

# مستند سيناريوهات Housepital AI

## مقدمة

يحدد هذا المستند تسلسل السيناريوهات وتدفقات العمل الأساسية لتطبيق Housepital AI. يغطي المستند الرحلة الكاملة بدءًا من تسجيل مستخدم جديد، وإدارة المرضى التابعين، وطلب الخدمات (تمريض منزلي وحجز عيادات)، وتنفيذها، وإغلاقها، بالإضافة إلى التعامل مع الحالات الاستثنائية مثل إلغاء الطلبات. يعمل هذا المستند بمثابة "مصدر الحقيقة الأوحده" (Single Source of Truth) لفريق العمل لتوحيد الرؤية حول كيفية تفاعل المستخدمين مع المنصة في كل مرحلة.

## تعريف الأدوار (Actors)

- العميل (Customer): "مدير الرعاية" المسؤول عن التفاعلات داخل التطبيق.
- المرضى (Patient): الشخص الذي يتلقى الخدمة الطبية.
- الممرض/ة (Nurse): مقدم الخدمة الطبية المعتمد للزيارات المنزلية.
- الطبيب (Doctor): مقدم الخدمة الطبية المعتمد في العيادة.
- الأدمن (Admin): موظف النظام المسؤول عن العمليات الإدارية والإشرافية.

## الجزء الأول: رحلة تسجيل الحساب وإدارة المرضى (Onboarding)

### السيناريو 1: تسجيل عميل جديد

- الهدف: عميل جديد يسجل حسابًا ويوثقه بنجاح ليصبح جاهزًا لاستخدام التطبيق.
- الخطوات:
  - بدء التسجيل: يفتح التطبيق ويختار "إنشاء حساب جديد".
  - إدخال البيانات: يملأ الحقول الإلزامية (الاسم، الإيميل، رقم الموبايل، كلمة السر).
  - التوثيق الفوري (إلزامي): يطلب التطبيق من العميل فورًا توثيق هويته. يقوم برفع صورة بطاقة شخصيته، ويتم التحقق منها عبر خدمة توثيق فوري.
  - دليل البدء (Onboarding Wizard): بعد التوثيق، تظهر شاشة ترحيب تسأله عن خطواته التالية ("إضافة ملفي الطبي"، "إضافة أحد أفراد أسرتي"، "تخطي الآن").
- منطق التخطي: إذا اختار "تخطي"، يدخل كـ "متصفح". عند أول محاولة لطلب خدمة، سيجبر على إضافة ملف مريض أولاً.

### السيناريو 2: العميل يضيف نفسه كمريض

- الهدف: العميل يملأ ملفه الطبي ليتمكن من طلب الخدمات لنفسه.
- الخطوات:
  - يختار "إضافة ملفي الطبي".
  - يُدخل بياناته الطبية الأساسية (تاريخ الميلاد، النوع، الأمراض المزمنة، الحساسية).
- النتيجة: يتم حفظ ملفه، ويختفي خيار "إضافة ملفي الطبي" من القوائم لمنع التكرار.

### السيناريو 3: العميل يضيف "تابع" جديد (ليس له حساب)

- الهدف: العميل يضيف فردًا من أسرته لا يستخدم التطبيق.
- الخطوات:

1. يختار "إضافة أحد أفراد أسرتي" ثم "إضافة شخص جديد".
  2. يملأ بيانات التابع (الاسم، صلة القرابة، البيانات الطبية، العنوان، ورقم موبايله الاختياري للتنسيق).
  3. يرفع صورة إثبات هوية التابع (إجباري).
- النتيجة: يتم إنشاء ملف للتابع ويكون "فيد المراجعة" حتى يوافق عليه الأدمن.

#### السيناريو 4: العميل يضيف "تابع" (لديه حساب)

- الهدف: العميل يطلب إدارة حساب مريض آخر لديه حساب بالفعل.
- الخطوات:
- 1. العميل يرسل دعوة عبر إيميل/موبايل المريض.
- 2. المريض يتلقى الدعوة ويوافق عليها، مع تحديد مستوى الصلاحيات الذي سيمنحه للعميل.
- النتيجة: يتم ربط الحسابين وفقًا للصلاحيات المحددة.

#### السيناريو 5: الأدمن يوافق على "تابع" جديد

- الهدف: الأدمن يراجع ويفعل ملف التابع الجديد.
- الخطوات:
- 1. يراجع الأدمن طلب التوثيق في لوحة التحكم.
- 2. يقارن البيانات بصورة إثبات الهوية.
- 3. يضغط "موافقة" أو "رفض" مع ذكر السبب.
- النتيجة: يتلقى العميل إشعارًا بالحالة، ويصبح التابع جاهزًا لتلقي الخدمات عند الموافقة.

### الجزء الثاني: رحلة طلب الخدمة الكاملة (End-to-End Booking Flow)

#### السيناريو 6: تصفح واختيار الخدمة

- الهدف: العميل يجد الخدمة التي يريدّها بسهولة ويبدأ عملية الحجز.
- الخطوات:
- 1. يفتح العميل "صفحة الخدمات" (Services Page).
- 2. يستخدم فئات الخدمات للعثور على الخدمة المطلوبة.
- 3. يختار خدمة محددة ويضغط "اطلب الخدمة".

