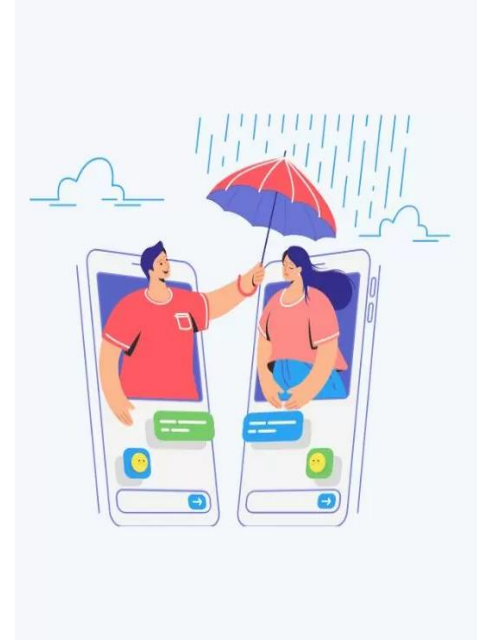


التعاطف :

أثر الرعاية الإنسانية على جودة الخدمات الصحية





## المحتويات :

- مقدمة عن الرعاية الصحية
- اثر التعاطف في تحسين الرعاية الصحية
- تطبيقات عملية للرعاية الإنسانية في المرافق الصحية
- التحديات و الحلول في تحسين جودة الرعاية الصحية
- النتائج و التوصيات المستقبلية

slido

Please download and install the Slido app on all computers you use



ماذا تعنى لك كلمة تعاطف ؟

① Start presenting to display the poll results on this slide.

## دين التعاطف والرحمة

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ  
بَيْنَهُمْ صل

عن النعمان بن بشير- رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -  
صلى الله عليه وسلم:- (مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ،  
وَتَرَاحُمِهِمْ، **وَتَعَاطُفِهِمْ** مَثَلُ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ  
تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهَرِ وَالْحُمَّى).

**“The highest form of knowledge is empathy, for it requires us to suspend our egos and live in another's world” – Plato**

**"إن أعلى أشكال المعرفة هو التعاطف، لأنه يتطلب منا أن نعلق أنانيتنا ونعيش في عالم الآخر" - أفلاطون**

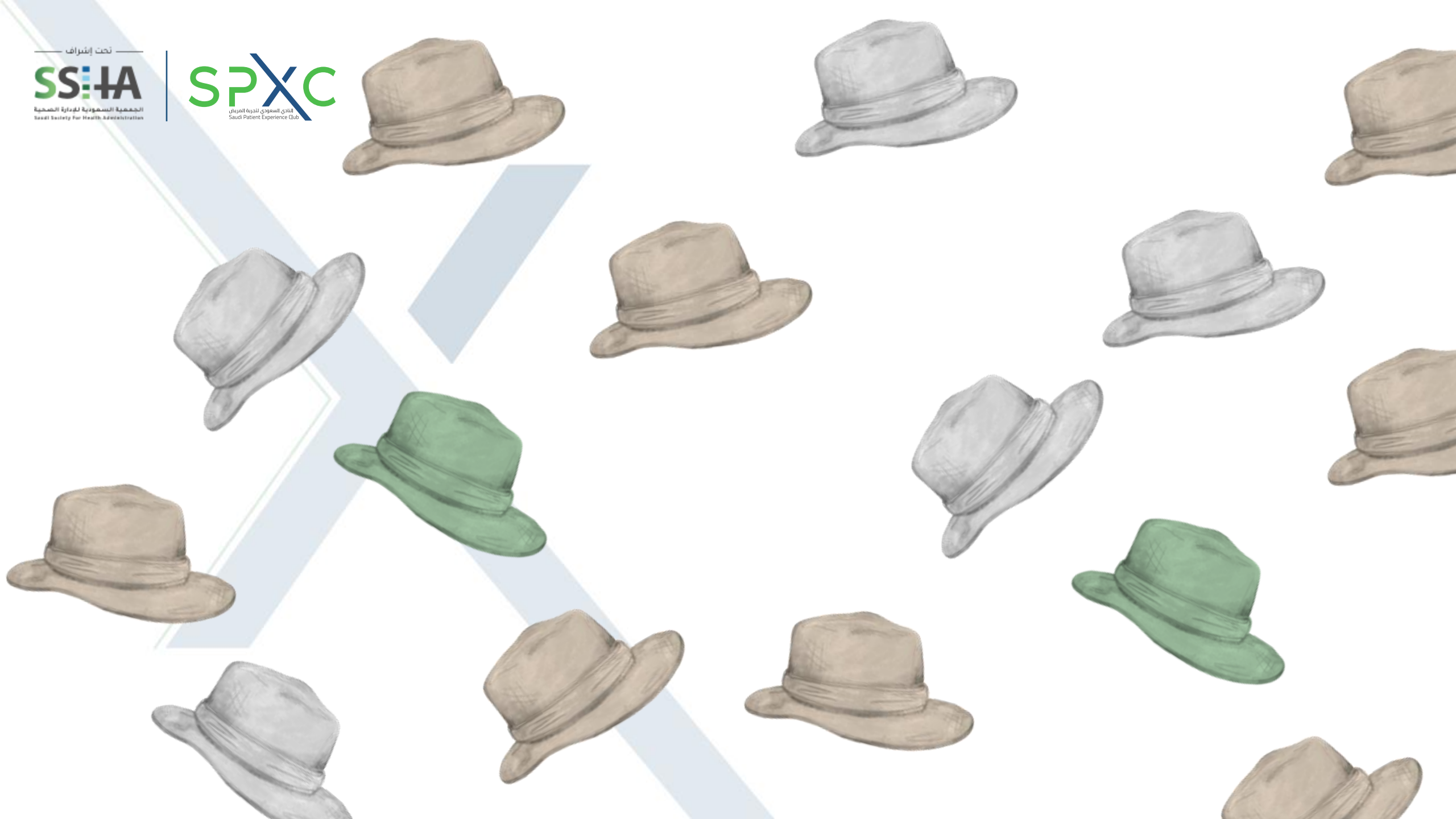
slido

Please download and install the Slido app on all computers you use



هل تصنف/ تصنفين نفسك كشخص متعاطف؟

① Start presenting to display the poll results on this slide.



