

الدليل التشغيلي لقسم الاستقبال بالمستشفى

أولاً: المقدمة

يُعد قسم الاستقبال واجهة المستشفى الأولى، حيث يُعبر عن الانطباع الأول للزوار والمرضى، ويقدم خدمات الاستقبال والتوجيه والتسجيل، ويُعد نقطة الاتصال الأساسية بين المريض والمنظومة الصحية داخل المؤسسات الصحية.

ثانياً: الرؤية والرسالة

- **الرؤية:** تقديم خدمات استقبال احترافية تُسهم في تحسين تجربة المريض تعزز من راحة المرضى وسلامتهم وتعكس صورة إيجابية للمستشفى.
- **الرسالة:** توفير بيئة استقبال آمنة ومنظمة وسريعة الاستجابة من خلال كوادر مؤهلة، تستند إلى معايير الجودة والاحترام وراحة المرضى والزوار.

ثالثاً: الأهداف

- 1) استقبال المرضى والزوار بكفاءة ولباقة.
- 2) تسهيل إجراءات الدخول والتسجيل.
- 3) التنسيق مع الأقسام الأخرى لتسهيل تقديم الخدمة.
- 4) تقليل زمن الانتظار وتحسين رضا المرضى.
- 5) دعم عمليات الطوارئ والاستجابة السريعة.

رابعاً: الهيكل التنظيمي لقسم الاستقبال:-

OCTOBER CLINIC

← أهمية الهيكل التنظيمي:

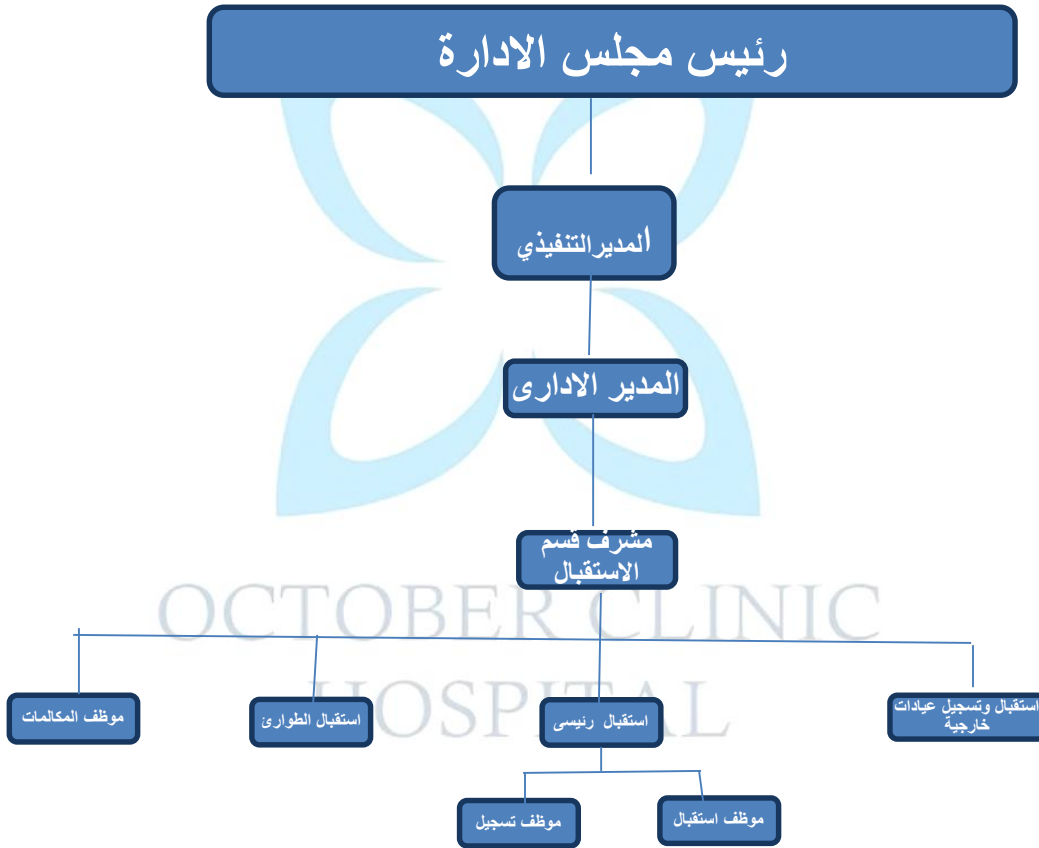
- 1) تحديد المسؤوليات: يوضح الهيكل التنظيمي مسؤوليات كل قسم ووحدة، مما يمنع التداخل والازدواجية في العمل.
- 2) تسهيل التواصل: يسهل الهيكل التنظيمي عملية التواصل بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق بينها.
- 3) تحقيق الأهداف: يضمن الهيكل التنظيمي تحقيق أهداف قسم الفندقية بشكل فعال ومنظم.
- 4) توضيح علاقات العمل: -