#### السيناريو 7: اختيار المريض

- الهدف: العميل يحدد المستفيد من هذه الخدمة.
- الخطوات:
- 1. يعرض التطبيق شاشة "لمن هذه الخدمة؟" وبها قائمة بالمرضى المتاحين.
- 2. يتم تحديد "المريض الافتراضي" تلقائيًا.
- 3. يؤكد العميل الاختيار أو يختار مريضًا آخر.

#### السيناريو 8: تحديد خيارات الخدمة ودفع التأمين

- الهدف: العميل يحدد آلية توفير الأدوات ويدفع تأمينًا لتغطية تكلفتها مقدمًا.
- الخطوات:
- 1. يسأل التطبيق العميل: "هل الأدوات متوفرة لديك أم تريد من الممرض إحضارها؟"
- 2. إذا كانت لديه: ينتقل للخطوة التالية.
- 3. إذا كان يريد من الممرض إحضارها:

- يعرض التطبيق مبلغ "تأمين أدوات" تقديري.
- يقوم العميل بدفع مبلغ التأمين فورًا لإكمال الطلب.

## السيناريو 9: تحديد الميعاد والتفاصيل الإضافية

- **الهدف:** العميل يحدد ميعاد الخدمة ويضيف أي تفاصيل ضرورية.
- **الخطوات:**
  1. **الميعاد:** يختار بين "فوري/الآن" أو "مجدول".
  2. **رفع الروشّة:** يرفع صورة من الروشّة الطبية (إجباري لخدمات معينة).
  3. **تفضيل الممرض:** يحدد تفضيله (أي حد، ممرض، ممرضة).
  4. **ملاحظات:** يكتب أي ملاحظات.
  5. **يضغط "البحث عن ممرض" أو "تأكيد الحجز".**

## السيناريو 10: عملية المطابقة وقبول الطلب

- **الهدف:** النظام يجد أفضل ممرض متاح ومطابق للمواصفات.
- **خطوات النظام:**
  1. **الفلتر:** يفلتر الممرضين بناءً على (التخصص، الموقع، الجنس، التوفر).
  2. **الترتيب:** يرتب الممرضين بناءً على (القرب، التقييم، سرعة الاستجابة).
  3. **الإرسال:** يرسل الطلب على دفعات لأفضل الممرضين.
- **خطوات الممرض:**
  1. يتلقى إشعارًا بالطلب وتفاصيله.
  2. يضغط "قبول".
- **النتيجة:** يتم تأكيد الحجز وإشعار الطرفين.

## السيناريو 11: الزيارة النشطة والتواصل

- **الهدف:** تمكين العميل من متابعة الزيارة وتمكين الممرض من التواصل الفعال.
- **الخطوات:**
  1. **التتبع:** يرى العميل بيانات الممرضة، موقعها على الخريطة، والزمّن المتوقع للوصول.
  2. **قنوات الاتصال:** يتوفر للممرض قناتان: "شات/اتصال داخل التطبيق" (للتواصل الرسمي مع العميل)، و"اتصال مباشر بالمريض" (للتنسيق اللوجستي).
  3. **بدء الزيارة (آمن):** عند وصول الممرضة، يظهر رمز سري (PIN) في تطبيق العميل. لا يمكن للممرضة بدء الزيارة إلا بعد إدخال هذا الرمز.
  4. **التوثيق والإنهاء:** الممرضة تقدم الخدمة، توثقها في "تقرير الزيارة"، ثم تضغط "إنهاء الزيارة".

## السيناريو 12: الفاتورة النهائية، الدفع، والتقييم

- **الهدف:** إغلاق الزيارة ماليًا وإداريًا بطريقة شفافة.
- **الخطوات:**
  1. **إصدار الفاتورة:** يقوم النظام تلقائيًا بحساب الفاتورة النهائية: (تكلفة الخدمة الفعلية + تكلفة الأدوات الفعلية - مبلغ التأمين المدفوع).
  2. **الدفع:** يتلقى العميل إشعارًا بالفاتورة ويدفع المبلغ المستحق.
  3. **التقييم المتبادل:** بعد الدفع، يُطلب من العميل والممرضة تقييم بعضهما البعض.
  4. **إغلاق الزيارة:** يصبح التقرير الطبي متاحًا للعميل، ويتم تسوية مستحقات الممرضة.

## الجزء الثالث: سيناريوهات الإلغاء والحالات الاستثنائية

### السيناريو 13: الإلغاء المبكر من جانب العميل

- الحالة: العميل يلغي الطلب قبل قبول أي ممرض له.
- الأثر المالي: لا توجد رسوم إلغاء، ويتم استرداد 100% من "تأمين الأدوات".

### السيناريو 14: الإلغاء المتأخر من جانب العميل

- الحالة: العميل يلغي الطلب بعد قبول الممرض.
- الأثر المالي وتعويض الممرض:
  1. يتم خصم "رسوم إلغاء متأخر" من العميل كتعويض للممرض.
  2. يخسر العميل مبلغ "تأمين الأدوات".
  3. لكي يحصل الممرض على تعويض الأدوات، يجب عليه رفع إثبات إجباري: صورة فاتورة الشراء + صورة للأدوات وهي خارج أغلفتها المعقمة. [صورة لأدوات طبية معقمة مفتوحة بجانب فاتورة]
  4. يقوم الأدمن بمراجعة الطلب والموافقة على التعويض.

