

مستند سيناريوهات Housepital AI

مقدمة

يحدد هذا المستند تسلسل السيناريوهات وتدفقات العمل الأساسية لتطبيق AI Housepital. يغطي المستند الرحلة الكاملة بدءاً 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 الأوحد" (Single Source of Truth) لفريق العمل لتوحيد الرؤية حول كيفية تعامل المستخدمين مع المنصة في كل مرحلة.

تعريف الأدوار (Actors)

- العميل (Customer): "مدير الرعاية" المسؤول عن التفاعلات داخل التطبيق.
- المريض (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 حساباً ويتحقق بنجاح ليصبح جاهزاً لاستخدام التطبيق.
- الخطوات:
 - بعد التسجيل: يفتح التطبيق ويختار "إنشاء حساب جديد".
 - إدخال البيانات: يملأ الحقول الإلبارية (الاسم، الإيميل، رقم الموبايل، كلمة السر).
 - التوثيق الفوري (اجباري): يطلب التطبيق من العميل فوراً توثيق هويته. يقوم برفع صورة بطاقة الشخصية، ويتم التحقق منها عبر خدمة توثيق فوري.
 - دليل البدء (Onboarding Wizard): بعد التوثيق، تظهر شاشة ترحيب تسأله عن خطوه التالية ("إضافة ملفي الطبي"، "إضافة أحد أفراد أسرتي"، "تخطي الآن").
- منطق التخطي: إذا اختار "تخطي"، يدخل كـ"متصفح". عند أول محاولة لطلب خدمة، سيُجبر على إضافة ملف مريض أو لا.

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 فرداً 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 موبائله الاختياري للتنسيق).
- 3. يرفع صورة إثبات هوية التابع (اجباري).
- **النتيجة:** يتم إنشاء ملف للتابع ويكون "قيد المراجعة" حتى يوافق عليه الأدمين.

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

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

السيناريو 5: الأدمين يوافق على "تابع" جديد

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

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

السيناريو 6: تصفح و اختيار الخدمة

- **الهدف:** العميل يجد الخدمة التي يريد بها بسهولة ويبداً 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 "من هذه الخدمة؟" وبها قائمة بالمرضى المتاحين.
 2. يتم تحديد "المريض الافتراضي" تلقائياً.
 3. يؤكد العميل الاختيار أو يختار مريضاً آخر.

السيناريو 8: تحديد خيارات الخدمة ودفع التأمين

- **الهدف:** العميل يحدد آلية توفير الأدوات ويدفع تأميناً لتخطيئة تكلفتها مقدماً.
- **الخطوات:**
 1. يسأل التطبيق العميل: "هل الأدوات متوفرة لديك أم تزيد من المرض إحضارها؟"
 2. إذا كانت لديك: ينتقل للخطوة التالية.
 3. إذا كان يريد من المرض إحضارها:

- يعرض التطبيق مبلغ "تأمين أدوات" تقديرى.
- يقوم العميل بدفع مبلغ التأمين فوراً 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 "جدول".
2. رفع الروشتة: يرفع صورة من الروشتة الطبية (إيجاري 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. الفلترة: يفلتر الممرضين بناءً على (التخصص، الموقع، الجنس، التوفير).
2. الترتيب: يرتب الممرضين بناءً على (القرب، التقىم، سرعة الاستجابة).
3. الإرسال: يرسل الطلب على دفعات لأفضل الممرضين.

- خطوات الممرض:

1. يتلقى إشعاراً بالطلب وتفاصيله.
2. يضغط "قبول".

- النتيجة: يتم تأكيد الحجز وإشعار الطرفين.

السيناريو 11: الزيارة النشطة والتواصل

- الهدف: تمكين العميل من متابعة الزيارة وتمكين الممرضة من التواصل الفعال.
- الخطوات:

1. التتبع: يرى العميل بيانات الممرضة، موقعها على الخريطة، والזמן المتوقع للوصول.
2. قنوات الاتصال: يتوفر للمرضى قناتان: "شات/اتصال داخل التطبيق" (للتواصل الرسمي مع العميل)، و"اتصال مباشر بالمريض" (للتسيير 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 تقوم الخدمة، توثقها في "تقرير الزيارة"، ثم تضغط "إنتهاء الزيارة".