# HUGE PLAN

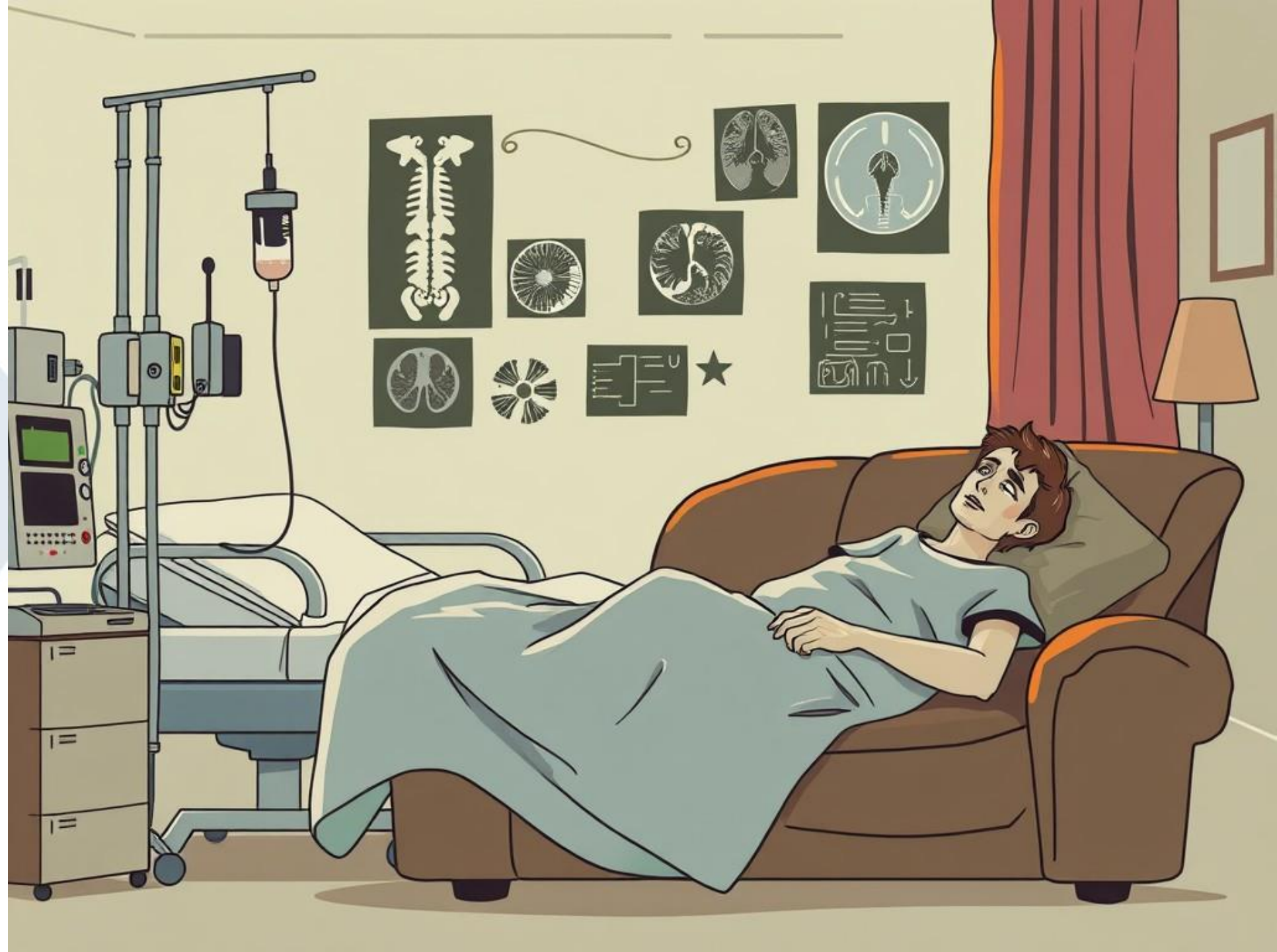






التحدي



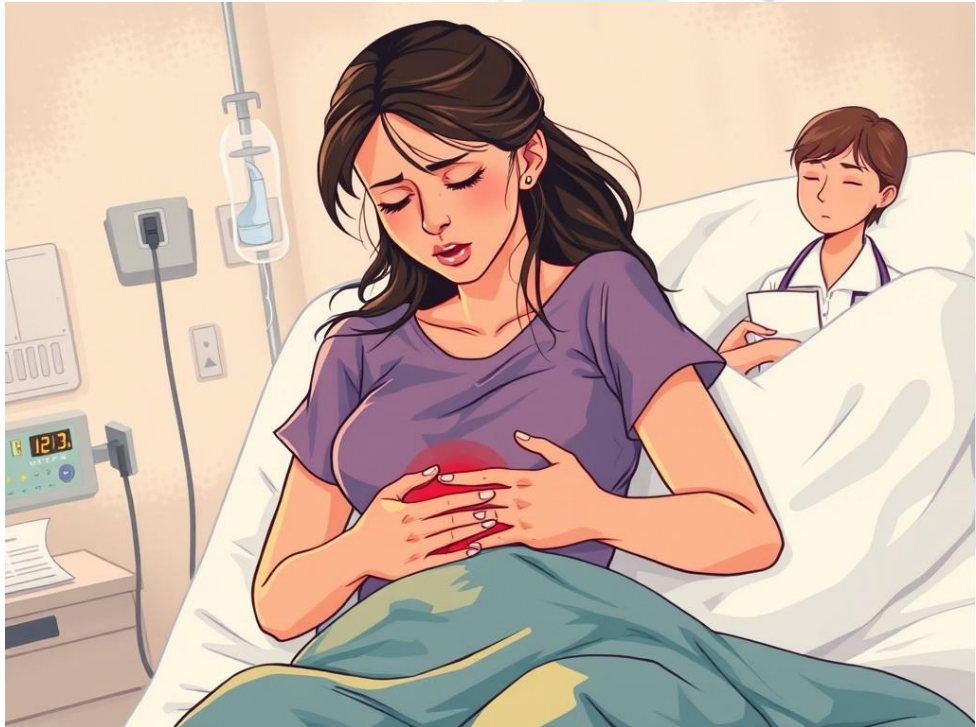






NAME: \_\_\_\_\_ DOB: \_\_\_\_\_  
SEX: \_\_\_\_\_ DATE: \_\_\_\_\_  
DR: \_\_\_\_\_







**Dr.Ayman Al.Sulimani**  
Thoracic Surgeon



**Dr.Ahmed Al.Sheri**  
Oncologist



غرفة العمليات

التعاطف

٢٠١١-٠٢-٠١

التحضير للعملية

## مشاعر مختلطة

شعور خيبة الأمل  
والإحباط والخوف من  
الموت. مقاومة السلبية  
الداخلية والخارجية.



## تحديات ثقافية

الصراع مع التوقعات  
الثقافية للقمع العاطفي  
أثناء المرض.

## صراعات ما بعد العلاج

العودة للعمل والشعور بالخجل وعدم الاستعداد.  
صعوبة في استئناف الحياة الطبيعية.

## النمو الشخصي والإنجازات

أكملت درجة الماجستير

١

م٢٠١٢

شاركت في تأسيس نادي التوستماسترز الإنجليزي في مكة المكرمة، وشاركت قصتي إصابتي بالسرطان للمرة الأولى.

٢

م٢٠١٤

حضر المؤتمر الدولي لتجربة المريض، وتعرفت على Planetree.

٣

م٢٠١٧





## بدايات كسب التأيد ومساعدة المرضى

٢٠١٨ م جمعية متعافي

التقيت متطوعين ناجين من مرض السرطان،  
وأدركت أهمية الدعم بعد التعافي.

1

٢٠١٩ م – ٢٠٢٤ م برامج التوعية

المشاركة في التخطيط لحمات الوقاية من السرطان والفحص.

2

٢٠١٩ م قافلة سلامة المرضى

التعاون مع المركز السعودي لسلامة المرضى في رحلة مرضى السرطان.

3



تفعيل ورش عمل التفكير التصميمي جمعت من خلاله المتعافين والممارسين الصحيين في طاولة واحدة تناقش من خلالها المشاكل التي ترد في كل مرحلة وطرق معالجتها المثلى من وجهة نظر يتفق معها جميع الأطراف

01

المرحلة الأولى

التشخيص

02

المرحلة الثانية

العلاج

03

المرحلة الثالثة

التعافي



# الفوز بالجائزة الوطنية لسلامة المرضى مسار الجهات الغير ربحية 2019



## Motaafi

Your name and the names of the people who have contributed to this presentation go here.  
The names and addresses of the associated institutions go here.

فازت متعافي في الجائزة الوطنية  
لسلامة المرضى في قطاع المنشأة  
الغير ربحية المقدمة من قبل المركز  
السعودي لسلامة المرضى في العام  
2018.

### Executive Summary

- After we were healing from cancer, we had decided to initiating Motaafi Group to serve our brothers, sisters and there family those how got sick.
- We started as a Volunteers under the umbrella of the Saudi Cancer Society in Riyadh, Motaafi includes Many of Cancer survivors, consulting, Volunteers, Medical specialist and social and psychological.



### Innovation & Approach

- We have started many initiative since we start at Motaafi that achieving our goals and deliver our message to society generally and patient and there family specially.
- Transfer the patient's experience
- Educate the patient about the disease and the treatment plan and ways to overcome the side effects.
- Educate families about the disease and the mechanism of dealing with the patient.
- Involve ex- patient in a post-recovery training sessions.

### Sustainability Plan

- Conversion Motaafi from a voluntary to a non-profit organization.
- Enable volunteering.
- Support cancer initiatives.
- Strategic partnerships.
- Diversification of sources of income.
- Creating job opportunities.

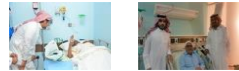


### Impact

- We have reached about 7000 patient around Saudi Arabia.
- We have reached more than 1600 ex- patient on cancer.
- We have supported more than 3200 family of patient and ex- patient.
- We provide to more than 400 children cancer patient an entertainment program.
- We have supported many research of cancer.

### Background- Situational Analysis & Rational

- When we got cancer most of us did not get physiological care, most of people are looking at the patient in a pity way, or that we are dead at any time during the treatment.



### Importing Tables & Graphs

Importing tables, charts and graphs is easier than importing photos. To import charts and graphs from Excel, Word or other applications, go to EDIT>COPY, copy your chart and come back to PowerPoint. Go to EDIT>PASTE and paste the chart on the poster. You can scale your charts and tables proportionally by holding down the Shift key and dragging in or out one of the corners.

TABLE ONE		
1998	1999	2000
2001	2002	2003
2004	2005	2006

### Labeling your headers

The blue headers are used to identify and separate the main topics of your presentation. The most commonly used headers in poster presentations are:

Introduction, Summary or Abstract	Conclusion
Materials and Methods	Literature Cited
Results	Acknowledgements

### Your role as a leader (for leadership category)

- How did your involvement impact patient safety in relation to this project and the organization?
- By opening channels of communication between the patient and the medical staff and answering the patient's inquiries, enhancing confidence in the treatment plan, and avoiding other medications
- How did you manage the team, and how did you help in managing conflicts? Push the project to completion?
- By providing all the possibilities available for volunteering .
- Tell us why you should be chosen for " Patient Safety Leadership Award"?
- To obtain official support from a competent government authority that stresses the importance of the role of the programs carried out by the recovery to raise awareness of health in the community, we are reflected in facilitating some of the obstacles experienced by the recovering.

### How to order your poster for printing

We complete and ship poster printing orders the same day they come in as long as we have your files by 12 pm Pacific Time (3 pm Eastern), Monday through Friday. Orders due the next day take priority. We do not charge rush fees for printing and our shipping rates are standard FedEx rates.

**How to order your printed poster:**  
To order your poster go to [www.posterpresentations.com](http://www.posterpresentations.com) and click on "Order your poster" on the top menu. Fill in the form and send us your file by choosing one of the two options offered.

You can email us at [production@cp-digital.com](mailto:production@cp-digital.com) or call us toll free at 1-866-649-3004.

### Contact information

**PosterPresentations.com**  
a Cartabury Media Services, Inc. company

2117 Fourth Street, Studio C  
Berkeley, California 94710  
T: 510.649.3001  
F: 510.649.0331  
TF: 1.866.649.3004  
E: [production@cp-digital.com](mailto:production@cp-digital.com)



# المشاركة في بناء الخطة الاستراتيجية الوطنية لمراكز الأورام ٢٠٣٠م

شاركنا في عام ٢٠١٩م



## Talking to Me Could Save My Life



By: Fahad Meshal Alanazi  
Economist  
CEO of Motaafi Endowment

My story started back in 2015, in one of the Saudi hospitals where they misdiagnosed me. I remember sharing my fears of having Cancer with my primary physician but he replied sarcastically "it is totally excluded" and discharged me home.

The following day, I felt suffocated and went to another hospital where I was admitted to ICU. They ordered a biopsy and the results were positive... and my fears became reality, I was diagnosed with Lymphoma and soon after they started my chemotherapy cycle. During my admission, I never had the chance to talk to my primary physician. One of the incidents I've witnessed was when I requested for a medical report and they gave me one with incorrect dates and incorrect medication doses which scared me enough to lose trust in the Healthcare system. In the early stages of my treatment, I knew nothing about Cancer and I was offered with no information that could help me understand my condition. One of the funniest encounters I recall was when my physician tried describing the MRI machine as a small hole that looked like a Cave!

On the contrary, comes my second experience, when I was diagnosed with a recurrent lymphoma and I decided to go abroad for treatment. I recall arriving to the hospital, where my primary physician welcomed me with a smile on his face. He explained to me the protocol that will be used, how to reach him if I had any concerns and started my treatment. Due to unfortunate financial reasons, I had to stop my treatment plan and return home. When I informed him about that, I was stunned by his response. He refused to discharge me and made some contacts to ensure I'm back on treatment. I remember one day I visited him in his clinic, where he invited me to a nearby restaurant. I was motivated to overcome my psychological problems that hindered me from accepting my condition. I decided to become an active member in my care. I decided to educate my-self and become knowledgeable about my disease's symptoms, medications and their side effects, treatment risks and their alternatives.

When I returned home to continue my treatment plan, all my attempts of becoming actively involved in my care was faced with rejection from the Health care team. I recall the physician telling me "Do not think that you came back from the best place on earth" and simply rejected the written protocol and replaced it with another one without any justification.

I was astonished of the huge difference in the approach used to humanize the care and involve patients in their own care between both countries. My own experience was a turning point in my life. It motivated me to lead a change in improving patients' role in my country by encouraging patients to speak up. My message to you as healthcare providers in Saudi Arabia, effective communication could save lives. Talk, listen and encourage us to speak up, to share with you our concerns, to question anything that does not seem right.



