



برنامج وصل

يهدف برنامج وصل إلى حل جميع التحديات المباشرة وغير المباشرة التي تواجه مستخدمي المراكز الصحية من خلال استخدام أحدث الأدوات التقنية

تقرير مباشر

عبد الله سامي الشعلان

1467524

0566380777

abinshalan@moh.gov.sa

خطة العمل

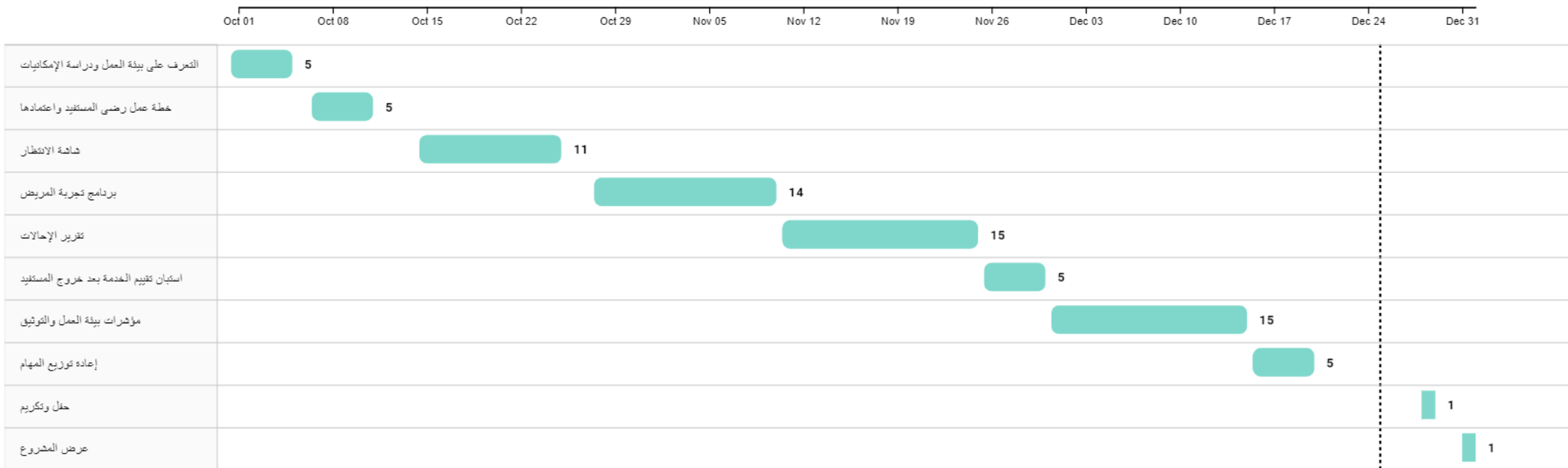


تجمع الرياض الصحي الأول

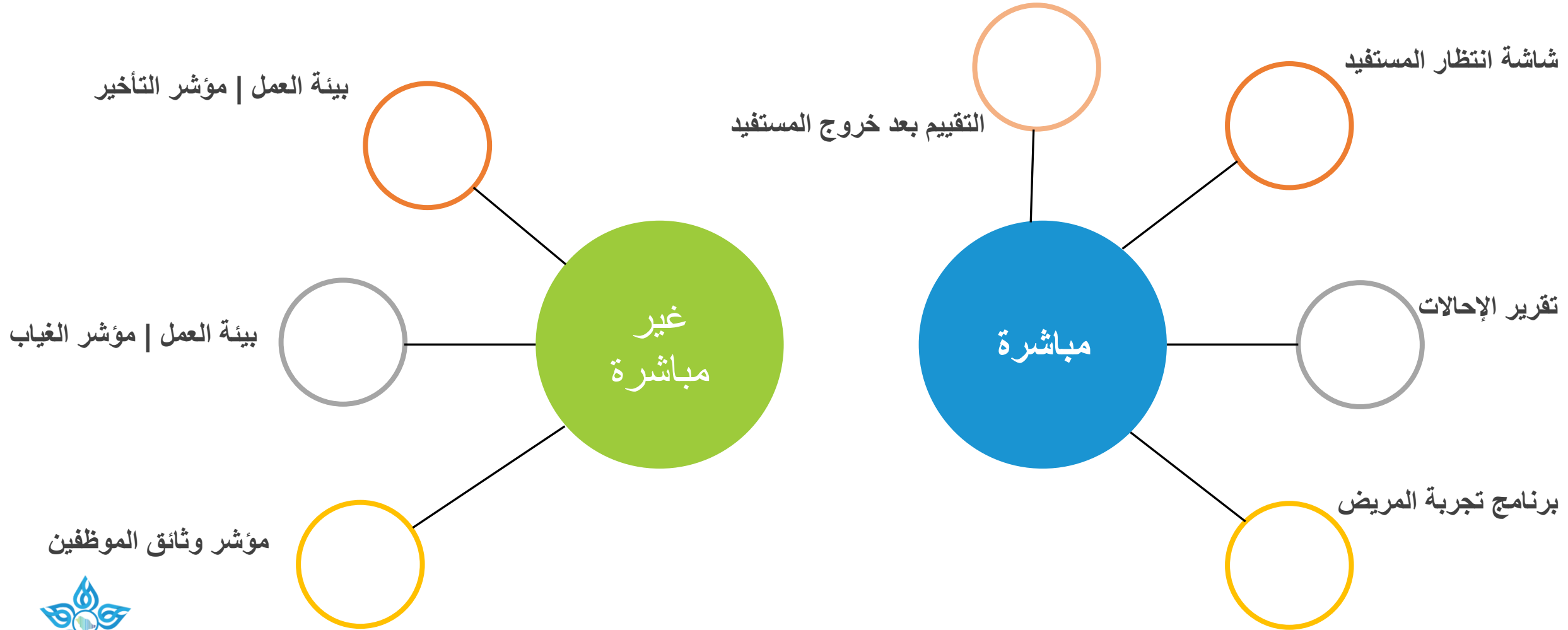
Riyadh First Health Cluster

Empowered by Health Holding co.

خطوات سير المشروع



الجوانب التي يحتويها البرنامج



شاشة الانتظار



توضح وقت الانتظار التقريبي للمستفيد | هل لدى المستفيد موعد؟

سوف يظهر الوقت التقريبي لكل مستفيد للدخول بناء على الطبيب أو العيادة دون تقديم مستفيد على آخر

نعم

لا

يتم تسجيل جميع زوار المركز حتى الذين ليس لديهم مواعيد فور وصولهم لصالّة الاستقبال بنفس الطريقة التي يتم تسجيل الذين لديهم مواعيد غير أن شاشة الانتظار تظهر ترتيبهم بعد آخر واحد لديه موعد

