



تحت رعاية سمو الشيخ
حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم
ولي عهد دبي
دبي - الإمارات العربية المتحدة



"الخدمات المقدمة للشباب من ذوي الإعاقة
.... الواقع والطموح"

15

17-14 أبريل 2014م



تجربة البيوت البديلة للأشخاص المعاقين في دولة قطر

الباحث

صالح بن علي حميد

مدير متابعة حالات المرضى - مجمع معيذر للرعاية و التأهيل.

مستشفى الرميلة. مؤسسة حمد الطبية. الدوحة. قطر

دراسة مقدمة إلى

الملتقى الرابع عشر للجمعية الخليجية للإعاقة

تحت شعار

"الخدمات المقدمة للشباب من ذوي الإعاقة.... الواقع والطموح"

خلال الفترة من 17-14 أبريل 2014م في مدينة دبي - الإمارات العربية المتحدة

مقدمة

يندرج مجمع معيذر للرعاية و التأهيل ضمن رؤية مؤسسة حمد الطبية ألا وهي اللامركزية للمنشآت العلاجية و ما تقدمه من خدمات للمواطنين و المقيمين مما يثمر إيجابيا على جودة الخدمات. لقد تمت عملية انتقاء الطاقم الطبي و الشبه طبي بعناية فائقة في إطار الوصول إلى الأهداف المرجوة إذ تعمل المجموعة على أن تكون جملة الخدمات المسداة على أحسن وجه و أن تتم عملية اختيار المرضى المترشحين للإقامة بالمجمع ضمن معايير مضبوطة تتماشى مع نطاق الخدمة.

نطاق الخدمة Scope of Service

1- طبيعة العمل

يعد مجمع معيذر للرعاية و التأهيل قسما من أقسام مستشفى الرميلة عضو في مؤسسة حمد الطبية بدولة قطر.

يعمل المجمع على مدى 24 ساعة كامل أيام الأسبوع موفرا خدمات ترميضية و علاجية تأهيلية ذات جودة عالية مع إحاطة شاملة من قبل الطاقم الطبي المتواجد على عين المكان و ذلك في اختصاصات الطب الفزيائي و التأهيلي، طب الشيخوخة و الطب النفسي. إلى جانب العاملين في خدمات المساندة : العلاج الطبيعي، العلاج الوظيفي، النطق و التغذية.

كما يتضمن قسما فرعا خارجيا "التأهيل المجتمعي" community based rehabilitation يعمل ضمن ساعات الدوام الرسمي بالمؤسسة و لدى الدولة.

2- الأهداف

كل القوى العاملة في المجمع تعمل لإنجاح أهدافها الرئيسية، ألا وهي:

- أ- دمج برامج إعادة التأهيل المؤسسي و المجتمعي من خلال نهج متكامل في منشأة سكنية.
- ب- تعزيز جودة الحياة الطبيعية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة جسديا كانت أو ذهنيا. و الاستفادة من إمكانياتهم الوظيفية عبر تعظيم قدرتهم على تقرير المصير و المشاركة الفعالة في المجتمع.

3- معايير اختيار المترشحين

يستقبل المجمع المرضى المحولين على إدارة الحالات ضمن معايير دقيقة ضبطت من قبل خبراء في المجال:

- أ- الذكور الذين تتراوح أعمارهم بين الـ 18 و الـ 60 سنة.
- ب- المواطنين و المقيمين (وجوبية تواجد العائلة أو أحد أفرادها في دولة قطر)
- ت- الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين هم بحاجة إلى مجموعة الخدمات العلاجية المقدمة بالمجمع.
- ث- الحالات التي تتطلب تأهيلا مجتمعيا وأو مهنيا إلى جانب الدخول في عالم التكنولوجيا المساعدة المقدمة من قسم "مدى" التابع لوزارة تكنولوجيا الاتصال بالدولة.
- ج- الاشخاص فاقدى السند العائلي (حالات اجتماعية)