## SPSC Newsletter

VOLUME 1 • ISSUE 3 (July – August – September 2019)

### The 1st World Patient Safety Day



### World Patient Safety Day 17 September 2019



#### Content:






- |                                                                             |                                                                     |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>03</b> 1st World Patient Safety Day                                      | <b>04</b> C-suite Crafting: An Inspiring Vision to Drive Change     | <b>06</b> Intrahospital Patient Transfer: The Overlooked Risks |
| <b>09</b> Are Antibiotics Safe for Patients?                                | <b>11</b> Medication Errors: Creating an Effective Reporting Method | <b>13</b> KFSHRC Recognitions in the World Patient Safety Day  |
| <b>15</b> A Tenfold Increase in Adverse Drug Event Reports in Saudi Arabia. | <b>16</b> Critical Values Reporting In Laboratory                   | <b>17</b> Patient Safety: In the Light of the Law              |
| <b>18</b> Talking to Me Could Save My Life                                  | <b>19</b> Photo Gallery                                             |                                                                |

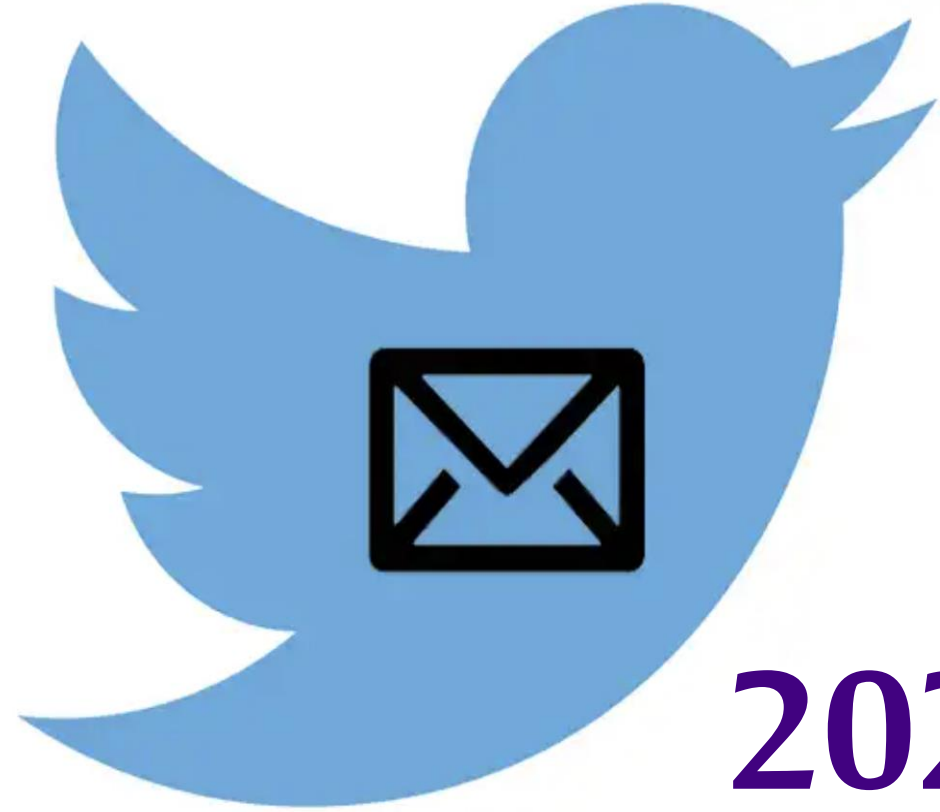
# Virtual C20 summit / C20 Activities Motaafie ورشة عمل المعسكر التحضيري للمنظمات الغير الربحية السعودية في مجموعة تواصل المجتمع المدني لدول العشرين

The Civil Society Engagement Group (C20)  
Preparatory Bootcamp for Saudi Non-profits



➤ **Sunday, Sept 8th, 2019:**  
**Introducing the G20 and C20**

Day 1: Introducing the G20 & C20			
Registration: 8:45 – 9:15 a.m.			
⌚	Agenda Item	Speakers	Organization
9:15 9:30	Opening remarks from the King Khalid Foundation	HH Princess Nouf Bint Mohammed Acting CEO, King Khalid Foundation (KKF)	 مؤسسة الملك خالد KING KHALID FOUNDATION
9:30 10:00	Group Introduction	Rahaf AlSanosi & Osamah Alhenaki Co-Directors of the Policy Design & Advocacy Program	
10:00 11:00	Approaches to global problem solving and The role of Intergovernmental Organizations, Multinational Corporations and Civil Society		
11:00 12:00	Group Exercise: What about your NGO?		
12:00 12:30	Prayer Break		
12:30 1:30	G20 Overview C20 Structure and the 2020 Timeline	KKF Team	 مؤسسة الملك خالد KING KHALID FOUNDATION
1:30 2:00	The Saudi G20 Structure Priority Selection Criteria	Dr. Reem AlFrayan, Senior Policy Advisor for Engagement Groups	 G20 Saudi Secretariat الامانة السعودية لمجموعة العشرين
2:00 3:15	Group Exercise: Priority Setting Group Reflection	KKF Team	 مؤسسة الملك خالد KING KHALID FOUNDATION
3:15 4:15	The 2030 SDGs and Saudi's Localization	Majid AlAsfour, SDG's Team at MEP	 وزارة التخطيط والتنمية Ministry of Planning & Economic Development
4:15 5:15	Lunch		



**2020**

# #متعافي - معكم - في - البيت



متعافي السرطان



صاحبة السمو الملكي الأميره  
د. أضاء بنت فهد آل سعود

نائب ثاني لرئيس الإتحاد  
العربي للتضامن  
الإجتماعي



د. عبدالرحمن الخراشي

رئيس مجلس إدارة  
جمعية الأخصائيين  
الاجتماعيين



أ. فهد العنزي

المدير التنفيذي  
لمتعافي السرطان

الثلاثاء  
٣ يونيو ٢٠٢٠ م  
٩ ذو القعدة ١٤٤١ هـ



أ. فواز العتيبي

مدير المشاريع  
بمؤسسة أحياءها



أ. إيمان الطريقي

المدير العام لمركز تجربة  
المريض بوزارة الصحة



د. هاني الهاشمي

مدير مركز الأورام  
بمستشفى الملك فهد  
التخصصي بالدمام

٤،٣ مساءً



zoom



تهدف المبادرة إلى تمكين متعافي السرطان وتطوير قدراته وتنمية مهاراته وتعزيز دوره في المجتمع وفق الأهداف الآتي

2 ملامسة واقع الاحتياج الحقيقي لمتعافي السرطان.

2

1 تمكين متعافي السرطان اجتماعياً وتعزيز دوره في المجتمع

1

4 التعرف على مواهب وهوايات متعافي السرطان والعمل على صقلها وتنميتها

4

3 تعزيز التواصل بين الجمعية ومتعافي السرطان

3

يتطلب نجاح تنفيذ المبادرة بشكل فاعل ومميز تحديد شامل ومتوازن للشراكات الرئيسية التي يجب على الجمعية عقدها والتركيز عليها في التنفيذ ومن أهم الشراكات الآتي:



## الخدمات المقدمة

التوعية على طرق الحياة  
بعد المرض

الدعم النفسي والاجتماعي

توعية الأسر بكيفية  
التعامل مع المتعافي

إبراز المواهب الفنية  
للمتعافي



متعافي السرطان

## قيمة الحياة..

فعلًا كُنْتُ فِي أَلَمِ نَفْسِي وَجَسَدِي  
لَكِنْ..!  
وَجَدْتُ بِهَا أَرْبَعَةَ أُمُورٍ:  
الْحَافِزُ، الدَّفْعُ، الشَّجَاعَةُ، الرَّسَالَةُ..  
فَعَرَفْتُ بِهَا: قِيَمَةَ الْحَيَاةِ.  
..المعتصم طرابزونى



#ضيف . الخميس

يُدير اللقاء الدكتور ه:  
لمياء البراهيم  
استشاري طب أسرة



٤ يونيو ٢٠٢٠ م  
١٣ شوال ١٤٤١ هـ  
٨ مساءً  
zoom  
@motaafi

#متعافي معكم في البيت

## زيارة المرضى الكثرونيا

- قِصَصٌ وَتَجَارِبٌ مُلْهِمَةٌ لِمُتَعَايِ السَّرَطَانِ -



متعافي السرطان

#بالأمل نهزهم الألم



أ. عبدالرحمن العمر  
متعافي



أ. آية الحربي  
متعافيه



أ. بندر الفصام  
متعافي



أ. محمد الدوسري  
عضو مجلس إدارة متعافي  
متعافي



أ. ولاء بنت عبدالرحمن  
متعافيه

الأحد  
٢٨ يونيو ٢٠٢٠ م  
٧ ذو القعدة ١٤٤١ هـ



٨،٣ مساءً



zoom



#متعافي - معكم - في البيت



@motaafi

## مساهمة متعافي في تحسين إشراك وتمكين المريض

August 2020 – September 2020

### ختام مبادرة

#متعافي . معكم . في . البيت

6  
زيارات

عدد  
الزيارات الإلكترونية

11  
جلسات

عدد  
جلسات الدعم

7  
ضيوف

ضيف الخميس

145  
فرصة

عدد الفرص  
التطوعية

27  
طبيب ومختص  
واسثنائي في الأورام

اعداد الأطباء وخبراء  
في مجال الأورام

280  
ساعة

عدد الساعات  
التطوعية



متعافي السرطان  
#بالأمل\_نهضة\_الألم

متابع ومستفيد 11321

أعداد المستفيدين من مبادرة  
متعافي معكم في البيت

خلال فترة جائحة كورونا، عملت  
متعافي على ابتكار مبادرة لتستمر  
في العطاء باسم متعافي معكم في  
البيت ليكون التواصل مع  
المرضى مستمر في فترة الإغلاق  
الكامل



## CERTIFICATE OF ATTENDANCE



We hereby recognize that

**Mecciya Hadi Majrashi**

has attended The Civil Society Engagement Group (C20)  
Preparatory Bootcamp for Saudi Non-profits from September 8<sup>th</sup>  
until the 12<sup>th</sup>, 2019 at the King Khalid Foundation Headquarters in  
Riyadh, Saudi Arabia.

  
**Nouf bint Muhammed bin Abdullah Al Saud**  
CEO of the King Khalid Foundation



**SS:HA** الجمعية السعودية لإدارة الصحة  
**SPXC** النادي السعودي لتجربة المريض

**#متمحورة حولنا**  
 الأثنين 12 سبتمبر 2023 8:30 مساءً

**صوتك مصدر تحسين**  
 مسانحة تويتر

نحن نؤمن بأهمية آراء المرضى وأسرهم لتحسين الخدمات والبرامج في واحة في تحسين تجربة المرضى، نريد سماع آرائكم ونصحتكم ونسعدكم في الاجتماعات بحضوركم في أوقات الفراغ.

عبدالله بن الموسوي  
 مدير عام مركز تجربة المريض بوزارة الصحة

سالي بن بطيحي  
 مديرة إقليمية لخدمة عملاء جمعية بائسكي النوع الأول

مشاركة بائسكي النوع الأول

للتنظيم والتطوير

النادي السعودي لتجربة المريض  
 Saudi Patient Experience Club  
 @spxc.org.sa  
 @spxc

**SS:HA** الجمعية السعودية لإدارة الصحة  
**SPXC** النادي السعودي لتجربة المريض

**#تجربة المريض مسؤولية الجميع**

بمناسبة الأسبوع العالمي لتجربة المريض 2022م  
 يسرنا دعوتكم لحضور أمسية

من هاجس الخوف للإلهام

صاحبة السمو الملكي الأميرة د. أضواء بنت فهد آل سعود  
 محاربة للسرطان، المدير التنفيذي ورئيسة مجلس إدارة جمعية الصفاء الخيرية الاجتماعية

د. تركي الحميداني  
 مدير عام مركز تجربة المريض بوزارة الصحة

د. أطلال أبو سنند  
 استشارية طب الأورام وأورام الثدي، داتمة للمرضى وأسرهم، المانحة جائزة جاد لتفادي عن تجربة ناجحة لدعم الناجيات من السرطان

أ. نبات مجزني  
 قائد فريق عمل تجربة المريض في مستشفى سويهي ميد

بمناسبة  
 يسرنا دعو

ملاحظة:  
 توجد شهادات حضور

الأثنين 12 ابريل  
 10:00 - 11:00 م

على منصة Zoom

للتنظيم والتطوير

النادي السعودي لتجربة المريض  
 Saudi Patient Experience Club  
 @spxc.org.sa  
 @spxc

**SS:HA** الجمعية السعودية لإدارة الصحة  
**SPXC** النادي السعودي لتجربة المريض

**مؤتمر تجربة المريض السنوي الثالث**  
 ورشة عمل  
**شارك في تصميم رحلة المريض مع الشركاء**  
 (المرضى / مقدمو الرعاية الصحية)

البرنامج: 4-5 أكتوبر 2023  
 10:00 - 11:00 م

موقع الترخيب والتسجيل للمؤتمرات

1. تحليل الوضع الحالي لنظام الخدمة.  
 2. مراقبة رحلة المريض باستخدام منهجية الـ Lean.  
 3. مشاركة في تصميم رحلة المريض من خلال - صناعة القيمة.  
 4. أدوات الرذلة والتفافية.  
 5. تقييم رحلة المريض لتصميم الخدمة المتكاملة.

