

الأخبار الهامة • التواصل المجتمعي

العدد 1, الإصدار 2, يوليو 2021

# الصفحات

نشرة قطر كير الإخبارية

محترف الرعاية الصحية المميز:  
نارية العنزي  
قصة ملهمة

قصص النجاح:

- . تجربة رعاية الطفل
- . رحلة أمي إلى الشفاء
- . رعاية كبار السن

قطر كير تحتفل:  
يوم المرضات  
الدولي



# ملاحظات المرر

وتعليم الموظفين وتدريبهم، والاحتفال باليوم العالمي للممرضات الذي يضم أفضل ممرضاتنا بالإضافة إلى أخصائيي الرعاية الصحية المميزين لدينا الذين يخدمون، كلاهما مصدر إلهام ليس لنا فقط، ولكن للآخرين أيضًا.

نظرًا بأن عالمنا في حالة تغير دائم، فإننا أيضًا نواصل في تلبية المطالب والتحديات الملحة لمجتمعنا، ولا سيما وقت الوباء هذا.

نرجو أن نستمر جميعًا في الكفاح معًا والعمل جنبًا إلى جنب لكسب هذه المعركة ضد هذه الأزمة الوبائية التي يواجهها العالم حاليًا.

لقد فقد الكثيرون، ولكن الحمد لله نجا الكثير أيضًا.

كن بخير وأبق أمنًا كالعادة.

الدكتور ألفين ب / أبيتزا، دكتوراه، خبير تقني معتمد في مجال خصوصية المعلومات

مدير التسويق والاتصالات  
رئيس تحرير "الصفحات"

أهلاً بكم مرة أخرى لقضاء بعض الوقت في قراءة وتصفح الإصدار الثاني من

نشرتنا الإخبارية، "الصفحات". لقد كان من دواعي سرورنا أن نعرف أنكم تلقيت نسخة وقدمتم تعليقاتكم المهمة على تحسينها خلال الإصدار الأول لدينا. يسعدنا ويشرفنا حقًا وجودكم معنا في هذه الرحلة لنشر المشاعر الإيجابية لقرائنا في المجتمع.

نحن نقدر بشدة رعايتكم المستمرة لمنشوراتنا المتواضعة التي جلبت وعيًا كبيرًا وقدمت معلومات متنوعة من عملياتنا للعملاء وحول خدماتنا المقدمة بشكل عام.

نشكر الإدارة العليا لمنحها هذه الفرصة لمشاركة المجتمع بما جعلتنا فخورين به من هذه الرحلة للرعاية الصحية. كان هذا بمثابة مصدر إلهام لنا جميعًا بما في ذلك عملائنا الحاليين الذين كانوا داعمين للغاية لمساعدتنا. علاوة على ذلك، هذا بمثابة نظرة عامة حيث في النهاية نحن نعمل لصالح عملائنا المستقبليين.

يسلط هذا العدد الضوء على ثلاثة جوانب مهمة في تقديم خدماتنا، وهم: التركيز على رعاية المسنين وتجارب العملاء،

## أويج: الترحيب به كأخصائي رعاية صحية فلبيني متميز

بقلم أريان تيرادو، ممرض مرخص



(من اليسار إلى اليمين) جرى تسليم جائزة "ماريليج" للسيدة أوي من قبل سفير الفلبين في قطر سعادة السيد آلان تيم بيان في سفارة الفلبين في 21 مارس 2021. آدم موسى، نائب القنصل، المحترم بنجامين سيليبو، مسؤول الرعاية في إدارة رعاية العمال في الخارج، السيدة إيفلين لارانانغ وآخرين. حصلت جمعية الممرضات الفلبينية - قطر في نفس الوقت على جائزة منظمة مكتب العمال الفلبينيين بالخارج المتميزة.

أقام مكتب العمل الفلبيني للعمال في الخارج - إدارة الترحيب بالعمال بالخارج (مكتب العمل الفلبيني في الخارج) التابعة لوزارة العمل والتوظيف وسفارة الفلبين في الدوحة، احتفالاً بشهر المرأة العالمي، قدمت تقديراً للنساء البارزات اللواتي هن مثالاً في ضمان وحماية وتعزيز رفاهية العمال الفلبينيين في الخارج في قطر وعرض تمكين المرأة.

جرى تعيينها في منصب أمين صندوق المنظمة المهنية الفلبينية - قطر. والترحيب ماري روز أوي، المدير العام

لشركة قطر كير، بصفتها الفائزة بجائزة أخصائيي الرعاية الصحية الفلبينية المتميز. هي ممرضة مرخصة وأم وزعيمة مجتمعية. وهي عضو نشط في جمعية الممرضات الفلبينية - قطر، وأنشئت مؤخرًا مديرة أعمال في المنظمة. جرى تعيينها أمين صندوق المنظمة المهنية الفلبينية - قطر، وهي منظمة شاملة للمنظمة المهنية الرابعة عشرة في قطر. خلال فترة عملها كرئيسة المنظمة المهنية الفلبينية في قطر (2019-2020)، قامت بتنظيم أنشطة ليست فقط لمساعدة الممرضات الفلبينيات، ولكن أيضًا عاملين آخرين في الفلبين.



## تحديث الأخبار

مسفولة العلاقات العامة. أقيم حفل تنصيب اليمين الافتراضي من قبل الملحق العمالي الفلبيني ديفيد ديس ديكانغ في 24 فبراير 2021

لن نتعثر أبداً ونستمر في كوننا منارة الأمل بين الممرضات الفلبينيات والمجتمع الذي يخدمونه بشكل خاص وأن خدمتنا مطلوبة بشدة في هذه الأوقات الصعبة. المزيد ينتظر 2021. -بيش ديل ايسلو.



لقد قاد عملية اعتماد قطر كير لأول تدريب التطوير المهني المستمر والذي امتد إلى أكثر من 30 تدريباً قائماً على النشاط في المجلس القطري للتخصصات الصحية حتى الآن. لقد كان رائداً في الحصول على اعتماد الشركة من قبل لجنة التنظيم الفلبينية في الفلبين كمزود التطوير المهني المستمر وعمل كممرض أجنبي، في قطر وعلى مستوى العالم. لقد أجرى بالفعل وتحدث في أكثر من 40 جلسة تعليمية معتمدة لأكثر من 2000 من جمهور الرعاية الصحية داخل وخارج قطر منذ يوليو 2018. كما كان الأمين السابق للمنظمات المهنية الفلبينية في قطر.

جمعية الممرضات الفلبينية في قطر هي منظمة معتمدة من قبل المنظمة المهنية في قطر لسفارة الفلبين. بصرف النظر عن ايسلو، جرى انتخاب مجموعة جديدة من الموظفين.

ينضم إليه نورويل باغيو نائباً للرئيس، وفيسا لارا مالين راجا أميناً للخزانة، وجين لام أميناً للصندوق، وجريثيل هاجان مدققاً، وماري روز أوي مديرة أعمال، وزورايدا زبدي

## رئيس التعليم والتدريب في قطر كير

جمعية التمريض الفلبينية قطر  
رئيس

بقلم أريان تيرادو، ممرض مرخص



فاز بيش ديل ايسلوي بصفته رئيساً لجمعية الممرضات الفلبينية -قطر خلال انتخابات الموظفين في 3 فبراير 2021. وكان سابقاً مدير أعمال الرابطة المذكورة. وهو أول معلم ممرض في قطر كير، أول وأكبر شركة رعاية منزلية تقدم خدمات صحية وطبية في قطر منذ عام 2007. وهو حاصل على درجة الماجستير في آداب التمريض ويتابع حالياً درجة الدكتوراه.

قبل انتخابه في المنظمة، يشغل السيد ايسلو حالياً منصب رئيس مجلس إدارة ومنسق برنامج التطوير المهني المستمر لرعاية قطر.

## قطر كير - نظام إدارة الحوادث

بقلم شارين جيملاي، ممرض مرخص



فبراير 2021. السيدة فيسا لارا مالين راجا، أحد مسؤولي مراقبة الجودة وعضو المجلس، قدم في البداية "نظام إدارة الحوادث ذي نهج قطر للرعاية الثمانية". خلال هذا الاجتماع، قاموا بمراجعة وجمع المدخلات من العميل، والأسر، وأعضاء المجلس، وهذا يشمل عملية الإبلاغ عن الحوادث، وعملية الإفصاح، وتحليل الحوادث، والتوصية بالأنشطة، ورصد التغذية الراجعة والتحسين. علاوة على ذلك، بموافقة المجلس بأكمله، تقرر مشاركة المعلومات حول الإجراءات والتحسينات الموصى بها التي جرى إجراؤها بعد التحليل الجديد مع العملاء والعائلات من خلال المجلس الاستشاري للعميل والأسرة

وعملية نظام إدارة حوادث سلامة المرضى في النظام المطور. نظراً لأن العملية تهدف أيضاً إلى تمكين ليس فقط المرضى وعائلاتهم، ولكن أيضاً الموظفين بدلاً من تسميته نظام إدارة حوادث سلامة المرضى، جرى الاتفاق عليه وبموافقة الإدارة العليا لتسميته نظام إدارة الحوادث في قطر كير.

نظام إدارة الحوادث في قطر كير، جرى تبسيط العملية وإنشاء منهج 8 طرق نظام إدارة الحوادث في قطر كير. يهدف المنهج 8 طرق نظام إدارة الحوادث في قطر كير إلى تسهيل فهم العملية بسهولة.

عقد المجلس الاستشاري للعميل والأسرة برئاسة السيدة/ ميشيل لاجاهد وبإشراف السيدة/ بيا لامانيرو اجتماع تطبيق زووم مع المجلس الذي ضم المرضى وعائلاتهم وموظفي الخطوط الأمامية في 18

في أكتوبر 2020، خضعت قطر كير لعملية إعادة اعتماد.

أحد أهم النقاط السابقة المطلوبة في هذه الدورة هو نظام إدارة حوادث سلامة المرضى. على الرغم من أن قطر كير لديها بالفعل عملية الإبلاغ عن الحوادث وعملية نظام إدارة حوادث سلامة المرضى، إلا أن قطر كير فضلت مراجعة وإعادة النظر في السياسات والإجراءات الخاصة بإعادة تنظيم نظام إدارة الحوادث.

عقد قسم إدارة الجودة وإدارة التعليم والتدريب اجتماعاً لمناقشة المسودة النهائية لنظام إدارة الحوادث الشامل. جرى دمج عملية إعادة الإبلاغ عن الحوادث

# تحتفل قطر كير : يوم الممرضات الدولي

بقلم أريان تيرادو، ممرض مرخص



## ريكاردو سواريز جونير، ممرض مرخص أفضل ممرض العام

كان جزء من البرنامج هو تقديم نشاط جديد لقسم التعليم والتدريب برئاسة بيش ديل ايسلو. كان السحب أحد الأجزاء المنتظرة من برنامج الموظفين حيث جرى ترتيب ثلاثة أسعار رئيسية. وانتهى الاحتفال بنجاح حيث تمكن معظم الموظفين من الانضمام والمالكين وبعض أصحاب المصلحة ورؤساء الإدارة. ستحتفل الشركة بهذا التقليد كل عام خلال أسبوع الممرضات الدولي، الذي يقام من 6 إلى 12 مايو من كل عام.

البحث عن تذكارات اليوم الدولي للممرضة 2021. وتمكن الموظفون من الانضمام إلى المسابقة التي تمثل فريق السكن. وقد منحت الجائزة الأولى لفيلا 8 برئاسة السيدة ريزا ماي جيرونغ، وذهبت الجائزة الثانية إلى الممرضات الذكور برئاسة السيد جوناثان ميدالا، والجائزة الثالثة المقدمة لفيلا 6 برئاسة السيدة جوان لياو. وكجزء من جوائزهم، حصل الفائزون على جائزة نقدية من الشركة وجائزة تقدير.