تنبيه: بخصوص بطاقة الأولوية والوقت المتوقع للانتظار

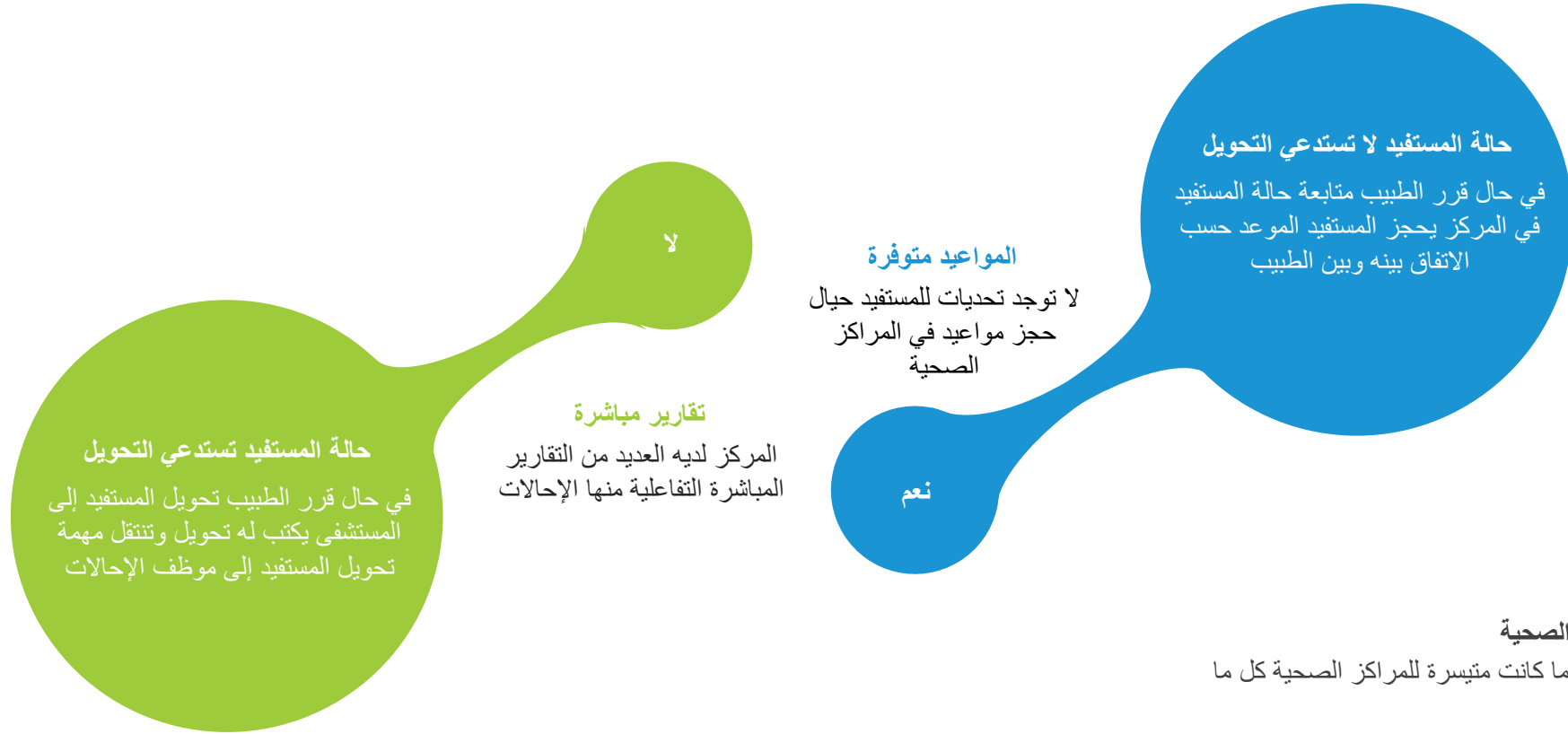
- يتم تقديم المستفيدين الذين لديهم بطاقة أولوية حسب الإجراءات المعروفة لدى الوزارة
- كما أن الوقت المتوقع للانتظار يتم تحديثه كل 5 إلى 10 دقائق بناء على عدد المستفيدين المتواجدين الذي لم يتم الانتهاء من خدمتهم



الإحالات



إجراءات متابعة المستفيد | هل يمكن أن يتابع المستفيد في المركز الصحي؟



التحديات التي تواجه

تحويل المريض إلى المستشفى من خلال نظام موعد



01

لا توجد مواعيد

- عدم وجود مواعيد متاحة في النظام يعيق من خدمة المستفيد
- عن طريق برنامج وصل يمكن تحديد الإحالات التي لم يتم حجز موعد لها بالتفصيل ومن ثم طرح الحلول المناسبة لها

02

التقارير المساعدة

- عدم وجود تقارير تساعد موظف الإحالات بتوضيح التحديات التي يواجهها
- عن طريق برنامج وصل يمكن فهم جميع التحديات التي تواجه موظف الإحالات ومن ثم علاج جذر المشكلة التي تعيق خدمة المستفيد