د. نبات مجزني  
 رئيس النادي السعودي لتجربة المريض

د. نبات مجزني  
 مديرة إقليمية لخدمة عملاء جمعية بائسكي النوع الأول

مشاركة بائسكي النوع الأول

للتنظيم والتطوير

النادي السعودي لتجربة المريض  
 Saudi Patient Experience Club  
 @spxc.org.sa  
 @spxc

## Invitation | "Building Bridges for Global Health - The Impact & Potential of Saudi Arabia's Third Sector"

Inbox x

K

King Khalid Foundation Research <res@kkf.org.sa>  
to px@ssha.org.sa, me

Thu, Oct 19, 2023, 10:45 AM

Ms. Mecciya Majrashi

Saudi Patient Experience Club  
Board Member- Motaafi Association

We are pleased to invite you to attend our upcoming development dialogue "**Building Bridges for Global Health - The Impact & Potential of Saudi Arabia's Third Sector**", on Tuesday the 24th of October at the King Khalid Foundation headquarter.

This dialogue is designed by [Globesight](#) in collaboration with King Khalid Foundation ([KKF](#)). It aims to discuss the impact of the Kingdom's humanitarian assistance and philanthropy on global health initiatives, discuss the Kingdom's strategic priorities in global health and consider how they align with the international health agenda.

This dialogue will encourage further collaboration between stakeholders from the non-profit and public sectors, and provide the space to learn and share insights as well as best practices for intervention in global health.

Please find here under the agenda of the dialogue:

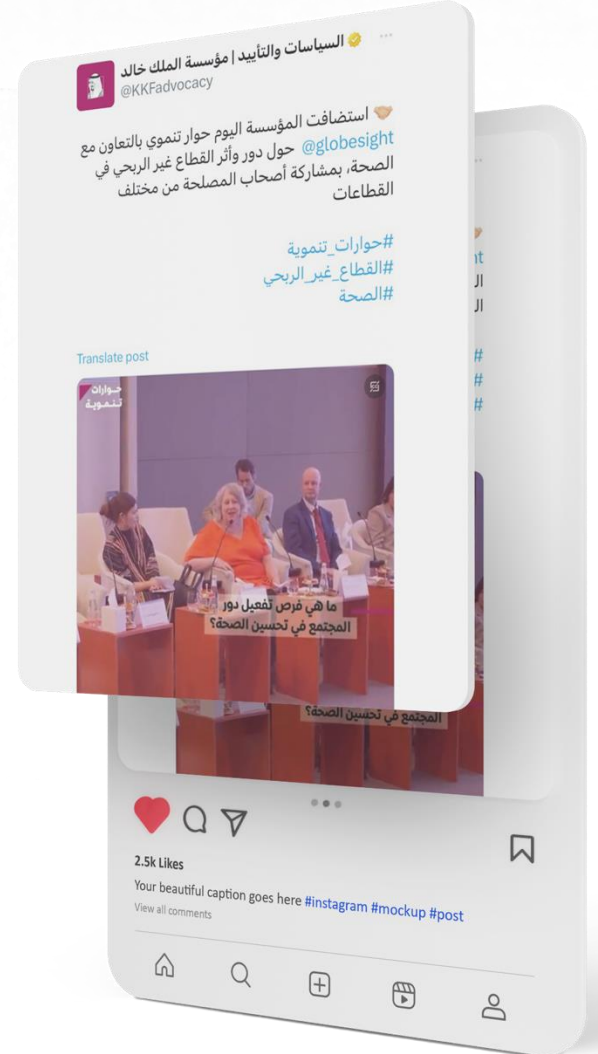
- o 1:00 pm Welcome Remarks - Princess Nouf bint Muhammad
- o 1:05 pm Introduction and moderated Discussion - Globesight
- o 1:40 pm Open discussion
- o 2:25pm Wrap-up and thank-you – King Khalid Foundation and Globesight

Kindly note that the dialogue will be held in English, as it will bring together global NGOs with local NGOs from the health and wellbeing sectors.

Kindly do not hesitate to contact us if you have any questions or concerns. Phone number and WhatsApp: +966554664300

For RSVP  
٤٥٨ ٤٢٧٦

للمزيد من التفاصيل يرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء عبر الهاتف أو الواتساب: +966554664300



## توسيع دائرة الأثر

٢٠٢٠م  
حملات توعوية مختلفة



٢٠٢١م  
الترشيح كعضو مجلس إدارة متعافي



٢٠٢٣م  
مستشار لمنظمة تحالف المرضى العالمي



التعاطف :

أثر الرعاية الإنسانية على جودة الخدمات

الصحية

## مفهوم

- مجموعة من الخدمات المقدمة من قبل الفريق الطبي وتهدف إلى الوقاية من الأمراض وعلاج المرضى و تحسين الصحة العامة و تشمل جميع التدابير العلاجية و التشخيصية اللازمة للحفاظ على صحة الأفراد

## مكونات

- فحوصات طبية و روتينية ، عمليات جراحية و علاجات دوائية و خدمات تمريضية و رعاية يومية لمرضى بمختلف الاحتياجات و مراقبة الحالات بالإضافة إلى الخدمات النفسية و العقلية و العلاج الطبيعي

## أهمية

- تحسين الصحة و زيادة متوسط العمر المتوقع و تقليل معدلات الامراض المزمنة
- تعزيز الإنتاجية الاقتصادية من خلال ضمان صحة القوى العاملة

# التعاطف في الرعاية الصحية

- تعزيز الشعور بالراحة والأمان
- تحسين التزام المرضى بخطط العلاج
- تقليل مخاطر الاكتئاب المرتبطة

التأثير النفسي على المرضى



- الدعم النفسي و العاطفي من خلال التواصل الفعال

دور التعاطف في الرعاية الصحية



- القدرة على فهم شعور الآخرين والاستجابة له بعناية واهتمام وهو مزيج من الفهم العاطفي والمعرفة الشخصية

مفهوم التعاطف



تفاعل مجتمعي

سلوك معرفي

الوعي العاطفي

# جودة الرعاية الصحية

- استبيانات
- مؤشرات
- الالتزام والمراقبة
- التأكد من المحافظة على مستويات عالية من الجودة

تقييم جودة  
الرعاية



- سلامة المرضى وتقليل الأخطاء و المخاطر المرتبطة بالرعاية.
- فعالية العلاج
- راحة المرضى بتوفير بيئة مناسبة

معايير الجودة

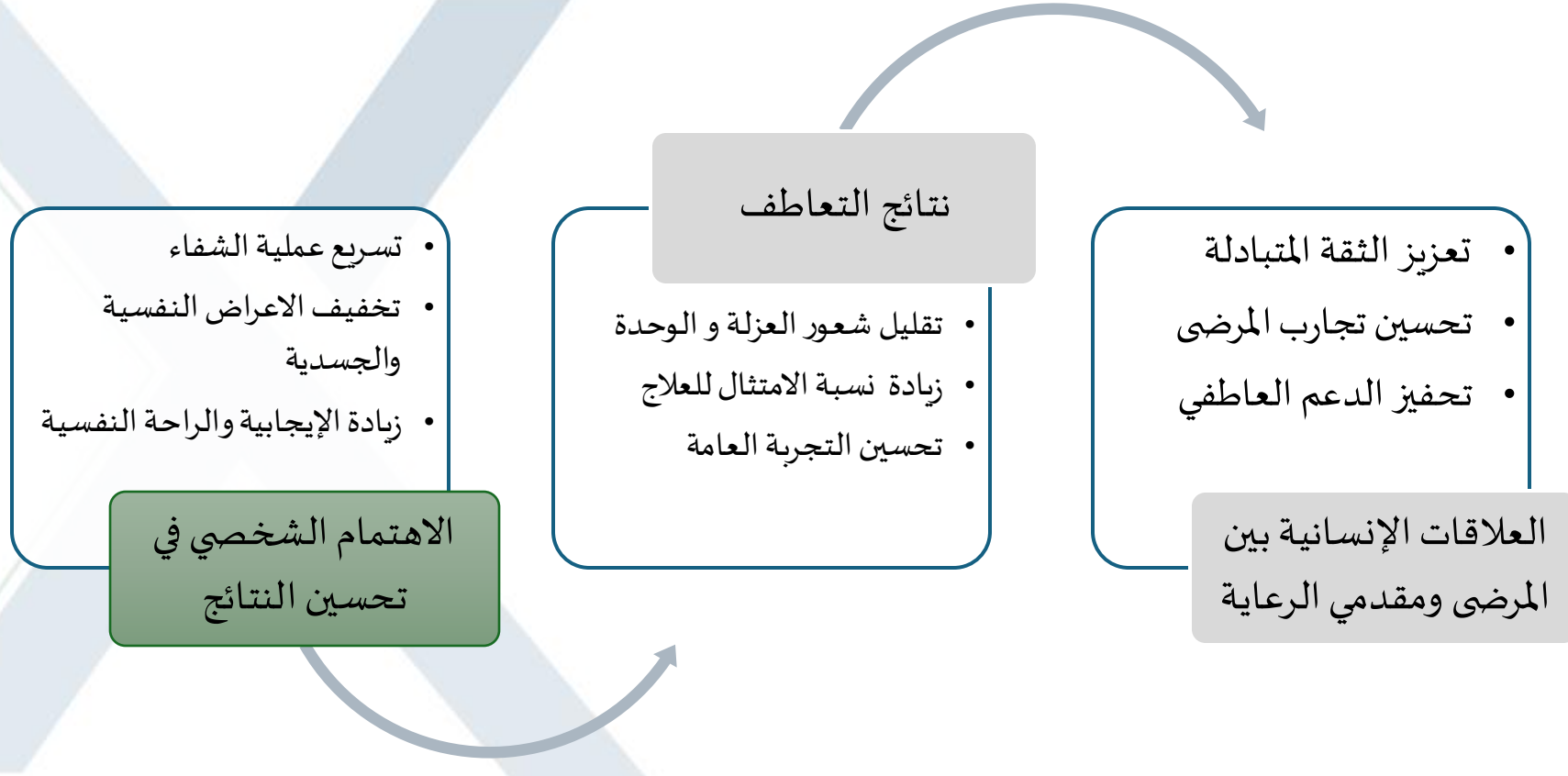


- تقديم خدمات صحية فعالة وفق المعايير المعترف بها محلياً ودولياً
- ضمان السلامة و الأمان
- تحقيق النتائج المرجوة بأقل تكاليف ممكنه

