



____ الاستجابة لجائحة "كوفيد-19"

34

رعاية طبية تركز على المريض

36 الجودة والسلامة في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

> **38** التفاعل مع مجتمعنا

39 التواصل مع مرضانا

40 الاستثمار في كوادرنا المستقبلية

> **41** مشاركة فريق العمل

> > **42** طاقمنا

48 تعزيز الترسانة التعليمية

> **50** الأبحاث وعلم الطب

52 المستقبل في مدينة الشيخ شخبوط الطبية **6** السالة البؤية والقروة ا

الرسالة، الرؤية، والقيمة الجوهرية

8 بسالة بئيس، مجا

رسالة رئيس مجلس الإدارة

10 رسالة الرئيس التنفيذي

∠ ا لمحة عن إدارة مدينة الشيخ شخبوط الطبية

> **14** في الشراكة قوة

18 تشغيل مدينة الشيخ شخبوط الطبية

20 انطلاق رحلتنا الطموحة لنصبح وجهة طبية عالمية

كـ كـ نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

24 مدينة الشيخ شخبوط الطبية بالأرقام

26 توسيع نطاق وصولنا

28 إنجازات مدينة الشيخ شخبوط الطبية لعام 2020

> **30** هيكلية مكرسة للنجاح



مهما أقمنا من مبانٍ ومنشآت ومدارس ومستشفيات، ومهما مددنا من جسور، فإن ذلك كله يظل كياناً مادياً لا روح فيه. إن روح كل ذلك (الإنسان)، فهو القادر بفكره، القادر بفنه وإمكانياته.



المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه



الطبيبان تشارلز ج. مايو وويليام ج. مايو

كلما ازددنا تعلماً، بتنا أكثر تقديراً وإدراكاً لمدى حاجة أحدنا للآخر. وما وصلت إليه المعرفة الطبية اليوم لأ مر عظيم جداً وواسع إلى الحدّ الذي يستحيل على إنسان واحد الإلمام بها كلها، حدٍّ يستحيل عنده أن يزعم أي منّا أنه يظفر بمعرفة علمية جيدة في أي جزءِ كبيراً منها. وتدفع مقتضيات الحالة ذاتها ممارسي الطب إلى التعاون فيما بينهم، وتركيز الاهتمام على مصلحة المريض بالدرجة الأولى. كما أن تضافر هذه القوى والإمكانات أمرٌ لازمٌ لضمان حصول المرضى على أقصى استفادة ممكنة من التقدم المعرفي.

الطبيب ويليام ج. مايو





يسعدني أن أقدم لكم التقرير السنوي الأول لـ "مدينة الشيخ شخبوط الطبية" ونحن نحتفي بإسهاماتها القيّمة في قطاع الرعاية الصحية في إمارة أبوظبي منذ بدء تشغيلها في عام 2019، والمضي في مسيرتها لتصبح منشأة صحية متكاملة ورائدة في مجال الرعاية الصحية.

وبإعتبار"صحة" حجر الزاوية والركيزة المحورية في منظومة الرعاية الصحية بأبوظبي، بالإضافة إلى سجلها الحافل في تقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى وفق أرقي معايير الرعاية والتميز الطبية المتبعة عالميا، فقد سعت للتعاون والشراكة مع "مايو كلينيك"، المؤسسة الرائدة عالميا بمجال الرعاية الصحية، لتقديم خبرات إستثنائية إلى المنطقة. وتهدف هذه الإتفاقية إلى الارتقاء ب "مدينة الشيخ شخبوط الطبية" كصرح طبي إماراتي وإقليمي متميز يوفر تعليماً متكاملاً متعدد التخصصات، قادر على علاج الحالات الطبية الأكثر تعقيداً.

وتعدّ شراكتنا مع "مايو كلينيك" أول استثمار رئيسي من قبل أحد مقدمي الرعاية الصحية الدوليين في القطاع الصحي بدولة الإمارات، مما يرسّخ التزامنا المشترك بإنشاء مؤسسة عالمية المستوى في المنطقة، وتحويل مدينة الشيخ شخبوط الطبية إلى وجهة طبية عالمية. وقد أظهر توحيد الجهود مع "مايو كلينيك" الأثر الإيجابي الذي نتطلع إلى تحقيقه من خلال نقل أفضل المواهب والمعرفة والخبرات المرموقة عالمياً، وتطوير القطاع الطبي في الحولة، وإحداث نقلة نوعيّة في خدمات الرعاية الطبية التى نقدمها للمجتمع.