03

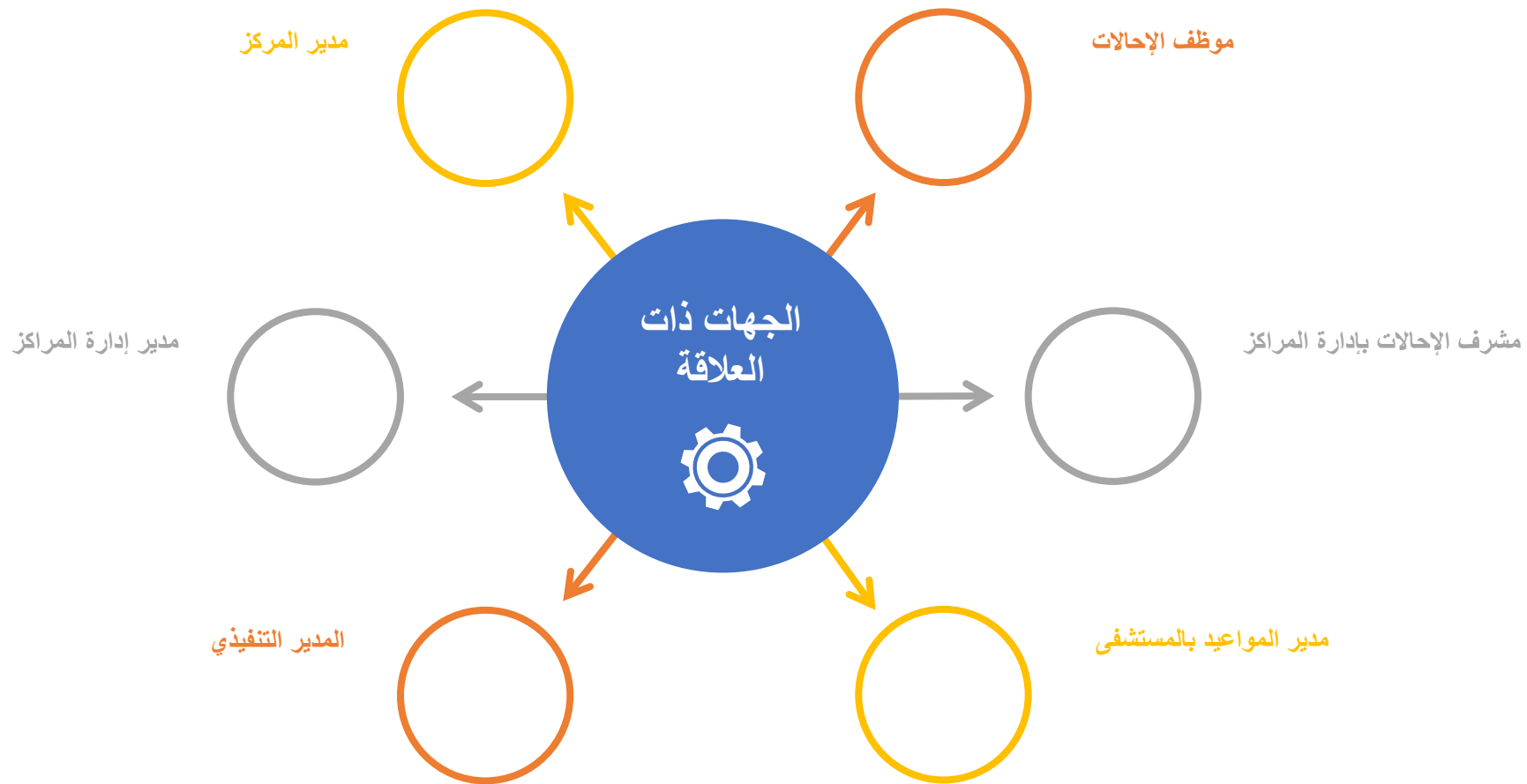
الوضوح

- يمكن لأصحاب القرار معرفة وجود تحديات لكن جذر المشكلة قد يكون غير واضح ومن ثم استمرارها
- عن طريق برنامج وصل يمكن معرفة جميع التحديات من خلال مرحلتين (نحن الآن في المرحلة الأولى) ويسر الله الثانية



الإحالات

بعد كتابة الإحالة للمريض تسلم الإحالة للموظف المختص بالمركز ويقوم بالحجز بناء على المواعيد المتاحة له في نظام موعد غير أن موظف الإحالات يواجه العديد من التحديات مثل:



برنامج تجربة المريض

01

توحيد الإجراءات

- عدم وجود إجراءات واضحة لكل نوع من أنواع البلاغ
- عن طريق البرنامج يتم رصد البلاغات وتصنيفها وتنسيق الإجراءات المتبعة لكل بلاغ حتى يتم متابعة التحديات التي تسبب البلاغات وإيقافها

02

التقارير يومية

- عدم وجود تقارير تساعد موظف تجربة المريض لشرح التحديات التي يواجهها
- عن طريق البرنامج يمكن فهم جميع التحديات التي تواجه الموظف ومن ثم علاج جذر المشكلة التي تعيق خدمة المستفيد