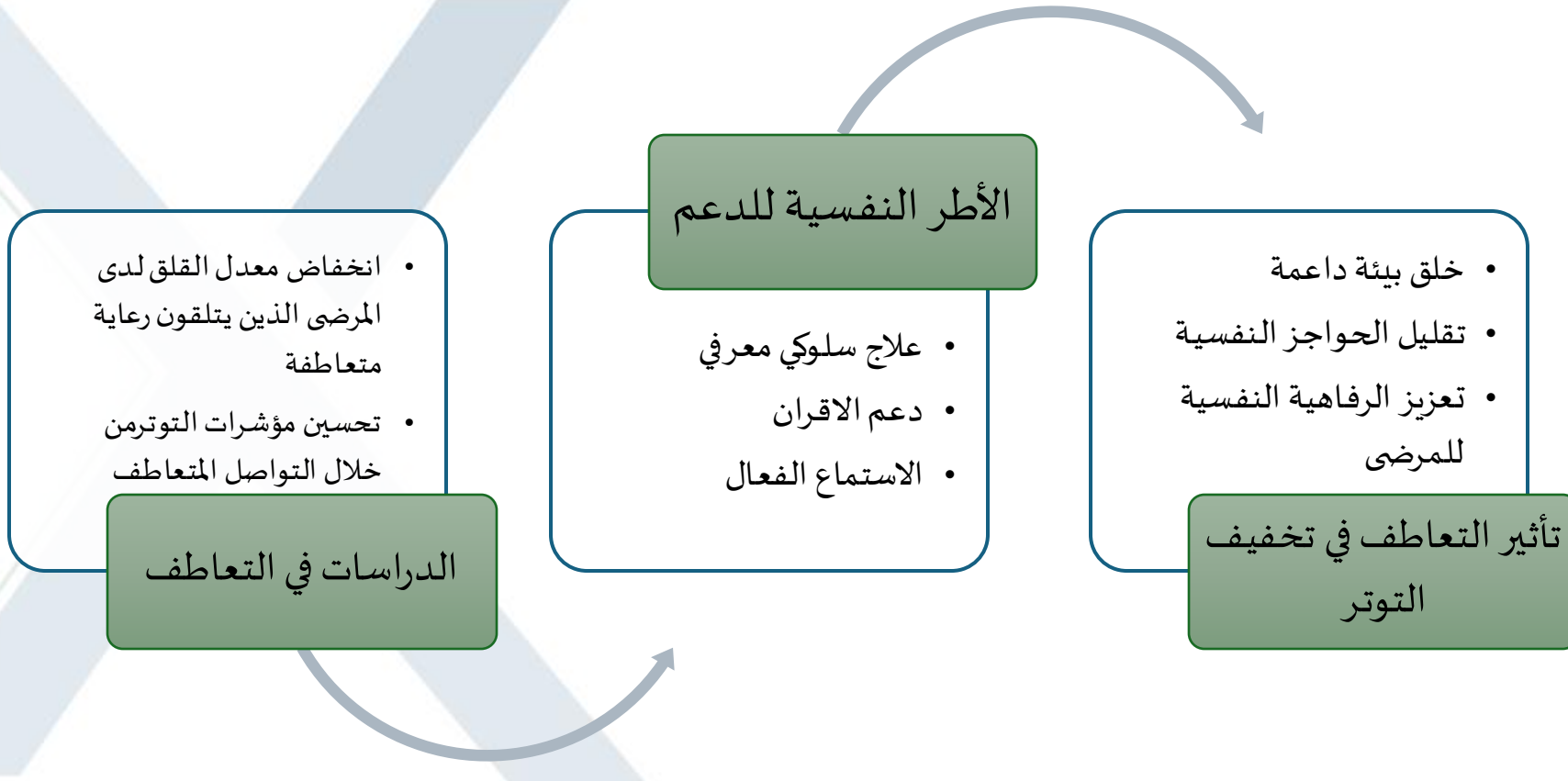
مفهوم الجودة في  
الرعاية



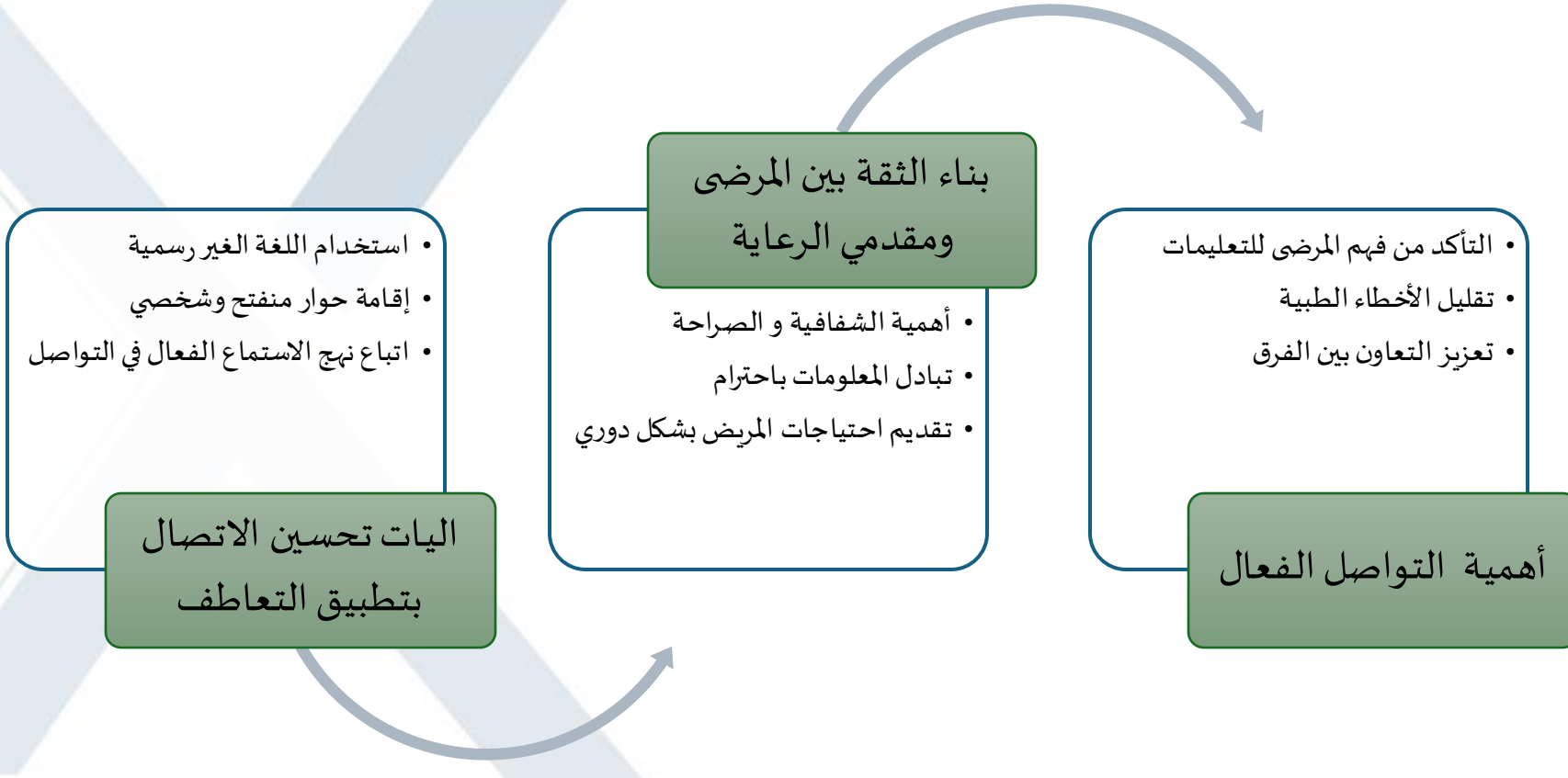
# العلاقات الإنسانية في الرعاية الصحية



## تقليل مستويات التوتر والقلق



## تعزيز التفاهم والاتصال



وزارة الصحة  
Ministry of Health

# دراسة استقصائية عن تمكين المرضى في المملكة إدارة التغيير السلوكي (ندج)، مكتب مساعد الوزير


المقدمة: 

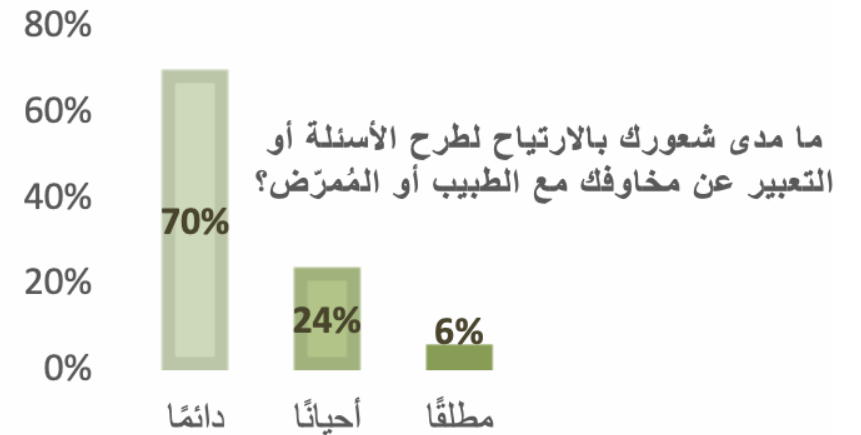
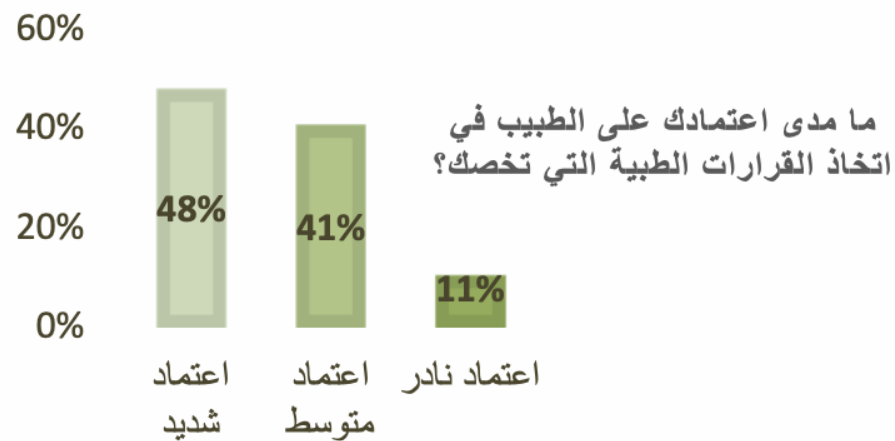
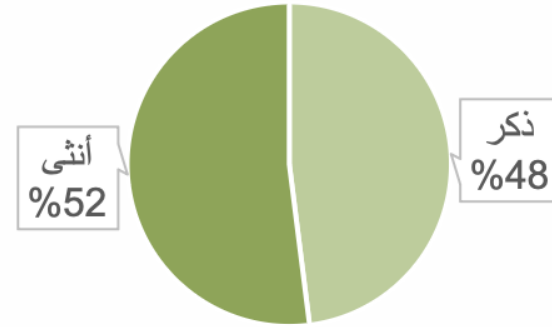
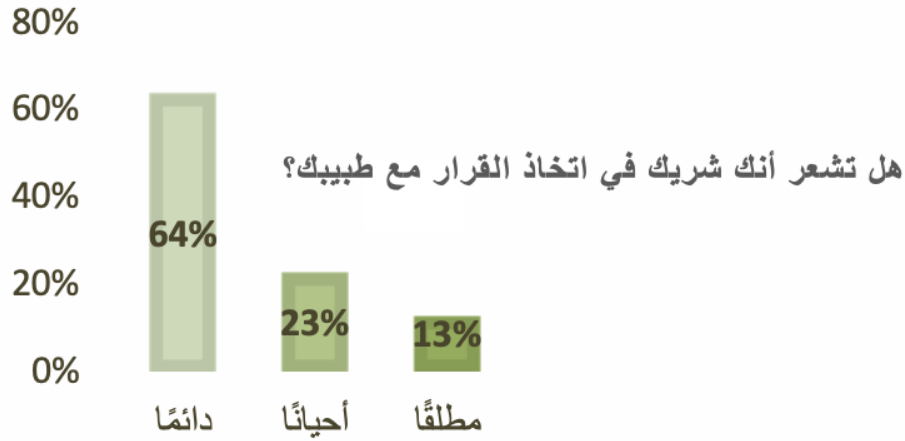
يشير تمكين المرضى إلى الدرجة التي يتمتع بها الأفراد بالقدرة على المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات مع الطاقم الطبي لتحسين صحتهم وعلاجهم.