وشمل البرنامج منح جائزة للممرضة الأكثر تميزاً في السنة. وفيما يلي أسماء المرشحين، ويني لاغوي، فنس أرجي فيري دو، ريكاردو سواريز، أنجيل هانا-وون، مارلو جوي بيلانس، كاميش، تيكساي، سارة أمبوي، إيان باناجينيب، ميرلي مانج، بيرناديلي ديريت، إميروز دومينغو، مادلين لارجو، إلفي بابايو وجينيث باجين. وذهب الفائز بالجائزة إلى ريكاردو سواريز. كجزء من جائزته، حصل على جائزة نقدية وجائزة تقدير.



احتفلت قطر كير باليوم العالمي للممرضات في 12 مايو 2021. إنه يوم تكريم التزام الممرضات وتفانيهن وعملهم الجاد. بدأ الاحتفال بتوزيع حلوى مثل الكعك كيك والورود على الممرضات العاملات برئاسة المديرية العامة السيدة ماري روز أوي.

جرى إحياء الحفل مع برنامج وجرى عقد مؤتمر فيديو في الساعة السادسة مساءً. وكان موضوع أسبوع الممرضة "الممرضات: رؤية للرعاية الصحية في المستقبل". ومن خلال هذا الموضوع، سُحبت آليات

كاثلين جوي بيانو، جوان لياو وجوناثان ميدالا.

قالت السيدة ساديرناس، مشرفة قطر كير، "إذا كنت سأصف النشاط، فإن الكلمة المناسبة يمكن أن تكون "تحدياً". كان النشاط صعباً، وسيجعلك تتساءل عما إذا كانت معرفتك ستظل عاقلة أم لا، وستدرك إلى أي مدى تنتقل معرفتك من كونك طالباً في السابق إلى اللحظة التي نعمل فيها كمختصين. كما أنه يجعلني أفكر في أهمية التعلم المستمر والدراسة والقراءة وهذه المفاهيم يجب ألا تتوقف حتى بعد الانتهاء من دراستنا".

مثل عصر النهضة، ألقى تدريب وتقييم الكفاءة الضوء على أذهان هؤلاء الممرضات أثناء استمرارهم في الشروع في الكفاءة ووضع نموذج لما يعنيه أن تكون ممرضة رئيسية أو مشرفاً مساعداً لموظفيهم.

تؤمن إدارة التعليم والتدريب في قطر كير بالسعي لتحقيق التميز في تقديم خدمات الرعاية الصحية للمجتمع من خلال متابعة التعلم مدى الحياة من خلال الأنشطة التعليمية التي تجعل الفرد كفواً ومعرفة ومهارة وقادرة على الاستعداد العاطفي، وبالتالي، رعاية فعالة وهي

جرى العثور على الكفاءة في التقييم البدني والوقاية من السقوط ليكون الجزء الذي وجد هؤلاء المديرين أنفسهم الأقل كفاءة والأكثر كفاءة، على التوالي.

بمساعدة من قسم العمليات، أجرت إدارة التعليم والتدريب تدريب وتقييم كفاءة مديري التمريض من قبل بيش ديل ايسلو، مدير إدارة التعليم والتدريب، وحضره المشرفون أبل ساديرناس، رودورا إيما



فيلارازا، جيري ماي إسبينو، روكسان جريجوريو وزوراي-دا زيد. كما حضرت الممرضات الرئيسات ديسا ماكيلينج، وفانيسا ماي أجاكوبلي، وريزا ماي جيرونج، وما. كريستينا رومباوا، جو إلين أبويل،

## تكرم الموظفين ذوي الكفاءة العالية والتأثير

بقلم بيش ديل ايسلو، ممرض مرخص

يصادف 18 مايو 2021، الثلاثاء، حقبة النهضة -ليس في شكل فنون بل في شكل قوة دافعة لزيادة المعرفة والمهارات والموقف تجاه الكفاءة العالمية.

في فبراير 2021، أجرت إدارة التعليم والتدريب بالتنسيق مع إدارة العمليات دراسة استقصائية لتقييم الاحتياجات لجميع رؤساء ومشرفي قطر كير وبرامج كير حول إجراء التقييم البدني، وإجراء فحص للحالة، الخلفية، التقييم، التوصية، وإدارة الأدوية، وممارسة العدوى. الوقاية والسيطرة، وإظهار ممارسات الوقاية من السقوط. هذه المعرفة والمهارات هي جزء من أهداف سلامة المرضى لكلا الشركتين. كان تحديد المستوى الحالي للكفاءة الذاتية على أهداف سلامة المرضى هو مبرر المسح. بشكل عام، أدرك مديرو الممرضات هؤلاء من كلتا الشركتين تصنيفاً ذاتياً لثمانية (8) من أصل 10 (1 أدنى، 10 أعلى) من حيث هذه الأهداف.

# الآن وفيما بعد

## النسخة المستقبلية 2050:



بقلم الدكتور ألفين أئينزا خبير تقني معتمد في مجال خصوصية المعلومات

علمنا في حالة تغير دائم. هناك دائماً إصدارات متعددة من المستقبل - بعضها افتراضات والبعض الآخر آمال ومخاوف.

وفقاً لدراسة أجرتها شركة ميكروسوفت، فإن متوسط تركيز الإنسان الآن يبلغ ثماني ثوان. يعد هذا انخفاضاً حاداً عن متوسط مدى الانتباه البالغ 12 ثانية في عام 2000. ولا عجب أن الإعلانات في منصات التواصل الاجتماعي تقتصر على 8 ثوانٍ أو أقل. من المهم أن ندرك أنه في هذه المرحلة الزمنية، نعد صبرنا أكثر من أي وقت مضى. وستبادل عدد قليل جداً من الأشخاص ثوانٍ إضافية من وقتهم لقراءة المحتويات لأنهم يشعرون أنها ذات قيمة كبيرة. لقد أحدث الوباء تأثيراً لا يُحصى على العديد من القطاعات في المجتمع. وقد أدى إلى إغلاق مختلف للمؤسسات وأدى إلى اضطرابات مختلفة في العمليات الصناعية.

يعد قطاع التعليم أحد أكثر القطاعات التي تأثرت بالوباء. لقد أدى ذلك إلى اضطرابات خطيرة حتى أن التربويين أنفسهم فشلوا في تلبية مطالب الوضع الحالي بشكل كامل. وقد أدى العديد منهم إلى الارتحال في مناهجهم دون التضحية بجودة التعليم. ومع ذلك، لا يزال الكثيرون يفشلون في تلبية احتياجات المتعلمين في مختلف المستويات وخاصة في المدارس الابتدائية والمتوسطة. جرى الضغط على أولياء الأمور من خلال التغييرات حيث أُجبروا على المشاركة الكاملة في مشاركة أطفالهم في المدرسة عبر الإنترنت سواء كانت نمطياً أو متزامناً أو غير متزامن.

جرى رفع الشكاوى من اليسار واليمين بشأن الوضع الطبيعي الجديد للتعليم خلال العامين الماضيين. هذه تتراوح من ضعف الاتصال بالإنترنت، وفرق التوقيت، والمشكلات الفنية، ويجرى تدريس الدروس افتراضياً. التفاعل الطبقي وجهاً لوجه، والذي اعتادت فيه الغالبية على القيام بمرض ما قبل الإصابة بالفيروس، أصبح الآن عبثاً وسيستغرق الأمر بضع سنوات أخرى قبل أن يعود كل شيء إلى طبيعته التي اعتاد عليها الناس.

الكتاب الذي نشرته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، "العودة إلى مستقبل التعليم"، جعل الناس يتخيلون شيئاً حدث خلال العشرين عامًا الماضية لم يكن أحد يتوقع حدوثه أبداً. سواء كان ذلك الوباء أو الهواتف الذكية أو أي شيء آخر، فإن الحقيقة هي أن المستقبل يجب أن يفاجئ البشرية. نظرًا لأن العالم في حالة تغير دائم، فإن الحاجة للاستعداد له يجب ألا تأخذ في الاعتبار التغييرات التي تبدو محتملة للغاية فحسب، بل وأيضاً التغييرات التي لا يتوقعها الجميع.

مستوحى من انطلاقة سيناريوهات 2001 التعليم من أجل الغد، قدم الكتاب مجموعة من السيناريوهات حول مستقبل التعليم، ولم يُظهر مساراً واحداً في المستقبل، بل العديد من السيناريوهات. وتقول إن استخدام السيناريوهات يمكن أن يساعد في تحديد الفرص والتحديات التي يمكن أن تحملها هذه العقود المستقبلية للتعليم والتعليم على نطاق أوسع.

واقترح استخدام هذه الأفكار للمساعدة في الاستعداد والعمل بشكل أفضل الآن. سواء أكان آباء أم طلاباً أم مدرسين أم قادة تربويين أم باحثين أم صانعي سياسات، فقد جرى كتابة الكتاب لجميع أولئك الذين يريدون التفكير في المستقبل الذي لم يحدث ليقوموا بدورهم في تشكيل المستقبل الذي سيغير العقلية من المعلمين في مختلف مجالات النمو الوظيفي.

هذه هي السيناريوهات التي يمكن استخدامها للإلهام والحلم والتحويل:

**السيناريو 1: تمديد التعليم** - تكثيف للنموذج المدرسي الضخم للواجهة الأمامية الحالية.

**السيناريو 2: الاستعانة بمصادر خارجية للتعليم** - الاستعانة بمصادر خارجية للتعليم وما نتج عنه من طفرة في أسواق التعلم.

**السيناريو 3: المدارس كمراكز تعلم** - إعادة توجيه التعليم وتحويل المدارس.

**السيناريو 4: التعلم أثناء الاستخدام** - نهاية التعلم المدرسي وزوال التعليم المدرسي.

يجب أن يتطور التعليم ليقدّم باستمرار رسالته وهدفه في تثقيف الأفراد للتطور كأشخاص ومواطنين ومهنيين بغض النظر عن مجال اهتماماتهم وخبراتهم. وبالتالي، فإن هذه التحولات الحديثة في أهداف التعلم والسيناريوهات تتطلب إعادة تنظيم بيئات التعلم الرسمية وغير الرسمية للمؤسسات وإعادة تصور محتويات التدريس والتعلم وتقديمها بطريقة أكثر اختلافاً.

لم تحدث الاضطرابات في التعليم فقط ولكن في جميع قطاعات المجتمع تقريباً. غير الوباء وجهة نظر الناس حول كيفية قيامهم بالأشياء وكيف يتعلم الفرد الأشياء. جرى الإسراع في ترقية الأنظمة. أدى الكثير إلى التشغيل الآلي عندما لم تفكر الإدارات العليا أبداً في تكييفها. في بعض الأحيان، قد تؤدي الأحداث غير المتوقعة إلى رفع مستوى وضع المرء في غمضة عين. تماماً مثل التعليم، فقد نما إلى مستوى مختلف في كل مرة، ولكن هذه المرة استغرق ألف قفزة من الاضطراب.

ولكن في البحث عن نهج أكثر فاعلية في النظر إلى المستقبل والقدرة على التكيف مع التغييرات التخريبية، يجب أن يكون التمتع بالصحة في جميع الجوانب في صميم كل ذلك بينما نقوم بتعليم أنفسنا. ما هو مهم هذه الأيام للجميع هو القدرة على البقاء بصحة جيدة وآمن من فيروس كورونا والأمراض الأخرى ذات الصلة. يعتقد الكثيرون أن الحياة قصيرة جداً بالفعل، وغداً ربما يكون آخر يوم للاستمتاع بالحياة. لقد أدرك البعض أن القيام بما هو أفضل لنفسه يجب أن يجرى الآن بعد فوات الأوان. لم يتمكن الكثير من الناس من تحقيق ذلك. مهما كان ما تقدمه الحياة، ابق على الأرض. بعد كل شيء، الحياة هي ما نصنعه.