إنّ الإرث الذي تحظى به "صحة" في دولة الإمارات والمعرفة والابتكار اللذين تتمتع بهما "مايو كلينيك" يشكّل حجر الأساس لتحقيق النمو المنشود لـ "مدينة الشيخ شخبوط الطبية". وسيؤدي التكامل بين العناصر الثلاثة، وهي الممارسة الطبية والبحث والتعليم، والتي تمتاز بها "مايو كلينيك" في نموذج التشغيل الذي تتبنّاه، إلى مواصلة تطوير القطاع وضمان تميّزنا في الرعاية الصحية التي نقدمها للمجتمع، وكذلك ترسيخ مكانة العاصمة أبوظبي كمركز علمي للابتكار والتعليم والبحث الطبي.

وبهذه المناسبة، فإنني أتوجّه بالشكر ل "صحة" و"مايو كلينيك" على إسهاماتهما في إنشاء "مدينة الشيخ شخبوط الطبية" وتشغيلها، ونتطلع للمشاركة في مسيرة هذا الصرح الطبي ونحن نواصل دورنا في ترسيخ مكانة أبوظبي كوجهة عالمية المستوى للرعاية الصحية.

سعادة سالم راشد النعيمي

رئيس مجلس الإدارة شركة أبوظبي للخدمات الصحية -"صحة" ومدينة الشيخ شخبوط الطبية

مرضانا: جوهر أعمالنا وبوصلتهاً

نموذجنا في الرعاية الصحية: موظفونا. شركاؤنا.

حفل العام الماضي بالكثير من الأحداث التي لا تُنسى. وفي مدينة الشيخ شخبوط الطبيّة، كان عاماً من الإنجازات من إنقاذ للأرواح إلى السوابق الطبية والتي يعود الفضل في تحقيقها إلى الجهود الاستثنائية التي بذلها موظفونا وشركاؤنا. وأثمر تعاون فريقنا مع كوارد شركة أبوظبي للخدمات الصحية -"صحة" و"مايو كلينيك" عن ابتكار نهج جديد لرعاية مرضانا؛ جوهر أعمالنا وبوصلتها.

ومثَّل افتتاح المستشفى منذ عام ونيَّف بداية خططنا الهادفة للتحول خلال عشر سنوات إلى وجهة طبية رائدة لسكان أبوظبي ودولة الإمارات وعموم منطقة الخليج. وتحظى مدينة الشيخ شخبوط الطبية بدعم كامل من حكومة أبوظبي وكذلك إستثماًرات من قبل كل من "صحة" و"مايو كلينيك" لترسى معايير الرعاية الصحية المستقبلية في الدولة.

وتتمركز احتياجات مرضانا في صميم أعمالنا فهيا الحافز والدافع لكل ما نقوم به. وعندما وصل "كوفيد-19" إلى مجتمعنا، سارعت فرقنا إلى مد يد العون والعمل مع كوادر "صحة" لدعم الإجراءات التي اتخذتها الدولة في التصدي للجائحة. كما قَدمَ 91 أخصائياً من طاقم "مايو كلينيك" من الولايات المتحدة في إطار مبادرة "أوبريشن هوب"، لتعزيز استطاعة المستشفى وتخفيف الضغط على الطاقم الطبي العامل في الخطوط

وفي هذا التقرير، سنسلط الضوء على أفراد طاقمنا الذين يجسدون جوهر مدينة الشيخ شخبوط الطبية، وسنستعرض شراكاتها

والعمل الجماعي والابتكارات التي كللت العام الأول من رحلتنا. ونحن نهتدي بقيمنا المشتركة وثقافتنا بركائزها: (التكامل-التفاعل-التعلم-التنفيذ) للعمل سوياً نحو ترسيخ مكانتنا كوجهة للرعاية الصحية المتكاملة الأولى في أبوظبي.

وعلى الصعيد الشخصي، منذ انضمامي إلى "مايو كلينيك" عام 1995، بدأت أفكر في كيفية توفير نفس خدمات وتجارب الرعاية الصحية المتطورة والموثوقة في القرب من المنطقة التي يعيش فيه المرضى. وبالنسبة لي، أقرب إلى الوطن هي منطقة الشرق الأوسط. ولهاذا يشرفني أن أتولى قيادة المشروع المشترك لبناء مقر جديد "مايو كلينيك" في أبوظبي.