### السيناريو 15: الإلغاء من جانب الممرض (أسباب شخصية/طارئة)

- الحالة: الممرض يلغي الطلب بعد قبوله لطرف طارئ.
- الإجراءات:
  1. يقوم الممرض بإلغاء الزيارة مع تحديد السبب.
  2. يتلقى العميل إشعارًا بالاعتذار.
  3. يقوم النظام تلقائيًا بإعادة طرح الطلب في قائمة المطابقة مع "أولوية قصوى" للبحث عن بديل.
- الأثر على الممرض: يؤثر الإلغاء سلبيًا على "معدل إكمال الزيارات" الخاص به.

### السيناريو 16: الإلغاء عند الوصول (النظام الهجين: آلي / يدوي)

- الحالة: الممرض يصل لموقع العميل ولكنه لا يستطيع بدء الزيارة.
- الإجراء المبدئي: يضغط الممرض "الإبلاغ عن مشكلة" ويختار السبب.

### السيناريو 16أ: المسار الآلي - "العميل لا يستجيب (No-Show)"

- الهدف: تمكين الممرض من إلغاء الزيارة آلياً بعد إثبات محاولته للتواصل.
- الخطوات:
  1. يختار الممرض "العميل لا يستجيب".
  2. يبدأ النظام "مؤقت انتظار" لمدة 10 دقائق ويرسل إشعارًا عاجلاً للعميل.
  3. يُلزم النظام الممرض بإثبات محاولة التواصل (عبر الشات والمكالمات الداخلية).
  4. بعد انتهاء المؤقت، إذا لم تتم الاستجابة، يتم تفعيل زر "إلغاء الزيارة (No-Show)".
- الأثر المالي: يتم إلغاء الطلب آلياً، خصم رسوم "No-Show" من العميل، وتحويلها كتعويض للممرض.

### السيناريو 16ب: المسارات اليدوية - (مشاكل الأمان أو عدم التطابق الطبي)

- الهدف: توجيه الحالات المعقدة التي تحتاج قراراً بشرياً إلى الأدمن.
- الخطوات:
  1. يختار الممرض "الخدمة غير مطابقة للواقع" أو "أشعر بعدم الأمان".
  2. يقوم النظام بتحويله إلى قناة دعم ذات أولوية للتحدث مع أدمن.
- الأثر المالي: يقرره الأدمن بناءً على الحالة، ولكن في الغالب إذا كان الخطأ من جانب العميل، يتم خصم الرسوم وتحويلها كتعويض.

للممرض.

## الجزء الرابع: رحلة الطبيب وحجز العيادات

### السيناريو 17: تسجيل طبيب جديد وتوثيق العيادة

- **الهدف:** طبيب جديد يسجل حسابًا، يضيف بياناته المهنية وبيانات عيادته، ويتم توثيقه.
- **الخطوات:**
  1. إنشاء الحساب الأساسي.
  2. ملء الملف المهني (التخصص، الخبرة، ترخيص مزاولة المهنة).
  3. إضافة بيانات العيادة (العنوان، الصور، مستندات الإثبات).
  4. إرسال الملف الكامل للمراجعة والموافقة من قبل الأدمن.

### السيناريو 18: الطبيب يحدد قائمة خدماته (مع دعم العيادات المتعددة)

- **الهدف:** تمكين الطبيب من إنشاء خدمة واحدة وتطبيقها على عدة عيادات في خطوة واحدة.
- **الخطوات:**
  1. يضغط "إضافة خدمة جديدة".
  2. يُدخل تفاصيل الخدمة (الاسم، السعر، المدة بالدقائق).
  3. تظهر له قائمة اختيار (Checklist) بجميع عياداته الموثقة.
  4. يحدد العيادات التي يريد تطبيق هذه الخدمة عليها ويحفظ.

### السيناريو 19: الطبيب يدير مواعيده وإعدادات الحجز المتقدمة

- **الهدف:** الطبيب يختار طريقة إدارة عيادته ويضبط سياسات الحجز المتقدمة.
- **الخطوات:**
  1. اختيار طريقة الحجز: يختار بين "نظام المواعيد المحددة (Slots)" أو "نظام قائمة الانتظار (Queue)".
  2. إعداد المواعيد: يحدد أيام وساعات العمل بناءً على النظام الذي اختاره.
  3. إعدادات الحجز المتقدمة:
    - يحدد "الحد الأدنى للحجز المسبق" (مثال: 3 ساعات)، لمنع الحجوزات المفاجئة في المواعيد العادية.
    - يفعل خيار "الحجوزات المستعجلة" ويحدد نسبة السعر الإضافي لها (مثال: 25% إضافية).

### السيناريو 20: رحلة المريض لحجز موعد في العيادة

- **الهدف:** المريض يبحث عن طبيب ويقوم بتأكيد حجزه بنجاح، مع الاستفادة من خيارات الحجز المتقدمة.
- **الخطوات:**
  1. البحث: يبحث المريض بالتخصص، الاسم، أو الموقع. النظام تلقائيًا يخفي المواعيد التي تقع ضمن "الحد الأدنى للحجز". يظهر للمريض فلتر "[ ] إظهار الحجوزات المستعجلة".
  2. عرض النتائج: تظهر بطاقات الأطباء. عند تفعيل فلتر "المستعجل"، تظهر المواعيد القريبة بسعرها الجديد وبعلامة مميزة.
  3. صفحة الطبيب: يختار المريض الطبيب والعيادة والخدمة المطلوبة.
  4. عرض المواعيد: تظهر له واجهة الحجز المناسبة (تقويم مواعيد أو قائمة انتظار مع وقت تقديري).