# رحلة والدتي إلى الشفاء

بقلم روكسان جريجوريو، مشرف وممرض مرخص

قبل بضعة أشهر، كنت أبحث على الإنترنت عن شركة يمكنها أن تقدم لي خدمات علاج طبيعي منزلي رائعة لأمي، وكان قرارًا رائعًا الاتصال بقطر كبير. كان الشخص الذي تحدثت إليه عبر الهاتف متسامحًا جدًا في الإجابة على أسئلتني فيما يتعلق بالخدمات التي أبحث عنها. الشيء الجيد هو أنهم لا يقدمون فقط خدمات العلاج الطبيعي ولكن أيضًا خدمة التمريض لاحتياجات كبار السن التي سأحتاجها أيضًا في المستقبل لتلبية احتياجات والدتي اليومية. كانت أخصائية العلاج الطبيعي الذي جرى تعيينها لأمي هي "ممتاز". لقد قامت بعمل رائع في كل مكان، ولا يمكنني الثناء عليها بما فيه الكفاية. إنها مؤهلة للغاية وذات مهارات عالية فيما تفعله وتوصي دائمًا بأفضل الممارسات الفيزيائية.

تشرح القضية، وتضع أهدافًا واقعية، وقبل كل شيء فهي ممتعة وإيجابية للغاية، وهذا ما يجعل مريضها تتطلع إلى زيارتها. بكل الوسائل، أوصي بشدة مساعدتها المهنية والإنسانية.

•• أوصي بشدة بقطر كبير لأنها تقدم خدمات وفريق عمل رائع من المشرف الذي ساعدني في استفساراتي حول خدمات فريق العلاج الطبيعي الذي ساعد أمي.

— السيدة / مها سعد النشار

## رعاية المسنين

بقلم ريزا ماي جيرونج، رئيسة الممرضات وممرض مرخص.

كמكون أساسي لجودة الرعاية الصحية، تركز قطر كبير على التجربة الإيجابية للعميل التي تشمل تقديم الرعاية الصحية المثلى. يحظى المرضى بتقدير كبير عندما يطلبون الرعاية ويتلقونها، مثل الحصول على المواعيد في الوقت المناسب، وسهولة الوصول إلى المعلومات، والحصول على التثقيف الصحي والتواصل الجيد مع مقدمي الرعاية الصحية.

حول كيفية الحفاظ على استمرارية الرعاية حتى في غياب ممرضة مقدمة الرعاية. ثالثًا، يجري عرض التواصل الجيد من قبل ممرضتنا لأنها قادرة على فهم الاحتياجات وتقديم الرعاية اللازمة لمريضنا. أخيرًا، عالجت الممرضة والدتنا ليس كمريضة، ولكن كفرد من العائلة، على سبيل المثال، ستتحدث عن شيء أكثر جوهرية وأعمق من المريض - لقد أظهرت عناية حنونية من مجرد تقديم أو القيام بما هو وصف وظيفتها.

•• استمر في تعليم وتدريب ممرضات أكثر فاعلية وتميزًا كما لدينا.

— السيدة / محسنه صالح حمد الحول

تعتبر تجربة العميل التي يجري مشاركتها في خدمات الرعاية الصحية المقدمة حيوية وتستخدم على نطاق واسع كمؤشر لقياس جودة الخدمات التي يتلقاها كل فرد. يلعب إرضاء العميل جانبًا مهمًا في تحسين الخدمات المقدمة وتساعد توصيات العميل مؤسسة الرعاية الصحية - قطر كبير على توفير أفضل رعاية ترضية فعالة والحفاظ عليها لشعب قطر ونأمل في جميع أنحاء العالم.

يعتبر التفكير في تجربة العميل خطوة أساسية في التحرك نحو رعاية تتمحور حول الأشخاص. من خلال النظر في العديد من جوانب تجربة العملاء، يمكن للمرء تقييم مدى تلقي المرضى للرعاية التي تحترم تفضيلات المريض الفردية واحتياجاته وقيمه وإدراكها لها. يعد تقييم تجربة المريض للخدمات جنبًا إلى جنب مع المكونات الأخرى مثل فعالية وسلامة الرعاية أمرًا ضروريًا لتقديم صورة كاملة عن جودة الرعاية الصحية.

تلقى أحد العملاء، السيدة/ مشيئة الحوال، خدمات الرعاية الصحية من قطر كبير لما يقارب 3 سنوات حتى الآن. وأشارت إلى أن هذه المؤسسة وفرت لعائلاتهم خدمة تريض عالية الجودة حيث تضمن الممرضة المباشرة لمريضها تلبية احتياجات الرعاية الصحية الضرورية. "أولاً، قدمت الممرضة لي رعاية ترضية عطوفة من خلال تقييم تفضيلاتنا وإعطاء الأولوية لاحتياجاتنا. ثانيًا، يجري نقل التثقيف الصحي إلى جميع أفراد الأسرة، ويجري شرح الوضع الحالي للمريض جيدًا ويجري إعلام الآخرين بشكل جيد. علاوة على ذلك، تلقينا التعليمات اللازمة.



# قصص المرضيات: ذك رباته اليوم العالمي للممرضات



## خدمة من القلب



بقلم فانيسا أجاكوبلي، ممرض مرخص

- رئيسة الممرضات

هناك الكثير من الأشياء المهمة التي يجب مراعاتها عند رعاية العملاء المسنين. ليس من السهل على كبار السن، الذين كانوا في يوم من الأيام مستقلين، أن يصبحوا معتمدين عليك أو على الآخرين في رعايتهم الأساسية. بصفتي ممرضة في بلد بعيد، مع أشخاص وعادات وتقاليدها فريدة، أتعلم الكثير من الأشياء وما زلت أتعلم الكثير من الطرق لتقديم أفضل جودة للخدمة التي يمكنني تقديمها لعملائي.

في 17 يوليو 2018، بدأت في رعاية العميلة د.أ. 76 عامًا، وهي أنثى لديها حالة معروفة من ارتفاع ضغط الدم وفرط نشاط الغدة الدرقية والمرض. واعية ومتناسكة مع تقلبات مزاجية عرضية. يمكنها التنقل، ولكن بأقل قدر من المساعدة. الاعتناء بها هو نوع من التحدي. أحتاج إلى التفكير كثيرًا في كيفية التعامل مع سيدة عجوز رائعة لا تتحدث لغتي ولا يمكننا التواصل إلا من خلال اللغة العربية التي أفتقدتها أيضًا. حتى أنني أتذكر أنها أخبرت ابنتها أنني "مشكلة" من حيث التحدث معها والتي أشعر فيها ببعض الحزني لأن كيف يمكنني التحدث معها والاهتمام باحتياجاتها وتقديم الرعاية والمساعدة إذا لم أستطع فهم ما تقول؟ في غضون أسابيع قليلة، كلما طالت مدة بقائي معها، شعرت بأنني غير فعالة. لم أستطع فهمها فكيف تنق بي. كيف يمكنها نقل الأشياء التي أرادت حدوثها إذا لم أفهم حتى كلمة واحدة. لحسن الحظ، لم يمنعني حاجز اللغة هذا من تقديم الخدمة الضرورية التي يحتاجها موكلي.

من سمات كونك ممرضة نشيطة ومؤثرة أن تتحلى بالمرونة.

مصطلح المرونة يعني القدرة على الانحناء أو التكيف مع القوى المتغيرة. حيث يجري تدريب الممرضات على الاستعداد والقدرة على الاستجابة للظروف المتغيرة. أولاً، لقد قبلت حقيقة أنني فقط الشخص الذي لديها موكلي، لذلك أحتاج إلى القيام بالمهمة بشكل جيد. خطوة بخطوة تعلمت التواصل معها. على الرغم من أن الأمر صعب ولا أملك كل الوقت لتعلم لغتها، إلا أنني تعلمت بخلاف ذلك من خلال إشراك نفسي أكثر مع موكلي عندما يتعلق الأمر بالحديث عن تفضيلاتها واحتياجاتها ورغباتها.

## عمل بلا أنانية

بقلم إيرين يغان، ممرض مرخص

هناك فقط بعض العبارات التي نواجهها نحن مقدمو الرعاية الصحية على أساس يومي أو التي صادفناها في الماضي. لطالما احتلت سلامة وكرامة وتقدير الذات واحترام الممرضات المقعد الخلفي عند رعاية ما قد يصفه معظم الناس بأنه "مرضى صعبون". بصفتنا مهنة محترمة، فقد دربنا مجال التمريض على أن نكون مرنين في هذه الظروف غير المحتملة، وبالتالي، من المتوقع أن نتلقى هذه الأنواع من ردود الفعل العكسية بنعمة ومستوى عالٍ من الاحتراف. ومع ذلك، في سنوات ممارستنا، بالإضافة إلى الضغوطات التي نواجهها في حياتنا اليومية، لا يمكننا تجنب حقيقة أن هناك عدة مرات نتساءل فيها عن أنفسنا، كبشر ورعاية مثلنا: "هل يستحق كل هذا العناء؟ هل أعرض كرامتي للخطر لكي أقدم نوع الرعاية المتوقعة مني؟ ماذا عن عقلي؟ مشاعري الخاصة؟ أحترم نفسي؟"

إذا نظرنا إلى الوراء منذ سنوات، جرى تكليفي بعمل مجنون كان عدوانيًا ومهينًا وكان يعاني من أسوأ نوبات تقلبات مزاجية. كانت هناك أوقات تعرضت فيها للصفع والضرب دون سبب واضح وألقي باللوم على أشياء لم أفعلها قط. كانت هذه الأحداث صادمة بالنسبة لي وفكرت في إيقاف عملي كممرضة. كنت على وشك أن أفقد إرادتي في الخدمة وعلى وشك الاستسلام. كنت أسحب نفسي أدبياً لأستيقظ وأستيقظ. كنت أفكر في أنني ربما فقدت لمستي في التعامل مع هذه الظروف. كانت ثقتي واحترامي لذاتي في أدنى مستوياتها، وشعرت للحظة أنني محترقة. كنت خالية من الحافز وكان على أن أتحمّل مشاعر الغرق من مسؤولياتي.

بعد أن تعرضت للصفص بهذه التجربة المؤذية، وجدت في النهاية طريقي الخاصة في التعامل مع هؤلاء المرضى الذين يجري تصنيفهم على أنهم صعبون. أولاً، سأعود إلى السؤال الأساسي الذي يُطرح على الجميع

**تريد أن تصبح ممرضة؟** " بسيط، أريد أن أكون قادرًا على تقديم رعايتي لأولئك الذين يحتاجون إليها وأن أكون قادرًا على إحداث فرق في حياة الكثير من الناس. إن طرح هذا السؤال على نفسي يعيدني إلى الوقت الذي كنت فيها مجرد طالبة متشوقة للتعلم ومتشوقة للمساعدة. يجعلني أشعر بأنني على الأرض ويذكرني بالقسم الذي أقسمنا عليه.

كانت موكلي مستقلة طوال حياتها. غالبًا ما تروي لي قصة كيف أنها ربّت أطفالها التسعة، واعتنت بهم حتى أحفادها. أخبرتني كيف تطبخ وتغسل ملابسهم وكل الأعمال المنزلية التي تقوم بها الأم العادية. لهذا السبب كان الأمر صعبًا بالنسبة لي لأنها تنسى أحيانًا أن هناك أشياء لا يجب عليها ولا تستطيع فعلها بعد الآن. ولكن مع الشرح المناسب والمساعدة، شيئًا فشيئًا، أدركت أن الأشياء التي يمكنها القيام بها الآن محدودة.

في هذه المهنة، امتلاك المهارات فقط لن يأخذك إلى أي مكان. يجب أن يكون لديك الرحمة أيضًا. لكل فرد احتياجاته الخاصة. يجب أن يكون لدى المرء مجموعة متنوعة من الأساليب حتى يتمكن من حضور كل واحد منهم. ابق دائمًا هادئًا وافهمهم لأن كبار السن قد يصبحون قصيري القوة، ويصبحون غاضبين من الأخطاء الصغيرة. على المرء أن يفهمهم ليس شخصيًا، ولكنه جزء من المسار الطبيعي لعملية المرض.

