تقرير زيارة رصدية

مركز صحي الأميرة بسمة الشامل / منطقة المهاجرين محافظة العاصمة عمّان

تاريخ الزيارة الرصدية: يوم الأحد، الموافق ٢٥ آب ٢٠١٩م

الهدف من الزيارة: الوقوف على واقع الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية المقدمة للمواطنين في المركز.

فريق الزيارة: أ. محمد الحلو، أ. منى أبو سل.

التعريف بالمركز:

يُعد مركز صحي الأميرة بسمة الشامل أحد المراكز الصحية الشاملة في محافظة العاصمة عمان، وقد تم افتتاحه في عام ١٩٨٨م بعد أن تم تحويله من مركز صحي أولي إلى مركز صحي شامل، نظراً لحاجة المنطقة لتوسيع خدماته، ولتسهيل وصول الخدمات الصحية للمراجعين، إضافة لتلبية الطلب المستمر للخدمات الصحية ذات الجودة العالية.

ويقع مركز الأميرة بسمة الصحي الشامل في قلب العاصمة عمّان، وفي منطقة مأهولة بالسكان. على أرض مساحتها (١،٥) دونم تقريباً، فيما تبلغ مساحة البناء المشغولة منها للمركز نحو (٣٠٠٠) متر مربع تقريباً، ويخدم المركز الصحي أهالي منطقة: المهاجرين، وعبدون، والجبل الأخضر، وجبل الزهور، وجبل النظيف، وحي نزال، والذراع، وبدر، والعودة، والسرور وقسم كبير من منطقة جبل عمان، كما يستقبل المركز الحالات المرضية المحولة من المراكز الصحية الأولية في هذه المناطق، والبالغ عددها (١٠) مراكز أولية.

ويتألف المركز الصحي من مبنى رئيس واحد، يتكون من ثلاثة طوابق؛ إذ يحتوي **الطابق الأرضي** منه على: السجل الطبي، وقسم الإسعاف والطوارئ، وقسم الأشعة، والصيدلية، وعيادات الأمومة والطفولة، بالإضافة الى قسم المحاسبة. فيما يحتوي **الطابق الأول** على: الإدارة، والديوان. وعيادات الاسرة،

وعيـادة الأطفـال، وقاعـة للاجتماعـات والتـدريب، ويحتـوي **الطـابق الثـاني** علـى: عيـادات طـب الأسـنان العـام والاختصـاص، ومختبـر الأسـنان، وعيـادات الطـب العـام، والمختبـر، وعيـادة النسـائية والتوليـد، وعيـادة الباطني.

وقـد شـهد المركـز منـذ افتتاحـه توسـعةً واحـدةً فقـط كانـت للطـابق الثـاني فـي عـام ٢٠٠٩م، بالإضـافة الـى تحديث قسم الأمومة والطفولة مطلع عام ٢٠١٨م بمنحة من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية .

كمـا شـهد المركـز مطلـع عـام ٢٠١٨م المباشـرة فـي تطبيـق **برنـامج الـربط الإلكترونـي (حكـيم)**، والـذي كـان الهـدف منـه أن يـنعكس ذلـك إيجابـاً علـى واقـع الخـدمات المقدمـة للمرضـى والمـراجعين، مـن حيـث تـوفير الجهـد والوقـت علـيهم وعلـى الأطبـاء، وكـذلك فـي اختصـار الوقـت لمعرفـة نتـائج الفحوصـات المخبريـة، وغيـر المخبريـة التـي سـتجرى سـواء داخـل المركـز أو فـي غيـره مـن المراكـز والمستشـفيات الحكوميـة. وهنـا أكـد مـدير المركـز الـدكتور سـلطان الطراونـة أن البرنـامج جـاء لتطـوير الخـدمات العلاجيـة المقدمـة للمرضى بعد استكمال التجهيزات التدريبية والفنية والحاسوبية اللازمة.

إلا أن العـاملين فـي المركـز اشـتكوا مـن عـدم تحـديث البرنـامج باسـتمرار، وانقطـاع الاتصـال بالبرنـامج وتعطلـه أحيانـاً، وعـدم الـتمكن مـن ترحيـل بعـض الفحوصـات الكيميائيـة إلـى البرنـامج، مـا يترتـب عليـه إدخالهـا يـدويا إلـى البرنـامج ومـن ثـم تـأخير تسـليم النتـائج للمرضـى إلـى اليـوم التـالي، وعـدم وجـود مؤشـر ينبـه لانتهـاء بعـض أصـناف الـدواء، بالإضـافة إلـى أن الأعطـال التـي تحـدث لماكنـة طباعـة (الجـبلات) الخاصـة بتسـعيرة الأدويـة والتـي تتوقـف أحيانـا عـن الطباعـة نتيجـة لزيـادة ضـغط العمـل عليهـا فانـه يحسـب علـى المـريض حصـوله علـى الـدواء رغـم عـدم حصـوله عليـه فعليـاً، مـا يـنعكس سـلباً علـى واقـع الخـدمات المقدمـة للمرضـى والمـراجعين. كمـا أن عـدم تسـجيل جميـع الإجـراءات الطبيـة التـي يـتم إجرائهـا للمرضى قد يفقد البرنامج غايته.

مـن جهـة أخـرى فـان المركـز يفتقـر لآليـة الكترونيـة لتنظـيم دور المرضـى والمـراجعين، إذ يـتم ذلـك بشـكل يـدوي حسـب سـاعة الوصـول الـى موقـع الخدمـة، بالإضـافة إلـى افتقـاره إلـى مكبـر للصـوت للنـداء علـى المراجعين لقسم الصيدلية خاصة في أوقات الاكتظاظ.

ويعمل المركز على التنسيق والتعاون مع المستشفيات الأخرى إذ يتم تحويل بعض الحالات المرضية التي تحتاج إلى متابعة من قبل الأطباء إلى عيادات الاختصاص في مستشفى البشير، ومستشفى الأمير حمزة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: الحالات الطارئة، وحالات مرضى الضغط الشرياني العالي، والحالات التي تحتاج إلى جراحة، وحالات المسالك البولية، والقسطرة، وجراحة الدماغ والأعصاب، والغدد، والأورام، وحالات الولادة، وحالات فقر الدم، وحالات الكسور، وأي حالات مرضية أخرى تحتاج إلى إجراء الفحوصات من قبل أطباء الاختصاص.

وقد لاحظ الفريق الزائر عدم توفر احصائيات لدى المركز الصحي بعدد الحالات التي يتم تحويلها إلى المستشفيات، نظراً لعدم توفر قسم خاص لمتابعة الحالات المحولة، ومن الجدير بالذكر ان التحويلات تتم من خلال الطبيب مباشرة ودون توثيقها من قبل الطبيب عبر برنامج حكيم.

كما أشار الدكتور سلطان إلى أن المركز الصحي يعاني من نقص في بعض الكوادر الطبية والتمريضية العاملة فيه، بالتالي فهو بحاجة الى طبيب جراحة، طبيب عيون، وطبيب أنف واذن وحنجرة وطبيب نفسية بالإضافة الى طبيب جلدية وعظام، ونتيجة لنقص بعض الكوادر البشرية يضطر بعض الموظفين للتغطية في وظائف أخرى غير وظائفهم، كأن تعمل إحدى الممرضات في قسم السجل أو المحاسبة لتغطية النقص، بالإضافة الى حاجتهم الى ممرضين ذكور لمراعاة الخصوصية لدى المراجعين من المرضى (الذكور)، وحاجتهم إلى فني أشعة، وأضاف أن المركز بأمس الحاجة لتوسعة كل من قسم الصيدلية والأشعة والإسعاف والطوارئ، والسجل الطبي، وقاعات الاستقبال والانتظار.