4- فريق التقييم

يتضمن فريق التقييم مجموعة خبراء متعددي الاختصاصات في خدمة مباشرة للمقيمين في المجمع و هم على النحو التالي (شخص واحد عن كل اختصاص):

- الطب الفيزيائي و التأهيلي
- طب الشيخوخة
- الطب النفسي
- إدارة الحالات _ التمريض
- العلاج الفيزيائي
- العلاج الوظيفي
- الخدمة الاجتماعية

يستقبل مدير الحالات و المتابعة التحويلات القادمة أساسا من المستشفيات التابعة للمؤسسة الأم و على إثرها يقوم بدراسة الحالة مبدئيا و طرحها للمناقشة في إطار فريق التقييم. ثم يتم إبلاغ القسم المرسل بموعد التقييم في صورة الموافقة المبدئية أو الرفض إن لم يستوفي المترشح أيا من المعايير أو الشروط المنصوص عليها في نطاق الخدمة.

يجتمع الفريق بنظيره من القسم المرسل بحضور المريض المعني بالأمر أين تتم معاينته و تقييمه و مناقشة حالته. في صورة الموافقة النهائية و قبول المترشح من قبل الفريق، تبدأ الأطراف المختصة في إجراءات التحويل إلى المجمع بعد إبلاغ عائلة المريض أو من ينوبه أو صاحب القرار.

5- إجراءات القبول و التحويل

يقوم أخصائي الخدمة الاجتماعية بدور هام جدا الكامن في الاتصالات الفعالة بين أطراف المؤسسة من جهة و العائلة أو أصحاب القرار من جهة ثانية و ذلك لتحديد موعد اجتماع ما قبل التحويل لمناقشة الموضوع. و على غرار الاجتماع يتم التعريف بالخدمات و الرعاية المقدمة في المجمع. يقوم المريض أو من ينوبه بالتوقيع على اتفاقية الموافقة على التحويل و المكوث في المجمع لتلقي البرنامج التأهيلي الذي يضبط إبان دخول المريض المترشح من قبل الطاقم التأهيلي المتعدد الاختصاصات. يقوم المريض أو من ينوبه بزيارة المجمع قبل التحويل و ذلك للتعرف على المجمع ككل و جناح إقامته خاصة و على نوعية الخدمات المقدمة و تجارب المقيمين الذين تعودوا على الترحيب بكل زائر مرشح للدخول إلى المجمع الذي يعني لهم الكثير (عائلة، بيت، رعاية، تواصل، تفاعل، ترفيه، علاج). يكون في استقبال الزائرين كل من رئيس التمريض، الطبيب المناوب، مدير متابعة الحالات و الأخصائي الاجتماعي أين يتم إبلاغ المريض أو من ينوبه أن المسمى سوف يتغير من مريض إلى مقيم.

6- هيكلية المجمع

يحتوي المجمع على 12 وحدة سكنية (فيلا) و كل منها بها خمس أجنحة فردية (Suite) غرفة معيشة (صالة) غرفة طعام مطبخ حمام للزوار و مغسلة ملابس مجهزة و مخزن.

كما يضم:

- مجلسا عربيا للمقيمين و الزوار،
- 2 مصلى للمقيمين، للزوار و للطاقم العامل بالمجمع
- وحدة علاج فيزيائي،
- وحدة علاج وظائف،
- وحدة تكنولوجيا المساعدة،

- قاعة متعددة الاختصاصات،
- مسبح للترفيه و العلاج الطبيعي،
- وحدة تزويد المقيمين بالوجبات اليومية،
- الإدارة
- وحدة التأهيل المجتمعي
- وحدة خدمات المساندة

يسهر الطاقم العامل بالمجمع على توفير خدمة خمس نجوم صممت خصيصا للمقيمين تتماشى و حالاتهم و تلبية لاحتياجاتهم في إطار سكني لتحسيسهم بقيمة وجودهم و إتاحة الفرصة أمامهم لتحقيق إمكاناتهم الفردية كأعضاء فعالة في المجتمع.