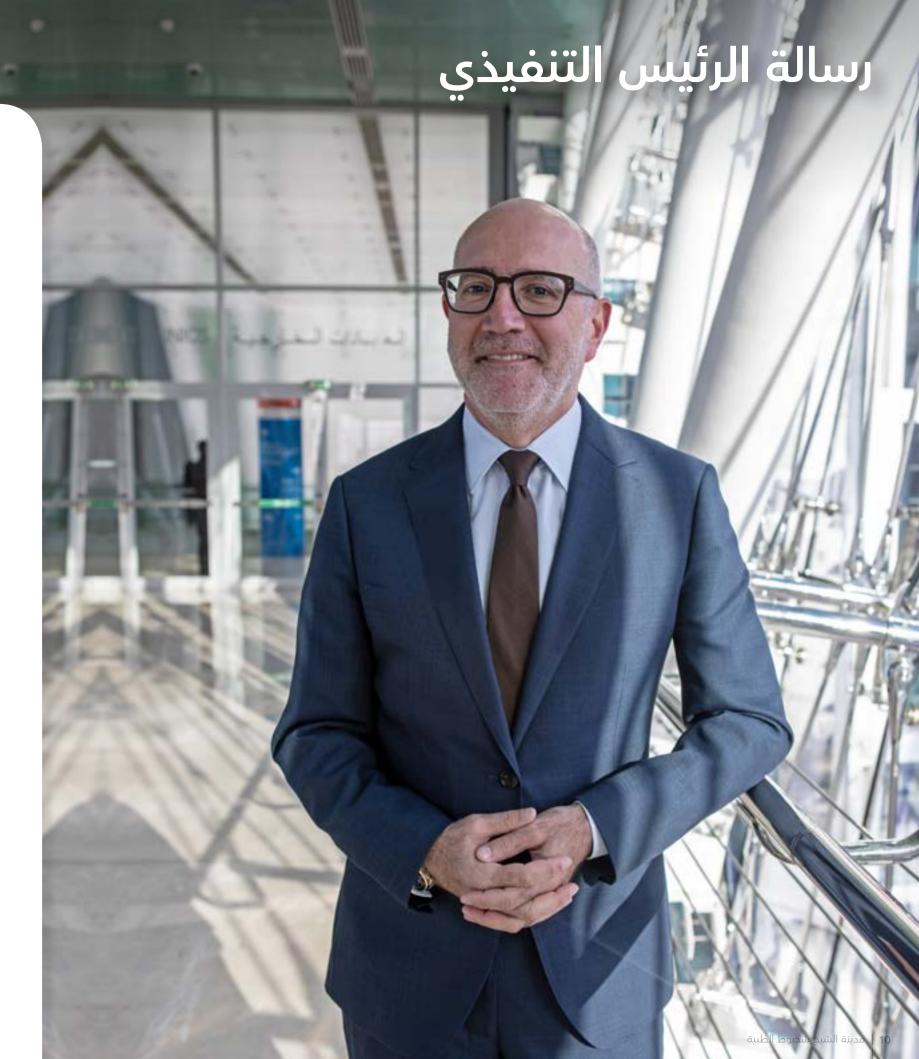
وقد حبت حكومة أبوظبي و"صحة" و"مايو كلينيك" مدينة الشيخ شخبوط الطبية بفرصة استثنائية للتأثير إيجاباً في حياة المرضى في هذا الجزء من العالم، وذلك عبر الارتقاء بمعايير الرعاية الصحية ورفع سوية التعليم والبحث الطبي. كما تمثل هذه الفرصة العظيمة حافزاً يحثنا على المضى قدماً نحو بلوغ هدفنا.

وختاماً، أود أن أعرب لكم عن عميق شكري وإمتناني لمساهماتكم القيّمة في تكليل عامنا الأول بالنجاح، وتزويد مرضانا برعاية صحية فائقة الحودة.

مع فائق الإحترام والتقدير،

الدكتور ناصر محمود عمّاش

الرئيس التنفيذي مدينة الشيخ شخبوط الطبية



لمحة عن إدارة مدينة الشيخ شخبوط الطبية



13 مدينة الشيخ شخبوط الطبية 2020 التقرير السنوي | 13



في الشراكة قوة

شركة أبوظبي للخدمات الصحية - "صحة"

تعد شركة أبوظبي للخدمات الصحية - "صحة" العمود الفقري لقطاع الرعاية الصحية في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تدير أكبر شبكة رعاية صحية عامة في الدولة. وتعزيزاً لإرثها المتميز في تلبية احتياجات المجتمع، أطلقت "صحة" مدينة الشيخ شخبوط الطبية في إطار التزامها بتوفير ممارسات سريرية بأعلى المعايير وتجربة متقدمة للمريض. وتساهم اتفاقية الشراكة بين "صحة" ومايو كلنيك في تمكين مدينة الشيخ شخبوط الطبية من إرساء معايير دولية جديدة في المنطقة، وترسيخ مكانة أبوظبي كوجهة عالمية متميزة للرعاية الصحية.