السيناريو 12: الفاتورة النهائية، الدفع، والتقييم

- الهدف: إغلاق الزيارة مالياً وإدارياً بطريقة شفافة.
- الخطوات:

1. إصدار الفاتورة: يقوم النظام تلقائياً بحساب الفاتورة النهائية: (تكلفة الخدمة الفعلية + تكلفة الأدوات الفعلية - مبلغ التأمين المدفوع).
2. الدفع: يتلقى العميل إشعاراً بالفاتورة ويدفع المبلغ المستحق.
3. التقييم المتبادل: بعد الدفع، يطلب من العميل والممرضة تقييم بعضهما البعض.
4. إغلاق الزيارة: يصبح التقرير الطبي متاحاً للعميل، ويتم تسوية مستحقات الممرضة.

الجزء الثالث: سيناريوهات الإلغاء والحالات الاستثنائية

السيناريو 13: الإلغاء المبكر من جانب العميل

- الحالـة: العـمـيل يـلـغـي الـطـلـب قـبـل قـبـول أي مـرـضـه.
- الأثـرـ المـالـي: لا تـوـجـد رسـوم إـلـغـاء، ويـتـم استـرـدـاد 100% من "تأمين الأـدوـات".

السيناريو 14: الإلغاء المتأخر من جانب العميل

- الحالـة: العـمـيل يـلـغـي الـطـلـب بـعـد قـبـول المـرـضـه.
- الأثـرـ المـالـي وتعـويـضـ المـرـضـه:

 1. يتم خـصـم "رسـوم إـلـغـاء مـتأـخـر" من العـمـيل كـتـعـويـضـ لـلـمـرـضـه.
 2. يـخـسـرـ العـمـيل مـبـلـغـ "تأمين الأـدوـات".
 3. لـكـي يـحـصـلـ المـرـضـ على تعـويـضـ الأـدوـاتـ، يـجـبـ عـلـيـهـ رـفـعـ إـثـبـاتـ إـجـبارـيـ: صـورـةـ فـاتـورـةـ الشـراءـ + صـورـةـ لـلـأـدوـاتـ وـهـيـ خـارـجـ أـغـفـتـهاـ المـعـقـمـةـ. [صـورـةـ لـلـأـدوـاتـ طـبـيـةـ مـعـقـمـةـ مـفـتوـحةـ بـجـانـبـ فـاتـورـةـ]
 4. يـقـومـ الأـمـنـ بـمـراـجـعـةـ الـطـلـبـ وـالـموـافـقـةـ عـلـىـ التـعـويـضـ.

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

- الحالـة: المـرـضـ يـلـغـيـ الـطـلـبـ بـعـدـ قـبـولـهـ لـظـرفـ طـارـئـ.
- الإجرـاءـ:

 1. يـقـومـ المـرـضـ بـإـلـغـاءـ الـزـيـارـةـ معـ تحـديـدـ السـبـبـ.
 2. يـتـنـقـلـ العـمـيلـ إـشـعـارـاـ بـالـاعـتـذـارـ.
 3. يـقـومـ النـظـامـ تـلـقـائـياـ بـإـعادـةـ طـرـحـ الـطـلـبـ فـيـ قـائـمـةـ الـمـطـابـقـةـ مـعـ "أـولـويـةـ قـصـوـيـ" لـلـبـحـثـ عـنـ بـدـيـلـ.

السيناريو 16: الإلغاء عند الوصول (النـظـامـ الـهـجـيـنـ: آـلـيـ / يـدـويـ)

- الحالـة: المـرـضـ يـصـلـ لـمـوقـعـ العـمـيلـ وـلـكـنـهـ لاـ يـسـتـطـعـ بـدـءـ الـزـيـارـةـ.
- الإـجـراءـ المـبـدـئـيـ: يـضـغـطـ المـرـضـ "إـلـاغـ عنـ مـشـكـلـةـ" وـيـخـتـارـ السـبـبـ.