ويبلغ عدد الكوادر الطبية والإدارية العاملة في المركز (٦٠) فني ومهني، منهم (١٧) طبيب وطبيبة، وصيدلي و(٦) مساعدي صيدلي، ومساعدة فني أشعة، وقابلتين، و(٤) ممرضات قانونيات، و(٧) ممرضات مشاركات، وفني مختبر، و(٤) مساعدي فني مختبر، و(١٧) كادر إداري. من حملة شهادة البكالوريوس والدبلوم والثانوية العامة. وهم حاصلون على التدريب اللازم كما يتم اعطائهم دورات تدريبية لتطوير مستواهم وادائهم الوظيفي من قبل مديرية صحة العاصمة والمركز الصحي.

ويعتبر المركز الصحي من المراكز الصحية التعليمية، إذ يعمل على استقبال الطلبة المتدربين في مجال طب الأسرة والاسنان، بالإضافة إلى طلبة التمريض من الجامعة الأردنية والجامعة الهاشمية وجامعة الزيتونة الذين يعملون على المساهمة في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى لمساهمتهم في الكثير من الأعمال وخاصة حملات التطعيم.

يذكر أن المركز حاصل على الاعتمادية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية (HCAC) لثلاثة دورات متتالية آخرها كانت في شهر نيسان من عام ٢٠١٩م.

ويقدر عدد المراجعين للمركز بـ (١٦) ألف مراجعاً شهرياً. فيما يبلغ عدد المرضى المسجلين لدى السجل الطبي التابع للمركز (٢١٦) ألف مراجعاً.

ويعتمد المركز لغايات صرف بطاقات المعالجة الطبية (الكرت الأبيض) على دفتر العائلة، وأي عقد مصدق أو فاتورة مياه أو كهرباء تثبت مكان الإقامة، وصورة شخصية لإصدار هذه البطاقة، حيث يتم تثبيت اسم المركز الصحي على دفتر العائلة لتحديد مركز المعالجة، وفي حال مراجعة أي مريض للمركز الصحي من غير المرضى المسجلين فيه يتم معالجتهم وتقديم الخدمات العلاجية لهم ولكن وفقاً للتسعيرة المعتمدة لذلك من قبل وزارة الصحة.

وبالنسبة لفترة استقبال المرضى فقد ذكر الدكتور سلطان أنها تبدأ من الساعة الثامنة صباحا وتستمر حتى الساعة الرابعة عصراً، بالإضافة إلى المناوبة أيام العطل والأعياد الرسمية حيث يتم وضع برنامج يتضمن دوام طبيب وممرضة ومحاسب وصيدلي.

ويمكن أن نصف حالة المركز بشكل عام بأنها سيئة من حيث النظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

وبعدها جال الفريق في ارجاء المركز وسجل الملاحظات التالية:

أولاً: عيادات طب الأسرة:

يحتوي المركز على (٥) عيادات لطب الأسرة، ويعمل في هذه العيادات فريق طبي يتألف من: (٥) أطباء، وممرضتين تعملان مع جميع العيادات في ذات الوقت. وتستقبل هذه العيادات المرضى والمراجعين يومياً من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً. ويتراوح معدل الحالات المرضية التي يتم الكشف عنها من قبل الأطباء يومياً قرابة (٣٠٠) حالة مرضية، وبواقع من (٥٠-٦٠) حالة تقريباً لكل عيادة من عيادات طب الأسرة، بالإضافة لعيادة الباطني، حيث يتم اعطاء الأولوية للحالات الحرجة التي يتم استقبالها حسب ما أفادت به رئيسة عيادات طب الأسرة الدكتورة رغدة غسان.

وتقدم هذه العيادات الرعاية الصحية الأولية والشاملة لكافة أفراد الأسرة، بغض النظر عن جنسهم، وعمرهم، وطبيعة حالتهم المرضية، بهدف تعزيز صحة العائلة، والوقاية من إصابتهم بالعديد من الأمراض، مما يحافظ على صحتهم، وتحتوي كل عيادة من عيادات طب الأسرة على سرير طبي يمكن أن نصف حالته بشكل عام بأنها جيدة، كما تحتوي العيادة على المعقمات اللازمة بالإضافة لوجود مغسلة.

ونظرا لاكتظاظ المرضى والمراجعين في عيادات طب الأسرة فإنه يتم تحويل بعض المرضى إلى عيادة الباطنية كما تعمل عيادات طب الأسرة على استقبال حالات الباطنية.

أما بالنسبة للمشاكل التي تعاني منها عيادات طب الأسرة فمن أبرزها: نقص في الكادر التمريضي العامل، وحاجة العيادات لجهاز لفحص القدم السكرية (Microfilament)، وإلى السماعات الطبية (Stethoscope)، وجهاز فحص الأذن (Otoscopes)، ولمبة اضاءة (Lamp)، وجهاز قياس الحرارة، وطابعة وماسح ضوئي (printer and scanner) لنسخ وطباعة فحوصات المرضى

والمراجعين، ونقص في بعض أنواع الأدوية منها على سبيل الذكر لا الحصر: دواء الضغط المدر للبول لوفاسك (Lowvasc)، و(Co-Diovan)، الفوليك أسيد (Folic acid)، والأسبرين (Aspirin)، وبعض المضادات الحيوية، ناهيك عن عدم توفر بعض الفحوصات المخبرية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: فحوصات الفيروسات، وفحوصات الهرمونات، وفحوصات الفيتامينات ما يترتب عليه تحويل جميع الحالات التي تحتاج لهذه الفحوصات إلى المختبرات المركزية في جبل الحسين، بينما يتم تحويل الحالات التي تحتاج إلى المتابعة من قبل طبيب الاختصاص إلى مستشفى البشير ومستشفى الأمير حمزة، وعدم توفر الخصوصية للمرضى، وكثرة المراجعين لهذه العيادات وخاصة يوم السبت، وتعطل المكيفات، وعدم توفر قاعة انتظار للمرضى والمراجعين ما يترتب عليه تجمعهم في الممرات وأمام العيادات، كما أن هناك حاجة إلى كاونتر لتنظيم الدور، وعدم توفر عمال نظافة مدربين على عملية التنظيف والتطهير بشكل عام، ناهيك عن انتشار الرطوبة في جدران العيادات وخاصة العيادة رقم (٤).

وقد اشتكى العاملون في هذه العيادات من وجود نقص في بعض عيادات الإختصاص مثل: عيادة الجراحة، وعيادة الأنف والأذن والحنجرة، وعيادة الجلدية، وعيادة العيون، وعيادة العظام، وعيادة الصحة النفسية، ونقص كادر التمريض مما يشكل ضغطا على الطبيب لاحتكاكه المباشر مع المرضى عوضاً عن كادر التمريض، وكثرة تعطل برنامج الربط الإلكتروني (حكيم) وخاصة يوم السبت ما يترتب عليه البطيء في السير بالعملية العلاجية للمريض، وحاجة العيادات لآلة لتنظيم الدور تفاديا للمشادات الكلامية بين المراجعين والكوادر العاملة وبين المراجعين أنفسهم، وحاجتهم إلى تذكير المرضى والمراجعين بمواعيدهم من خلال رسائل نصية ترسل لهم عبر هواتفهم.

كما اشتكى المراجعون لهذه العيادات من افتقار المركز لوجود عيادات متخصصة ومستقلة كعيادة الجراحة، وعيادة الأنف والأذن والحنجرة، وعيادة الجلدية، وعيادة العيون، وطول مدة الانتظار أمام العيادات، وعدم إجراء بعض الفحوصات المخبرية اللازمة لهم وخاصة للحالات المحولة من المراكز الأولية، ودفع بدل أجور للفحوصات المخبرية للحالات الحاصلة على إعفاء طبي.