- بالتعاون مع "مايو كلينيك"، تقود "صحة" جهود تشغيل مدينة الشيخ شخبوط الطبية عبر اختيار أفضل الكوادر والخبرات الإدارية وغيرها من الموارد، وبالتالي ضمان تشغيل المستشفى الجديد بسلاسة ووفق أعلى درجات الأمان.
- قادت "صحة" جهود التصدي لجائحة "كوفيد -19" في الدولة وقدمت دعماً شاملاً في هذا المجال، بما في ذلك دعم الفحوصات، وإنشاء مستشفيات ميدانية، مع توفير فوري للإمدادت والكوادر
- تواصل "صحة" نهجها في التحول مع إدراج العديد من الخدمات التخصصية الطبية والجراحية التي تقدمها شبكتها الواسعة للرعاية الصحية ضمن خدمات مدينة الشيخ شخبوط الطبية لجعلها نموذجاً لوحمات الرعابة الصحبة.
- تضمن اتفاقية الخدمات الانتقالية بين "صحة" ومدينة الشيخ شخبوط الطبية حصول الأخيرة على دعم سلس في الخدمات المؤسسية. كما تنص الاتفاقية على التعاون في الخدمات الرئيسية واسعة النطاق مثل مكافحة العدوى وإدارة حالات الطوارئ، مما يساعد الطرفين على توفير أفضل
- تدعم "يونيون71"، شركة الخدمات التشخيصية والمخبرية الجديدة التابعة لشركة أبوظبي القابضة، مدينة الشيخ شخبوط الطبية في مجال الفحوصات المخبرية بمساعدة مجموعة من أخصائي استشارات علم الأمراض وخبراء التكنولوجيا المتمرسين.
- تتعهد رافد، مؤسسة مشتريات المجموعة المسؤولة عن توفير احتياجات "صحة" من المشتريات الأساسية، بدعم مدينة الشيخ شخبوط الطبية في إمدادات قيمة لسلسلة التوريد.

في الشراكة قوة

"مايو كلينيك"

قدمت "مايو كلينيك" خبرات ومواهب وموارد متميزة في مجال الرعاية الصحية لمدينة الشيخ شخبوط الطبية. وستساهم شراكتها المبرمة مع شركة أبوظبي للخدمات الصحية- "صحة" لمدة 10 سنوات، في تحويل المدينة الطبية إلى وجه عالمية للرعاية الصحية وبالتالي دعم تحقيق رؤية القيادة الإماراتية .. الحكيمة في إنشاء منظومة رعاية صحية عالمية المستوى في دولة الإمارات العربية المتحدة.

- قدمت "مايو كلينيك" خبراتها القيّمة في مجال الرعاية الصحية لمدينة الشيخ شخبوط الطبية، عبر مدّها بالأطباء والممرضين والإداريين وخبراء الرعاية الصحية وغيرها من المواهب المتميزة.
- في إطار التصدي لجائحة "كوفيد 19"، سافر 91 طبيباً وممرضاً وموظف دعم صحي من "مايو حاجة المستشفى للمزيد من القدرات والخبرات.
- تعتمد مدينة الشيخ شخبوط الطبية مجموعةً واسعة من خبرات "مايو كلينيك" السريرية، بما في ذلك AskMayoExpert، وخدمة eConsults مع خبراء "مايو كلينيك"، وبروتوكولات تحسين الشفاء والتعافي بعد العمليات الجراحية.
 - ساعدت "مايو كلينيك" في تجهيز مدينة الشيخ شخبوط الطبية بأدوات وأنظمة وإجراءات قابلة للتطبيق تدعم النهوض بجودة الرعاية الصحية، واعتماد معايير التميز في عملية مراجعة إجراءات الرعاية الصحية، فضلاً عن بلورة رؤى وفهم أعمق لمجال الرعاية الصحية باستخدام تحليل السبب
 - بدأت "مايو كلينيك" ومدينة الشيخ شخبوط الطبية بمراجعة ودمج سياستيهما التنظيمية لإرساء أسس العمليات المستقبلية ومعايير الأداء.
 - تضافر خبراء "مايو كلينيك" ومدينة الشيخ شخبوط الطبية و"صحة" لإيجاد سبل تعزز الاستفادة من المساحة المتوفرة ورفع مستوى الأداء السريري. كما تعاونوا في مشاريع رأس المال لوضع الخطط اللازمة لمواصلة تطوير المنشأة.





تشغيل مدينة الشيخ شخبوط الطبية

تشغيل المستشفى

تعاونت فرق من شركة أبوظبي للخدمات الصحية - "صحة"، و"مايو كلينيك"، ومستشفى المفرق، ومدينة الشيخ شخبوط الطبية يوم الخميس 9 يناير 2020 لنقل 142 مريضاً، من بينهم 57 حالة حرجة، إلى موقع المستشفى الجديد؛ لتصبح بذلك مدينة الشيخ شخبوط الطبية عاملة بالكامل وجاهزة للخدمة كأفضل مركز للرعاية الصحية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ويعتبر التحضير الجيد والعمل الجماعي عاملان أساسيان لدى افتتاح أي مستشفى جديد، ولذلك جرى التخطيط بشكل مكثّف طوال 8 أشهر لضمان سلامة جميع المرضى عند نقلهم في يوم التشغيل. كما تمّ الاستعداد لآلاف الحالات الطارئة، مع اعتماد آلية تواصل فعّالة، وتوزيع الأدوار بدقة، وإجراء تدريبات مكثَّفة من خلال تمارين المحاكاة والعمليات التجريبية، وذلك لضمان نجاح نقل المرضى من مستشفى المفرق إلى مدينة الشيخ شخبوط الطبية خلال فترة قياسية بلغت 5 ساعات ونصف؛ أي نصف الوقت