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

- الـهـدـفـ: تمـكـنـ المـرـضـ منـ إـلـغـاءـ الـزـيـارـةـ آـلـيـاـ بـعـدـ إـثـبـاتـ مـحاـولـتـهـ لـلـتـواـصـلـ.
- الـخـطـوـاتـ:

 1. يـخـتـارـ المـرـضـ "الـعـمـيلـ لاـ يـسـتـجـيبـ".
 2. يـبـدـأـ النـظـامـ "مـؤـقتـ اـنتـظـارـ" لـمـدةـ 10ـ دقـائقـ وـيـرـسـلـ إـشـعـارـاـ عـاجـلاـ لـلـعـيـلـ.
 3. يـلـزـمـ النـظـامـ المـرـضـ بـإـثـبـاتـ مـحاـولـةـ التـواـصـلـ (عـبـرـ الشـاتـ وـالـمـكـالـمـاتـ الدـاخـلـيـةـ).
 4. بـعـدـ اـنـتـهـاءـ المـؤـقتـ، إـذـاـ لـمـ تـنـتـجـ الـاستـجـابـةـ، يـتـمـ تـقـيـلـ زـرـ "إـلـغـاءـ الـزـيـارـةـ (No-Show)".

- الأـثـرـ المـالـيـ: يـتـمـ إـلـغـاءـ الـطـلـبـ آـلـيـاـ، خـصـمـ رسـومـ "No-Show"ـ منـ العـمـيلـ، وـتـحـوـيـلـهـ كـتـعـويـضـ لـلـمـرـضـ.

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

- الـهـدـفـ: تـوجـيهـ الـحـالـاتـ المـعـقدـةـ التـيـ تـحـتـاجـ قـرـارـاـ بـشـرـيـاـ إـلـيـ الأـدـمـنـ.
- الـخـطـوـاتـ:

1. يـخـتـارـ المـرـضـ "الـخـدـمـةـ غـيرـ مـطـابـقـ لـلـوـاقـعـ" أوـ "أـشـعـرـ بـعـدـ الـأـمـانـ".
2. يـقـومـ النـظـامـ بـتـحـوـيـلـهـ إـلـىـ قـنـاةـ دـعـمـ ذـاتـ أـولـويـةـ لـلـتـحـدـثـ مـعـ أـدـمـنـ.

- الأـثـرـ المـالـيـ: يـقـرـرـهـ الأـدـمـنـ بـنـاءـ عـلـىـ الـحـالـةـ، وـلـكـنـ فـيـ الغـالـبـ إـذـاـ كـانـ الخـطـأـ مـنـ جـانـبـ الـعـمـيلـ، يـتـمـ خـصـمـ الرـسـومـ وـتـحـوـيـلـهـ كـتـعـويـضـ

للمرض.

الجزء الرابع: رحلة الطبيب وحجز العيادات

السيناريو 17: تسجيل طبيب جديد وتوثيق العيادة

- **الهدف:** طبيب جديد يسجل حساباً، 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 الأدمين.

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. يدخل 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" (مثلاً: 3 ساعات)، لمنع الحجوزات المفاجئة في المواعيد العادية.
 - يفعل خيار "الحجوزات المستعجلة" ويحدد نسبة السعر الإضافي لها (مثلاً: 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 بالشخص، الاسم، أو الموقع. النظام تلقائياً يخفي المواعيد التي تقع ضمن "الحد الأدنى للحجز". يظهر للمريض فلتر "[]" لإظهار 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 لهواجهة الحجز المناسبة (تقويم مواعيد أو قائمة انتظار مع وقت تقديربي).

5. الدفع المسبق: يقوم المريض بدفع قيمة الكشف كاملة لتأكيد الحجز.
6. التأكيد: ينافي المريض والطبيب إشعاراً 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 جداً (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 سلباً 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 تتبع له الخيارين:
 - "مسح رمز الاستجابة السريعة": يفتح الكاميرا.
 - "أو أدخل الرمز السري": يفتح حقل إدخال نصي.
 - الإجراء الآتي:
 - عند نجاح أي من الطرقتين، تتغير حالة الحجز إلى Checked-in.
- النتائج:
 - حماية الطرفين: لا يمكن للطبيب تسجيل المريض ك"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 جاهزاً 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 بتزيل التطبيق الخاص بمقدمي الخدمة ويختار "تسجيل كممرض". يدخل البيانات الأولية (الاسم، الإيميل، رقم الهاتف، كلمة السر).
 2. رفع المستندات الإجبارية:
 - 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 الكانি�ولا، رعاية كبار السن، سحب العينات). هذا سيستخدم لاحقاً في فلترة الطلبات.
 - سنوات الخبرة: يدخل عدد سنوات الخبرة العملية.
 - نبذة تعريفية (Bio): يكتب نبذة قصيرة عنه ستظهر للعملاء.
4. إعدادات العمل الأولية:
- ربط الحساب البنكي/المحفظة الإلكترونية: يدخل بيانات الحساب الذي سيستقبل عليه أرباحه.
5. إرسال للمراجعة: يقدم ملفه الكامل للمراجعة، وتنظر له شاشة تفيد بأن ملفه "قيد المراجعة".