5. الدفع المسبق: يقوم المريض بدفع قيمة الكشف كاملة لتأكيد الحجز.
6. التأكيد: يتلقى المريض والطبيب إشعارًا بتأكيد الحجز.

## السيناريو 21: سياسات وإلغاء حجوزات العيادة

- الهدف: تحديد منطق عمل واضح وعادل لإدارة عمليات الإلغاء.
- السياسات:
  - الإلغاء من المريض:
    - مبكر (أكثر من 24 ساعة): استرداد 100%.
    - متأخر (أقل من 24 ساعة): استرداد 75% (يمكن تخصيص النسبة).
    - متأخر جدًا (أقل من 3 ساعات): استرداد 50% (سياسة مرنة).
    - عدم الحضور (No-Show): استرداد 0%.
  - الإلغاء من الطبيب:
    - يتم استرداد 100% للمريض + رصيد إضافي كبادرة حسن نية.
    - يؤثر الإلغاء سلبيًا على "معدل الموثوقية" للطبيب.

## السيناريو 22: وصول المريض والمصادقة في العيادة (نظام QR + PIN المزدوج)

- الهدف: توثيق حضور المريض بشكل رقمي مرن وسهل، لا يعتمد فقط على الكاميرا.
- من وجهة نظر الطبيب/المساعد:
  - يعرض تطبيق الطبيب رمز QR Code وبجانبه رمز سري من 4 أرقام (PIN) خاص بالموعد.
- من وجهة نظر المريض:
  - يصل المريض للعيادة ويضغط "تسجيل الوصول" في تطبيقه.
  - تظهر له شاشة تتيح له الخيارين:
    - "مسح رمز الاستجابة السريعة": يفتح الكاميرا.
    - "أو أدخل الرمز السري": يفتح حقل إدخال نصي.
- الإجراء الآلي:
  - عند نجاح أي من الطريقتين، تتغير حالة الحجز إلى Checked-in.
- النتائج:
  - حماية الطرفين: لا يمكن للطبيب تسجيل المريض كـ "لم يحضر" بعد تسجيل وصوله.

## الجزء الخامس: رحلة الممرض (The Nurse's Journey)

### السيناريو 23: تسجيل ممرض جديد وتوثيق الملف المهني

- الهدف: ممرض جديد يقوم بإنشاء حساب، وتقديم جميع المستندات والمؤهلات المطلوبة، ليصبح جاهزًا للمراجعة من قبل فريق الأدمن.
- المنطق: عملية التوثيق هنا هي حجر الزاوية للثقة والأمان في المنصة بأكملها. يجب أن تكون شاملة ودقيقة.
- الخطوات:
  1. إنشاء الحساب الأساسي: يقوم الممرض بتنزيل التطبيق الخاص بمقدمي الخدمة ويختار "تسجيل كممرض". يُدخل البيانات الأولية (الاسم، الإيميل، رقم الهاتف، كلمة السر).
  2. رفع المستندات الإلزامية:
    - يطلب منه التطبيق رفع صور واضحة لـ:

- بطاقة الرقم القومي.
  - شهادة التخرج من كلية التمريض أو المعهد المعتمد.
  - ترخيص مزاولة المهنة ساري المفعول من النقابة.
3. ملء الملف المهني (Professional Profile):
- التخصصات والمهارات: يختار من قائمة المهارات التي يتقنها (العناية بالجروح، تركيب الكانيولا، رعاية كبار السن، سحب العينات). هذا سيستخدم لاحقاً في فترة الطلبات.
  - سنوات الخبرة: يُدخل عدد سنوات الخبرة العملية.
  - نبذة تعريفية (Bio): يكتب نبذة قصيرة عنه ستظهر للعملاء.
4. إعدادات العمل الأولية:
- ربط الحساب البنكي/المحفظة الإلكترونية: يُدخل بيانات الحساب الذي سيستقبل عليه أرباحه.
5. إرسال للمراجعة: يقدم ملفه الكامل للمراجعة، وتظهر له شاشة تفيد بأن ملفه "قيد المراجعة".

## السيناريو 24: الأدمن يراجع ويوثق حساب الممرض

- الهدف: فريق الأدمن يقوم بالتحقق الدقيق من جميع بيانات ومستندات الممرض لضمان أهليته.
- الخطوات:
  - يظهر طلب الممرض الجديد في "قائمة انتظار التوثيق" في لوحة تحكم الأدمن.
  - يقوم الأدمن بمراجعة كل مستند والتأكد من صحته وسريانه.
  - (اختياري ولكن مهم): قد يقوم الأدمن بإجراء مكالمة فيديو قصيرة مع الممرض للتحقق من هويته ومناقشة سياسات العمل.
- النتيجة:
  - (أ) موافقة: يتم تغيير حالة حساب الممرض إلى **Approved**. يتلقى الممرض إشعاراً ترحيبياً ويمكنه الآن تسجيل الدخول لبدء العمل.
  - (ب) رفض: يتم رفض الطلب مع توضيح السبب (مثال: "صورة ترخيص المزاولة غير واضحة"، "البيانات غير مكتملة").