الغرض: 

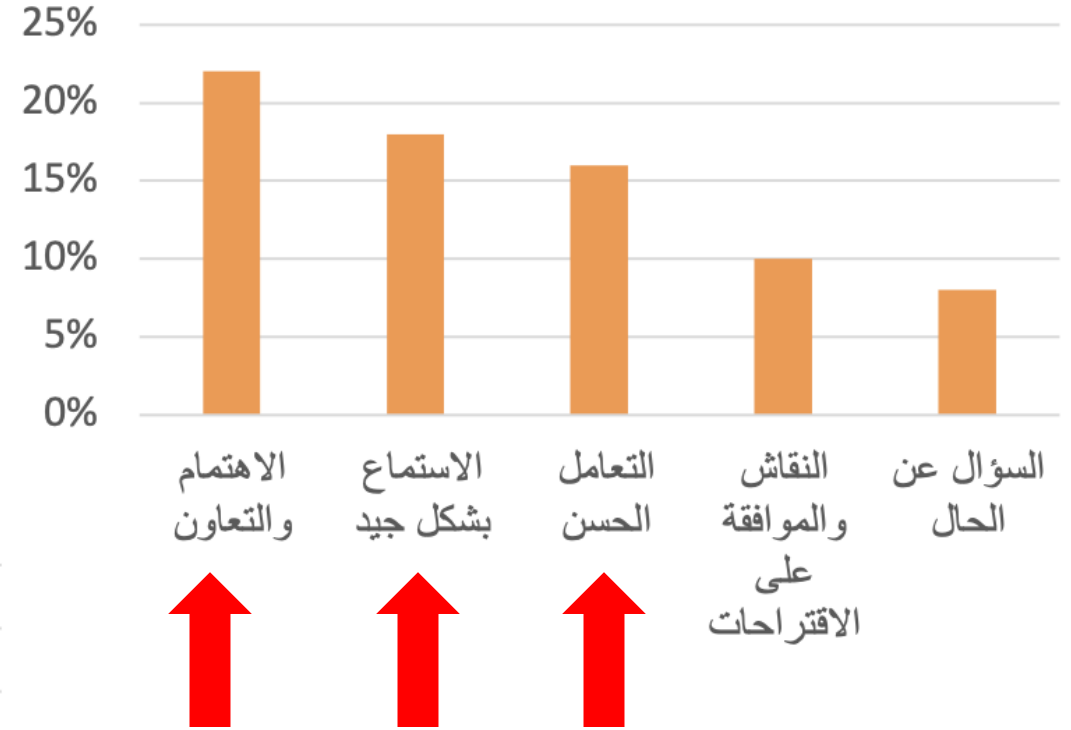
فهم تجربة المريض وعلاقته مع الطاقم الطبي، وذلك لتعزيز التواصل الفعال وتحسين المخرجات الصحية.

المنهجية:

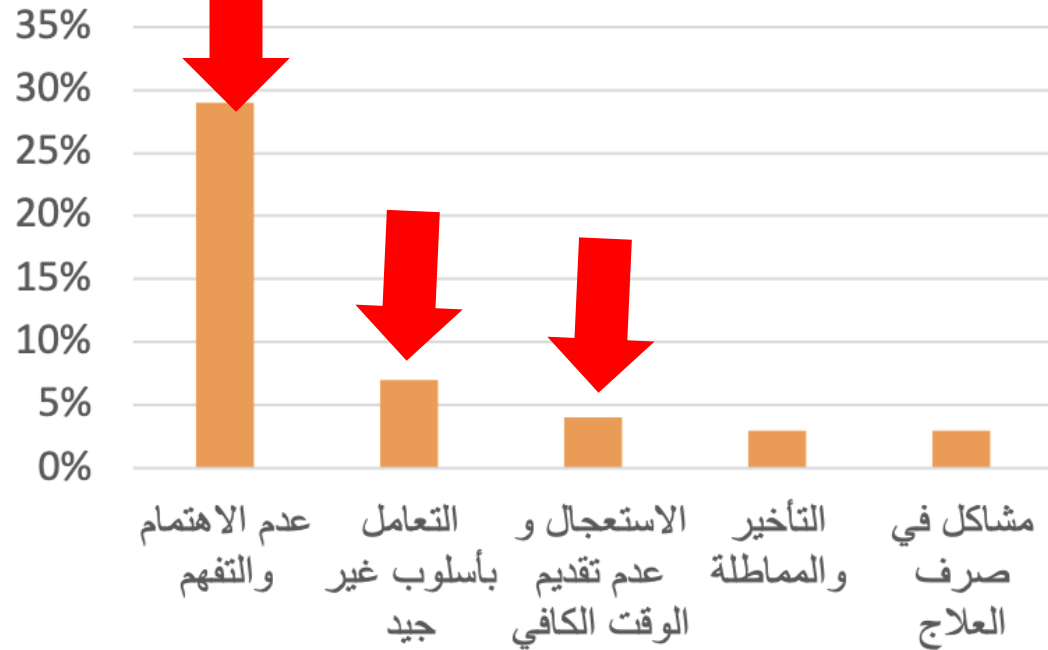
مكالمات هاتفية عشوائية مع 260 شخص من مختلف مناطق المملكة، وذلك عبر مركز اتصال وزارة الصحة 937. 



ما هي سلوكيات الطبيب التي قد **تسعدك** وتشعر بأن  
 لك صوت وأثر في خطة علاجك؟



ما هي سلوكيات الطبيب التي قد **تزعجك** وتشعرك  
 بأن ليس لك صوت في خطة علاجك؟



## التوصيات :

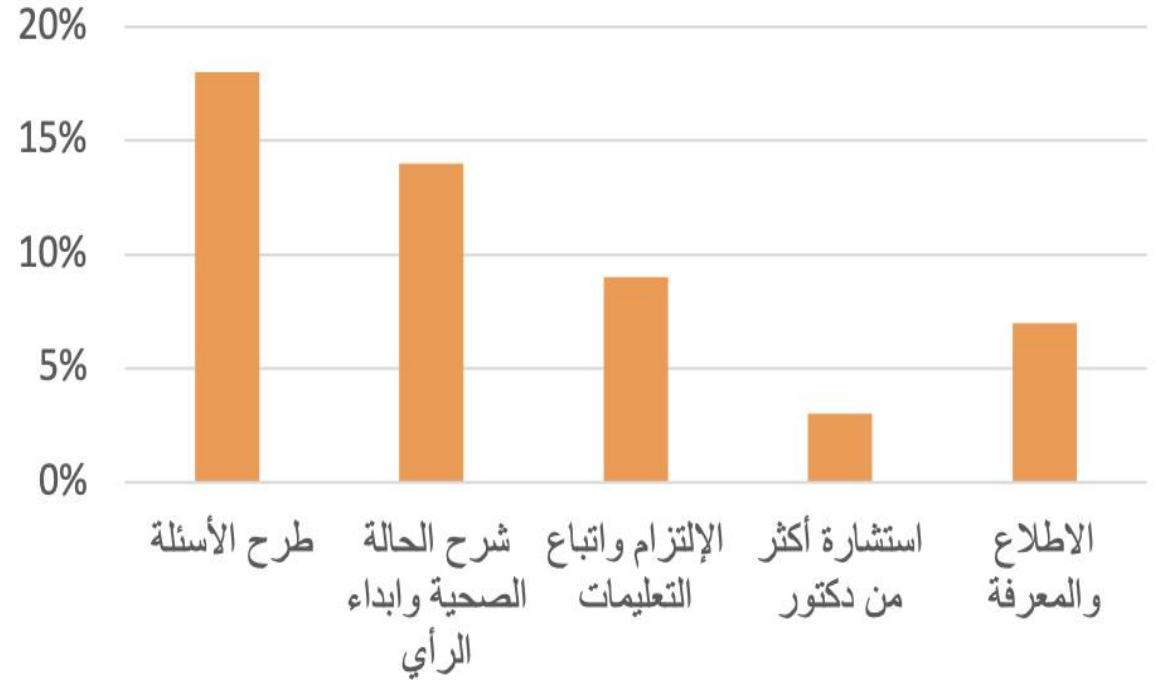


١- تقريبًا نصف المرضى يعتمدون على الطبيب اعتمادًا كليًا في عملية اتخاذ القرار. المزيد من التمكين والتثقيف والتوعية الصحية للمرضى قد تخفف من هذه الاعتمادية. تحسين عملية صنع القرار لدى المريض من شأنها تحسين العملية التواصلية مع الطبيب، وبالتالي تحسين المخرجات الصحية.

٢- ينبغي رفع مستوى المهارات الناعمة لدى الأطباء مثل الاستماع والانتباه والتعاطف ومراعاة الآخرين في الخطاب. قد تُقدّم هذه المهارات خلال فترة الدراسة أو من خلال ساعات التدريب المستمر. فتمكين المرضى يجب أن يسير مع تدريب الأطباء في عملية تكاملية.

٣- ينبغي النظر في بيئة ونظام وسياسات المنشأة الصحية لرفع تمكين المرضى. فعلى سبيل المثال، قد يكون الطاقم الطبي تحت ضغوطات كبيرة بسبب أعداد المراجعين، مما يؤثر على اهتمامهم واستماعهم وانتباههم. مثل هذه التغييرات قد تكون الأكثر أثرًا في عملية تمكين المرضى.