السيناريو 24: الأدمين يراجع ويوثق حساب الممرض

- الهدف: فريق الأدمين يقوم بالتحقق الدقيق من جميع بيانات ومستندات الممرض لضمان أهليته.
- الخطوات:
 - يظهر طلب الممرض الجديد في "قائمة انتظار التوثيق" في لوحة تحكم الأدمين.
 - يقوم الأدمين بمراجعة كل مستند والتأكد من صحته وسريانه.
 - (اختياري ولكن مهم): قد يقوم الأدمين بإجراء مكالمة فيديو قصيرة مع الممرض للتحقق من هويته ومناقشة سياسات العمل.
- النتيجة:
 - (أ) موافقة: يتم تغيير حالة حساب الممرض إلى Approved. ينال الممرض إشعاراً ترحيبياً ويمكنه الآن تسجيل الدخول لبدء العمل.
 - (ب) رفض: يتم رفض الطلب مع توضيح السبب (مثلاً: "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 التوفير (Availability):
 - في الصفحة الرئيسية لتطبيق الممرض، يوجد زر تبديل (Toggle Switch) واضح: "متصل" / غير متصل (Online / Offline).
 - عندما يكون "متصل"، يصبح مرتباً لنظام المطابقة ومستعداً لاستقبال طلبات.
 - عندما يكون "غير متصل"، يختفي تماماً من النظام ولا ينال 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 بالكميلومترات (مثلاً: 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 للمرضى ليتمكن من اتخاذ قرار القبول أو الرفض في ثوانٍ.
- الخطوات:**

- عندما يجد نظام المطابقة طلباً مناسباً، يتلقى المريض إشعاراً صوتياً ومرئياً عاجلاً.
- تظهر "بطاقة طلب" (Request Card) على كامل الشاشة تحتوي على:
 - نوع الخدمة: "العناية بالجروح وتغيير الضمادات".
 - المسافة والזמן المقدر للوصول: "يبعد عنك 4 كم (15 دقيقة)".
 - الأرباح المتوقعة: "أرباحك من هذه الزيارة: 160 جنيه".
 - معلومات الأدواء: أيقونة واضحة تشير إلى "العميل طلب أدوات".
 - تقييم العميل: (مثال: 4.8 نجوم).
- يوجد مؤقت عد تنازلي (مثال: 60 ثانية) لاتخاذ القرار.
- 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:**
- صفحة "أرباحي": يوجد قسم مخصص في التطبيق يعرض المحفظة المالية للمريض.
 - تفاصيل المحفظة:
 - "الرصيد القابل للسحب": المبلغ الذي أكمل دورة التسوية وجاهز للسحب.
 - "الرصيد المعلق": أرباح الزيارات التي تمت مؤخراً ولم تتم تسويتها بعد.
 - "سجل المعاملات": قائمة مفصلة بكل زيارة، أرباحها، أي خصومات (عمولة المنصة)، أي تعويضات (مثل رسوم الإلغاء)، وأي مبالغ خاصة بالأدواء.
 - سحب الأرباح:
 - يضغط المريض على زر "سحب الرصيد".
 - يُدخل المبلغ الذي يريد سحبه.
 - يؤكд عملية السحب.
 - يتم تحويل المبلغ إلى حسابه البنكي أو محفظته الإلكترونية المسجلة خلال فترة زمنية محددة (مثال: 3-2 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:**