## السيناريو 25: الممرض يدير حالة توفره ومنطقة عمله

- الهدف: تمكين الممرض من التحكم الكامل في وقت ومكان عمله ليتناسب مع نمط حياته.
- الخطوات:
  1. التحكم في التوفر (Availability):
    - في الصفحة الرئيسية لتطبيق الممرض، يوجد زر تبديل (Toggle Switch) واضح: "متصل (Online) / غير متصل (Offline)".
    - عندما يكون "متصل"، يصبح مرئياً لنظام المطابقة ومستعداً لاستقبال طلبات.
    - عندما يكون "غير متصل"، يختفي تماماً من النظام ولا يتلقى أي طلبات.
  2. تحديد منطقة العمل (Work Zone):
    - يدخل الممرض إلى إعدادات ملفه ويجد خيار "منطقة خدمتي".
    - يحدد على الخريطة نقطة مركزية (مثل منزله) ويختار نطاق الخدمة بالكيلومترات (مثال: 10 كم).
    - النتيجة: لن يرسل له نظام المطابقة أي طلبات تقع خارج هذا النطاق، مما يضمن أن تكون جميع الطلبات مناسبة له من حيث المسافة.

## السيناريو 26: الممرض يستقبل ويراجع طلب خدمة

- **الهدف:** عرض معلومات الطلب بشكل سريع وواضح للمريض ليتمكن من اتخاذ قرار القبول أو الرفض في ثوانٍ.
- **الخطوات:**
  1. عندما يجد نظام المطابقة طلبًا مناسبًا، يتلقى المريض إشعارًا صوتيًا ومرئيًا عاجلاً.
  2. تظهر "بطاقة طلب" (Request Card) على كامل الشاشة تحتوي على:
    - نوع الخدمة: "العناية بالجروح وتغيير الضمادات".
    - المسافة والزمن المقدر للوصول: "يبعد عنك 4 كم (15 دقيقة)".
    - الأرباح المتوقعة: "أرباحك من هذه الزيارة: 160 جنيه".
    - معلومات الأدوات: أيقونة واضحة تشير إلى "العمليل طلب أدوات".
    - تقييم العميل: (مثال: 4.8 نجوم).
  3. يوجد مؤقت عد تنازلي (مثال: 60 ثانية) لاتخاذ القرار.
  4. يضغط المريض "قبول" أو "رفض". (الرفض المتكرر قد يؤثر على أولويته في استلام الطلبات).

## السيناريو 27: المريض يدير محفظته وأرباحه

- **الهدف:** توفير شفافية كاملة للمريض حول دخله، وتمكينه من سحب أرباحه بسهولة.
- **الخطوات:**
  1. صفحة "أرباحي": يوجد قسم مخصص في التطبيق يعرض المحفظة المالية للمريض.
  2. تفاصيل المحفظة:
    - "الرصيد القابل للسحب": المبلغ الذي أكمل دورة التسوية وجاهز للسحب.
    - "الرصيد المعلق": أرباح الزيارات التي تمت مؤخرًا ولم تتم تسويتها بعد.
    - "سجل المعاملات": قائمة مفصلة بكل زيارة، أرباحها، أي خصومات (عمولة المنصة)، أي تعويضات (مثل رسوم الإلغاء)، وأي مبالغ خاصة بالأدوات.
  3. سحب الأرباح:
    - يضغط المريض على زر "سحب الرصيد".
    - يُدخل المبلغ الذي يريد سحبه.
    - يؤكد عملية السحب.
    - يتم تحويل المبلغ إلى حسابه البنكي أو محفظته الإلكترونية المسجلة خلال فترة زمنية محددة (مثال: 2-3 أيام عمل).

## الجزء السابع: رحلة المساعد الذكي (AI Chatbot Journey)

### السيناريو 28: التفاعل الأول ووضع حدود الأمان

- **الهدف:** تقديم المساعد الذكي للمستخدم لأول مرة، مع وضع توقعات واضحة وتحديد حدود قدراته بشكل لا يقبل الشك لضمان أمان المستخدم.
- **الخطوات:**
  1. فتح الشات: يضغط المستخدم على أيقونة "المساعد الذكي" في التطبيق لأول مرة.
  2. رسالة الترحيب الإلزامية: قبل أن يتمكن المستخدم من كتابة أي شيء، تظهر له رسالة ترحيب مبرمجة مسبقًا: "أهلاً بك في مساعد Housepital AI الذكي. أنا هنا لمساعدتك في فهم الأعراض، الإجابة على استفساراتك الصحية العامة، ومساعدتك في إدارة رعايتك عبر التطبيق. **تنبيه هام:** أنا مساعد ذكي ولست بديلاً عن الاستشارة الطبية المتخصصة. في حالات الطوارئ (مثل ألم الصدر الشديد، صعوبة التنفس، أو الإصابات البالغة)، يرجى



الاتصال بالإسعاف فوراً على الرقم [123] أو التوجه لأقرب مستشفى".  
3. الموافقة: يجب على المستخدم الضغط على زر "أفهم وأوافق" للمتابعة.