142

عدد المرضى المنقولين





صفر

حالات وحوادث السلامة

طفلة واحدة

عدد الأطفال المولودين خلال عملية النقل



5.5ساعات

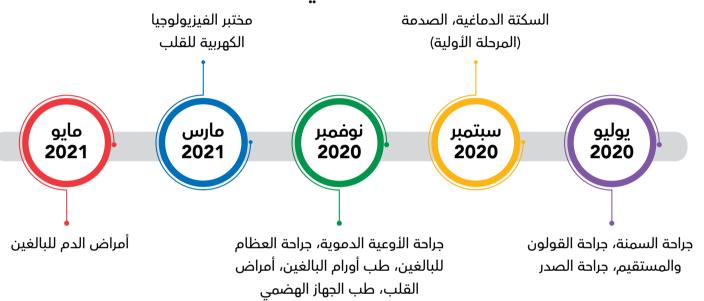
الوقت القياسي الذي

استغرقته عملية النقل

انطلاق رحلتنا الطموحة لنصبح وجهة طبية عالمية

تتطلع مدينة الشيخ شخبوط الطبية لِأن تصبح أمثولةً في نموذج العمل المركزي التسلسلي في مجال الرعاية الصحية، والجاري تشكيله حالياً ضمن نظام الرعاية الصحية الخاص بشركة "صحة" في أبوظبي.

"صحة" تبدأ بتعزيز الخدمات التخصصية في مدينة الشيخ شخبوط الطبية



بدأت "صحة" في خريف عام 2020 دمج خط خدمات نظامها للرعاية الصحية المتوزّع عبر أبوظبي في مدينة الشيخ شخبوط الطبية. ونتيجةً لتأثّر الخدمات المقدمة للبالغين بعملية نقل خط الخدمات، سيجري النقل على ثلاث مراحل يكون آخرها في 2021. وستتضمن التغييرات في خدمات المرضى: تحويل أخطر الحالات وأكثرها تعقيداً إلى مدينة الشيخ شخبوط الطبية، وتعزيز الكفاءات ومستوى جودة العناية بالمرضى، إضافةً إلى رفع سوية التعليم الطبي وتطوير النشاطات البحثية. ومن المخطط جعل التعليم والبحث والابتكار ركائز الممارسة الطبية في مدينة الشيخ شخبوط الطبية.

ويشكّل الخبراء العاملون ضمن فرق متعددة التخصصات جزءاً من نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية، كما أنهم ركيزة ضرورية لجعل المدينة مركزاً طبياً فريدا من نوعه في أبوظبي والإمارات ومنطقة الخليج العربي. وسيساعد نقل خطوط الخدمات أيضاً في حصول مدينة الشيخ شخبوط الطبية على التصديق كمركز للصدمات من المستوى الأول، مع تعزيز قدرات علاج الصدمات في أبوظبي والإمارات ككل.



نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

يركز نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية على جعل المرضى في صميم عملنا؛ حيث يتلقى كل فردٍ منهم عناية مخصصة على يد فريق من الخبراء الذين يتعاونون لتقديم رعاية صحية موثوقة بأعلى درجات الاهتمام. وتقدم البيئة البحثية، التي نشأت بالشراكة مع المنظمات الراعية للمدينة، أحدث الحلول المبتكرة لرعاية المرضى. كما يركز النموذج على رفع مستوى الجودة وتعزيز جوانب التميز والثقة في تجربة المرضى.

ويجسّد نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية ثقافة وقيم المؤسستين الراعيتين للمدينة - "صحة" و"مايو كلينيك". إذ يتمّ اتباع نهج متكامل وشامل ومتعدد التخصصات في تقديم الرعاية الطبية؛ منذ وصول المريض وطوال إقامته في مدينة الشيخ شخبوط الطبية. ويتمّ تلبية حاجات المرضى بالاعتماد على العناصر الأساسية التالية من نموذج الرعاية في المدينة:

- فرق للرعاية بقيادة الأطباء المتخصصين
 - عمل جماعي عبر جميع مراحل الرعاية
 - استخدام أحدث التقنيات والتكنولوجيا
- ترسيخ ثقافة مدينة الشيخ شخبوط الطبية لدى موظفيها
 - الوصول إلى خبرات وموارد "مايو كلينيك"
 - احترام المريض وعائلته وفريق الرعاية المحلى
 - بيئة طبية حديثة ذات أجواء عصرية ومريحة

تقدم عيادة السكري للنساء الحوامل مثالاً عن نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

عيادة جديدة لسكري النساء الحوامل

تقدم عيادة السكري للنساء الحوامل مثالاً عن نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية. فمن خلال هذه العيادة التي تعطي الأولوية لحاجات المرضى، تسعى مدينة الشيخ شخبوط الطبية لتحسين تجربة النساء المصابات بمرض السكري خلال فترة الحمل.