- فتح الشات: يضغط المستخدم على أيقونة "المساعد الذكي" في التطبيق لأول مرة.
- رسالة الترحيب الإلزامية: قبل أن يتمكن المستخدم من كتابة أي شيء، تظهر له رسالة ترحيب مترجمة مسبقاً: "أهلاً بك في مساعد AI Housepital الذكي. أنا هنا لمساعدتك في فهم الأعراض، الإجابة على استفساراتك الصحية العامة، ومساعدتك في إدارة رعايتك عبر التطبيق. تنبية هام: أنا مساعد ذكي ولست بدليلاً عن الاستشارة الطبية المتخصصة. في حالات الطوارئ (مثل ألم الصدر الشديد، صعوبة التنفس، أو الإصبابات البالغة)، يرجى

- الاتصال بالإسعاف فوراً على الرقم [123] أو التوجّه 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 تتحدث عنه اليوم؟"
 3. تعرض الشاشة قائمة بجميع المرضى المسجلين في "دائرة الرعاية" الخاصة بالعميل.
 4. يختار العميل المريض المعنى (مثلاً: "والدتي - فاطمة"). [صورة لشاشة اختيار ملف تعريف المستخدم]
 5. تفتح نافذة المحادثة، مع وجود شريط علوي يوضح السياق: "تحدث 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 لجزء خدمة تمريض منزلية لقياس الضغط والاطمئنان.
- 29 (ب) - حالة متوسطة الخطورة:
 - المستخدم: "ابني حرارتة 39 بقى له يومين وعنه طفح جلدي."
 - استجابة المساعد: يوضح أن هذه الأعراض تتطلب تقييماً من طبيب ويوجه المستخدم مباشرةً لجزء لحجز موعد في عيادة أطفال.
- 29 (ج) - حالة عالية الخطورة (طوارئ):
 - المستخدم: "عندى ألم شديد في الصدر وصيق 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 طيبة عامة وموثقة للمستخدم.
- المثال:
 - المستخدم: "ما هي أعراض الأنفلونزا؟"
 - استجابة المساعد: يقدم قائمة بالأعراض الشائعة، مع تنويعه واضح بأن هذه معلومات عامة وليس تشخيصاً، ثم يقترح عليه حجز طبيب إذا كان فلماً.

السيناريو 31: المساعد الذكي كأداة لإدارة الرعاية

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

- المستخدم: "فكتري آخذ دواء السكر كل يوم الساعة 8 الصبح."
- استجابة المساعد: يفهم الأمر ويطلب تأكيدًا: "بالتأكيد. سأقوم بإعداد تذكرة يومي لتناول 'دواء السكر' في الساعة 8:00 صباحًا. هل أؤكد ذلك؟" وعند التأكيد، يقوم بإنشاء التذكرة في نظام التطبيق.

الجزء الثامن: رحلة الباقيات والاشتراكات (Plans & Subscriptions) (Journey)

السيناريو 32: (خاص بالأدمين) إنشاء وإدارة الباقيات المرننة

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

السيناريو 33: العميل يستكشف ويشترك في باقة

- الهدف: العميل يكتشف قيمة العروض المختلفة ويقوم بالاشتراك بسهولة.
- الخطوات: يجد العميل صفة "الباقيات والعروض" مقسمة إلى "الاشتراكات الشهرية" و "الباقيات 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 متوافرة في باقه، ويظهر له التكلفة النهائية بعد تطبيق المزايا بوضوح.

السيناريو 36: تجربة المستخدم المميزة (The Premium Experience)

- الهدف: تحويل واجهة التطبيق للمشتركون لتعكس القيمة المضافة لنظام توصيات نمط الحياة المخصص.
- بعد الاشتراك:
 - الصفحة الرئيسية تحول 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" ببناءً على حالة، "متابعة الأدوية والالتزام بها"، "متابعة النشاط البدني"، ومقالات تعليمية مقتصرة. [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 "اشتركي" الذي يعرض تفاصيل باقه الحالية، مع أزرار واضحة لـ "تعديل"

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

مقدمة

يستعرض هذا المستند بالتفصيل هيكل فريق العمل الإداري لمنصة AI Housepital، 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)

1. المالك / المدير الأعلى (Owner / Super Admin):

- ـ صلاحياته: صلاحيّة مطلقة (God Mode). يرى كل شيء ويُفعّل كل شيء داخل لوحة التحكم.
- ـ مهامه الفريدة: هو الشخص الوحيد الذي يستطيع إضافة موظفين جدد، تحديد أدوارهم، تعديل صلاحياتهم، وحذفهم. كما أنه الوحيد الذي يمتلك صلاحية الإطلاع على "سجل التفتيش" (Audit Log).