ولاحظ الفريق الزائر قيام أطباء عيادات طب الأسرة بمعالجة المرضى بناء على الأعراض التي يعانون منها دون اخضاعهم للفحص السريري. كما **لاحظ الزائر** خلو عيادات طب الأسرة من جميع مقومات العيادة الطبية.

ثانياً: عيادة الأطفال:

يحتوي المركز على عيادة واحدة للأطفال، ويعمل في هذه العيادة أخصائي أطفال على نظام شراء الخدمات، وتستقبل هذه العيادة المرضى والمراجعين من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً. بواقع ثلاث أيام في بالأسبوع وهي أيام (الأحد، الثلاثاء، الأربعاء)؛ بالإضافة لاستقبال عيادة الأطفال المتوفرة في قسم الأمومة والطفولة لمرضى ومراجعي المركز على مدار الأسبوع، ويبلغ عدد المراجعين لهاتين العيادتين خلال شهر تموز ٢٠١٩م قرابة الـ (٥٩٢) مراجعاً.

وتُعاني هذه هاتين العيادتين من بعض المشاكل والتحديات منها: نقص في الأجهزة الطبية التالية: السماعات الطبية (Stethoscope)، وجهاز فحص الأذن (Otoscopes)، وجهاز (Torch)، وكثرة عدد المراجعين لهذه العيادات وخاصة يوم السبت.

كما اشتكى المراجعون لهذه العيادات من افتقار المركز لوجود عيادات متخصصة ومستقلة كعيادة العظام، وعيادة الجلدية، وعيادة العيون، وطول مدة الانتظار أمام العيادات، وعدم توفر بعض الأدوية الخاصة بالأطفال ممن أعمارهم دون السنة ومنها على سبيل المثال لا الحصر أدوية المغص، والإمساك، والتحسس.

ثالثاً: عيادة النسائية والتوليد:

يعمل في العيادة طبيب اخصائي نسائية وتوليد، وتبدأ العيادة باستقبال المرضى والمراجعين من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً، بواقع يومين في الأسبوع (السبت والخميس)، حيث بلغ عدد المراجعين لهذه العيادة خلال شهر تموز ٢٠١٩م قرابة الـ (٤١١) مراجعاً حسب البيانات الصادرة

عـن المركـز. حيـث تقـدم العيـادة خـدماتها الخاصـة بمختلـف وظـائف الأعضـاء الأنثويـة وصـحة الجهـاز التناسلي للأنثى (المهبل والرحم والمبيض).

وقـد **لاحـظ الفريـق الزائـر** عنـد تنفيـذ الزيـارة أن عيـادة النسـائية والتوليـد كانـت مغلقـة كونـه لا يوجـد عيـادة للطبيـب يـوم الأحـد، **وبنـاء عليـه لـم يـتمكن الفريـق الزائـر مـن الاطـلاع علـى التحـديات والمشـاكل التـي تواجـه العيـادة. فيمـا اشـتكى المراجعـون مـن عـدم** تلقـيهم للخـدمات الصـحية المثلـى؛ نظـراً لاقتصـار دوام العيـادة علـى يـومين فـي الأسـبوع، إذ يـتم تحـويلهم إلـى عيـادة طـب الأسـرة حيـث لا يـتم فحـص المراجعـات باسـتخدام جهـاز الألتراسـاوند (Ultrasound) ناهيـك عـن الإكتظـاظ فـي هـذه العيـادات نتيجـة لكثـرة المرضـى المراجعين لهاتين العيادتين (عيادة طب الأسرة، وعيادة النسائية والتوليد).

رابعاً: عيادات الطب العام:

ويحتـوي المركـز علـى (٥) عيـادات للطـب العـام، ويعمـل فـي هـذه العيـادات فريـق طبـي يتـألف مـن: (٥) أطبـاء، وتسـتقبل هـذه العيـادات المرضـى والمـراجعين يوميـاً مـن السـاعة الثامنـة صـباحاً وحتـى السـاعة الرابعـة عصـراً. ويتـراوح معـدل عـدد الحـالات المرضـية التـي يـتم الكشـف عـنهم مـن قبـل الأطبـاء يوميـاً قرابـة (٤٠) حالـة مرضـية يوميـاً، حيـث يـتم اعطـاء الأولويـة للحـالات الحرجـة التـي يـتم اسـتقبالها، وتحتـوي كـل عيـادة مـن عيـادات الطـب العـام علـى سـرير طبـي يمكـن أن نصـف حالتـه بشـكل عـام بأنهـا جيـدة، كمـا تحتوي على المعقمات اللازمة بالإضافة لوجود مغسلة.

وقـد لاحـظ الفريـق الزائـر أن هنـاك عيـادة واحـدة فقـط كانـت تعمـل وقـت الزيـارة فيمـا تخلـو العيـادات الأخـرى من الأطباء.

واشـتكى المراجعـون مـن عـدم تـوفر عـدد كـافٍ مـن الأطبـاء، وعـدم تـوفر ممرضـة للعيـادات، وعـدم تـوفر الخصوصـية للمرضـى، وكثـرة عـدد المـراجعين، وعـدم تـوفر بعـض الفحوصـات المخبريـة، ومنهـا علـى سـبيل المثـال لا الحصـر: فحـص فيتـامين D مـا يترتـب عليـه كثـرة التحويـل للحـالات التـي تحتـاج إلـى هـذه الفحوصـات إلـى المختبـرات المركزيـة فـي جبـل الحسـين. وفيمـا يـتم تحويـل الحـالات التـي تحتـاج إلـى

المتابعة من قبل طبيب الاختصاص إلى مستشفى البشير ومستشفى الأمير حمزة، وطول مدة الانتظار أمام العيادات.

ولاحظ الفريق الزائر قيام أطباء عيادات الطب العام بمعالجة المرضى بناء على الأعراض التي يعانون منها دون اخضاعهم للفحص السريري.

خامساً: عيادة الباطني:

يعمل في العيادة طبيب اخصائي باطني، وتبدأ العيادة باستقبال المرضى والمراجعين من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً، جميع أيام الأسبوع عدا يوم الخميس، حيث تقدم العيادة خدمة نوعية تخصصية في تشخيص وعلاج أمراض الروماتيزم والروماتايد، وأمراض كبار السن، والكلى، وأمراض الدم، وكذلك الأمراض المستعصية والمعدية. إلا ان **الفريق الزائر قد لاحظ** عدم توفر طبيب الباطني وقت تنفيذ الزيارة وان العيادة كانت مغلقة على الرغم من أن يوم الأحد يُعَد من الأيام التي من المفروض توفر العيادة فيه.

وبناء عليه لم يتمكن الفريق الزائر من الاطلاع على التحديات والمشاكل التي تواجه العيادة. فيما اشتكى المراجعون للمركز من عدم تلقيهم للخدمات الصحية المثلى؛ حيث تستقبل العيادة مرضى ومراجعين عيادات طب الأسرة بالإضافة إلى مرضاها ما يسبب الاكتظاظ أمام العيادة والتأخر في عملية الكشف على المرضى، ومن كثرة التحويل إلى المستشفيات الأخرى، وعدم توفر الخصوصية للمرضى.

سادساً: عيادات طب الأسنان:

يعمل في عيادات طب الأسنان فريق طبي يتألف من: (٨) أطباء أسنان، (٤) ممرضات، ومرشدة أسنان. ويحتوي المركز على (٦) عيادات أسنان ما بين طب عام واختصاص، موزعة على التخصصات التلية: اختصاصات طب عام الأسنان، وتقويم الأسنان، وتركيب الأسنان، واللثة، والمعالجة اللبية (عصب الأسنان)، وطب أسنان الأطفال.