الموثوقية دائمًا ما تجعلهم يثقون بك ويضمنون قدرتهم على الاعتماد عليك. إذا كنت تأخذ وقتًا كافيًا للاستماع إليها بينما تكون موثوقًا ومعتمدًا، فسترى أنه يمكن التعامل معها بسهولة.

**عليك أن تعاملهم كعائلة ولذا سوف يعاملونك بالطريقة التي تريدها أيضًا، والأهم من ذلك، عليك أن تمنحهم أفضل جودة من الخدمة بقلب.**



ساعدتني على تحمل كل التحديات التي ألقته الحياة علي.

في البداية، أثناء عملي كممرضة رعاية منزلية، اعتقدت أن الأمر سيكون أسهل لأنك ستعالج فقط مريض واحد، ولكنني كنت مخطئة تمامًا. لكنني جديدة على ثقافتهم وطرقهم، أجد صعوبة كبيرة في التواصل معهم بسبب حاجز اللغة وبعض أفراد الأسرة لا يتقنون بك بسهولة عندما يعرفون أنك مبتدئ. في بعض الأحيان سوف يعاملونك كخادمة منزلية بدلاً من مقدم رعاية صحية. **لقد تعلمت،**

**عن غير قصد مع مرور الوقت، التكيف بناءً على احتياجات مريضتي وعائلاتهم لأتمكن من بناء علاقة معهم وأن أكون مقدم رعاية صحية فعالاً.**

عملت كممرضة مخففة مخصصة في الغالب لمرضى كبار السن. إن رعاية المرضى المسنين أمر قريب من قلبي لأنه أعاد تذكيرين بأمي. أنا أتعامل مع مرضاي بسهولة وكان من دواعي سروري وامتنياز أن أكون جزءاً من حياتهم اليومية، وأن أشهد كيف يقاثلون مع مرضهم ومع ذلك لا يزال بإمكانهم إعطائك ابتسامة دافئة وحتى ضحك. أفكر في العمل معهم كما لو أنني أقدم الرعاية لطريق عودة أحبائي إلى المنزل، وأنه عندما أفقد أمني أكثر من غيره، يمكنني بطريقة ما أن أجد الراحة من خلال ابتسامة مريضتي الحقيقية.



عندما أفكر في جميع المرضى وأحبائهم الذين عملت معهم، أعرف أن معظمهم لا يتذكروني، ولا أنا كذلك، لكنني أعلم أنني أعطيت قطعة من نفسي لكل

منهم ونشارك القيمة من الحياة في لحظة واحدة كنا فيها معاً. هذا هو السبب الذي يجعلني أواصل المضي قدماً في عدم القيام بأي شيء سوى أفضل ما يمكنني فعله. في هذه المرحلة من حياتي، **أجد معنى وهدفاً من وجودي - أن أكون أشعة الشمس في أحلك لحظة من الزمن، لأنني لست فقط من يلهم مرضاي بل هم أيضاً يلهموني أكثر.**

ويطلق عليهم لقب أبطال العصر الحديث. على الرغم من هذا الاعتقاد، لم يخطر ببالي أبداً أنني سأكون ممرضة يوماً ما لأن مهنتي التي حلمت بها هي أن أصبح مدرّسة. لكن في الحقيقة، لدى الله بالفعل خطط أفضل أمامي. إنه يعمل بطرق لا يستطيع العقل البشري فهمها. من كان يظن أن الوظيفة التي فتنتني عندما كنت صغيراً ستصبح حقيقة بالنسبة لي.

لم تكن دراسة دورة التمريض بهذه السهولة على الإطلاق لأنها تتطلب موارد مالية مستقرة لتلبية احتياجاتك في المدرسة واستيعاب مشاريعك. ومن عائلة بسيطة ومتواضعة، رأيت نفسي عبئاً تجاه والدتي التي هي والدة منفردة. كانت هناك أوقات كنت أرغب فيها في الاستقالة والتخلي عن الفرصة الموجودة أمامي حتى أتمكن من تخفيف العبء المالي الذي تواجهه عائلتي. لكن أُمي هي أعظم معجبين وسانديني الذي يشجعي طوال رحلتي في التمريض وبهذا تخرجت واجتازت امتحان ترخيص التمريض الخاص بي.

كوني ممرضة كاملة، عملت لأول مرة في شركة تصنيع كممرضة للشركة لمدة عامين تقريباً.

مع هذا النوع من المجال الذي دخلت فيه، تعلمت تقدير أهمية التثقيف في مجال الصحة والسلامة تجاه زملائي. مع مرور الوقت، أرغب في ممارسة مهنتي واكتساب المزيد من الخبرة في إعداد المستشفى، ولهذا السبب عملت في مستشفى ثالث في بلدنا كممرضة موظفين. لم يؤدي العمل في المستشفى إلى تعزيز معرفتي ومهاراتي فحسب، بل ساعدني أيضاً على فهم أفضل للمرضى وعائلاتهم، ليس فقط لرعايتهم ولكن لمساعدتهم أيضاً في التعامل مع مرضهم وتعليمهم. للنظر إلى جمال كل موقف.

على الرغم من أن مهنة التمريض مطلوبة بشدة في بلدنا، إلا أن التعويض لم يكن كافياً لدعم احتياجات عائلتي اليومية ودعمها. لقد قررت العمل في الخارج للاستكشاف ولأكون قادرة على المنافسة عالمياً في مجال التمريض. لقد مر 17 شهراً بالضبط منذ وصولي إلى قطر للعمل كممرضة رعاية منزلية. الحنين للوطن هو عدوي الأول الذي يعمل بعيداً عن عائلتي. إنه أمر صعب للغاية، خاصة في الأوقات التي يكون فيها أفراد الأسرة مرضى ولا تكون بجانبهم، وكل ما يمكنك فعله هو الصلاة وتلبية احتياجاتهم.

لكنني متنتة على الإطلاق، لأنني وجدت بيتي الثاني في هذه الأرض الصحراوية، عائلتي الثانية التي

ثانياً، أستطيع أن أقول بفخر إنني أتقنت مهارات تقنيات التنفس العميق لأكون قادرة على الحفاظ على هدوئي على الرغم من كل السليبات التي تحيط بي. عندها فقط يمكنني مواجهة مرضاي ومحاوله تهدئتهم دون الإضرار بمشاعرهم أو شعوري. ثالثاً، القول بأن لا أحد هو جزيرة أعادي حقاً إلى قدمي. طلب الدعم من زملائي، كان رأسي المباشر وعائلتي مساعدة كبيرة. أستطيع أن أقول إن هذه القصة ليست نجاحي فحسب، بل نجاحهم أيضاً. بعد ذلك، تعلمت كيفية تكييف نفسي لأكون متفهمّة وصبورة قدر الإمكان كلما أتعامل مع هذه الأنواع من الحالات. مع الأخذ في الاعتبار أنهم لن يتصرفوا على هذا النحو لولا الألم أو الموقف الذي يعيشون فيه. وأخيراً، من خلال التمسك دائماً بقيمتي وتعهدتي بتقديم الرعاية والراحة لكل من يحتاجون إلى خدمتي، لأن في نهاية اليوم، قد ينسون اسمي لكنني أراهن أنهم لن ينسوا أبداً كيف جعلتهم يشعرون.



## معرفة مفهوم الرعاية الرحيمة

بقلب البف بابيك، ممرض مرخص

يجري تعريف الممرضات ببساطة على أنهم أفراد محترفون يعتنون بالمرضى ولكن هناك المزيد وراء هذا التعريف. **أن تصبح ممرضة هي واحدة من أكثر الأعمال نكران الذات التي يمكن أن يقوم بها الشخص.** في مجتمع يضم العديد من الأعراق والثقافات والعادات والمعتقدات المختلفة، تعتبر الممرضات هدية عالمية للجميع، والعمل المتفاني الذي يقومون به واللطف الذي يقدمونه على أساس يومي يجب أن يكون بمثابة تذكير بالإنسانية الأساسية في الداخل لنا جميعاً.

عندما كنت صغيراً، كنت مفتوناً جداً بالنظر إلى هؤلاء الممرضات في شكلهن الأبيض، ومدى قدرتهن على حمل وتقديم أنفسهن أثناء العمل. في عقل شاب، اعتقدت أن العمل كممرضة هو أنظف وأنبل وظيفة في العالم لأنهم ينقذون الأرواح

# قصة مُلهمة: ناريت العنزي

المدير التنفيذي للتمريض - حمد لخدمات التمريض الخاصة ، خدمات الرعاية الصحية المنزلية وخدمات المعدات الطبية المجتمعية

بقلم ماري روز أوي ، المدير العام لشركة

المهمة المميزة على ظهورها في العدد الثاني من نشرتنا الإخبارية، "الصفحات". بعد قولي هذا، أود أن أشكر السيدة نادية العنزي على قبُولها طلبنا بإدراجها في نشرتنا الإخبارية حيث كنت أنا، على سبيل المثال، مسرورة بقيادةنا لنا وَسَط هذا الوفاء وبقصتها التي من شأنها تلهم موظفينا بشكل كبير والزملاء الآخرين في مهنة الرعاية الصحية.

في الاحتفال باليوم العالمي للتمريض، دعونا نتعرف إلى المزيد عنها وعن استراتيجياتها التي تستخدمها في العمل لأنها ستجيب عن بعض الأسئلة الرائعة التي يرغب العديد من القراء في معرفتها بما في ذلك أهدافها طويلة المدى، وتطلعاتها ودورها الحالي في مؤسستها، على سبيل المثال لا الحصر.

تمنحنا القصص الملهمة منظورًا للحياة مختلف بشكل حقيقي، فهي تجعلنا أكثر قدرة مهنيًا على التعبير بصدق عن التعاطف مع الآخرين. الأشخاص الذين يجلبون قصصهم بسبب تجاربهم البسيطة أو بسبب ما مروا به، يقدمون أمل وإلهام كبير للآخرين لكي يصبحوا أفضل بكثير مما هم عليه. هؤلاء غالبًا ما يكونون عمال صامتين، ولا يدركون في أثناء عملهم في صمت، أنهم في الواقع يلهمون الآخرين بينما يحققون أحلامهم وتطلعاتهم في الحياة. إن كثرة خبراتهم وتنوع مشاريعهم تعني الكثير هؤلاء الذين يكافحون من أجل تلبية احتياجاتهم في تحقيق أهدافهم الحياتية.

أنا فخورة للغاية بأن أشارككم إحدى القصص الملهمة التي جمعناها ووثقناها على مر السنين. لقد شعرت بالارتباك الشديد عندما تلقيت الموافقة من شخصيتنا

على تحمل أخطائهم والتعلم منها.  
• أضع نفسي مكان الموظفين، حتى أتفهم شعورهم.

## 4. كيف تتعاملين مع خلافات فريقك؟

أنا أؤمن بشدة بالسماح للموظفين بالمشاركة والتفاعل في الحوار - يبدو الأمر بسيطًا وهو كذلك. يمكن أن تنشأ النزاعات في كثير من الأحيان في بيئات فوضوية ومرهقة. في هذا السياق، أعتقد أن توجيه الموظفين وتدريبهم من خلال مساعدتهم على اكتشاف كيفية حل النزاعات بأنفسهم، وإيجاد حلول محتملة ومختلفة سيكون من أفضل الأساليب التي أستخدمها.

