتراح إجراءات تحسين الجودة.
- إجراء تدقيق دوري للسجلات الطبية للتأكد من دقتها واكتمالها.

## 6. لجنة الجودة

- تقوم بدراسة ومتابعة شكاوى المرضى.
- ومتابعة الإجراءات التصحيحية لمعالجة الشكاوى.

## 7. ضمان حفظ السجلات الطبية

- الاحتفاظ بسجل كامل لكل طبيب يوضح الامتيازات الممنوحة له.
- تحديث هذا السجل بشكل دوري.
- حفظ السجلات بطريقة آمنة تمنع فقدانها أو التلاعب بها.



# الامتيازات السريرية لأطباء الأسنان



8. لجنة المؤهلات والامتيازات السريرية
- تشكيل لجنة تضم ممثلين عن الإدارة الطبية .
  - منح هذه اللجنة الصلاحية في:
  - النظر في طلبات منح أو سحب الامتيازات.
  - حل النزاعات المتعلقة بالامتيازات.
  - تقديم التوصيات اللازمة لتحسين نظام الامتيازات.

# تحديد الامتيازات السريرية

## 1. تحديد نطاق عمل الطبيب الاعتماد:

- يشمل تقييم أوراق اعتماد المهارات والخبرات والكفاءات لكل طبيب.
- يتم تقييم الاعتماد بناءً على المؤهلات الرسمية، التدريب، والخبرات العملية.
- تحديد الأدوار (الامتياز السريري):
- يجب تحديد الامتيازات السريرية المسموح بها بناءً على مستوى الخدمات والموظفين والمرافق المتاحة.
- الامتيازات السريرية تشمل الإجراءات التي يُسمح للطبيب بممارستها بناءً على تقييم المؤسسة الصحية



# تحديد الامتيازات السريرية

## 2. فئات الامتيازات السريرية:

### · الامتيازات الأساسية:

- إجراءات تتماشى مع المؤهلات والتدريب الأساسي للطبيب.
- يجب أن يتمتع الطبيب برخصة وتوصيات جيدة لممارستها.
- الامتيازات الخاصة:

- إجراءات متقدمة ضمن تخصص طب الأسنان مخصصة للمتخصصين والاستشاريين.

### الامتيازات الإضافية:

- إجراءات سريرية متقدمة مثل زراعة الأسنان والعلاج بالليزر، قد يطلبها الطبيب العام أو الاستشاري بعد استيفاء شروط محددة.



# تحديد الامتيازات السريرية

3. إجراءات منح الامتيازات السريرية:

• التقديم والموافقة:

• يجب على الطبيب التقدم بطلب للحصول على الامتيازات المناسبة لمؤهلاته وتخصصه.

• الامتيازات تُمنح بناءً على تقييم اللجنة المختصة والتأكد من أوراق الاعتماد والكفاءة.

• المراجعة الدورية:

• الامتيازات تُراجع بانتظام لضمان استمرار الكفاءة والالتزام بمعايير الجودة.

• قد يتم فرض قيود أو فترات تجريبية حسب الحاجة.



## تحديد الامتيازات السريرية

4. وحدة الممارسين الصحيين:  
تقوم بأعداد وحفظ ملف لكل مريض.

مدة الامتيازات السريرية:

• الامتيازات السريرية تُمنح عادة لفترة تتناسب مع مدة الترخيص ولا تتجاوز سنة، مع إمكانية التجديد.

• قد تفرض اللجنة فترات تقييم إضافية أو اختبارات قبل الموافقة النهائية.

5. الإجراءات الداخلية لتنفيذ الامتيازات السريرية:

• وحدة العلاقات والتوثيق تقوم:

• الاحتفاظ بسجلات تفصيلية لكل ممارس تشمل نتائج الاعتماد وتقييم الأداء.

تدريب ومراجعة الأداء:

• تُجرى مراجعات دورية وتدريبات لتحديث المهارات وضمان التحسين المستمر.

الإبلاغ والإجراءات التصحيحية:

• يجب على الوحدات وضع آليات للإبلاغ عن الأداء غير المرضي واتخاذ الإجراءات التصحيحية.



# تطبيق الامتيازات السريرية

تخضع جميع نماذج التقديم للتقييم الأولي والتحقق منها.

يتم تقييم الطلب للحصول على الامتيازات ويمكن للجان المختصة استخدام مصادر المعلومات الاضافية المناسبة.

عملية الامتياز سرية ولا يجوز الإفصاح عن جميع المعلومات والسجلات والمراسلات. ارسال اشعار بالاجراء النهائي للجنة الاعتمادات والامتيازات المتعلقة بمقدم الطلب الي رئيس اللجنة المؤهلات والامتيازات السريرية.

يجب على الأطباء تقديم المستندات التالية لدعم طلبات الامتيازات:  
- للامتيازات الأساسية والخاصة:

- استمارة الامتيازات السريرية موقعة ومختومة.

- نسخ من المؤهلات التعليمية والتدريبية.

- نسخة من التسجيل في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.

- نسخة من بطاقة الهوية أو الإقامة وصورة شخصية حديثة.

- للامتيازات الإضافية:

- السيرة الذاتية كاملة.

- نماذج الامتيازات المطلوبة وشهادات الدورات وورش العمل.

ذلك من خلال بوابة التحقق موضح بها سريان صلاحية التصنيف والمؤهل

رتبة السريرية المصنف عليها .