ويمكن حالياً لزيارة واحدة إلى العيادة أن تعوّض عن مراجعاتٍ عديدة، حيث يمكن الوصول خلالها إلى خبراء متعددي التخصصات يعملون كفريق واحد من أجل تطوير خطط رعاية تناسب حاجة كل مريض على حدة. كما تتضمن خطط الرعاية أيضاً الحصول على مشورة خبراء تثقيف حول السكري واستشاريّي الرضاعة الطبيعية.

ولتعزيز تجربة وراحة المرضى، تقدم العيادة خدمات التحاليل المخبرية في غرفة المريض مع تسليم الأدوية والمواد اللازمة باليد. كما توظّف العيادة تكنولوجيا المراقبة عن بُعد لطمأنة المرضى ومساعدة أفراد العائلة والأحباء في تقديم الدعم والمشاركة.



مدينة الشيخ شخبوط الطبية بالأرقام



توسيع نطاق وصولنا



والمعقدة، مما يتيح الفرصة لإبرام شراكات استراتيجية عبر أبوظبي ودولة الإمارات.

وتتعاون المدينة مع الخدمات العلاجية الخارجية المعنيّة بإدارة الخدمات المجتمعية في إمارة أبوظبي، والتي تعتبر أيضاً جزءاً أساسياً من شركة "صحة"؛ أضخم مزوّد للرعاية " الصحية في أبوظبي. وبموجب هذه الشراكة، تقوم الخدمات العلاجية الخارجية بإحالة المرضى المحتاجين إلى خدمات وخبرات سريرية متخصصة إلى مدينة الشيخ شخبوط الطبية، بينما تقوم المدينة بإحالة المرضى ذوي الحالات الصحية المزمنة ولكن المستقرّة إلى الخدمات العلاجية الخارجية. ومن شأن هذه المنهجية التعاونية التي تركّز على المريض أن توفر للمرضى رعاية متصلة، متخصصة، آمنة، وعالية الجودة بما يعزز النتائج الصحية الفردية ويرفع مستوى رضي العملاء. كما أرست مدينة الشيخ شخبوط الطبية علاقاتٍ متينة مع مستشفيات الظفرة، التي تقدّم خدماتها للمجتمعات النائية في أبوظبي، وذلك لتنسيق الرعاية المقدّمة للمرضى عبر مجموعة واسعة من الجوانب الصحية.

وتساهم هذه العلاقات التعاونية المتكاملة في خدمة المرضى على أتمّ وجه، وتوفير رعاية عالمية المستوى في إمارة أبوظبي، وضمان تلقّي المرضى الرعاية المناسبة من الفريق المناسب في المكان والوقت المناسبين.

إنجازات مدينة الشيخ شخبوط الطبية لعام 2020



أول زيارة عبر الفيديو للمرضى



أول استشارة إلكترونية مع خبراء "مايو كلينيك"



أول عملية إصلاح أولي للشفة المشقوقة والحنك المشقوق



أول عملية جراحية بتقنية الروبوت



إطلاق مبادرة "اسأل خبير مايو كلينيك" (AskMayoExpert)



أول تنظير معوي للكشف عن الجرثومة الحلزونية



أول عملية إعادة ترميم للجمجمة



أول حملة للتبرع بالدم



تشخيص تنظير القولون بمساعدة الذكاء الاصطناعي



أول عملية استبدال كامل لمفصل الركبة



إطلاق خدمة الترجمة الفورية، مما أتاح لنا تغطية مختلف لغات المجتمعات التي نخدمها



أول عملية مطابقة إلكترونية في مجال نقل الدم



إطلاق علاج مبتكر لكساح الأطفال

باستخدام الأمواج فوق الصوتية لألم الركبة

أول عملية حقن للبلازما

الغنية بالصفائح الدموية

| مدينة الشيخ شخبوط الطبية

هيكلية مكرسة للنجاح

نماذج القيادة في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

تعتمد مدينة الشيخ شخبوط الطبية نموذجاً قيادياً مقتبساً من "مايو كلينيك" ويدعم نموذج الرعاية الصحية الذي تتبناه الأولى. ويتم دعم عملية اتخاذ القرار من خلال هيكلية قائمة على لجنة متعدد الوظائف ومن قبل القادة الذين يعملون معاً في مجموعات ثنائية وثلاثية. ويوظف نموذج القيادة وجهات نظر متنوعة، ويشجع على المشاركة والعمل الجماعي لتحسين عملية تقديم خدمات الرعاية الصحية.