بينما أعتقد أن الخلافات في بعض الأحيان أمر طبيعي في أي مكان عمل، وهذا يعني أنه من المرجح أن تحدث أيضًا في أنواع مختلفة من المواقف. أحاول أن أكون استباقية وأن أحدد المجالات التي من المحتمل أن تسبب الخلافات وأجد طرقًا لتحويل هذه المواقف إلى فرص للتعلم. نوفر في مؤسستنا دورات تعليمية وتدريبية جيدة حول إدارة الخلاف وهذا يمنح الموظفين الأدوات اللازمة للتعامل مع الخلافات في بيئة العمل.

## 5. ما هو التحدي الأكبر في حياتك، وكيف

تمكنت من تجاوزه؟

الموازنة بين حياتي الشخصية (كأم وزوجة) وبين حياتي المهنية وبعد الحفاظ على هذا التوازن أكبر تحدي في حياتي وأنا أدير ذلك التحدي من خلال إعطاء الأولوية لإدارة الوقت والحفاظ عليه.

قمت بتطوير طريقة لدعم الكادر التمريضي في المجتمع من حيث المتطلبات المهنية والاحتياجات التعليمية، وكذلك بدأت أيضًا في عملية إخراج مرضى الذين أقاموا في مرافق مؤسسة حمد الطبية إلى منازلهم بأمان. أعظم نقاط قوتي هي قدرتي على إعادة بناء الأنظمة التي تمكنني من تطبيق الممارسات القائمة على الأدلة.

## 2. كيف تصفين نفسك في ثلاث كلمات؟

صريحة ورميعة ومؤثرة.

## 3. كيف تُعرف النجاح؟

- يتم تحديد النجاح بالنسبة لي من خلال ما يلي:
- الإحترام المتبادل أحد الأسباب لكي تكون ناجحًا، عليك أن تحترم فريقك كي يحترموك.
- الإنصاف - أسعى جاهدة لرؤية جميع أعضاء فريقتي يتطورون وأسعى لدعم الجميع.
- بيئة عمل صحية - أعتقد أن العمل الجماعي، وتمكين فريق العمل ودعمه، يمثل ركناً رئيسيًا في خلق بيئة عمل صحية.
- توسيع مهارات التفكير النقدي - أشجع الموظفين العاملين لدي على استخدام مهارات التفكير النقدي لديهم - أمنحهم فرصًا للنمو من خلال إشراكهم في الأنشطة التشغيلية اليومية للإدارة.
- تحمل المسؤولية عن الأخطاء: لا لدينا توجد ثقافة اللوم في إدارتنا، وهذا يشجع الموظفين

## 1. أخبرينا عن نفسك بإيجاز كشخص وممارس رعاية صحية محترف؟

حصلت على درجة الماجستير في الإدارة العامة، تخصص السياسات العامة، وحصلت على درجة البكالوريوس في علوم التمريض من جامعة قطر، وبالإضافة إلى ذلك، حصلت أيضًا على دبلوم إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية والعلاقات العامة من كلية كامبريدج للتدريب في المملكة المتحدة. قادني مؤهلاتي تلك إلى الاهتمام بالقيام بدراسات ما بعد التخرج في مجال إدارة الأعمال التنفيذية في مؤسسة ILM. أكملت برنامج القيادة الخاص بي في مركز قطر للقيادات وأكملت كذلك برنامج القيادة من أجل التغيير أيضًا. لقد أنجزت مهنيًا سنوات عديدة من الخبرة في مجال الرعاية الصحية، ولا سيما في مجال الرعاية الصحية المجتمعية.

كنت أحد أعضاء الفريق الأساسي الذين أسسوا خدمة الرعاية الصحية المنزلية بمؤسسة حمد الطبية. وكانت مؤسسة حمد الطبية واحدة من أولى مقدمي خدمات المجتمع في الشرق الأوسط التي حصلت على اعتماد اللجنة الدولية المشتركة (JCI)، ثم حصلت لاحقًا على تجديد هذا الاعتماد في عامي 2012 و2015. وبالإضافة إلى ذلك، إنجازاتي بصفتي أول مدير للحالات في مؤسسة حمد الطبية (فيما يتعلق بالمرضى والمجتمع، أنشأنا عملية تطبيق إدارة الحالات في مؤسسة حمد الطبية).

أهلني دوري كمشرفة على الكادر التمريضي وكمديرة للتمريض في خدمات الرعاية الصحية المنزلية على إضفاء الطابع الرسمي على هيكل خدمات التمريض الخاص عندما تم تعييني كمدير تنفيذي عام 2014. عند إنشاء خدمة التمريض الخاص،

## 9. ما هي أعظم نقاط قوتك؟

إن أعظم نقاط قوتي هي اكتشافي لنقاط ضعفي والعمل على تحسينها وكوني عضو فعال أمتنع بصفات قيادية تجعلني متواصلة جيدة. كذلك، امتلاك رغبتي الشديدة حول تعلم أشياء جديدة ومشاركة معرفتي ومهاراتي مع الآخرين. كما أنني أعتبر فريقتي أحد أعظم نقاط قوتي.

## 10. ما هي أكبر نقاط ضعفك؟

أكبر نقاط ضعفي هي أنني مدمنة عمل مما يؤدي في بعض الأحيان إلى الضغط الشديد.

## 11. كيف تديرين التوازن بين العمل والحياة؟

تحديد الأولويات وإدارة الوقت هي إحدى طريقي لإدارة التوازن بين العمل والحياة. إلى جانب ذلك، أؤمن بفن التفويض وأبقى على اتصال دائم بفريقي.

## 12. ما رأيك في الجائحة الحالية التي نشهدها الآن وكيف استطعت التعامل مع التحديات؟

لقد كان الوباء مدمرًا للغاية ومسببًا للتوتر، لكننا كمقدمين للرعاية الصحية، نستطيع التصرف جيدًا تحت أي ضغط. كذلك، العامل الحاسم هو العمل الجماعي الذي يمنحنا الشجاعة والقوة والقدرة على تحقيق أهدافنا.



## 13. كيف تمكنت من إدارة التوتر بين أعضاء فريقك، ولا سيما في ظل هذا الوباء؟

- الاهتمام بالصحة النفسية للموظفين هي شغلي الشاغل، ففي هذا الصدد، أطلقنا برنامجًا لصحة الموظفين في إحدى منشآت العزل لدينا بالتعاون مع خدمات الصحة النفسية. فضلاً على ذلك، يوجد لدينا خط ساخن لاستشارات الصحة النفسية للموظفين.
- الحفاظ على التواصل بين الفريق بنبات ووضوح.
- التواجد الدائم بين الموظفين عن طريق القيام بزيارات ميدانية إلى مرافق العزل والحجر الصحي.

لطالما كانت هذه مشاركة شيقة مع السيدة نادية نادية لأنها قدمت لنا دائماً مثلاً قيماً، ليس فقط لفريقيها، ولكن أيضاً للآخرين بناءً على خبراتها التعليمية التي لا حصر لها، وتعد وجهة نظرها حول التوازن بين العمل والحياة مصدرًا حقيقياً للإلهام يستحق التأمل. ويمكننا جميعاً الاستفادة من مهارتها القيادية في الأوقات العصيبة مثل الوباء، أي أن نواصل التركيز على مهامنا ونكون أفضل نموذج لممارسي الرعاية الصحية في جميع الأوقات. علاوة على ذلك، أكدت لنا بشكل كبير على أهمية العمل الجماعي، فهي لا تحصر الفضل كله في أداء العمل الجيد لنفسها أبداً، بل تشاركه وتدين به لفريقيها الذي يعمل بجد ويعد فعلاً مصدرًا حقيقياً لإلهام القيادة، يمكننا تكيفه بشكل ملحوظ في هذا الوقت الصعب.

إلى السيدة نادية العنزي، نرجو أن تستمري كمصدر إلهام لنا جميعاً! ليس فقط لكونك ممارسة رعاية صحية محترفة حقيقية، ولكن أيضاً كأماً وزميلة وصديقة. وفقكم الله تعالى وبارك فيكم! ورزقكم الصحة والعافية، والقوة والقدرة على أن تستمري في المزيد من الخدمات باستمرار لمصلحة المجتمع والإنسانية جمعاء.

## 14. ما هي نصيحتك الرئيسية للعاملين في قطاع الرعاية الصحية وللممرضات بشكل عام؟

كمختصين في مجال الرعاية الصحية، يجب أن نفخر جميعاً بأنفسنا لأننا نقدم رعاية رحيمة ونعتبر أنفسنا مالحين في جميع الأوقات وهذه وظيفة مثمرة للغاية.

## 15. ما هي رسالتك للكادر التمريضي بشكل عام؟

أولاً، أنتم جميعاً تقومون بعمل مثمر، لذلك يجب أن تستمروا في تقديم أفضل خدمة وأن تحاولوا دائماً أخذ خطوة إضافية نحو تطوير مهاراتكم وخبراتكم، وثانياً، تأكدوا من الاعتناء بأنفسكم والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة.

## 6. كيف تحفز الناس؟

أحفز الناس من خلال كوني قائدة فعّالة، أقدر عمل الموظفين، وأتجنب ثقافة إلقاء اللوم، وأعمل على تشجيع بيئة العمل الصحية.

## 7. أعطينا مثالا على قرار صعب كان عليك اتخاذه؟

بصفتي أخصائية رعاية صحية، أتخذ دائماً القرارات، ولكن تتحدد صعوبة كل أمر بناءً على طبيعة الموقف. فبالنسبة لي، كان أحد أصعب القرارات التي اتخذتها حينما التحقت ببرنامج درجة الماجستير لتطوير نفسي مهنيًا، فقد تخلت عن العديد من الأشياء المهمة على المستوى الشخصي من أجل تحقيق هذا الهدف.

## 8. أخبرينا بمساهماتك الرئيسية في المجتمع؟

مساهمتي الرئيسية كقائد مجتمعي هي دعم وتسهيل خروج المرضى (الذين تم إدخالهم لما يقرب من 20 عامًا) من المستشفى بنجاح. أنا عضو في الفريق المسؤول عن دمج بين خدمات الرعاية الصحية المنزلية والخدمات المجتمعية الأخرى في مؤسسة حمد الطبية. حاليًا، أنا قائدة للكادر التمريضي في المجتمع لوباء كوفيد 19.

كمدير تنفيذي لخدمات الرعاية الصحية المنزلية، نجحنا في تطعيم مجموعة واسعة من المرضى في المجتمع بلقاح (COVID-19)، وكرييس تنفيذي للرعاية المتمحورة حول الفرد والخدمات الرعاية الصحية المنزلية وخدمات التمريض الخاص، ولحصولنا على الشهادة الذهبية بنجاح في ديسمبر 2020 مع فريقتي وشركائنا.

### قسم التعليم والتدريب فلسفة التعاون

بقلم بيش ديل ايسلويو، ممرض مرخص

يخبرنا ألكسندر جراهام بيل، المعروف باختراعه للهاتف، أن الاكتشافات والتطورات العظيمة تتطلب حتمًا تعاون العديد من العقول. وبالتالي، لن تعمل أي شركة فعالة بدون تعاون. يستلزم التعاون في مكان العمل الأفراد الذين يعملون معًا لحل المشكلات عبر الوكالات ومستويات الإدارة والوظائف.

كجزء من خطتها التشغيلية 2021، قامت إدارة التعليم والتدريب في قطر كير تحت إشراف السيد/ بيش ديل ايسلويو، مؤسسة مان بدعم مستمر من السيدة/ ماري روز يو، ممرض مرخص، مدير عام في



الدكتور جيسي جونسون

مؤسسة مان؛ والدكتور/ ألفين أبنيزا، خبير تقني معتمد في مجال خصوصية المعلومات، مدير التسويق والاتصالات الأكبر، التقيا بالدكتورة جيسي جونسون، الأستاذ المساعد في جامعة كالغارية بقطر في مكتب قطر كير في 20 أبريل 2021. وكان الاجتماع يهدف إلى التعاون بشأن أوجه التعاون الممكنة على حادث الأوعية الدموية الدماغية.