ويعمل في **عيادتي طب الأسنان العام** فريق طبي يتألف من: طبيب وطبيبة طب أسنان عام، وممرضتين. تبدأن باستقبال المرضى والمراجعين من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً، ويبلغ عدد المراجعين لهاتين العيادتين قرابة الـ (٢٠) مراجعاً لكل منها يومياً، كما تحتوي العيادتين على جهازين (كرسيين) لفحص الأسنان مع كافة الملحقات اللازمة والتجهيزات الضرورية للقيام بالخدمات السنية تحت اشراف أطباء الأسنان العاملين في العيادتين. و**عيادة لتقويم الأسنان والفكين**، و**عيادة لتركيب الأسنان**، و**عيادة لطب أسنان الأطفال**، و**عيادة لعلاج عصب الأسنان**. كما تحتوي عيادات الأسنان على غرفة لتعقيم العِدَدْ والأدوات الخاصة بعياداتها.

واشتكى العاملون من قدم أجهزة التعقيم وكثرة تعطلها، وردائة مواد العصب، ونقص بأقنعة الأوكسجين (Masks Face)، وعدم توفر أنزيم التعقيم (Anzam) ما يترتب عليه تعقيم الأدوات بالماء والصابون، وعدم توفر بعض المواد الخاصة بعلاج الأطفال ومنها على سبيل المثال لا الحصر: مادة الـ ((Panda (Space Maintainers) حافظة المسافات التي تعمل على تنظيم المسافات بين أسنان الأطفال، ونقص شديد بالكفوف الطبية ذات الحجم الصغير والوسط (Surgical Gloves for Medical Use)، وعدم توفر نظام للمواعيد، وانتشار الرطوبة في جميع أروقة العيادات، وعدم توفر مادة الكلور، وصغر مساحة جميع عيادات الأسنان، وقدم وتهالك كراسي الأطباء، وتهالك كرسي المرضى في عيادات (اللبية واللثة، وطب أسنان الأطفال)، وتهالك الأثاث المكتبي، وتعطل المكيفات.

ولاحظ الفريق الزائر عدم توفر عيادة لجراحة الأسنان والوجه والفكين، وعيادة لجراحة اللثة.

ويمكن أن نصف حالة عيادة اللبية بشكل عام بأنها سيئة من حيث النظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

سابعاً: مختبر الأسنان:

يحتوي المركز على مختبر أسنان يعمل يومياً من الساعة (٨) صباحاً ولغاية الساعة (٢) ظهراً تابع لعيادات الأسنان، ويحتوي المختبر على المعدات اللازمة للتركيبات والأطقم المتحركة وأجهزة التقويم المتحركة والمثبتات.

ويعمل فيه فريق يتألف من: فنية تقويم، و(٤) فنيي تركيبات سنية يعملون على صناعة وإعداد أسنان بديلة للمرضى (تعويضات سنية) متحركة، وأجهزة التقويم المتحركة بكافة أنواعها وفق المواصفات والمقاييس التي يطلبها أخصائي التراكيب السنية وأخصائي التقويم، ومن هذه التعويضات: الجسور، وأطقم الأسنان كاملة علوية وسفلية (Complete denture)، وأطقم أسنان جزئية (Partial denture)، ويبلغ عدد الأطقم التي يتم تجهيزها شهرياً قرابة الـ (١٥) طقم. علما بأن عملية تصنيع أطقم الأسنان تمر بـ (٥) مراحل ولكل مرحلة خصوصيتها بالعمل وهي: ١. مرحلة القياس الأولي. ٢. مرحلة القياس الأولي الثانية. ٣. مرحلة عضة الشمع. ٤. البروفات لطقم الأسنان. ٥. تسليم الطقم للمريض.

ومن المشاكل والتحديات التي يعاني منها قسم مختبر الأسنان: ردائة المواد المستخدمة في العمل وعدم صلاحيتها للاستخدام وتحديداً مادة عزل الأطقم الهندية المنشأ Separating Emulsion ISOLATE (Cold Mould Seal)، وقواعد الأطقم البلاستيكية (Base Plate) التي يتم عمل المقاس الثاني لطقم المريض منها، بالإضافة الى المواد المستخدمة في عمل عضة الشمع ، والريش للموتور (Bairs of Motor)، وورق الزجاج المستخدم للتنعيم، وردائة جودة برابيش ماتورات التعليق وبالرغم من حداثتها إلا أنها تتعطل بشكل مستمر، وقلة جودة أسنان الأكريل من حيث الحجم واللون على حد سواء، ونقص حاد بكميات موسعات أجهزة التقويم، وعدم توفر عدد كافٍ من فني تقويم الأجهزة المتحركة، وكثرة أعداد المراجعين لعيادات الأسنان، وتهالك بعض الأجهزة والمعدات ومنها على سبيل المثال لا الحصر: تهالك مكابس الهيدروليكي، والحاجة الماسة إلى كراسي خاصة بفني أسنان المختبر.

ثالثاً: عيادات الأمومة والطفولة؛

ويحتوي المركز على (٥) عيادات أمومة وطفولة، وهي عيادة رعاية الأطفال (نمو وتطوير الطفل)، وعيادة المطاعيم، وعيادة تنظيم الأسرة، وعيادة الحوامل، وعيادة التغذية. ويعمل في هذه العيادات فريق طبي يتألف من: طبيبة أطفال، وطبيبة نسائية، وقابلتين، و(٣) ممرضات، واخصائية تغذية، وكاتبة سجل. حيث يعملن على تقديم خدمات رعاية الحوامل، وخدمة رعاية الطفل من الولادة وحتى عمر (٥) سنوات، وخدمة تنظيم الأسرة والصحة الانجابية، وخدمة رعاية النفاس، وخدمات المطاعيم. وقياس وزن

وطـول الطفـل لوصـف النظـام الغـذائي الملائـم لـه مـن قبـل اخصـائية التغذيـة، وجميـع هـذه الخـدمات تقـدم مجانـاً للمـواطنين. ويـتم اسـتقبال المرضـى فـي العيـادات يوميـا ابتـداءً مـن يـوم السـبت إلـى يـوم الخمـيس مـن السـاعة ٨ صـباحا ولغايـة السـاعة (٢) ظهـراً. ويبلـغ عـدد المـراجعين **لعيـادة المطـاعيم** قرابـة الـ (٣٠) مراجـع ومراجعـة، **ولعيـادة النفـاس** قرابـة الـ (١٥) مراجعـة، **ولعيـادة تنظـيم الأسـرة** التـي تقدم خـدماتها يوميـاً قرابـة الـ (١٠) مراجعـات، **ولعيـادة الأم (الحوامـل)** قرابـة الـ (١٠) مراجعـات، **وعيـادة رعايـة الأطفـال (نمـو وتطور الطفل)** قرابة الـ (٣٠) مراجعاً ومراجعة.

ومـن المشـاكل والتحـديات التـي تعـاني منهـا عيـادات الأمومـة والطفولـة: نقـص الكـوادر الفنيـة العاملـة فيهـا، وحاجتهـا لمسـطرة آمنـة لقيـاس طـول الأطفـال حـديثي الـولادة ولغايـة سـن (٥) سـنوات، وجهـاز لقيـاس الحـرارة إلكترونـي (Thermometer Digital)، وجهـاز مؤشـر كيميـائي (Indicator)، وجهـاز خـاص بتغليـف أدوات التعقـيم ووضـع التـاريخ (Cilling Machine)، بالإضـافة إلـى حاجتهـا إلـى ميـزان للكبـار عـدد (٢)، وردائـة جـودة القطـن (Cotton)، ونقـص حـادة بمـادة الكحـول (Alcohol)، ونقـص حـاد بمـادة التعقـيم أنـزيم (Enzim)، ونقـص بأكيـاس التعقـيم (Pouch)، وردائـة جـودة الحقـن Syringe 5cc, 2cc بالاضـافة لقلـة توفرهـا، وحاجتهـا لـورق الـ (Draw Sheets)، وشـاش (Gauze)، وعـدم تـوفر غرفـة غيـار خاصة بالكادر العامل بالعيادات تحفظ خصوصيتهم.