7- أسلوب الحياة في المجمع

بعد أسبوع من دخول المقيم للمجمع يقوم الفريق المتعدد الاختصاصات بجلسة عامة لدراسة الحالة و تصميم برنامج تأهيلي يتماشى و احتياجات المقيم الجديد و تحديد الأهداف التي يطمح كل عضو من كل اختصاص الوصول إليها و إنجاح البرنامج. يحضر المقيم مع أحد أفراد عائلته أو من يعتني به الجلسة و ذلك في إطار سياسة مؤسسة حمد الطبية في تفعيل شراكة المرضى و عائلاتهم في البرامج العلاجية المقدمة و الذي يسهم بطريقة فعالة في إنجاح هاته البرامج.

على إثر هاته الجلسة يشرع كلّ حسب اختصاصه في إنجاح البرنامج التأهيلي المصمم خصيصا لكل فرد مقيم.

8- الأنشطة العلاجية و الاجتماعية

أ- الأنشطة العلاجية :

يقوم الطاقم العامل بالمجمع إبان أول اجتماع بالبدا في تنفيذ مشاريعهم العلاجية في الاختصاصات المتوفرة و إنشاء جدول زمني لمدة معينة و على إثره إعادة التقييم و النتائج التي تم الوصول إليها.

- العلاج الطبيعي : يقوم الأخصائيون بتنفيذ برامجهم المشخصة بصفة فردية لكل مقيم، إذ يزور المقيم وحدة العلاج الطبيعي بمرافقة الممرض و يشرع في التمارين المخصصة له و ذلك لهدف المحافظة على القدرات الحركية و العضلية للمقيم في إطار تنمية النشاطات اليومية.

- **العلاج الوظيفي :** كما هو معمول به في المجمع في إطار البرامج المشخصة فرديا لكل مقيم، يقوم الأخصائيون بتنفيذ برامجهم التي تطمح أساس إلى تطوير قدرات المقيم و الحفاظ على المستوى الأدنى المطلوب. يستخدم الأخصائيون آخر المستجدات في عالم التكنولوجيا التي تساعدهم و كذلك الشراكة المميزة بين المجمع (أي المؤسسة) و قسم "مدى" لتكنولوجيا المساعدة (وزارة تكنولوجيا الاتصال) حيث يقوم الفريق العامل من الجهتين في إدخال برامج معتمدة عالميا في المجال التي تتيح للمقيم في الآن نفسه التعلم و الترفيه.

- **علاج النطق :** تواجد أخصائي النطق في المجمع بشكل دائم أثر إيجابا على نتائج البرامج التأهيلية إذ أنّ مساهمه الفعالة نجحت في تدعيم طرق التواصل بين المقيمين خاصة لفاقد هذا الحس.

- **التغذية :** الحفاظ على المقاييس العالمية لكل شخص مع مراعاة الاحتياجات اليومية المصنفة حسب الحالات المتواجدة و اختياراتهم.

- **العلاجات التمريضية :** يتمتع الطاقم التمريضي بالمجمع بكفاءات عالية الجودة وهو ما تشهد به المؤسسة الأم. تواجد الممرضين من الجنسين 24 ساعة كامل أيام الأسبوع أضفى إيجابا على جودة الخدمات المقدمة إذ أنّ في حالة عدم تواجد الطاقم الشبه الطبي بالمجمع أيام العطل العادية تتواصل الأنشطة العلاجية الأخرى على أحسن ما يرام.

كما يشهد قسم مراقبة الجودة بالمؤسسة بكفاءة هاته الفئة من العاملين حيث أن آخر التقارير الإحصائية أثبتت :

▪ 0 حالات قرحة الفراش

▪ 0 حالات سقوط

▪ 0 حالات اختناق خلال ساعات الأكل

كما أن حصول المجمع على شهادة الجودة في الخدمات المطابقة للجمعية العالمية للجودة JCI كأول مجمع في هذه الفئة من الخدمات في الدولة و في المنطقة و كان ذلك في غضون السنة الأولى من انطلاقه. كذلك تتويج الفريق المؤسس للمجمع في الحفل السنوي للمؤسسة

"نجوم التميز" "Stars of Excellence" سنة 2012 في فئة الريادة بجائزة الجدارة.