في 10 مايو 2021، التقى السيد/ اسلويو مع السيدة فيسا لارا مالين راجا، ممرض مرخص، والسيدة نورماري ليغو، ممرض مرخص، وكلاهما من موظفي اللجنة أثناء الخدمة، مع الدكتور هادي

محمد أبو رشيد، دكتوراة في الطب، مدرب محترف معتمد، شهادة اجتياز وكفاءة إضافية لدى منظومة تدريب عالمية، رئيس قسم التطوير المهني والبحث العلمي بجمعية قطر لسرطان مناقشة الموضوعات المحتملة للتثقيف عن السرطان لجميع ممارسي الرعاية الصحية في دولة قطر.

استندت الموضوعات التي تمت مناقشتها في هذه المشاريع إلى استبيان تقييم الاحتياجات الذي جرى إجراؤه بين موظفي الرعاية الصحية في 05-07 أبريل 2021. سيبدأ التطبيق لكلا النشاطين في الربع الثالث من عام 2021. "أعتقد أن مثل هذا التعاون يفيد كلا من المؤسسات ويقوي القدرات". طرحت الدكتورة جونسون.

قطر كير، مثل ألكسندر جراهام بيل، ستستمر في ابتكار وفك تشفير طرق لفهم ما يبدو أنه صعب في هذه الأوقات العصيبة.

من مؤسسة حمد الطبية، والسيد جيفري ليسا، رجل، مستشار ترميز من مركز كايزر بالدوين بارك الطبي بعد أربع (4) ساعات من العروض التقديمية

والمناقشات،

جرى الإعلان

عن الفائزين.

وجاء فريق رعاية

قطر 8 في المركز

الثالث، وجاء

فريق قطر للرعاية

3 في الثانية،

وتوج فريق الرعاية

الأولى 2 بطلاً

إجمالاً. جرى

الحكم على

"النهائيات" بناءً على المحتوى المقدم والعرض التقديمي العام.

في الواقع، لقد كان نشاطاً ترفيهياً بشكل لا يصدق

ولكنه ثاقب للغاية مما مكن المقدمين الرائعين من

التباهي بما لديهم.

انعكاسات ليست سوى واحدة من العديد من برامج

تحسين الجودة المتاحة من خلال إدارة التعليم

والتدريب في قطر كير.

نظرًا لظروف غير متوقعة، قاد أعضاء من فريق قطر كير 1 و 2 الطريق لفريق قطر كير 8 بدراسة الحالة الخاصة بهم حول الربو القصبي.

#### فريق برايم كير 2 - Wolcott Rallison Syndrome

الفائز بالجائزة الأولى



(من اليسار إلى اليمين): ايسلويو، فيلانويفا، اجناسيو، أرما، وراجا

أقيمت نهائيات "تأملات: مسابقة عرض تقديمي لدراسة حالة" عبر تطبيق زووم في 1 أبريل 2021، مع بث مباشر عبر صفحة قطر كير على تطبيق فيس بوك. كان رئيس قضاة النشاط هو السيد بيتش ديل ايسلويو، مان، وانضم إليه القضاة المقيمون، السيدة/ نورماري ليغو، ممرض مرخص، والسيدة/ فيسا لارا مالين راجا، ممرض مرخص، بالإضافة إلى القضاة الضيوف، السيدة/ كوني فينديكاسيون، مان، مدرس

### ريفلكشونز: مسابقة عروض دراسة الحالات

بقلم بيش ديل ايسلويو، ممرض مرخص

نظمت إدارة التعليم والتدريب في قطر كير، بقيادة مديرها السيد/ بيتش ديل ايسلويو، "تأملات: مسابقة عرض دراسة حالة" كجزء من مهمتها لتحقيق التميز من خلال التعليم.

كانت هذه المسابقة مخصصة لجميع موظفي قطر كير والرعاية الصحية برايم كير، بهدف جعلهم يقدمون بشكل شامل الحالات التي تعاملوا معها أو التي يجري التعامل معها حاليًا.

حصلت إدارة التعليم والتدريب على 11 دراسة حالة خلال الجولة التمهيديّة. جرى فحص دراسات الحالة هذه بناءً على تفرد الحالة، والأصالة، وشمولية المواد، مما أسفر عن أفضل خمس دراسات حالة (5) التالية:

- فريق قطر كير 1 - سرطان المعدة واللحمية
- فريق قطر كير 2 - مرض السل البولي التناسلي
- فريق قطر كير 3 - المخ والأوعية الدموية
- فريق قطر كير 6 - شلل الحبل الصوتي
- فريق قطر كير 2 - متلازمة وولكوت راليسون

# الخط الأمامي: رعاية موظفي قطر كير أولوية فوق كل شيء



بقلم رونا ديباسو، ممرض مرخص

بقلم رونا ديباسو، ممرض مرخص  
تدرك قطر كير أن العديد من الموظفين قد يشعرون بعدم الاستقرار في هذه الأوقات المتغيرة. يعد جائحة فيروس كوفيد-19 أكبر مشكلة في الشركة اليوم تؤثر على إجازة الموظفين، والتعب النفسي والجسدي، والتعرض الحتمي للفيروس. على الرغم من ذلك، لا يزال العديد من الموظفين المتضررين يقومون بعملهم بكفاءة ويذهبون إلى العمل كل يوم بالرغم من الإجهاد.

من ناحية أخرى، أحدث هذا الوباء تغييرات كبيرة في طريقة عملنا أو الاحتفال بالأحداث المهمة للشركة، وبالتالي فإن التكيف معها يساعدنا على إدارة هذه التغييرات. من المهم التغلب على هذه المشكلة، على الرغم من التحدي للشركة والإدارة.

تمكنت إدارة قطر كير من تحديد الاحتياجات الحقيقية للموظفين من خلال استبانة رضا الموظفين الذي جرى إجراؤه في الربع الأول من هذا العام. وبالتالي، وكجزء من التزامنا وتفانينا تجاه موظفينا، فإننا نعطي أهمية لنتيجة الاستبانة. وبالتالي، جرى إعداد برامج وأنشطة مختلفة واستبعادها.

خلال الأشهر الماضية للحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الخاصة بالموظفين والمساعدة في تحقيق ذلك وتحسين أدائهم الوظيفي في نهاية المطاف. يتم إجراء تدريبات أو ندوات مستمرة للتطوير المهني من قبل إدارة التعليم والتدريب عبر الإنترنت للتأكد من أن الموظفين سيظلون مؤهلين في ممارساتهم المهنية. أيضًا، لدينا الفرصة للاحتفال باليوم الدولي للممرضات في 12 مايو 2021، مع موضوعه العالمي، "الممرضات: صوت للقيادة - رؤية للرعاية الصحية في المستقبل". احتفلنا بها من خلال تقديم الكب كيك والزهور لجميع الموظفين كعربون تقدير لعملهم الجاد وتفانيهم، خاصة خلال هذا الوباء. في

ليلة الحدث، جرى عقد برنامج عبر الإنترنت عبر تطبيق زوم لتقديم وإعلان الفائز في أكثر التذكارات الفنية والأكثر صلة التي جرى إنشاؤها بواسطة الموظفين. كان الهدف من المسابقة هو إحياء ذكرى المساهمات الكبيرة للممرضات كخط أمامي في وقت الوباء.

لقد كان حدثًا ناجحًا للغاية حيث كان الجميع متعاونين ومشاركين بما يكفي لتحقيق الهدف المنشود من الحدث.

بصفتنا رؤساء للجنة رعاية الموظفين، نيابة عن جميع أعضائها، نحن غارقون في الدعم الدؤوب الذي تلقيناه من المالكين والإدارة فيما يتعلق برعاية الموظفين. لن تكون نجاحات جميع الأنشطة ممكنة بدون تعاون الجميع. مسترشدة بمهمتها ورؤيتها وقيمها، ستواصل قطر كير التزامها بحماية رفاحية موظفيها وتوفير منزل ثانٍ يساعد موظفينا ليس فقط على النجاح والنمو والشعور بالمساواة، ولكن أيضًا لضمان الشعور بالانتماء.

## حول الناس - الرعاية المركزة: هل أنت مستعد لقبول فكرة الرعاية المتمحورة حول الناس؟



بقلم فيسا لارا مالين راجا، ممرض مرخص

تستمر النظم الصحية في صراعها مع قضايا الجودة والسلامة والاستجابة للاحتياجات والمطالب المشروعة والتوقعات المعقولة للأشخاص الذين جرى إنشاء أنظمة الرعاية الصحية لخدمتهم.

وهكذا، أدخلت قطر كير نهج الرعاية المركزة على الناس في نظام الرعاية الصحية الخاص بها. إن الرؤية الشاملة للرعاية التي تتمحور حول الأشخاص هي الرؤية التي يجري فيها تقديم الخدمات للأفراد والعائلات والمجتمعات ويمكنهم المشاركة في الأنظمة الصحية الموثوقة التي تستجيب لاحتياجاتهم بطرق إنسانية متكاملة وشاملة. جرى تصميم هذا النهج بشكل مشترك حول احتياجات أصحاب المصلحة وتمكين الأفراد والعائلات والمجتمعات من التعاون مع الممارسين الصحيين ومؤسسات الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص وغير الربحي، والقطاعات ذات الصلة في القيادة تحسينات في جودة واستجابة الرعاية الصحية.

يعمل تطبيق الرعاية المتكاملة التي تركز على الأشخاص على مساعدة مقدمي الرعاية في ضمان الوصول إلى خدمات شاملة ومنسقة عبر سلسلة

متصلة من الرعاية. كما يضمن توفير الرعاية والخدمات القائمة على الفريق من خلال تحفيز التعاون بين مقدمي الخدمات.

جرى تطوير الرعاية المتكاملة التي تركز على الناس استجابة للحماس المتزايد لتكامل النظام الصحي.

يتناول "كيفية" التكامل لكل من صانعي السياسات والنظم / السلطات الصحية - توفير التوجيه القائم على الأدلة حول كيفية تنفيذ الرعاية والخدمات المتكاملة وفقًا لأفضل الممارسات الدولية. إنه يحدد من هم أصحاب المصلحة، ثم يحدد ما هي مشاركة الأفراد، ومشاركة المجتمع، وإشراك المرضى.

تؤمن قطر كير أنه من المهم أن يجري تطوير برنامج تعليمي للمرضى والأسر والمجتمعات، لذا فهم على دراية أفضل وأكثر قدرة على المشاركة في إنشاء ما يهمهم. من المرضى والأسر الذين يعتمدون على نظام الرعاية الصحية لتلبية احتياجاتهم، إلى الأفراد والمجتمعات التي لديها مسؤولية شخصية لإدارة صحتهم ورفاهيتهم. إنه يخلق تغييرًا إيجابيًا على مستوى النظام من خلال التركيز على الدور الحاسم في تحقيق الرعاية المتكاملة للأشخاص والمجتمعات داخل ولاياتهم القضائية.

علاوة على ذلك، من خلال تطبيق هذا النهج على ممارستنا الحالية، لاحظنا تأثيرًا إيجابيًا على سلامة المرضى، والالتزام بخطة الرعاية، والرضا عن الرعاية، ونوعية الحياة، وكذلك رضا الممرضات، وثقة المريض

وولائه، سمعة عامة جيدة، ونظام صحي فعال من حيث التكلفة ومستدام ناتج عن استخدام الرعاية الصحية المناسب من قبل المرضى المتمكنين.

باختصار، يؤثر تطبيق الرعاية المتمحورة حول الأشخاص بشكل إيجابي على جودة الحياة ويخفف عبء الرعاية من حيث إجهاد العمل بين الموظفين. ومن ثم، فإنه لا يؤدي بالضرورة إلى زيادة اكتساب الموارد ولكن الاستخدام والتعظيم. من المقبول أن نستنتج أن تقديم الرعاية المتمحورة حول الأشخاص يمكن أن يُنظر إليه ليس فقط كاستثمار مجتمعي، ولكن أيضًا كاستراتيجية للحفاظ على الرفاهية وتحسينها بين المرضى وأسرههم ومقدمي الرعاية الصحية وغيرهم. تشارك في توصيل الرعاية.