- ✓ مدير العيادات والطوارئ
- ✓ قسم الجودة - مكافحة العدوى
- ✓ الأقسام الداخلية
- ✓ قسم إدارة نظم المعلومات
- ✓ إدارة الامن - الصيانة
- ✓ قسم التعاقدات والتسويق الطبي - قسم حسابات المرضى

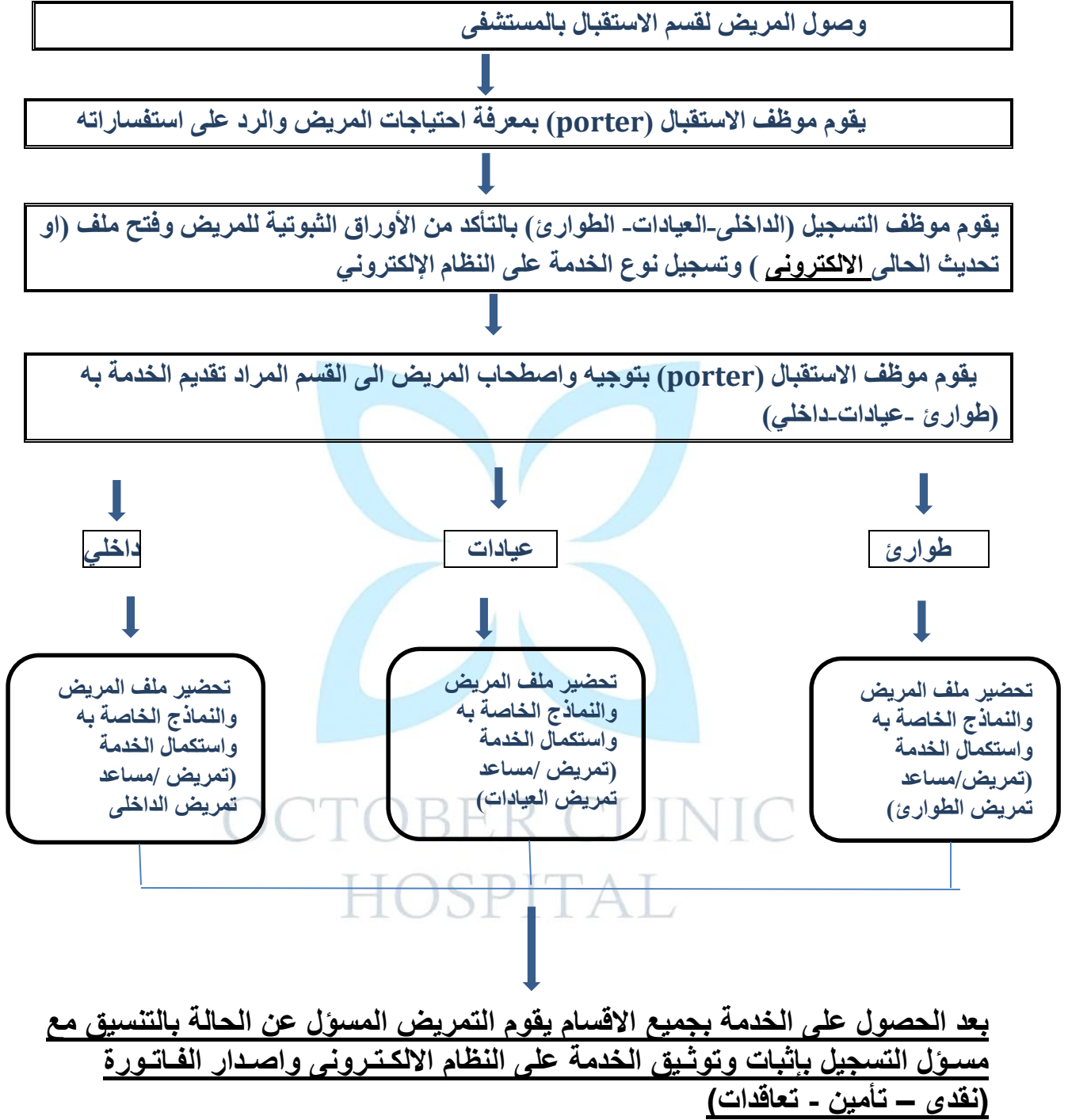
➤ الوظائف المدرجة بالهيكل:

- (1) المدير الإداري
- (2) مشرف قسم الاستقبال
- (3) موظف استقبال المرضى
- (4) موظف التسجيل
- (5) موظف الرد على المكالمات الهاتفية

نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي



نموذج توضيحي (Flowchart) لتقديم خدمات الاستقبال :-



خامساً: المهام والمسؤوليات

1 - مدير/مشرف قسم الاستقبال:

• الهدف من الوظيفة:

تنظيم وتنسيق العمل بقسم الاستقبال لضمان استقبال المرضى والزائرين بطريقة احترافية، واستمرار تحقيق رضا المرضى والزوار من خلال تقديم خدمات استقبال متميزة وفق سياسات المستشفى.

- 1) وضع وتنظيم الجداول الزمنية (روستر شهري معن باليوم والساعة) وخطط العمل والورديات والتدريب على السياسات والإجراءات لفريق الاستقبال.
- 2) توزيع المهام على موظفي الاستقبال (جدول معن) ومراقبة الأداء.
- 3) عمل حصر دوري بالعدد الفعلي لأعضاء القسم وعمل حصر بالاحتياج من الموظفين بالتنسيق مع قسم (HR)
- 4) التأكد من جاهزية مكاتب الاستقبال من حيث المعدات (أجهزة الحاسوب، الهواتف، الطابعات) وأماكن انتظار المرضى ونظافتها وتنظيمها (عمل نموذج مرور لحصر التحديات).
- 5) التأكد من توفير المعلومات الصحيحة للمرضى عن الأقسام والخدمات المتوفرة (تدريب مستمر).
- 6) الإشراف على استخدام نظام حجز المواعيد الإلكتروني (عمل جشني/ تحقق على عينة عشوائية من الاتصالات).
- 7) التأكد من تسجيل بيانات المرضى بشكل صحيح في النظام.
- 8) متابعة آلية استقبال المرضى والزوار وضمان سرعة الاستجابة.
- 9) التنسيق المستمر مع أقسام الطوارئ والعيادات والأقسام الداخلية لتسهيل استقبال وخروج المرضى.
- 10) مراجعة سجلات الدخول والخروج وتطبيقها مع النظام الإلكتروني.
- 11) معالجة الشكاوى والملاحظات من المرضى والزوار وحلها أو تصعيدها للمدير الإداري.
- 12) إعداد التقارير اليومية والأسبوعية ورفعها للمدير الإداري.

2- موظف استقبال المرضى

- 1) استقبال المرضى والزوار بطريقة احترافية ولائقة.
- 2) التأكد من الغرض من الزيارة
- 3) توجيه الحالات إلى الموظف المختص (كما هو موضح بخريطة التدفق)
- 4) تقديم الدعم والمساعدة للمرضى
- 5) التدخل في حالات عدم الرضا أو صعوبة الفهم
- 6) ضمان راحة المريض والمرافق أثناء فترة الانتظار
- 7) التنسيق مع الأقسام الطبية لمعرفة الأسرة الشاغرة

3- موظف التسجيل

- 1) إدخال البيانات الشخصية والطبية للمريض على النظام الإلكتروني.
- 2) التأكد من صحة بيانات الهوية والتأمين (إن وُجد) والمتابعة المستمرة مع قسم التسويق والتعاقدات.
- 3) طباعة الرقم القومي للمريض
- 4) فتح ملف طبي وتسجيل رقم طبي للمريض او تحديث الملف الحالي.
- 5) كيفية عمل تقرير الزيارات السابقة (لتحديد وتقدير كفاءة وسمعة الطبيب والمستشفى).