التحقق من صلاحية تسجيل الممارس  
الصحي

تتيح  
هذه



الخدمة التحقق من صلاحية التسجيل المهني للممارس الصحي في هيئة  
التخصصات الصحية

تفاصيل البحث

نوع البحث

اختر

رمز التحقق

81280

رقم التأكيد

التحقق من صلاحية تسجيل الممارس  
الصحي من خلال هذا الرابط  
<https://scfhs.org.sa/ar/E-Services/regvaliddescription>

# تطبيق الامتيازات السريرية



- تقييم الطلبات
- تخضع جميع الطلبات المقدمة للتقييم الأولي من قبل الإدارة التنفيذية للعيادات التعليمية والعلاجية للتأكد من استيفاء جميع المستندات المطلوبة، ويتم بعد ذلك إحالتها إلى لجنة الامتيازات لتقييم الكفاءة والاعتماد.
- مراجعة لجنة الامتيازات
- تقوم اللجنة بمراجعة الطلبات والوثائق وإجراء المقابلات إذا لزم الأمر، وتقييم الأداء السريري للمتقدمين من خلال السجلات والحالات السريرية، خاصة للامتيازات الإضافية.
- إجراءات اتخاذ القرار
- يتم اتخاذ القرار النهائي بناءً على تقييم اللجنة، ويمكن في حالة الرفض أو الإلغاء إعادة النظر في الطلب بناءً على طلب المتقدم اذا استوفت شروط إعادة النظر.

# تطبيق الامتيازات السريرية

## السرية

- تلتزم لجنة الامتيازات بسرية المعلومات المقدمة والوثائق المتعلقة بالمتقدمين، ولا يجوز الإفصاح عنها دون إذن من رئيس اللجنة.

## إخطار النتائج

- يتم إخطار مدير الإدارة التنفيذية للعيادات التعليمية والعلاجية بنتائج قرارات اللجنة ليقوم بمنح الامتيازات المناسبة للطبيب وإبلاغه بأي ملاحظات على الطلب.

## المسؤوليات

### المدير التنفيذي للعيادات التعليمية والعلاجية

- مسؤول عن الإشراف على برنامج الامتيازات وضمان استكمال النماذج بشكل صحيح، والتأكد من تطبيق الامتيازات المعتمدة.

### المدير الإداري للعيادات

- مسؤول عن مراجعة أوراق الاعتماد والكفاءة لجميع المتقدمين، والتأكد من التزامهم بالقواعد واللوائح المعتمدة.



# الهيكل التنظيمي للعيادات



# الجهات المسؤولة

1. العيادات التعليمية والعلاجية : تنفيذ ومراجعة الدليل وتحديثه عند الحاجة
2. مدير التنفيذي للعيادات: التدقيق على فاعلة التطبيق

هام المدير التنفيذي والإجراءات التي يمارسها

- تطوير الاستراتيجيات: وضع رؤية طويلة الأمد وأهداف استراتيجية للعيادة.
- تحديد الأولويات: تحديد أهداف النمو وتحسين جودة الرعاية والخدمات.
- الإشراف على التشغيل: متابعة سير العمل اليومي وضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بفعالية.
- حل المشكلات: التعامل مع القضايا التشغيلية وحل المشكلات التي قد تنشأ.
- توظيف وتدريب: توظيف وتدريب وتطوير الموظفين، وضمان توافر الكفاءات اللازمة.
- تقييم الأداء: إجراء تقييمات دورية لأداء الموظفين وإدارة قضايا الموارد البشرية.
- إعداد الميزانية: إعداد وإدارة الميزانية السنوية للعيادة.
- مراقبة النفقات: تتبع النفقات والإيرادات وضمان استخدام الموارد المالية بكفاءة.
- تحقيق الجودة: التأكد من أن جميع خدمات العيادة تتوافق مع معايير الجودة المهنية.
- الامتثال: ضمان التزام العيادة بالقوانين واللوائح المحلية والدولية.
- تحسين التواصل: تسهيل التواصل الفعال بين الفرق الطبية والإدارية.
- إدارة العلاقات: إدارة علاقات المرضى وأسرهم، والتواصل مع الجهات الخارجية.
- تطوير خطط الطوارئ: وضع استراتيجيات للتعامل مع المخاطر والأزمات.
- إدارة الأزمات: التعامل مع الأزمات الطارئة وضمان استمرارية الخدمة.
- ترويج العيادة: تطوير استراتيجيات تسويقية للترويج لخدمات العيادة وجذب المرضى.
- إدارة العلاقات العامة: تنظيم الفعاليات والأنشطة التي تعزز من سمعة العيادة.
- إدارة نظم المعلومات: مراقبة وصيانة أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات.
- تأمين البيانات: ضمان أمان البيانات وحمايتها من المخاطر التقنية.
- تحليل الأداء: جمع وتحليل بيانات الأداء وتقديم تقارير دورية للإدارة العليا.
- تحسين الأداء: وضع خطط للتحسين بناءً على نتائج التقييمات ورضا المرضى.
- تحليل الاتجاهات: متابعة أحدث الاتجاهات والتطورات في مجال الرعاية الصحية والتعليم.
- تطبيق الابتكارات: إدخال تقنيات جديدة وممارسات مبتكرة لتحسين خدمات العيادة.



# المراجع:

- المعايير الدولية لاعتماد (JCI) إرشادات شاملة لتحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى.
- المواصفة الدولية لإدارة الجودة 9001.
- إرشادات NICE (المعهد الوطني للصحة والرعاية المتميزة - المملكة المتحدة).
- إرشادات CDC لمكافحة العدوى.
- لوائح وزارة الصحة.
- لوائح الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.

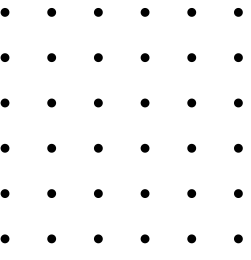


# فريق إعداد الدليل



أ/ محمد بن علي الوشيل  
إعداد وتصميم

د. ناصر بن الذروي الذروي  
المشرف العام



# تواصل معنا

MU\_DENT



cdz@mu.edu.sa



0164044305