يأتي احتضان الرعاية التي تركز على الناس مع التحديات، التي تنطوي على تغييرات عقلانية، لا سيما في كيفية تقديم الرعاية وكيفية تفاعل المرضى ومقدمي الرعاية الصحية. ومع ذلك، على الرغم من التحديات المرتبطة بهذا التحول في النهج، وفوائده، في الواقع، تقدم بشكل ملحوظ فرصًا كبيرة في تحسين النتائج الصحية. لذلك، يجب أن تجد أنظمة الرعاية الصحية طريقة للتنفيذ الفعال لنهج الرعاية المتمحورة حول الأشخاص لأن الرعاية التي تتمحور حول الأشخاص هي المستقبل.

## كوفيد - 19: أخذ اللقاح!

من ناحية أخرى، حرصت قطر كير على اتباع الإرشادات التي قدمتها وزارة الصحة العامة بشأن التطعيم خاصة أنه في قطاع الرعاية الصحية. يجري تطعيم جميع موظفيها بالكامل بنسبة 100 %، ويتكون هؤلاء من جميع موظفي الرعاية الصحية والموظفين الإداريين والسائقين.

أطلقت حكومة قطر قيودًا تدريجية خاضعة للرقابة وفقًا لمجموعة الجداول الزمنية التي وضعتها. حددت الحكومة أمر الرفع لحماية المجتمع باستمرار مع إعادة الحياة الاجتماعية والاقتصادية. وكانت دولة قطر قد فرضت قيودًا على المرحلة الثانية في 18 يونيو 2020.

على الرغم من أن من تلقى لقاح فيروس كوفيد - 19 ليس ضمانًا بنسبة 100%، إلا أنه بالتأكيد سيقلل من مخاطرتنا ويمنحنا الحماية اللازمة. إنه أفضل خيار لدينا لتحقيق مستوى التعافي في العالم. حصل على اللقاح الآن وكن واحدًا مع العالم في محاربة فيروس كوفيد - 19.

سيساعدنا على عدم الإصابة بمرض خطير، حتى لو حصلنا على فيروس كوفيد - 19

على الصعيد العالمي، أفادت منظمة الصحة العالمية أنه اعتبارًا من 23 يونيو 2021، جرى إعطاء مجموع 2,624,733,776 جرعة لقاح.

يسعدنا معرفة أن الدول تقوم بدورها في الحفاظ على سلامة مواطنيها من خلال التطعيم ضد فيروس كورونا (كوفيد - 19) بما في ذلك دولة قطر.

في الوقت الحالي، ووفقًا لوزارة الصحة العامة في قطر، جرى إعطاء مجموع 3,041,661 جرعة لقاح للمقيمين في قطر منذ بداية الحملة.

تلقى حوالي 1,676,351 الجرعة الأولى بالفعل وجرى تطعيم 1,365,310 من السكان بشكل كامل. استخدمت قطر لقاحات فيروس كوفيد - 19

من شركة فايزر بيو ان تيك وموديرنا وأسترازينيكا، والتي اعتُبرت من اللقاحات عالية الفعالية. حرصت قطر على إتاحة اللقاحات على نطاق واسع لسكانها مجانًا. حاليًا، يجري بالفعل تطعيم تسجيل الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و15 عامًا في قطر.

بقلم نورماري ليغو، ممرض مرخص



لقد مر أكثر من عام منذ أن ضرب العالم وباء فيروس كوفيد - 19. حقا، عانى المجتمع بأسره من الناحية الفسيولوجية والعاطفية والمالية. إن تأثيره هائل تمامًا لدرجة أنه حتى الآن، ما زلنا غير متأكدين بعد من متى سينتهي مع تغيرات جديدة وظهورها.

لحسن الحظ، أعطى تطوير لقاح فيروس كوفيد - 19 الأمل للبشرية جمعاء. لقد سلطت إدارة اللقاح الضوء على حلمنا بالعودة إلى ما كان عليه العالم من قبل، أي الخروج دون خوف من الإصابة بـ فيروس كوفيد - 19.

وفقًا لمراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها، فإن لقاحات فيروس كوفيد - 19 آمنة وفعالة في منعنا من الإصابة بـ فيروس كوفيد - 19. كما أنه

## الساعة الصحية



أعراض أقل شيوعًا:

- اوجاع وآلام
- التهاب الحلق
- إسهال
- صداع الراس
- فقدان حاسة التذوق والشم
- طفح جلدي وتغير في لون أصابع اليدين والقدمين

الأعراض الخطيرة تحتاج إلى عناية طبية:

- ضيق التنفس / صعوبة التنفس
- فقدان القدرة على الكلام أو القدرة على الحركة أو القلق
- ألم صدر

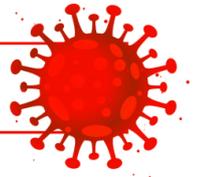
إذا ظهرت لديك هذه الأعراض، فاطلب العناية الطبية أو اذهب إلى أقرب مركز صحي أو اتصل على 109 أو 16000.

- اغسل يديك بانتظام بالماء والصابون أو استخدم مطهر اليدين كأساس الكحول
- حافظ على مسافة متر واحد على الأقل بينك وبين الأشخاص الذين يسعلون أو يعطسون
- تجنب لمس وجهك
- غط فمك وأنفك عند السعال والعطس
- ابق في المنزل إذا شعرت بتوسعك
- الامتناع عن التدخين والأنشطة الأخرى التي تضعف الرئتين
- تدرب على التباعد الجسدي عن طريق تجنب السفر غير الضروري والابتعاد عن مجموعات كبيرة من الناس
- ارتداء كمام
- حافظ على تهوية الغرفة

سيساب الأشخاص المصابون بـ فيروس كوفيد - 19 بمرض خفيف إلى متوسط ويتعافون دون دخول المستشفى

- حمة
- سعال
- تعب

كوفيد - 19



بقلم أيليل ساديرناس، ممرض مرخص

مع إجراء الإبلاغ عن حالات مختلفة من كوفيد - 19. لا ينبغي للمرء أن يتخلى عن حذره. كما نعلم جميعًا، فإن كوفيد - 19 مرض معد يسببه فيروس كورونا الجديد. يعتبر كبار السن الذين يعانون من حالة طبية أساسية والأطفال هم الأكثر عرضة لهذا المرض.

ينتقل الفيروس بشكل رئيسي من خلال السعال والعطس من قطرة من اللعاب أو الإفرازات.

كيف يمكننا منع انتشاره؟ أفضل طريقة هي أن تكون على دراية بأعراضه، وكيف يحصل المرء عليها. وفقًا لمنظمة الصحة العالمية، فإن كوفيد - 19 لديه مجموعة واسعة من الأعراض.

كيفية تجنب وإبطاء نقل المهمة:

# قسم العمليات كفاءة وتدريب الموظفين الجدد

بقلم روكسان جريجوريو، مشرف ممرض مرخص

حديثًا يجب أن يكونوا على دراية بأوضاع الرعاية المنزلية، وبالتالي تحسين مهاراتهم وقدراتهم خاصة فيما يتعلق بالرعاية بجانب السرير.

كما توفر إدارة التعليم والتدريب في قطر كبير ندوات وعروض توضيحية لتقييم كفاءة الممرضة وتقييمها. سيساعد أيضًا في تحديد الثغرات في أداء الموظفين التي يجب سدها لضمان رعاية آمنة ومختصة.

أنظمة تقييم الكفاءة مصممة خصيصًا لكل وصف وظيفي وخدمة مقدمة. إذا كانت الممرضة مؤهلة لتقديم خدمات التمريض، فسيقوم مستشفى حمد، على سبيل المثال، بإجراء مراجعة للكفاءة. سيضمن تقييم الكفاءة امتلاك الموظفين للمهارات والقدرات التي يحتاجون إليها للوفاء بتوقعات الوصف الوظيفي والسياسات والإجراءات التنظيمية.

تواجه ممرضات الرعاية المنزلية تحديات كل يوم تتعلق بالرعاية التمريضية المتقدمة.

مستويات الكفاءة اللازمة لأخصائي التمريض، وطرق التدريب المناسبة والفردية والفعالة لكل مريض. من خلال هذا، كانت قطر كبير دائمًا رقم 1 في تقديم أفضل جودة للرعاية في أماكن الرعاية المنزلية.

ما يتلقى ممرضو قطر كبير الذين يعملون في مؤسسات الرعاية المنزلية معظم تدريبهم في المستشفيات. ومع ذلك، فإن إعداد المستشفى يستلزم مهارات وكفاءات مختلفة من العمل في الرعاية المنزلية، وبالتالي توفر قطر كبير التطوير المهني لزيادة فهم الممرضات لتمريض الشيخوخة والرعاية المنزلية الذي يمثل رعاية صحية عالية الجودة.

يجب أن يكون لدى ممرضات الرعاية المنزلية مجموعة متنوعة من المهارات. يُطلب من الممرضات المعيّنين حديثًا التعرض والتدريب على الرعاية الحرجة لمدة ثلاثة إلى خمسة أيام. تعمل قطر كبير على التأكد من أن الموظفين المعيّنين

برنامج الكفاءة أمر حيوي في تقييم المعرفة والمهارات والقدرات السريرية للممرضة. من خلال برامج الكفاءة، نحن قادرون على قياس مدى كفاءة الممرضات المرخصين لدينا في تطبيق هذه المهارات في عملهم اليومي كممرضات رعاية منزلية. يسلط برنامج الكفاءات الضوء أيضًا على أهمية التحسين المستمر للمهارات والمعرفة من خلال تشجيع الممرضات على المشاركة في التدريبات وشبه الندوات التي تتعلق بتحسين الجودة في ممارسة الرعاية الصحية. مع هذا، لم تفشل قطر كبير في مساعدة الممرضات على تحسين كفاءتهم ومهاراتهم ومعرفتهم من خلال توفير ندوة مجانية، وتدريب، وعودة العروض. تضمن قطر كبير أنها وضعت تعريفات وهياكل لكفاءة التمريض.

## التمريض المنزلي في أفضل حالاته؛ العناية والتفاني

بقلم ريكاردو سواريز جونيور، ممرض مرخص الحاصل على جائزة أفضل ممرض لعام 2021 - قطر كبير

زملائي شعروا أيضًا أنني أستحق هذا النوع من التقدير.

أنا أكثر نشاطًا ومسؤولًا عن تولي دور جديد وصعب من شأنه أن يعمل لصالح المنظمة ومهنتي. أعلم أنني واجهت تحديات جسيمة خاصة أثناء الوفاء، لكن كل واحد من هؤلاء قد شجعني على أن أصبح الشخص الذي أنا عليه اليوم، محترفًا شاملًا يعرف بالضبط ما يريد، شخصًا حدد له / لها عيون على هدف ولا تغفل عنه إلا إذا تحقق.

إن الحصول على هذه الجائزة التقديرية لن يكون ممكنًا بدون الإلهام من عائلتي وكبار السن وزملائي الذين أحترمهم كثيرًا والذين استمدتهم من التحدي لأداء أفضل.

وبالنسبة لجميع الممرضين ومقدمو الرعاية العاملون في الرعاية المنزلية، فنحن في قلب كل مكان للرعاية الصحية مع روح الكرم والحساسية الخاصة والرغبة في المساعدة والراحة وتقديم الرعاية. كن مكرسًا لواجبك وكن من دعاة التغيير.

احتياجات طبية، إلا أنهم يذهلون الناس بتقدير رائع. في نهاية كل وردية، ستكون قادرًا على العودة إلى المنزل وأنت تعلم أنك قد أحدثت فرقًا حقيقيًا في نوعية حياة السكان. إن الرعاية التي تقدمها لكبار السن يوميًا تحظى بالتقدير وحيوية للحفاظ على نوعية حياتهم.