ما هي السلوكيات التي تقوم بها لتفعيل دورك كشريك في اتخاذ القرار فيما يخص حالتك الصحية وتشعرك بأن لك صوت وأثر في خطة علاجك؟



إدارة التغيير السلوكي (ندج)

# تطبيقات عملية للرعاية الإنسانية في المرافق الصحية

# برامج تدريب العاملين

3

أمثلة من برامج تدريب  
فعالة

كليفلاند

ستانفورد

منظمة الصحة العالمية

2

محتوى برامج التدريب  
على التعاطف

أساليب تعزيز الوعي الذاتي  
والتفهم المختلف

تقنيات الاستماع الفعال

تمارين تعاطف حقيقية لمواقف  
صعبة

1

الغاية من برامج  
التدريب

تعزيز مهارات التواصل بين  
العاملين

تحسين جودة الرعاية

تقليل التوتر و الاحتراق الوظيفي

slido

Please download and install the  
Slido app on all computers you use



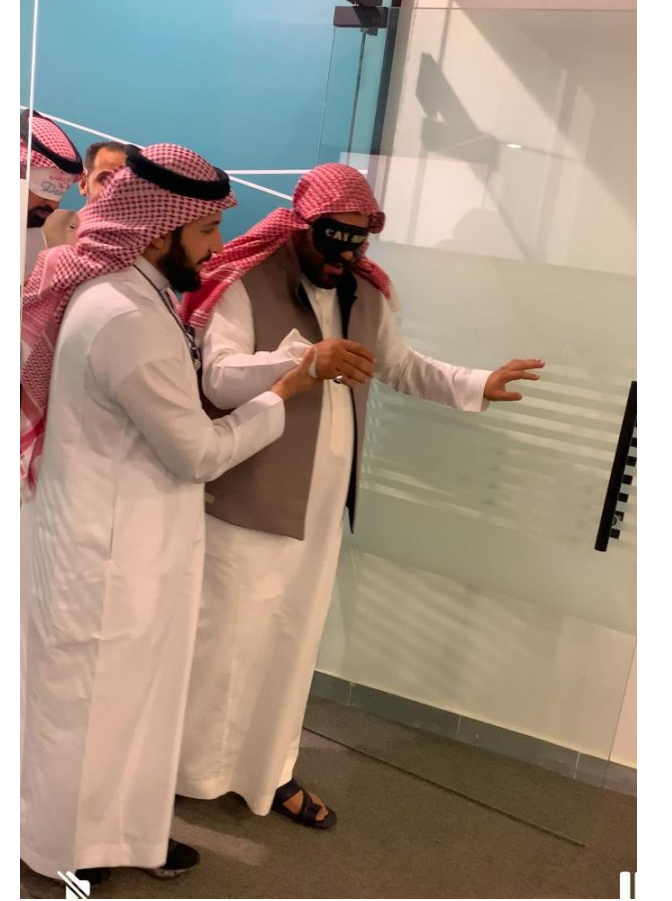
ماهي منهجيات التدريب لتحسين مهارة التعاطف  
لدى مقدمي الخدمات ؟

① Start presenting to display the poll results on this slide.

- جلسات التوجيه والارشاد للمجموعات من قبل خبراء
- التصميم المشترك مع المستفيدين
- جلسات فردية مخصصة حسب مجال الخدمة
- الملاحظة والمراقبة المستمرة
- المناقشات في الاجتماع الصباحي او الأسبوعي
- المحاضرات
- تبادل الأدوار

# ورشة تدريب لمقدمي الرعاية في مراكز التأهيل – وزارة الموارد البشرية

٣ ديسمبر ٢٠٢٤ م



# ورشة تدريب لمقدمي الرعاية في مراكز التأهيل - وزارة الموارد البشرية ٣ ديسمبر ٢٠٢٤ م





Join at  
**slido.com**  
**#4112 492**

Active poll

25

ماذا يشعر المريض في هذا الموقف؟





Join at  
**slido.com**  
**#4112 492**

Active poll

19

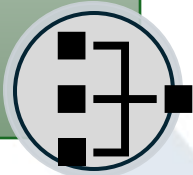
ماذا يشعر مقدم الرعاية ( الطبيب - الممرض - مساعد فني ... الخ )



# دمج التعاطف في إجراءات العمل اليومية

- تخصيص وقت للاستماع لمشاكل  
المستفيدين والتفاعل معها
- تقديم جلسات دورية لإعادة  
تقييم وتحديث الممارسات  
العاطفية

نماذج لتطبيق  
الإجراءات اليومية



- استخدام استبيانات رضا  
المستفيدين
- تقييمات دورية لأداء العاملين في  
التعاطف
- توفير تغذية راجعة

قياس و تعزيز  
التواصل الإيجابي



- تطوير سياسات وتشريعات تدعم  
الممارسات المتعاطفة
- تقديم دعم نفسي دوري للعاملين
- تحفيز الممارسات التي تركز على تقديم  
رعاية شاملة

إجراءات تهدف  
لتعزيز التعاطف





# المعايير السعودية

لرعاية الصحية المرتكزة على الإنسان  
Saudi Standards for Human-Centered Care

دليل إرشادي

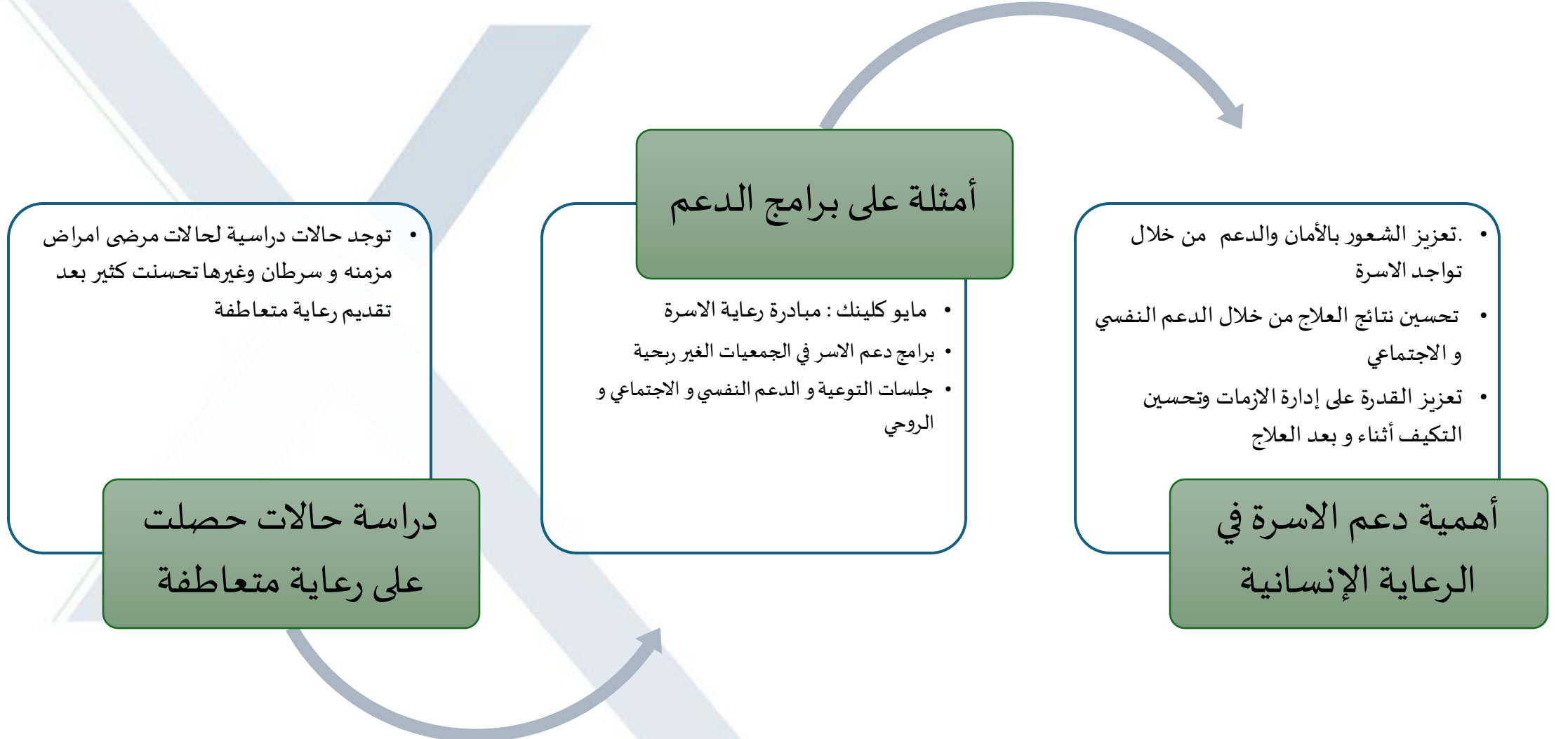
## إحسان

- إ** ابتسم، الق التحية وعرف بنفسك  
Smile, greet the patient and introduce yourself
- ح** حدث المريض باهتمام و اظهر تعاطفك  
Pay attention to the patient and show empathy
- س** ساعد المريض على فهم الإجراء ومدة الانتظار  
Explain the procedure and the waiting period
- أ** أجب على أسئلة المريض  
Answer the patient's questions
- ن** ناقش المريض بالخطوة التالية واشكره على انتظاره  
Discuss next step with the patient and thank him for waiting