### السيناريو 37: بدء محادثة ذكية سياقية (Context-Aware)

- الهدف: تمكين المستخدم من تحديد المريض الذي يتحدث عنه قبل بدء المحادثة، ليتلقى إجابات أكثر دقة وأماناً.
- الخطوات:
  1. يضغط المستخدم على أيقونة "المساعد الذكي".
  2. (الخطوة المحورية): قبل فتح نافذة الشات، تظهر شاشة بسيطة تسأل: "من الذي نتحدث عنه اليوم؟"
  3. تعرض الشاشة قائمة بجميع المرضى المسجلين في "دائرة الرعاية" الخاصة بالعميل.
  4. يختار العميل المريض المعني (مثال: "والدتي - فاطمة"). [صورة لشاشة اختيار ملف تعريف المستخدم]
  5. تفتح نافذة المحادثة، مع وجود شريط علوي يوضح السياق: "تتحدث الآن بخصوص: فاطمة".
- النتيجة: يقوم النظام بتمرير الملف الطبي للمريض المحدد إلى المساعد الذكي، مما يجعل إجاباته أكثر دقة وفائدة بشكل كبير.

### السيناريو 29: التصنيف الأولي للأعراض (Triage Lite)

- الهدف: استخدام موديل تصنيف النصوص لفهم شكوى المستخدم وتوجيهه إلى المسار الصحيح.
- 29 (أ) - حالة منخفضة الخطورة:
  - المستخدم: "أشعر بصداع خفيف وإرهاق."
  - استجابة المساعد: يقدم نصائح عامة بالراحة ويوجه المستخدم لحجز خدمة ترميز منزلية لقياس الضغط والاطمئنان.
- 29 (ب) - حالة متوسطة الخطورة:
  - المستخدم: "ابني حرارته 39 بقي له يومين وعنده طفح جلدي."
  - استجابة المساعد: يوضح أن هذه الأعراض تتطلب تقييماً من طبيب ويوجه المستخدم مباشرة لحجز موعد في عيادة أطفال.
- 29 (ج) - حالة عالية الخطورة (طوارئ):
  - المستخدم: "عندي ألم شديد في الصدر وضيق في التنفس."
  - استجابة المساعد: يتوقف فوراً عن أي محاولة للمساعدة ويعرض رسالة تحذير واضحة: "توقف! هذه الأعراض قد تكون خطيرة. يرجى الاتصال بالإسعاف فوراً على الرقم [123]." مع عرض زر كبير للاتصال المباشر. [صورة لتنبيه طوارئ على شاشة الهاتف]

### السيناريو 30: التثقيف الصحي والإجابة على الأسئلة العامة

- الهدف: تقديم معلومات طبية عامة وموثوقة للمستخدم.
- المثال:
  - المستخدم: "ما هي أعراض الأنيميا؟"
  - استجابة المساعد: يقدم قائمة بالأعراض الشائعة، مع تنويه واضح بأن هذه معلومات عامة وليست تشخيصاً، ثم يقترح عليه حجز طبيب إذا كان قلقاً.

### السيناريو 31: المساعد الذكي كأداة لإدارة الرعاية

- الهدف: دمج المساعد الذكي مع ميزات التطبيق الأخرى لتسهيل إدارتها.
- المثال:

- **المستخدم:** "فكرني آخذ دواء السكر كل يوم الساعة 8 صباحاً."
- **استجابة المساعد:** يفهم الأمر ويطلب تأكيداً: "بالتأكيد. سأقوم بإعداد تذكير يومي لتناول 'دواء السكر' في الساعة 8:00 صباحاً. هل أؤكد ذلك؟" وعند التأكيد، يقوم بإنشاء التذكير في نظام التطبيق.

## الجزء الثامن: رحلة الباقات والاشتراكات (Plans & Subscriptions Journey)

### السيناريو 32: (خاص بالأدمن) إنشاء وإدارة الباقات المرنة

- **الهدف:** تمكين الأدمن من إنشاء نوعين من العروض: اشتراكات متجددة، وباقات تُشترى لمرة واحدة.
- **الخطوات:** عند إنشاء عرض جديد في لوحة التحكم، يختار الأدمن نوع العرض:
  - **اشتراك (Subscription):** يحدد السعر الشهري/السنوي والمزايا المستمرة.
  - **باقة (Package):** يحدد السعر لمرة واحدة وحزمة الخدمات المحددة (مثال: "باقة رعاية ما بعد الجراحة" تشمل 5 زيارات تمرير).

### السيناريو 33: العميل يستكشف ويشارك في باقة

- **الهدف:** العميل يكتشف قيمة العروض المختلفة ويقوم بالاشتراك بسهولة.
- **الخطوات:** يجد العميل صفحة "الباقات والعروض" مقسمة إلى "الاشتراكات الشهرية" و "الباقات المحددة". يختار العرض الذي يناسبه، وينتقل لصفحة الدفع لتأكيد الاشتراك أو شراء الباقة.

### السيناريو 34: المشترك يقوم بحجز خدمة (تطبيق المزايا تلقائياً)

- **الهدف:** النظام يطبق مزايا الاشتراك تلقائياً عند الحجز، ليشعر العميل بقيمة اشتراكه فوراً.
- **الخطوات:** عند وصول العميل المشترك إلى شاشة الدفع، يقوم النظام تلقائياً بتطبيق أي خصومات أو استخدام أي زيارات مجانية متاحة في باقته، ويظهر له التكلفة النهائية بعد تطبيق المزايا بوضوح.