مكتب إدارة الوصول للخدمات الطبية

يعتبر "مكتب إدارة الوصول للخدمات الطبية" خير دليل على القيادة الثلاثية، حيث يقوده فريق مؤلف من طبيب وممرضة ومسؤول إداري، وهم: الدكتور إيمانويل نسوتبو، والممرضة القانونية نوال عوض، والمسؤول الإداري إبراهيم الكويتي. ويتولى المكتب مسؤولية تسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الطبية في العيادات والمستشفى.

> في العديد من أنظمة المستشفيات، تقع مسؤولية تسهيل وصول المرضى إلى خدمات المستشفى على عاتق المسؤول الإداري. ومن خلال الجمع بين وجهات نظرهم، يمكن لقادة "مكتب إدارة الوصول للخدمات الطبية" رؤية العوامل التي تؤثر على هذا الوصول بصورة أشمل. وفي هذه الخدمات السياق، يقول الدكتور نسوتبو: "هدفنا هو إيصال المريض إلى الطبيب المناسب في الوقت والمكان المناسبين. ويتمتع ثلاثتنا بمهارات وخبرات مختلفة تكمل بعضها البعض".

ويتولى هذا الثلاثي قيادة الخدمات السريرية؛ فضلا عن إعادة هندسة العمليات التشغيلية، والتواصل مع الأطباء لضمان تركيز القرارات المتخذة على مصلحة المريض بالدرجة الأولى. وقد نجحوا معا في تطوير أدوات وعمليات تركز على زيادة عدد المواعيد المتاحة، ونسبة المواعيد المحددة، والمرضى الجدد الذين تمت معاينتهم، ومعدلات استخدام العيادة.

نموذج القيادة الثلاثية لـ "مكتب إدارة الوصول للخدمات الطبية"

الطبيب الممرض/ الممرضة تقديم الملاحظات حول القرارات بالجودة المتخذة المريض

المسؤول الإداري إدارة المشاريع

المريض إلى الطبيب المناسب المناسب في الوقت والمكان المناسبين.

الدكتور إيمانويل فرو نسوتبو، المدير الطبي لـ "مكتب إدارة الوصول للخدمات الطبية"







الاستجابة لجائحة "كوفيد-19"

بالإضافة إلى شبكة الرعاية الصحية، وتحت رعاية فريق الاستجابة للطوارئ والأزمات في البلاد؛ حشدت مدينة الشيخ شخبوط الطبية خدماتها لضمان استجابة سريعة ومتسقة لجائحة "كوفيد-19".

ولعب خبراء مدينة الشيخ شخبوط الطبية، بمن فيهم الدكتورة إيمان الزعابي التي تشرف على قسم المختبرات، العربية المتحدة على تحقيق أعلى معدل لنصيب الفرد من اختبارات "كوفيد-19" على مستوى العالم.

وفي شهر مايو، وصل 91 طبيباً وممرضاً وممرضة وموظفاً طبياً لدى "مايو كلينيك" إلى دولة الإمارات لَقضَّاء 6 أسابيع كجزء من مبادرة "أوبريشن هوب" (Operation Hope) والتي تم إطلاقها تلبية لُدعوة مدينة الشيخ شخبوط الطبية لتوسيع قدراتها وتعزيز خدماتها الطبية.

وفي مرحلة لاحقة من فترة الجائحة، تحولت مدينة الشيخ شخبوط الطبية إلى منشأة ترعى المرضى غير ي المصابين بفيروس كورونا والذين يحتاجون إلى رعاية طبية للحالات الحرجة أو المزمنة، بينما تم تخصيص مستشفيات أخرى في أبوظبي لرعاية مرضى "كوفيد-19".

الجدول الزمني لتلبية دعوة مدينة الشيخ شخبوط الطبية







- رفع القدرة الاستيعابية للمستشفى إلى
- إجراء تدريب الجاهزية لـ 120 من أعضاء فريق الرعاية الطبية
 - المرحلة الثانية من رفع القدرة الاستيعابية للمستشفى إلى 484
- "صحة" توفر كادر تمريض إضافي مع معدات للوقاية الشخصية، ودعماً لسلسلة التوريد
 - فتح خيمة خاصة بقسم الطوارئ

- المرحلة الأخيرة من رفع القدرة الاستيعابية للمستشفى إلى 528
- وصول 91 فرداً من طاقم "مايو كلينيك" إلى دولة الإمارات ضمن إطار مبادرة "أوبريشن هوب"
- مدينة الشيخ شخبوط الطبية تدعم افتتاح "صحة" لمركز "كومودور" للحجر الصحي
 - جاهزية المستشفى الميداني
 - مدينة الشيخ شخبوط الطبية تعلن خلوها من "كوفيد-19"



رعاية طبية تركز على المريض

عانى محمد الشبلي، 21 سنة، من حالة صحية سببت له آلاماً متكررة وانسداداً في الكلى وتراجعاً في وظائفها، لكن تم علاجه من خلال الجراحة باستخدام تقنية الروبوت. وقد تعافى بسرعة واستطاع أن يمشي في اليوم الثاني ليتم تخريجه من المستشفى في اليوم التالي.