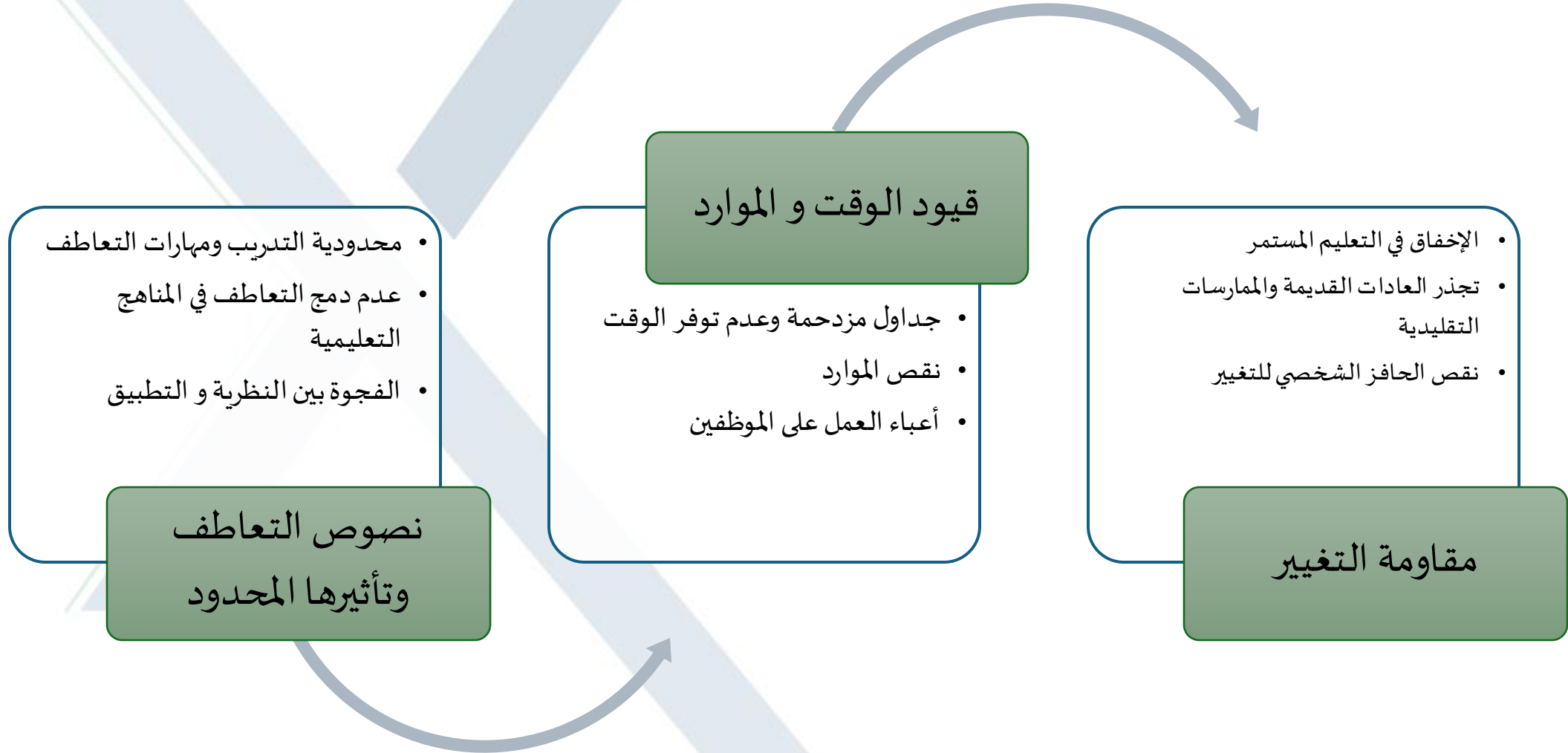
مركز اتصال الموظفين  
920009080

مركز تجربة المريض

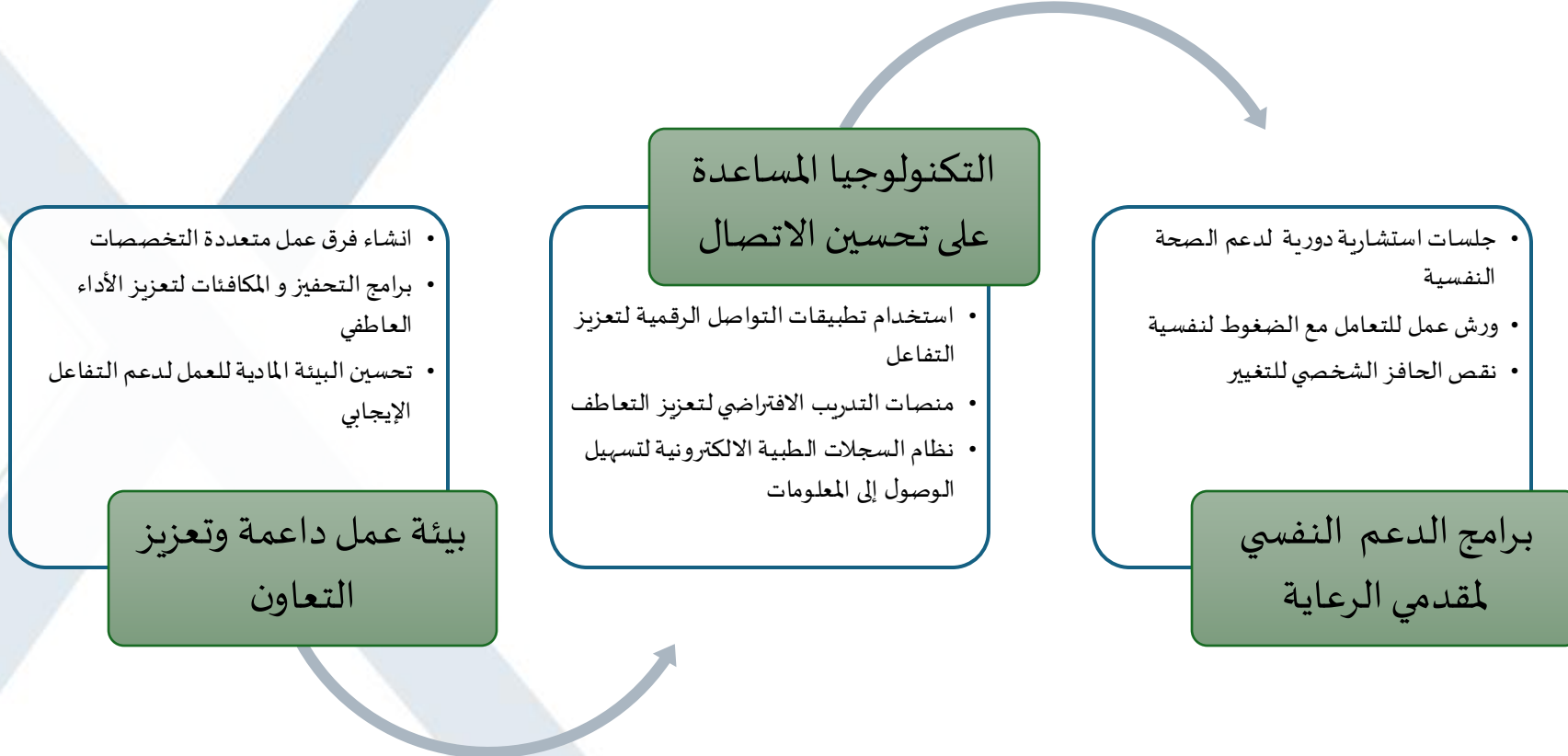
# برامج دعم المرضى وأسرهم



# التحديات والحلول في تحسين جودة الرعاية الصحية



# الحلول في تحسين التعاطف





## جائزة التميز في تجربة المريض لعام 2021م

### في جميع المسارات

تم الانتهاء من الفرز الأولي للمشاركين المتميزين في الدورة الثالثة من جائزة إحسان في نطاقات تحسين تجربة المريض في القطاع الحكومي والخاص من قبل لجنة التحكيم الداخلية بمرکز تجربة المريض بديوان الوزارة.

يتم حالياً العمل لعرض المشاركات على لجنة التحكيم الخارجية.

سوف يتم الإعلان عن الجهات الخارجية المشاركة في التحكيم لاحقاً.



قدرتك على الإنجاز تتضاعف عندما تكون في حالة نفسية جيدة.

إذا احتجت استشارة لا تتردد بالتواصل مع

عيادات جودة الحياة الوظيفية

### تذكر

أن الاستقرار النفسي ليس رفاهية بل ضرورة لاستمرار إبداعك وتفوقك.

اضغط هنا



## برنامج ورشة عمل تحالف جمعيات السرطان في المملكة

الإثنين 31 أكتوبر 2022

مقر مؤسسة الملك خالد الخيرية (الرياض)

الإستقبال	9:30 - 9:00
بداية الورشة	9:35 - 9:30
كلمة سمو رئيس مجلس إدارة جمعية زهرة صاحبة السمو الملكي الأميرة هيفاء الفيصل	9:40 - 9:35
كلمة رئيس المجلس التخصصي للجمعيات الصحية د. طلعت الوزنة	9:50 - 9:45
كلمة مدير الوحدة الإستراتيجية للمنظمات الصحية غير الربحية أ. عبدالمجيد الزهراني	10:00 - 9:55
كلمة مدير عام شركة MSD - الراعي الرسمي لورشة التحالف - أ. عبدالله نبيل	10:10 - 10:05
إستعراض لائحة التحالفات في المجلس التخصصي للجمعيات الصحية أ. خليل العصيد	10:30 - 10:10
خدمات جمعيات السرطان في المملكة + التحديات التي يواجهها المرضى أ. هنادي العوذة	11:00 - 10:30
مناقشة عامة د. علي الزهراني	11:45 - 11:00
إستراحة صلاة الظهر و الضيافة	12:15 - 11:45
ورشة عمل لتحديد الأهداف الإستراتيجية (أهداف تحالف جمعيات السرطان) المستشار ماجد العوشن	2:45 - 12:15
توضيح مرحلة ما بعد الورشة المستشار ماجد العوشن	3:00 - 2:45
إنهاء البرنامج + الفداء	4:00 - 3:00

# السياسات والإجراءات المؤثرة

## المعايير المحلية و الدولية

- الالتزام بالمعايير الصحية العالمية
- تكييف التوجهات الدولية بما يتوافق مع السياق المحلي
- تقييم الأداء بناء على المعايير

## الإجراءات المؤسسية لتعزيز الجودة

- تطبيق أنظمة التغذية الراجعة المستمرة
- برامج الاعتماد والجودة لتحسين الخدمات
- تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للجودة والتعاطف

## وضع السياسات الداعمة لرعاية الإنسانية

- صياغة مؤشرات قياس أداء التعاطف
- تطوير مبادرات تدعم التواصل الفعال
- مراجعة السياسات لتشمل جوانب الرعاية الشمولية

## جدول المخالفات السلوكية لمقدمي الخدمات الصحية

العقوبة المقررة	نوع المخالفة		الكادر		مستوى الخطورة					مثال	السلوك	التصنيف			
			إداري	طبي	(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)										
	مهنية	مدنية			تشغيلي	مدنية	تشغيلي	١	٢				٣	٤	٥
	إدارية	مهنية	مدنية	تشغيلي	مدنية	تشغيلي	١	٢	٣				٤	٥	
العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة، وهي: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرضى لهم.		●			●	●		●					*المريض يطلب من الفريق الطبي تفاصيل عن حالته الصحية ويتم تجاهل طلبه. * المريض يحاول شرح مخاوفه ولايتم الاستجابة لها.	تجاهل فريق العمل الطبي سؤال المريض أو مخاوفه.	تجاهل

# النتائج و التوصيات المستقبلية

# تأثير الرعاية الإنسانية على جودة الخدمات

## التحليلات الإحصائية المرتبطة

- تحليل بيانات المرضى و  
آثار الرعاية الإنسانية
- إحصاءات مقارنة بين  
تقديم الرعاية  
التقليدية والرعاية  
الإنسانية
- استخدام النماذج  
الإحصائية

## نتائج جودة العلاج والشفاء

- معدلات الشفاء وتعافي  
المرضى بسرعة أكبر
- انخفاض حالات إعادة  
الدخول إلى المستشفى
- تحسن في النتائج بناء  
التقييمات الطبية

## مؤشر الرضا لدى المرضى

- تقرير تجربة المرضى  
ومؤشرات الرضا
- نتائج تجربة المرضى
- مقارنة مستويات الرضا  
قبل وبعد تطبيق  
الرعاية المتعاطفة

# التوصيات لمستقبل الرعاية الصحية

## تعزير البحث في مجال الرعاية الإنسانية

- دعم مشاريع البحث المستقبلية في مجال الرعاية الإنسانية
- تشجيع نشر الدراسات في المجالات العلمية
- إقامة مؤتمرات وندوات لمشاركة الأبحاث و النتائج

## تطوير استراتيجيات التعليم المستمر

- برامج تدريبية مكثفة لمقدمي الرعاية
- ورش عمل منتظمة لتحسين التعامل الإنساني

## استراتيجيات التوعية بأهمية التعاطف

- حملات توعية موجهة للمجتمع
- برامج توعية للمرضى فوائد الرعاية الإنسانية
- مبادرات لتعزيز قيمة التعاطف في مجتمعات الرعاية الصحية



The first question I asked my Doctor

شكراً

SPXC  
النادي السعودي لتجربة المريض  
Saudi Patient Experience Club

 PX@ssha.org.sa

 @SaudiPXC

 @SaudiPXC