### السيناريو 36: تجربة المستخدم المميزة (The Premium Experience)

- **الهدف:** تحويل واجهة التطبيق للمشاركين لتعكس القيمة المضافة لنظام توصيات نمط الحياة المخصص.
- **بعد الاشتراك:**
  - **الصفحة الرئيسية تتحول إلى "لوحة التحكم الصحية" (My Health Dashboard):** بدلاً من أزرار الحجز الثابتة، تعرض الصفحة بطاقات ديناميكية مخصصة للمريض.
  - **المحتوى الديناميكي:** تشمل البطاقات "نصيحة اليوم الصحية" بناءً على حالته، "متابعة الأدوية والالتزام بها"، "متابعة النشاط البدني"، ومقالات تعليمية مقترحة. [صورة للوحة تحكم تطبيق صحي شخصي]
  - **النتيجة:** يشعر المشترك أن التطبيق أصبح "مدربه الصحي الشخصي"، مما يبرر قيمة الاشتراك ويعزز الولاء.

### السيناريو 35: العميل يدير اشتراكه

- **الهدف:** توفير واجهة سهلة للعميل لمتابعة وإدارة اشتراكه.
- **الخطوات:** يجد العميل في ملفه الشخصي قسم "اشتراكاتي" الذي يعرض تفاصيل باقته الحالية، مع أزرار واضحة لـ "تغيير

# مستند سيناريوهات Housepital AI: فريق العمل ولوحة التحكم (الإصدار 1.0)

## مقدمة

يستعرض هذا المستند بالتفصيل هيكل فريق العمل الإداري لمنصة Housepital AI، معتمدًا على نظام الأدوار والصلاحيات (Role-Based Access Control - RBAC). يهدف هذا النظام إلى تحويل الإدارة من مهمة فردية إلى عملية مؤسسية منظمة، مما يضمن الأمان، الكفاءة، والمساءلة. يوضح المستند الأدوار المختلفة، صلاحيات كل دور، والسيناريوهات التشغيلية التي يقوم بها كل عضو في الفريق عبر لوحة التحكم المتقدمة.

## الجزء الأول: هيكل الأدوار والصلاحيات (RBAC Structure)

المبدأ الأساسي: لوحة التحكم (Dashboard) هي واجهة موحدة، ولكن ما يراه كل موظف وما يستطيع فعله يعتمد بشكل كامل على "دوره" (Role) الذي يمنحه له مالك النظام.

### تعريف الأدوار الوظيفية (Admin Roles)

- المالك / المدير الأعلى (Owner / Super Admin):**
  - صلاحياته: صلاحية مطلقة (God Mode). يرى كل شيء ويفعل كل شيء داخل لوحة التحكم.
  - مهامه الفريدة: هو الشخص الوحيد الذي يستطيع إضافة موظفين جدد، تحديد أدوارهم، تعديل صلاحياتهم، وحذفهم. كما أنه الوحيد الذي يمتلك صلاحية الاطلاع على "سجل التدقيق" (Audit Log).
- مدير العمليات (Operations Manager):**
  - تركيزه: "نبض" المنصة في الوقت الفعلي والتخطيط الاستراتيجي لتحسين الكفاءة.
  - صلاحياته: يرى "خريطة العمليات الحية"، "لوحة التحكم الاستراتيجية" (التنبؤ بالطلب والتحفيز الديناميكي)، ويمكنه التدخل في الحالات الطارئة وإعادة توجيه الطلبات. لا يرى التفاصيل المالية الحساسة أو بيانات الموظفين الآخرين.
- أخصائي الجودة والتوثيق (Quality & Vetting Specialist):**
  - تركيزه: ضمان أن جميع مقدمي الخدمة (ممرضين وأطباء) على المنصة مؤهلون، موثوقون، ويحافظون على مستوى عالٍ من الجودة.
  - صلاحياته: يرى "قائمة انتظار التوثيق"، "إدارة الأداء" (لمتابعة التقييمات ومعدلات الإلغاء)، وسجل الشكاوى المتعلقة بالسلوك والجودة الطبية. لا يرى الخريطة الحية أو البيانات المالية.
- أخصائي دعم العملاء (Customer Support Specialist):**
  - تركيزه: حل مشاكل المستخدمين اليومية والنزاعات بين العملاء ومقدمي الخدمة.
  - صلاحياته: يرى "إدارة الشكاوى"، ويمكنه التواصل المباشر مع المستخدمين عبر قناة دعم خاصة، وله صلاحية إصدار استرداد جزئي للمبالغ بعد موافقة النظام (أو المدير المالي للحالات الاستثنائية). لا يرى ملفات التوثيق السرية لمقدمي الخدمة.
- المسؤول المالي (Finance Officer):**

- **تركيزه:** إدارة جميع الجوانب المالية للمنصة بدقة وشفافية.
- **صلاحياته:** يرى "اللوحة المالية"، يوافق على طلبات تعويض الأدوات، يدير عمليات تحويل الأرباح الدورية لمقدمي الخدمة، ويصدر التقارير المالية والإيصالات. لا يرى تفاصيل الشكاوى السلوكية أو خريطة العمليات الحية.