طوال نصف حياتي بأكملها كممرض يعمل في مجالات مختلفة من التمريض، يمكنني القول إن العمل في الرعاية المنزلية هو أكثر ما أحبه حقًا. في كل مرة أحظى فيها بلحظة خاصة مع أحد مرضاي، يمكنني التفكير في اللحظات التي مررت بها مع عائلتي وأقاربي. أنا متحمس لتحسين نوعية الحياة لجميع عملائي وهذا هو التحقق المستمر من أنني في المهنة الصحيحة. إنها ليست مجرد مهنة بالنسبة لي، إنها دعوة".

إن الحصول على التقدير كأفضل ممرضين لعام 2021 هو شرف وامتياز للغاية تمنحه إدارة قطر كبير. هذا رائع! لحظة بالنسبة لي، وبتواضع أن بعض

اختيار مهنة تتعلق بالصحة أو مهنة الطب وظيفية مجزية، ولكنها صعبة أيضًا. من المهم أن تعرف أين أنت شعور وتسعى لتحقيق حلمك! يسعى الممرض الجيد إلى التميز في جميع الأوقات، ويكمل أي مهمة معينة بمستويات عالية من الدقة والاجتهاد ويهجر بكل تفاصيل عملائه.

العمل في صناعة خدمات الرعاية المنزلية مثل قطر كبير هو وظيفة مجزية بشكل لا يصدق، وفرصة رئيسية للتقدم الوظيفي وهذا هو سبب عملي في هذه المؤسسة. بصفتي أحد موظفي قطر كبير، فأني أقدر حقًا المساعدة والدعم المقدمين من الإدارة، وكيف يقدرون موظفيهم، ويعملون مع أفراد مثيرين للاهتمام.

عندما تعمل في دار رعاية، ستتاح لك الفرصة للتعرف على الأشخاص الذين تحت رعايتك. على الرغم من أن هؤلاء الأفراد سيكونون قرب غروب الشمس في حياتهم ومن المحتمل أن يكون لديهم



# التوظيف في الرعاية الصحية: التحديات أثناء الجائحة

بقلم جينيفر ماكالو، مسؤول التوظيف

في جميع أنحاء العالم، لطالما واجهت قطاع الرعاية الصحية مشكلة نقص. الآن، في خضم الوباء، أصبحت الطلبات المتزايدة للتحدي الأكبر لجميع قطاعات الرعاية الصحية بما في ذلك قطر كير.

كان ذلك في مارس 2020 عندما بدأت قطر في حظر المسافرين من 15 دولة بما في ذلك الفلبين، حيث تتمركز قوتنا البشرية في الغالب. ركزت خطة الطوارئ لإدارة الموارد البشرية على التوظيف المحلي لكل من الممرضات الدائمات والمؤقتات، وتطبيق استراتيجيات الاحتفاظ بالموظفين الحاليين، والتدريب الشامل واكتساب المواهب لملء الوظائف الشاغرة.

بالنسبة للقوى العاملة في الخارج، لعبت الاتصالات دورًا حيويًا في الحفاظ على جميع المرشحين المعينين على متن الطائرة حتى فتح حدود قطر للعمال الجدد.

منذ يناير 2021، قامت الشركة بنشر ما مجموعه 38 عاملًا بنسبة 15.16% من إجمالي عدد الموظفين. لا يزال هناك المزيد من العمل الذي يتعين القيام به، وهناك أيضًا حاجة إلى التفكير في سبب رغبة بعض الموظفين في ترك الشركة والإجراءات الأخرى التي يمكن للمكتب اتخاذها لتشجيعهم على البقاء.

وسيكون هذا هو محور الجهود التي سيتعامل معها قسم الموارد البشرية حتى نهاية هذا العام. يريد القسم التأكد من تزويد الموظفين المناسبين بالدوافع والمهارات المناسبة وسط الوباء.



"لا تدع أي شخص يندفع بك، اذهب بالسرعة التي تشعر فيها بالراحة التي تناسبك بشكل أفضل."

بعد الحصول على رخصة الممرضة المتدربة، عُرضت على السيدة كريستينا وظيفة ممرضة رئيسية، وادعت أنني كنت مترددًا في قبول الوظيفة، ولم أتخيل أبدًا أن أكون موظفًا إداريًا. لم أكن متأكدًا مما إذا كان بإمكانني القيام بكل من ممرضة الموظفين والتعامل مع عشرين ممرضًا كرؤساء لهم. لكن بسبب دعم رؤسائي، تعلمت التكيف والتكيف مع الشخصيات المختلفة بما في ذلك العملاء. لقد استغرق الأمر مني أكثر من 4 سنوات لأصبح ممرضة عامة مسجلة ولكن لم يفِ الأوان أبدًا."

استغرقت السيدة كاتلين عامًا لاتخاذها قرارًا بمواصلة السلم الوظيفي، فقالت "لا يمكنني التركيز في عملي في ذلك الوقت، لقد فقدت والذي بشكل غير متوقع، وتركتني محطمة ومكسورة. عندما قررت متابعة خططي المهنية، علمت أنني مستعد وأصبحت أحد الممرضات العامات المسجلات. كان كوني ممرضة مرخصة يمثل تحديًا أيضًا، فقد رفضت مرة واحدة التعيين في عيادة مؤسسة قطر والقدرة على التعامل مع العملاء الصعبين. كنت أبحث عن فرص جديدة، لذلك، عندما فتحت الشركة منصب رئيس الممرضات، قمت شخصيًا بإرسال اهتمامي عبر البريد الإلكتروني بالمنصب وبدون أي توصيات. أثناء المقابلة، كنت متوترة وقلقة ولكنني فخورة جدًا عندما حصلت على الوظيفة التي تقدمت لها."

كلمة رئيس الممرضين الذين يريدون اتباع طرقهم؛

## خطوة واحدة في وقت واحد:

### من مقدم الرعاية إلى الممرضة الرئيسية

قصص نجاح كاتلين بيانو وماريا كريستينا رومباوا

بقلم جلورديزا فيرغارا، مسؤول الموارد البشرية

في عالم التمريض، يكون السوق متطلبًا للغاية، وهناك الكثير من الفرص، وكل ذلك يبدأ بالتنمية الشخصية، وتحسين الذات، وإحراز تقدم ملموس. تدعم قطر كير باستمرار المسارات الوظيفية للموظفين الذين لديهم طموحات ويقودون لفرص النمو. كانت قصة الممرضتين الرئيسيتين، السيدة/ كاتلين والسيدة/ كريستينا، علامة على تصميمهما على طريق النجاح.

كلاهما كانا ممرضين مرخصين في الفلبين، ولكن مع قليل من الخبرة، قبلنا منصب مقدم الرعاية في الشركة. عُرض عليهم معالجة ترخيص الممرضة المتدرب لسد النقص في الخبرة ليصبحوا ممرضين عامين مسجلين. وفقًا للسيدة/ كات "في البداية، لم أكن أفكر في الوصف الوظيفي طالما أن هناك فرصة بالخارج تساعد في تقدم حياتي المهنية" بالنسبة للسيدة تينا، فإن العمل في الخارج هو وقت مثالي لنموها الشخصي. الموظفون العاديون الودودون والمتحدثون، تلك الفتاة النحيفة التي تحب تناول الطعام"

العمل يجد لتحقيق أهدافك" - السيدة كاتلين "النجاح يعرّف في منظور مختلف. في بعض الأيام قد نشعر وكأننا نرتكب الفوضى، ونقف وأن الحياة يجب أن تستمر."



يمكننا أن نرتاح، لكن يجب ألا نستسلم لأن الحياة هي عملية تعلم مستمرة " بعد اكتساب المواهب الداخلية إحدى الأدوات في عملية الاحتفاظ. في قطر كير، هناك حاجة إلى مواهب رائعة، ويمكن للجميع إحداث فرق بغض النظر عن لقبهم وقلة خبرتهم. إلى جانب ذلك، يمكن لقطر كير زيادة ذلك بشكل كامل للوصول إلى الإمكانيات الإجمالية للفرد.

# قائمة المحررين

المحررين التنفيذيين وكاتب العمود

ماري روز يو، ممرض مرخص  
مدير عام

روينا م ديمباسو، ممرض مرخص  
مساعد. مدير عام

بيا لامانيرو، ممرض مرخص  
مدير العمليات

رودورا إيما بي فيلارازا، ممرض مرخص  
جيري ماي إسبينو، ممرض مرخص  
روكسان جريجوريو، ممرض مرخص  
أبيل نيسا ساديرناس، ممرض مرخص  
مشرفات التمريض

جلورديزا فيرغارا  
جينيفر مانالو  
موظفي الموارد البشرية

نورماري جيه ليغو، ممرض مرخص  
فيسا لارا مالين ب. راجا، ممرض مرخص  
موظفي مراقبة الجودة  
رئيس قسم الأخبار والفنان المخطط

شارين سي جيملاي، ممرض مرخص  
موظف مراقبة الجودة  
رئيس قسم التعليم

بيش ديل، ممرض مرخص، مؤسسة مان  
مدير التعليم والتدريب  
محرر ومنسق إكلينيكي

أريان جي تيرادو، ممرض مرخص  
مدير إدارة الجودة  
الناشر

عبد الرحمن الماجد  
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

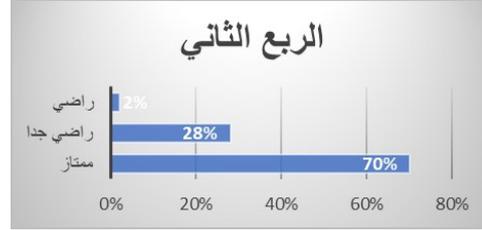
صالح سالم العيده  
المدير التنفيذي  
رئيس تحرير

د. ألفين ب. أئينزا، خبير تقني معتمد في مجال  
خصوصية المعلومات  
مدير التسويق والاتصالات

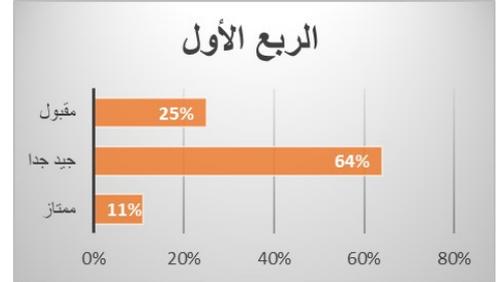
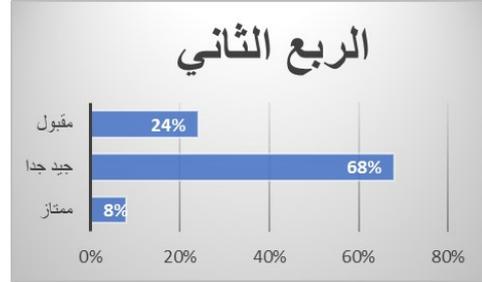
## أداء قطر كير للربع الأول والثاني عن عام 2021

### Facts. and Figures.

### استبيان رضا العملاء ما مدى رضاك عن خدمات قطر كير؟



### استبيان رضا الموظفين كيف تقيم شركتك كمكان عمل؟



### منع العدوى ومكافحتها معدل الامتثال لنظافة اليدين

الربع الثاني  
98.86%



الربع الأول  
94.3%

معدل إصابة الوخز بالإبرة

الربع الثاني  
0%



الربع الأول  
6.1%

### الموارد البشرية

استأجرت!



32  
الموظفين المعينين حديثاً



11  
ترقية الموظفين

Villa 2  
فيلا رقم 2



Villa 4  
فيلا رقم 4



Villa 5  
فيلا رقم 5



Villa 7  
فيلا رقم 7



Villa 3  
فيلا رقم 3