2. مدير العمليات (Operations Manager):

- ـ تركيزه: "تبصّر" المنصة في الوقت الفعلي والتخطيط الاستراتيجي لتحسين الكفاءة.
- ـ صلاحياته: يرى "خريطة العمليات الحية"، "لوحة التحكم الاستراتيجية" (التنبؤ بالطلب والتحفيز الдинاميكي)، ويمكنه التدخل في الحالات الطارئة وإعادة توجيه الطلبات. لا يرى التفاصيل المالية الحساسة أو بيانات الموظفين الآخرين.

3. أخصائي الجودة والتوثيق (Quality & Vetting Specialist):

- ـ تركيزه: ضمان أن جميع مقدمي الخدمة (ممارسين وأطباء) على المنصة مؤهلون، موثوقون، ويحافظون على مستوى عالٍ من الجودة.
- ـ صلاحياته: يرى "قائمة انتظار التوثيق"، "إدارة الأداء" (لمتابعة التقييمات ومعدلات الإلغاء)، وسجل الشكاوى المتعلقة بالسلوك والجودة الطيبة. لا يرى الخريطة الحية أو البيانات المالية.

4. أخصائي دعم العملاء (Customer Support Specialist):

- ـ تركيزه: حل مشاكل المستخدمين اليومية والنزاعات بين العملاء ومحظوظي الخدمة.
- ـ صلاحياته: يرى "إدارة الشكاوى"، ويمكنه التواصل المباشر مع المستخدمين عبر قناة دعم خاصة، ولها صلاحية إصدار استرداد جزئي للمبلغ بعد موافقة النظام (أو المدير المالي للحالات الاستثنائية). لا يرى ملفات التوثيق السرية لمقدمي الخدمة.

5. 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 والإصالات. لا يرى تفاصيل الشكاوى السلوكية أو خريطة العمليات الحية.

الميزات المتقدمة للوحة التحكم

1. **سجل التدقيق (Audit Log):**
 - ميزة حصرية لمالك (Owner).
 - شاشة تسجيل كل إجراء يقوم به أي موظف داخل لوحة التحكم مع الطابع الزمني.
 - مثال: "الإثنين، 20 أكتوبر 2025، 10:15 صباحاً: 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 مسبقاً 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 ومصداقية 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 عالي من جودة الخدمة بشكل مستمر.
- الخطوات:
 1. يقوم النظام تلقائياً 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 بسلامة وتقليل أوقات انتظار العملاء.
- الخطوات:
 1. يراقب مدير العمليات "الخريطة الحية".

- .2. إذا لاحظ طلباً متأخراً (لم يقبله أحد)، يتدخل بدوياً عبر توسيع نطاق البحث أو التواصل المباشر مع أقرب ممرض.
- .3. إذا حدثت مشكلة عند الوصول أبلغ عنها ممرض، يقوم هو بالتعامل معها فوراً.

السيناريو 41: (أخصائي الدعم) يحل الشكاوى والنزاعات

- **الهدف:** توفير دعم فعال وعادل للمستخدمين للحفاظ على رضاهם.
- **الخطوات:**
 - .1. يستقبل أخصائي دعم العملاء الشكاوى المصنفة آلياً (مالية، سلوكية، طبية).
 - .2. يحقق في تفاصيل الزيارة المرفقة بالشكاوى (التقرير، المحادثات، الفاتورة).
 - .3. يتوافق 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 "التبؤ بالطلب" لتحديد المناطق الساخنة المتوقعة. [صورة لخرائط مدينة بها مناطق حرارية توضح كثافة الطلب]
 - .2. يستخدم أداة "التحفيز динاميكي" لإنشاء حواجز مالية للممرضين 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 يره إلا المالك.
- **الخطوات:**
 - .1. يضغط المالك على "إضافة موظف جديد".
 - .2. يدخل بيانات الموظف ويختار له "الدور" المناسب من قائمة منسدلة.
 - .3. يحفظ الإعدادات، فينقى الموظف دعوة لتفعيل حسابه بالصلاحيات المحددة له فقط.