وطالـب العـاملون بهـا ضـرورة تـوفير المطعـوم أو اللقـاح السداسـي السـابق (Hexaxim) والمكـون مـن محلول جاهز في العبوة كونه لا يأخذ حيزاً كبيراً في الثلاجة ويوفر الوقت والجهد.

ثامناً: قسم الإسعاف والطوارئ؛

يعمـل فـي قسـم الإسـعاف والطـوارئ فريـق طبـي يتـألف مـن: أطبـاء الاختصـاص الـذين يـتم اسـتدعائهم حسـب الحاجـة مـن العيـادات، و(٣) ممرضـات قانونيـات، ويعتبـر هـذا العـدد غيـر كـافٍ، ويحتـوي قسـم الإسعاف والطوارئ على (٣) أسرة بالإضافة لوجود غرفة غيار.

ويبلـغ عـدد المرضـى المـراجعين لقسـم الإسـعاف والطـوارئ قرابـة (٥٠٠) مـريض شـهرياً، بالإضـافة لمـرافقيهم الأمـر الـذي يسـبب اكتظاظـاً فـي هـذا القسـم علمـاً بـأن نسـبة الحـالات الطارئـة التـي تراجعـه لا

تتجاوز ١٠% فقط، ويفتقر هذا القسم لوجود غرفة خاصة (أسرة) بالنساء وأخرى بالرجال؛ إذ لا يعتمد هذا القسم على سياسة الفصل والتصنيف للمرضى بالإضافة لافتقاره لممرض (ذكر) للقيام بعملية الغيار للمرضى الذكور.

ويعاني هذا القسم من العديد من المشاكل والتحديات ومنها: حاجة لـ ((2)ECGElectrodes Set) لجهاز لتخطيط القلب، وحاجته لثلاجة لحفظ الأدوية، وحاجته للممرض (ذكر)، وعدم ملائمة البربيش الخاص بالماسكات المستخدمة بجهاز التبخيرة، وعدم توفر جهاز تلسكوب لفحص العين والأذن، وعدم توفر مغسله خاصة لغسل الأدوات والعدد الجراحية، وعدم توفر اقنعة الأوكسجين (Oxygenmasks) إلا بحجم الـ Pediatric، كما يعاني هذا القسم من رداءة المستلزمات الطبية وافتقارها للجودة ومنها على سبيل المثال لا الحصر الباندج، والترتيبات (Section)، والحقن (Injection) ... الخ، وقلة مساحة القسم، ونقص الكادر التمريضي، وقدم وتهالك عِدَد الغيار الجراحية، وكثرة المراجعين مما يسبب الاكتظاظ، وانتشار الرطوبة في جميع أركان القسم، وانتشار الحشرات والصراصير فيه، وافتقاره للنظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

تاسعاً: قسم الأشعة؛

يعمل في هذا القسم فريق يتألف من: مساعد ومساعدة فني أشعة، ويبدأ عمله من الساعة (٨) صباحاً ولغاية الساعة (٢) ظهراً، ويتوفر فيه جهاز تصوير الـ X-R فقط، وجهاز تحميض، وفي حال تم طلب صورة لا يتوفر الجهاز الخاص بها، فانه يتم تحويل الحالة إلى مستشفى البشير أو مستشفى الأمير حمزة، وقد بلغ عدد المرضى المراجعين له في شهر تموز ٢٠١٩م قرابة الـ (٣٨٣) مريض فيما بلغ عدد الصور التي تم أخذها لهم (٤٣٦) صورة.

ومن المشاكل والتحديات التي يعاني منها قسم الأشعة: حاجة القسم لجهاز تصوير الـ X-R حديث يتوافق مع متطلبات نظام الربط الإلكتروني (حكيم)، وعدم توفر سبل السلامة والوقاية لفني الأشعة، قدم وتهالك جهاز التحميض، وعدم ربط قسم الأشعة مع جهاز الربط الإلكتروني (حكيم) ما يترتب عليه إرسال الصور إلى الطبيب يدوياً، وعدم توفر غرفة غيار للمرضى المراجعين للقسم، ونقص الكوادر الفنية العاملة فيه، وضيق مساحة المكان، ونقص الأثاث المكتبي، وعدم توفر المكيفات، وانتشار الرطوبة في جميع أركان القسم، وانتشار الحشرات والصراصير فيها، وافتقاره للنظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

واشتكى العاملون في المركز من الاحتفاظ وعدم التخلص مما مجموعة (٢٠٠) لتر من مادة التحميض الـ Fixer في غرفة الأشعة منذ عام ٢٠١٦م.

وقد لاحظ الفريق الزائر انتشار روائح الأحماض الكريهة في القسم، ناهيك عن سوء حالة القسم من حيث النظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين، وعدم توفر غرفة غيار تحفظ خصوصية المرضى/ة، وعدم توفر الأجهزة التالية: جهاز الماموجرام (Mammogram)، وجهاز تصوير أسنان ديجيتال D.R.

عاشراً: قسم الصيدلية؛

يوجد في المركز صيدلية تخدم جميع عياداته، ويتم تزويد الصيدلية بالأدوية بشكل شهري بواسطة سيارات الشحن التابعة لوزارة الصحة لتزويد الوسط من مستودعات الألوية مع مندوب من قبل المركز، وقد جرت العادة أن تكون عملية التزويد مطلع كل شهر، كما أنه يسمح بطلبية أسبوعية طارئة أو كلما دعت الحاجة.

يعمل في الصيدلية فريق يتألف من: صيدلية، و(٦) مساعدي صيدلة، حيث يتم صرف ما بين (٧٠٠-٨٠٠) وصفة طبية يومياً، وقد اشتكى **العاملون** في الصيدلية من كثرة تعطل برنامج الربط الإلكتروني (حكيم) أثناء فترة الدوام الرسمي وخاصة يوم السبت بالإضافة إلى عدم تحديثه مما يترتب عليه تأخر تأمين عملية صرف الدواء للمراجعين والمرضى، ناهيك عن عدم قدرة البرنامج على منع تكرار صرف العلاج للمريض في حال تم صرف العلاج ذاته للمريض من مركز صحي شامل آخر أو مستشفى من خلال ظهور مؤشر ينبه لصرف العلاج من مكان آخر.

ومن المشاكل والتحديات التي يعاني منها قسم الصيدلية: كثرة تعطل ماكنة طباعة (الجبلات) الخاصة بتسعيرة الأدوية والتي تتوقف أحيانا عن الطباعة نتيجة لزيادة ضغط العمل عليها الأمر الذي ينجم عنه افتراض النظام حصول المريض على العلاج رغم عدم حصوله عليه فعلياً لعدم قدرة البرنامج على عمل (Release) للدواء بالشكل المطلوب، وافتقار القسم لآلة الكترونية لتنظيم الدور، وكثرة عدد المراجعين للقسم، وضيق مساحة المكان، واعتراء الرطوبة جميع ارجاء مستودع الأدوية، وصغر مساحته، وتهالك الأثاث المكتبي، وانتشار الرطوبة في جميع أركان القسم، وافتقاره للنظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

وطالـــب العـــاملون بضـــرورة عمـــل بروتوكـــولات لآليـــة صـــرف دواء الـــ Vitamin D 50 000، والـ Lansoprazole.