## الميزات المتقدمة للوحة التحكم

### 1. سجل التدقيق (Audit Log):

- ميزة حصرية للمالك (Owner).
- شاشة تسجل كل إجراء يقوم به أي موظف داخل لوحة التحكم مع الطابع الزمني.
- مثال: "الإثنين، 20 أكتوبر 2025، 10:15 صباحًا: قام [اسم موظف الدعم] بإصدار استرداد بقيمة 50 جنيهًا للعميل [اسم العميل] بخصوص الحجز رقم [12345]."
- النتيجة: شفافية ومساءلة كاملة، ومنع أي إساءة استخدام للصلاحيات.

### 2. لوحة التحكم القابلة للتخصيص (Modular Dashboard):

- لوحة التحكم الرئيسية مصممة كوحدات (Widgets) يمكن ترتيبها.
- كل دور وظيفي له مجموعة محددة مسبقًا من الوحدات التي تظهر له، مما يجعل الواجهة نظيفة ومركزة على مهامه فقط.
- مثال: "مدير العمليات" يرى وحدة الخريطة الحية ووحدة التنبؤ بالطلب. "أخصائي الجودة" يرى وحدة طلبات التوثيق ووحدة الأداء. "المالك" يرى جميع الوحدات ويمكنه تخصيصها. [صورة للوحة تحكم قابلة للتخصيص]

## الجزء الثاني: السيناريوهات التشغيلية حسب الدور الوظيفي

### السيناريو 38: (أخصائي الجودة) يراجع ويوثق مقدمي الخدمة

- الهدف: ضمان جودة ومصادقية جميع مقدمي الخدمة على المنصة.
- الخطوات:
- 1. يفتح أخصائي الجودة والتوثيق "قائمة انتظار التوثيق".
- 2. يراجع ملفات الممرضين والأطباء الجدد، ويقوم بالتحقق من صحة المستندات المرفوعة ومطابقتها للبيانات.
- 3. يتخذ القرار: "موافقة"، "طلب تعديل" (مع تحديد السبب)، أو "رفض".

### السيناريو 39: (أخصائي الجودة) يراقب الأداء ويتخذ إجراءات تصحيحية

- الهدف: الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة بشكل مستمر.
- الخطوات:
- 1. يقوم النظام تلقائيًا بوضع علامة على مقدمي الخدمة ذوي الأداء المنخفض (تقييمات منخفضة، معدل إلغاء مرتفع).
- 2. يقوم أخصائي الجودة بمراجعة حالتهم، قراءة التعليقات، واتخاذ الإجراء المناسب (تواصل، إعادة تدريب، إيقاف مؤقت).

### السيناريو 40: (مدير العمليات) يراقب العمليات الحية ويتدخل

- الهدف: ضمان سير العمليات اليومية بسلاسة وتقليل أوقات انتظار العملاء.
- الخطوات:
- 1. يراقب مدير العمليات "الخريطة الحية".

2. إذا لاحظ طلبًا متأخرًا (لم يقبله أحد)، يتدخل يدويًا عبر توسيع نطاق البحث أو التواصل المباشر مع أقرب ممرض.
3. إذا حدثت مشكلة عند الوصول أبلغ عنها ممرض، يقوم هو بالتعامل معها فورًا.

#### السيناريو 41: (أخصائي الدعم) يحل الشكاوى والنزاعات

- الهدف: توفير دعم فعال وعادل للمستخدمين للحفاظ على رضاهم.
- الخطوات:
- 1. يستقبل أخصائي دعم العملاء الشكاوى المصنفة آليًا (مالية، سلوكية، طبية).
- 2. يحقق في تفاصيل الزيارة المرفقة بالشكاوى (التقرير، المحادثات، الفاتورة).
- 3. يتواصل مع الأطراف لحل النزاع وإصدار القرارات المناسبة (مثل استرداد جزئي).

#### السيناريو 42: (المسؤول المالي) يدير المعاملات المالية

- الهدف: ضمان دقة وسلامة جميع العمليات المالية في المنصة.
- الخطوات:
- 1. يوافق المسؤول المالي على طلبات تعويض الأدوات بعد مراجعة الإثباتات.
- 2. يشرف على عمليات تحويل الأرباح الدورية لمقدمي الخدمة.
- 3. يصدر التقارير المالية اللازمة للإدارة العليا.

#### السيناريو 43: (مدير العمليات) يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة

- الهدف: استخدام الأدوات الذكية بشكل استباقي لزيادة كفاءة المنصة.
- الخطوات:
- 1. يحل مدير العمليات "التنبؤ بالطلب" لتحديد المناطق الساخنة المتوقعة. [صورة لخريطة مدينة بها مناطق حرارية توضح كثافة الطلب]
- 2. يستخدم أداة "التحفيز الديناميكي" لإنشاء حوافز مالية للمرضين للعمل في تلك المناطق في أوقات الذروة.

#### السيناريو 44: (المالك) يدير فريق العمل والصلاحيات

- الهدف: التحكم الكامل في فريق العمل وأدوارهم لضمان الأمان والنمو المنظم.
- الواجهة: قسم "إدارة الفريق" (Team Management)، لا يراه إلا المالك.
- الخطوات:
- 1. يضغط المالك على "إضافة موظف جديد".
- 2. يُدخل بيانات الموظف ويختار له "الدور" المناسب من قائمة منسدلة.
- 3. يحفظ الإعدادات، فيتلقى الموظف دعوة لتفعيل حسابه بالصلاحيات المحددة له فقط. 4