4- موظف الرد على المكالمات الهاتفية

- 1) الرد على جميع المكالمات الهاتفية الواردة للمستشفى باحترافيه.
- 2) توجيه المكالمات للاقسام المعنيه بدقه (التحويل للاقسام الاخرى).
- 3) توثيق الشكاوى او الملاحظات المتصلين للاستفاده منها لاحقا (مثل توفير خدمة غير متوفرة).
- 4) التنسيق لحجز مواعيد العيادات الخارجيه او الفحوصات او العمليات .
- 5) التأكد من توافر المواعيد وابلغ المرضى بالتفاصيل.
- 6) اعطاء المرضى المتصلين معلومات عن الخدمات المقدمه والمواعيد والاسعار.
- 7) تلقي الاتصالات العاجله وتحويلها فورا لقسم الطوارئ والتنسيق مع الاسعاف .

OCTOBER CLINIC
HOSPITAL

سادساً: السياسات/ الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) للفريق

1- سياسات السلوك المهني لفريق الاستقبال

- الالتزام بالحضور والانصراف وبالمظهر العام والنظافة الشخصية.
- احترام خصوصية المرضى والزوار.
- عدم الحديث مع المرضى إلا للضرورة.
- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات

2- إجراءات استقبال المرضى وذويهم: -

◀ استقبال المريض

- المكان: مكتب الاستقبال الرئيسي
- المسؤول: موظف الاستقبال
- الخطوة: الترحيب، التحقق من حالة المريض (طارئة / غير طارئة / تحويل / حجز مسبق)

◀ التحقق من الأوراق

- بطاقة الرقم القومي / تأمين طبي / تحويل طبي / نتائج سابقة (إن وجدت)
- التأكد من موعد الحجز في حال وجوده

◀ إدخال البيانات على النظام

- إدخال البيانات الشخصية (مسؤول التسجيل)
- فتح ملف طبي جديد أو تحديث الملف الحالي
- استخراج رقم الملف الطبي.
- تعبئة نموذج التسجيل.
- توجيه المريض إلى مكان تقديم الخدمة (كما هو موضح بخريطة التدفق)(مسؤول الاستقبال).

◀ استقبال الحالات الطارئة:

- استدعاء الطاقم الطبي فوراً (طبيب/ تمريض الطوارئ).
- إدخال المريض إلى غرفة الطوارئ.
- تسجيل الحالة بشكل لاحق بعد الاستقرار طبقاً لسياسات الجودة.

◀ التنسيق مع الأمن:

- إبلاغ الأمن بأي ملاحظات أو حالات استثنائية.
- تنظيم تدفق الزوار في فترات الذروة

سابعاً: معايير الجودة والسلامة

- ✓ الالتزام بسرية بيانات المرضى.
- ✓ التفاعل بلغة احترافية ومهنية.
- ✓ تطبيق معايير مكافحة العدوى في منطقة الاستقبال.

ثامناً: التدريب والتطوير والتقييم (مشرف القسم)

- ✓ تدريب دوري على مهارات التواصل.
- ✓ ورش عمل عن التعامل مع المواقف الطارئة.
- ✓ تحديث مستمر على أنظمة التسجيل الإلكتروني.
- ✓ التقييم الدوري للموظفين لتحسين تقديم الخدمة وتجربة المريض.

تاسعاً: مؤشرات الأداء لمشرف الاستقبال (KPIs)

- 1) وقت الانتظار قبل التسجيل لا يتجاوز 10 دقائق
- 2) دقة البيانات المسجلة 100% تسجيل دقيق
- 3) عدد الشكاوى المتعلقة بالاستقبال من 0 الى 3
- 4) رضا المرضى عن خدمة الاستقبال اكثر من او يساوى 95%
- 5) عدد المكالمات التي يستقبلها الكول سنتر خلال فترة زمنية محددة (يومية-أسبوعيا-شهريا)
- 6) معدل الرد على المكالمات
- 7) معدل فقد المكالمات
- 8) متوسط زمن الانتظار قبل الرد
- 9) الوقت الذي تستغرقه المكالمة منذ بدايتها حتى انتهائها
- 10) نسبة الالتزام بالسيناريو/البروتوكول وتتابع الإجابات كما تم التدريب عليها

عاشراً: الوثائق والسجلات والجداول

1. نموذج شكاوى وملاحظات المرضى
2. سجل تدريب العاملين.
3. نموذج تقييم الأداء الذاتي للعامل
4. تقارير الإشراف.
5. سجل/جدول توزيع المهام اليومية.