كما **اشـتكى المراجعـون** من الاكتظاظ كون الدور ينظم حسب الوصول إلى شباك الخدمة، حيث لا يراعِ كبار السن والعجزة وكل ما هو متوفر طابورين خاصين بالنساء وآخر خاص بالرجال، وعدم توفر العديد من الأدوية ومنها على سبيل الذكر لا الحصر الفيتامينات كفيتامين D، وفيتامين B12 مما يضطر المرضى إلى شرائها من صيدليات القطاع الخاص بأسعار مرتفعة.

الحادي عشر: قسم المختبر؛

يوجد في المركز مختبر رئيس واحد، يعمل فيه فريق يتألف من: فني مختبر، (٤) مساعدي فني مختبر، يعملن على إجراء الفحوصات المخبرية للمرضى خلال فترة الدوام الرسمي من الساعة (٨) صباحاً ولغاية الساعة (٤) عصراً، وتعتبر الأجهزة المتوفرة بالمختبر جيدة جيدا وجاهزة لإجراء جميع الفحوصات الضرورية واعطاء النتائج الدقيقة التي تعكس الوضع الصحي للمريض حسب ما أفاد بذلك العاملون في القسم، ويقتصر عمل المختبر على اجراء الفحوصات المخبرية التالية: الفحوصات الكيميائية (Cabas)، وفصل العينات (Centrifuge)، وفحص قوة الدم (CBC)، وفحص البول (Urinalysis)، وفحص البراز، وفحص الدم الخفي بالبراز، وفحوصات السيرولجي للمفاصل (CRP، RF، A.S.O)، وفحص المفاصل (ESR)، وفحوصات الدهنيات (Lipid Profile)، وفحوصات الكبد (LFT)،وفحوصات الكلى، وفحص السكري (F.B.S)، وفحص السكري التراكمي، ويتم اخضاع عينات الدم للفحص للتأكد من خلوها من الامراض، وفي حال تم اكتشاف نتائج تشكل خطراً على صحة أحد المرضى يتم التبليغ عنها فورا بالاتصال بالعيادة المعنية أو الطبيب المعني وابلاغ المريض ومن ثم يصار لإعادة الفحص لغايات التأكد وتحويله للمستشفى لإتخاذ الإجراءات المناسبة له.

ومـن المشـاكل والتحـديات التـي يعـاني منهـا قسـم المختبـر: عدم اجراء فحوصات الفيروسات بجميع أنواعها، وعدم توفر فحوصات الهرمونات، ونقص الكوادر الفنية العاملة فيه، ونقص المواد المخبرية التالية: Tubal، ومواد الكيمياء والكتات الخاصة بجهاز الـ Mindray، ومواد المعايرة الـ (Coutral)

والـ (Callbration)، وعـدم تـوفر غرفـة خاصـة بسـحب الـدم، وعـدم تـوفر خدمـة جمهـور للمختبـر، وعـدم توفر استراحة لفنيّ المختبر، كثرة عدد المراجعين.

واشـتكى العـاملون مـن عـدم قـدرة برنـامج الـربط الإلكترونـي (حكـيم) علـى ترحيـل فحوصـات الكيميـاء تحديـداً مـا يترتـب عليـه ترحيلهـا يـدوياً، وبنـاء عليـه تـأخر اسـتخراج نتـائج الفحوصـات لليـوم التـالي، ناهيـك عن بطء البرنامج وتحديداً بعد الساعة (١١) ظهراً وكثرة تعطله.

شروط الصحة والسلامة العامة:

تتـوفر فـي المركـز طفايـات يدويـة وطفايـات ثابتـة فـي غرفـة البـويلر وغرفـة مولـد الكهربـاء وغرفـة المصـعد، ومخـارج للطـوارئ، كمـا يوجـد خطـة للإخـلاء يعرفهـا جميـع الكـادر العامـل فـي المركـز ويـتم التـدّرب عليهـا بشكل مستمر، كما يوجد إرشادات لمخارج الطوارئ، وإشارات تحذيرية عن وجود مواد خطرة أو أشعة.

النفايات والتخلص منها:

يوجـد مسـتودع خـاص بالنفايـات الطبيـة، ويعمـل بـه ضـابط ارتبـاط نفايـات، حيـث يـتم جمـع النفايـات الطبيـة مـن قبـل الأقسـام ومرافـق المركـز، كمـا يصـار إلـى الـتخلص مـن النفايـات الطبيـة بموجـب اتفاقيـة مـع مستشـفى الأميـر حمـزة؛ للـتخلص مـن النفايـات الطبيـة ضـمن معـايير السـلامة العامـة المتفـق عليهـا مـع الـوزارة وذلـك كـل اسـبوعين مـرة وكلمـا دعـت الحاجـة؛ لـذلك إذ يـتم التواصـل مـع ضـابط ارتبـاط النفايـات الطبيـة فـي مديريـة صـحة العاصـمة. وفيمـا يتعلـق بالنفايـات غيـر الطبيـة فإنـه بعـد أن يصـار إلـى جمعهـا يتم التخلص منها عن طريق كوادر وسيارات أمانة عمان بإرسالها إلى مكب النفايات.

واشتكى العاملون في مستودع النفايات الطبية من حاجته للمكيفات.

مدى رضى المراجعين عن الخدمات؛

استطلع الفريق الزائر رأي العديد من المراجعين في أثناء الزيارة حول واقع الخدمات الصحية التي تقدم لهم، ومدى رضاهم عن الفريق الطبي العامل والخدمات التي تقدم لهم في المركز، حيث أعرب أغلب المراجعين عن عدم رضاهم عن الرعاية الصحية المقدمة من قبل الأطباء والممرضين والفريق العامل في المركز بشكل عام.

ومن أبرز القضايا التي اشتكى منها المراجعون:

١. عدم وجود آلة لتنظيم الدور إلكترونية ما ينعكس سلباً على واقع الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين.

٢. افتقار المركز لوجود عيادات متخصصة ومستقلة كعيادة الأنف والأذن والحنجرة، وعيادة الجلدية، وعيادة العيون، وعيادة الجراحة، وعيادة العظام، وعيادة لصحة النفسية.

٣. عدم توفر ممرض في قسم الإسعاف والطوارئ.

٤. نقص حاد بالمقاعد المخصصة للمراجعين عند الصيدلية والسجل الطبي.

٥. عدم توفر قاعة انتظار للمرضى والمراجعين ما يترتب تجمعهم في الممرات وأمام عيادات طب الأسرة والطب العام ... الخ.

٦. نقص الكوادر الطبية والتمريضية.

٧. ارتفاع أعداد حالات الاكتظاظ في العيادات مما يترتب عليه عدم حصول المراجعين على الوقت الكافِ للعلاج وشرح وضعهم الصحي للطبيب.

٨. طول أمد الحصول على العلاجات اللازمة حيث يستدعي ذلك الوقوف على الطابور لغايات تسعيرة الدواء، ومن ثم الوقوف على طابور أخر لغايات المحاسبة، ومن ثم الرجوع إلى طابور آخر لغايات صرف العلاج، ومن ثم الطابور الرابع لغايات تثبيت المواعيد لدى السجلات وهكذا.

٩. عدم منح الأطفال وكبار السن على وجه الخصوص الوقت الكافِ لعلاجهم وشرح وضعهم الصحي من قبل الطبيب حيث يكتفي الطبيب بسماع شرح الحالة المرضية من المريض ومرافقة وبناء عليه يتم صرف الدواء لهم.

١٠. وعدم توفر العديد من الأدوية ومنها على سبيل الذكر لا الحصر: الفيتامينات كفيتامين D، وفيتامين B12، وأدوية سعلة الأطفال، وأدوية مغص الأطفال، والإمساك، والتحسس، وأدوية السكري والضغط، وأدوية القلب مما يضطرهم إلى شرائها من صيدليات القطاع الخاص بأسعار مرتفعة.

١١. عدم إجراء الفحوصات المخبرية اللازمة وخاصة للحالات المحولة من المراكز الأولية.