ب- الأنشطة الاجتماعية :

تتركز هاته الأنشطة أساسا على دور الأخصائي الاجتماعي في التواصل مع الأطراف الخارجية لتحديد جدول مواعيد الزيارات و الرحلات إلى مختلف أنحاء البلاد.

كما أن اهتمام بعض الجمعيات الناشطة في المجتمع و المؤسسات ذات الصلة بالمجمع و المشاركة ضمن فعاليات أقيمت في المجمع و خارجه لدعم تواجد هؤلاء الأفراد في المجتمع و إتاحة الفرصة امامهم في التعرف على مجريات الأحداث و التفاعل المجتمعي.

للذكر و ليس للحصر هذه بعض الأنشطة المشتركة في المجمع:

- مائدة إفطار رمضان
- حفلات العيد
- اليوم الرياضي
- اليوم الوطني
- اليوم العالمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- زيارة لؤلؤة قطر
- زيارة القرية الثقافية كئارا
- زيارة سوق واقف
- المتحف الاسلامي
- المسرح الوطني
- أنشطة الخميس المسائية

9- دور العائلة و المقيم في البرنامج التأهيلي:

تقدم المؤسسة منظومة خاصة لتوفير معلومات واضحة و كاملة للمقيم و الأسرة فيسبيل التأثير الإيجابي علما بالتغيير في المعارف و المواقف و المهارات اللازمة لتحسين صحة المقيم في جميع مراحل رحلة العلاج و الرعاية و الخدمات.

و تتمثل هاته المنظومة في أربع نقاط مهمة:

أ- الاحترام و الكرامة:

الاستماع إلى المقيم والأسرة للتعرف على أفكارهم وخياراتهم، كذلك القيم والمعتقدات والخلفيات الثقافية التي نشؤوا عليها. هذا لهدف أساسي : تحسين تخطيط البرنامج.

ب- تبادل المعلومات:

للتواصل مع المقيمين وعائلاتهم بطرق مفيدةو ذلك للتعرف على تفاصيل سير البرنامج في الوقت المناسب حتى يتمكنوا من المشاركة واتخاذ القرارات.

ت- المشاركة:

للتشجيعهم و دعمهم للمشاركة في البرنامج و جعل مستوى الخدمات يتماشى مع اختياراتهم و تطلعاتهم.

ث- التعاون:

دعوة المقيمين وأفراد الأسرة للعمل جنباً إلى جنب مع طاقم المجمع لتطوير وتقييم السياسات والبرامج.

يضمن كل هذا عبر الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند دخول المقيم إلى المجمع التي تدرج ضمن سياسات المؤسسة في تفعيل دور و شراكة العائلة و المقيم في إنجاح البرنامج.

10- الإدماج المجتمعي

يرتكز الإدماج المجتمعي أساساً على تحسين جودة الحياة للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، وتلبية الاحتياجات الأساسية وضمان إدراجهم ومشاركتهم في المجتمع.

ومع التطورت الراهنة فإن تعدد القطاعات مكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول والاستفادة من الخدمات الاجتماعية والتعليم والعمل والصحة. إن ذكر مثال التعليم و العودة إلى الحياة المهنية|

التنفيذ: من خلال الجهود المشتركة للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، والمنظمات والمجتمعات المحلية، الحكومية وغير الحكومية ذات الصلة في مجال الصحة والتعليم والتشغيل والمجتمع وغيرها من الخدمات.

يقوم فريق هاته الوحدة المتكون من طاقم متعدد الاختصاصات بالعمل على مساعدة هاته الفئة من الأشخاص من الوصول و العودة إلى الحياة الاجتماعية العادية و تفعيل دورهم أولا في نطاق المجتمع المصغر (العائلة) و ثانيا في المجتمع ككل.