03

الوضوح

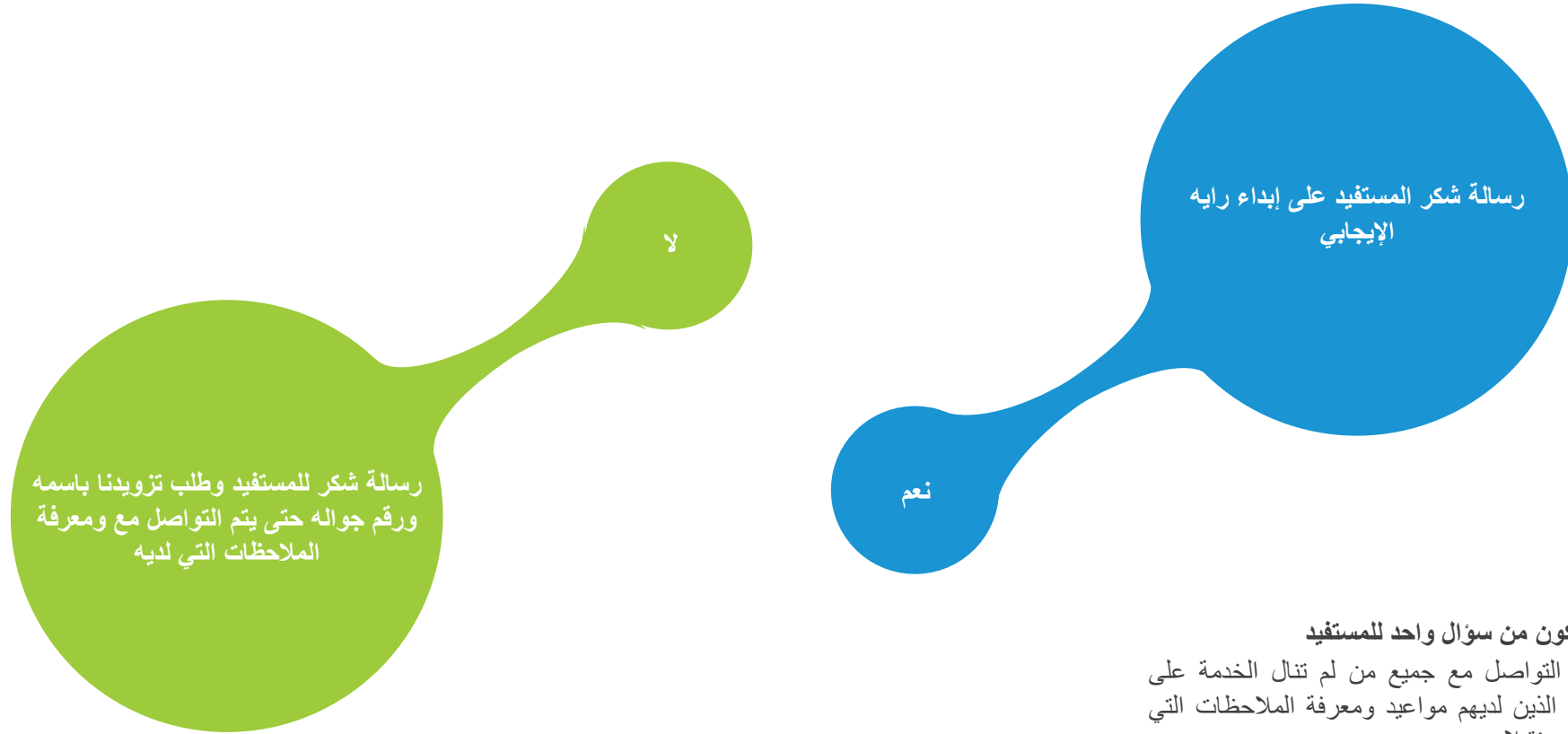
- يمكن لأصحاب القرار معرفة وجود تحديات لكن جذر المشكلة قد يكون غير واضح ومن ثم استمرارها
- عن طريق البرنامج يمكن معرفة جميع التحديات والإجراءات المتبعة بالتفصيل

الهدف من البرنامج

بعد متابعة البلاغات لوحظ أن الخلل في كثير من البلاغات في الإجراءات المتبعة لخدمة المستفيد والأوصاف الوظيفية للموظفين بالمركز كما أنه لا توجد أدائه لقياس الإجراءات وتوحيدها من هنا جاء برنامج تجربة المريض والذي يهدف إلى:

التقييم بعد خروج المستفيد

تقييم المستفيد للخدمة المقدمة له | هل المستفيد راضي؟



شكرا لكم

نسعد بخدمة مستخدمي المركز



تجمع الرياض الصحي الأول
Riyadh First Health Cluster

Empowered by Health Holding co.