١٢. دفع بدل أجور للفحوصات المخبرية للحالات الحاصلة على إعفاء طبي.

١٣. عدم تلقيهم للخدمات الصحية المثلى في عيادة النسائية والتوليد؛ نظراً لاقتصار دوام العيادة على يومين في الأسبوع، إذ يتم تحويلهم إلى عيادة طب الأسرة حيث لا يتم فحص المراجعات باستخدام جهاز الألتراساوند (Ultrasound).

١٤. عدم تلقيهم للخدمات الصحية المثلى في عيادة الباطني؛ حيث تستقبل العيادة مرضى ومراجعين عيادات طب الأسرة بالإضافة إلى مرضاها مما يسبب الاكتظاظ أمام العيادة والتأخر في عملية الكشف على المرضى.

١٥. عدم توفر الخصوصية للمرضى.

١٦. عدم التعاون مع كبار السن من قبل الكوادر العاملة في المركز.

١٧. المعاناة من كثرة التحويل إلى المستشفيات.

١٨. طول أمد الانتظار أمام العيادات.

ملاحظات الفريق الزائر:

١. المركز حاصل على الاعتمادية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية (HCAC) لثلاثة دورات متتالية آخرها كانت في شهر نيسان من عام ٢٠١٩م.

٢. ثمة نقص بأطباء الاختصاص.

٣. عدم توفر صندوق للشكاوى يخدم جميع الأقسام في المستشفى.

٤. عدم توفر احصائيات لدى المركز الصحي بعدد الحالات التي يتم تحويلها إلى المستشفيات.

٥. عدم توفر قسم خاص لمتابعة الحالات المحولة من المركز.

٦. افتقار المركز لآلية الكترونية لتنظيم الدور المرضى والمراجعين، إذ يتم ذلك بشكل يدوي حسب ساعة الوصول الى موقع الخدمة.

٧. افتقار المركز إلى مكبر للصوت للنداء على المراجعين لقسم الصيدلية خاصة في أوقات الاكتظاظ.

٨. اكتظاظ المرضى والمراجعين على شباك الصيدلية، والسجل الطبي.

٩. قيام أطباء عيادات طب الأسرة وعيادات الطب العام بمعالجة المرضى بناء على الأعراض التي يعانون منها دون اخضاعهم للفحص السريري.

١٠. خلو عيادات طب الأسرة وعيادات الطب العام من جميع مقومات العيادة الطبية.

١١. كان هنالك عيادة طب عام واحدة فقط تعمل وقت الزيارة فيما تخلو العيادات الأخرى من الأطباء.

١٢. عدم توفر طبيب الباطني وقت تنفيذ الزيارة كما أن العيادة كانت العيادة مغلقة على الرغم من أن يوم الأحد يُعَد من الأيام التي من المفروض توفر العيادة فيه.

١٣. عدم توفر عيادة لجراحة الأسنان والوجه والفكين.

١٤. عدم توفر عيادة لجراحة اللثة.

١٥. عدم توفر عيادة لمكافحة التدخين.

١٦. انتشار روائح الأحماض الكريهة في قسم الأشعة نتيجة عدم التخلص من مادة التحميض الـ Fixer منذ عام ٢٠١٦م.

١٧. عدم توفر غرفة غيار تحفظ خصوصية المرضى/ة في قسم الأشعة.

١٨. عدم توفر الأجهزة التالية في قسم الأشعة: جهاز الماموجرام (Mammogram)، وجهاز تصوير أسنان ديجيتال D.R.

١٩. حالة المركز بشكل عام بأنها سيئة من حيث النظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

شكاوى الموظفين:

قدم الموظفون مجموعة من الملاحظات والشكاوى من أبرزها:

١. عدم تناسب عدد الكوادر العاملة في المركز مع عدد المراجعين.

٢. افتقار المركز لآلية الكترونية لتنظيم دور المرضى والمراجعين.

٣. حاجة برنامج الربط الإلكتروني (حكيم) للبرمجة باستمرار.

٤. كثرة تعطل برنامج حكيم أثناء فترة الدوام الرسمي وخاصة يوم السبت.

٥. عدم تمكن برنامج الربط الإلكتروني (حكيم) من ترحيل بعض الفحوصات الكيميائية إلى البرنامج، ما يترتب عليه إدخالها يدويا إليه، ومن ثم تأخير تسليم النتائج للمرضى إلى اليوم التالي

٦. عدم وجود مؤشر ينبه لإنتهاء بعض أصناف الدواء.

٧. نتيجة للأعطال التي تحدث لماكنة طباعة (اليبلات) الخاصة بتسعيرة الأدوية والتي تتوقف أحيانا عن الطباعة نتيجة لزيادة ضغط العمل عليها فانه يحسب على المريض حصوله على الدواء رغم عدم حصوله عليه فعلياً، ما ينعكس سلباً على واقع الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين.

٨. حاجة عيادات طب الأسرة للأجهزة التالية: جهاز لفحص القدم السكرية (Microfilament)، وإلى السماعات الطبية (Stethoscope)، وجهاز فحص الأذن (Otoscopes)، ولمبة اضاءة (Lamp)، وجهاز قياس الحرارة، وطابعة وماسح ضوئي (printer and scanner) لنسخ وطباعة فحوصات المرضى والمراجعين.

٩. نقص في بعض أنواع الأدوية منها على سبيل الذكر لا الحصر: دواء الضغط المدر للبول لوفاسك (Lowvasc)، و(Co-Diovan)، الفوليك أسيد (Folic acid)، والأسبرين (Aspirin)، وبعض المضادات الحيوية.

١٠. عدم توفر بعض الفحوصات المخبرية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: فحوصات الفيروسات، وفحوصات الهرمونات، وفحوصات الفيتامينات.

١١. عدم توفر الخصوصية للمرضى.

١٢. كثرة المراجعين للمركز وخاصة يوم السبت.

١٣. تعطل المكيفات في معظم عيادات المركز.

١٤. عدم توفر قاعة انتظار للمرضى والمراجعين ما يترتب عليه تجمعهم في الممرات وأمام العيادات.

١٥. حاجة عيادات طب الأسرة وعيادات الطب العام وعيادات الأسنان إلى كاونتر لتنظيم الدور تفاديا للمشادات الكلامية بين المراجعين والكوادر العاملة وبين المراجعين أنفسهم.

١٦. عدم توفر عمال نظافة مدربين على عملية التنظيف والتطهير بشكل عام.

١٧. انتشار الرطوبة في جدران عيادات طب الأسرة وخاصة العيادة رقم (٤).

١٨. وجود نقص في بعض عيادات الاختصاص مثل: عيادة الجراحة، وعيادة الأنف والأذن والحنجرة، وعيادة الجلدية، وعيادة العيون، وعيادة العظام، وعيادة الصحة النفسية.

١٩. حاجة عيادات طب الأسرة وعيادات الطب العام إلى كادر تمريضي.

٢٠. حاجة عيادات طب الأسرة وعيادات الطب العام وعيادات الأسنان إلى تذكير المرضى والمراجعين بمواعيدهم من خلال رسائل نصية ترسل لهم عبر هواتفهم.

٢١. حاجة عيادة الأطفال للأجهزة الطبية التالية: السماعات الطبية (Stethoscope)، وجهاز فحص الأذن (Otoscopes)، وجهاز (Torch).

٢٢. قدم أجهزة التعقيم وكثرة تعطلها في عيادات الأسنان.

٢٣. ردائة مواد العصب، ونقص بأقنعة الأوكسجين (Masks Face)، وعدم توفر أنزيم التعقيم (Anzam) ما يترتب عليه تعقيم الأدوات بالماء والصابون.

٢٤. عدم توفر بعض المواد الخاصة بعلاج الأطفال ومنها على سبيل المثال لا الحصر: مادة الـ ((Panda (Space Maintainers) حافظة المسافات التي تعمل على تنظيم المسافات بين أسنان الأطفال.

٢٥. نقص شديد بالكفوف الطبية ذات الحجم الصغير والوسط (Surgical Gloves for Medical Use).

٢٦. عدم توفر نظام للمواعيد في عيادات الأسنان.

٢٧. عدم توفر مادة الكلور في عيادات الأسنان.

٢٨. انتشار الرطوبة في جميع أروقة المركز.

٢٩. صغر مساحة جميع عيادات الأسنان.

٣٠. قدم وتهالك كراسي الأطباء في عيادات الأسنان.

٣١. تهالك كرسي المرضى في عيادات (اللبية واللثة، وطب أسنان الأطفال).

٣٢. تعطل المكيفات في عيادات الأسنان.

٣٣. عدم إجراء المختبر لجميع الفحوصات المخبرية اللازمة.

٣٤. حاجة قسم الأشعة لجهاز التراسان (Ultrasound).

٣٥. عدم توفر حضانة خاصة بأبناء العاملين والعاملات في المركز الصحي.

٣٦. تهالك الأثاث المكتبي للعديد من العيادات.

٣٧. نقص كادر التمريض مما يشكل ضغطا على الطبيب لاحتكاكه المباشر مع المرضى عوضاً عن كادر التمريض.

٣٨. ردائه المواد المستخدمة في مختبر الأسنان وعدم صلاحيتها للاستخدام وتحديداً مادة عزل الأطقم الهندية المنشأ ISOLATE Separating Emulsion (Cold Mould Seal)، وقواعد الأطقم البلاستيكية (Base Plate) التي يتم عمل المقاس الثاني لطقم المريض منها، بالإضافة الى المواد المستخدمة في عمل عضة الشمع، والريش للموتور (Bairs of Motor)، وورق الزجاج المستخدم للتنعيم، وردائة جودة برابيش ماتورات التعليق وبالرغم من حداثتها إلا أنها تتعطل بشكل مستمر، وقلة جودة أسنان الأكريل من حيث الحجم واللون على حد سواء، ونقص حاد بكميات موسعات أجهزة التقويم، وعدم توفر عدد كافٍ من فني تقويم الأجهزة المتحركة،

وكثـرة أعـداد المـراجعين لعيـادات الأسـنان، وتهالـك بعـض الأجهـزة والمعـدات ومنهـا علـى سـبيل المثـال لا الحصـر: تهالـك مكـابس الهيـدروليكي، والحاجـة الماسـة إلـى كراسـي خاصـة بفنـي أسـنان المختبر.

٣٩. نقص في الكوادر التمريضية العاملة في قسم الأمومة والطفولة.

٤٠. حاجـة قسـم الأمومـة والطفولـة للأجهـزة الطبيـة التاليـة: لمسـطرة آمنـة لقيـاس طـول الأطفـال حـديثي الـولادة ولغايـة سـن (٥) سـنوات، وجهـاز لقيـاس الحـرارة إلكترونـي (Thermometer Digital)، وجهـاز مؤشـر كيميـائي (Indicator)، وجهـاز خـاص بتغليـف أدوات التعقـيم ووضـع التـاريخ (Cilling Machine)، بالإضافة إلى حاجتها إلى ميزان للكبار عدد (٢).

٤١. اشـتكى العـاملون فـي قسـم الأمومـة والطفولـة مـن: ردائـة جـودة القطـن (Cotton)، ونقـص حـادة بمـادة الكحـول (Alcohol)، ونقـص حـاد بمـادة التعقـيم أنـزيم (Enzim)، ونقـص بأكيـاس التعقـيم (Pouch)، وردائـة جـودة الحقـن Syringe 5cc, 2cc بالإضـافة قلـة توفرهـا، وحاجتهـا لـورق الـ (Draw Sheets)، وشاش (Gauze).

٤٢. عدم توفر غرفة غيار خاصة بالكادر العامل في قسم الأمومة والطفولة تحفظ خصوصيتهم.

٤٣. تـوفير المطعـوم أو اللقـاح السداسـي السـابق (Hex Axim) والمكـون مـن محلـول جـاهز فـي العبـوة كونه لا يأخذ حيزاً كبيراً في الثلاجة ويوفر الوقت والجهد.

٤٤. حاجـة قسـم الأشـعة لجهـاز تصـوير الـ X-R حـديث يتوافـق مـع متطلبـات نظـام الـربط الإلكترونـي (حكيم).

٤٥. عدم توفر سبل السلامة والوقاية لفني الأشعة.

٤٦. قدم وتهالك جهاز التحميض المتفر في قشم الأشعة.

٤٧. عـدم ربـط قسـم الأشـعة مـع جهـاز الـربط الإلكترونـي (حكـيم) مـا يترتـب عليـه إرسـال الصـور إلـى الطبيب يدوياً.

٤٨. عدم توفر غرفة غيار للمرضى المراجعين لقسم الأشعة.

٤٩. نقص الكوادر الفنية العاملة في قسم الأشعة.

٥٠. ضيق مساحة قسم الأشعة.

٥١. انتشار الرطوبة وروائح الأحماض الكريهة في جميع أركان قسم الأشعة.

٥٢. افتقار قسم الأشعة للنظافة والتهوية والتكييف والإنارة اللازمتين.

٥٣. الاحتفاظ بمادة التحميض الـ Fixer وعدم التخلص مما مجموعة (٢٠٠) لتر منها من غرفة الأشعة منذ عام ٢٠١٦م.

٥٤. عدم تنظيم الدور الكترونياً في الصيدلية.

٥٥. كثرة تعطل ماكنة طباعة (الجبلات) الخاصة بتسعيرة والتي تتوقف أحيانا عن الطباعة نتيجة لزيادة ضغط العمل عليها الأمر الذي ينجم عنه افتراض النظام حصول المريض على العلاج رغم عدم حصوله عليه فعلياً لعدم قدرة البرنامج على عمل (Release) للدواء بالشكل المطلوب.

٥٦. ضيق مساحة قسم الصيدلية.

٥٧. اعتراء الرطوبة جميع ارجاء مستودع الأدوية وصغر مساحته.

٥٨. انتشار الرطوبة في جميع أركان قسم الصيدلية.

٥٩. طالب العاملون في قسم الصيدلية بضرورة عمل بروتوكولات لآلية صرف دواء الـ Vitamin D 50 000، والـ Lansoprazole.

٦٠. نقص في كادر المختبر وعدم جاهزيته لإجراء الفحوصات الخاصة بالهرمونات والفيروسات بجميع أنواعها.

٦١. نقص المواد المخبرية التالية: Tubul، ومواد الكيمياء والكتات الخاصة بجهاز الـ Mindray، ومواد المعايرة الـ (Coutral) والـ (Callbration).

٦٢. عدم توفر غرفة خاصة بسحب الدم.

٦٣. عدم توفر خدمة جمهور للمختبر.

٦٤. لا يوجد استراحة لفنيّ المختبر.

٦٥. كثرة عدد المراجعين للمختبر.

٦٦. عدم قدرة برنامج الربط الإلكتروني (حكيم) على ترحيل فحوصات الكيمياء تحديداً ما يترتب عليه ترحيلها يدوياً، وبناء عليه تأخر استخراج نتائج الفحوصات لليوم التالي.

٦٧. تحويل الكثير من المراجعين لقسم الإسعاف والطوارئ بالرغم أن حالتهم غير طارئة.

التوصيات:

١. مخاطبة دولة رئيس الوزراء للإيعاز لمن يلزم بمتابعة التقرير ومعالجة الملاحظات الواردة فيه، وشكاوى العاملين والمراجعين للمركز.