شيخة سعيد نصير، والدة محمد: "شعرت بالقلق عندما اقترح الطبيب إجراء الجراحة بمساعدة الروبوت، فهذه كانت أول عملية من نوعها في مدينة الشيخ شخبوط الطبية. لكنه طمأنني هو وبقية فريق الرعاية الطبية المسؤول. وكانت الجراحة ناجحة، وتحسن محمد بسرعة كبيرة. وقبل 5 سنوات، خضع ابني الأصغر لعملية جراحية بالمنظار جرّاء نفس الحالة. لكنني للحظت أن التعافي كان أسرع بكثير في الجراحة باستخدام الروبوت".





تبلغ ميرا المرزوقي 23 شهراً، وهي تعاني منذ الولادة من متلازمة الأمعاء القصيرة؛ وهو اضطراب وراثي نادر يجعل جزءاً من الأمعاء يكون مفقوداً. وتم تخريجها من مدينة الشيخ شخبوط الطبية بعد قضاء 548 يوماً في وحدات العناية المركزة لحديثي الولادة والأطفال في مستشفى المفرق ومدينة الشيخ شخبوط الطبية.

تقول مريم المرزوقي، والدة ميرا: "تعاني ابنتي منذ ولادتها في ديسمبر 2015 من متلازمة الأمعاء القصيرة. وقد أبدى الفريق الطبي مهارات فائقة منذ اليوم الأول من ولادتها، مما جعله يكسب ثقتنا طوال هذه الفترة. ومع وصول ميرا إلى هذه الحالة الجيدة اليوم، باتت جاهزة لاستكمال رعايتها في المنزل. أنا ممتنة حقاً لجميع أفراد كادر مدينة الشيخ شخبوط الطبية الذين أشرفوا على رعاية ابنتي والاهتمام بها".

35 | مدينة الشيخ شخبوط الطبية | 3020 التقرير السنوي | 35

الجودة والسلامة في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

تشكل الجودة والسلامة جزءاً لا يتجزأ من نموذج الرعاية الطبية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية والتي تسعى إلى تمهيد الطريق لبناء أفضل نظام جودة رعاية في المنطقة. وتركز الجهود التي نبذلها في مجال الجودة والسلامة على تحسين نتائج المرضى وأداء منظومة العمل، وتحقيق التطور المهني.

الإنجازات المحققة في عام 2020

- ابتكار دور وظيفي جديد وهو مسؤول سلامة المرضى للمساعدة في استكشاف فرص التطوير المتاحة
- تساهم المنصات الجديدة لإدارة الحوادث وتقييم المخاطر في توفير المعلومات اللازمة لتعزيز معايير الجودة والسلامة في مدينة الشيخ شخبوط الطبية
- الحصول حديثاً على تراخيص الصحة والسلامة المهنية والتي تعكس التميز التشغيلي والالتزام بضمان سلامة المرضى وسلامة موظفينا
 - توفير تدريب الجودة والسلامة لجميع المديرين

الارتقاء بعامل الجودة

- يجري حالياً تطوير عملية مراجعة خدمات الرعاية الطبية بالتعاون مع "مايو كلينيك" والتي تتيح الكشف مسبقاً عن فرص الارتقاء بعامل السلامة
- سيقوم فريق التأهب والاستعداد الدولي الجديد، التابع للجنة المشتركة، بإرساء نهج متعدد التخصصات للحفاظ على معايير الجودة



التعريف بمبادرة "السلوكيات الخمسة الآمنة" (5 Safe Behaviors)

"السلوكيات الخمسة الآمنة" هي مبادرة للجودة تم إطلاقها لإرساء بيئة عمل تتبنى عامل السلامة وتدمج السلوكيات الآمنة في الممارسات اليومية لمدينة الشيخ شخبوط الطبية. وتساهم المبادرة في ضمان عاملي الاتساق والممارسات المتميزة لتعزيز سوية رعاية المرضى في مدينة الشيخ شخبوط الطبية.

وأقيم "معرض الجودة والسلامة" على مدى 4 أيام لتثقيف الموظفين وتعزيز معرفتهم بالسلوكيات الخمسة الآمنة.

"السلوكيات الخمسة الآمنة" في مدينة الشيخ شخبوط الطبية



التفاعل مع مجتمعنا

تُعتبر مدينة الشيخ شخبوط الطبية من الاستثمارات الحكومية المهمة التي تندرج ضمن إطار رؤية أبوظبي الاقتصادية 2030. وانطلاقاً من ذلك، تسعى المدينة الطبية إلى إدارة الموارد واستثمار الطاقات البشرية بأفضل صورة ممكنة لرد الجميل إلى إمارة أبوظبي والدولة عموماً. وتوفر

> المدينة الطبية كذلك مجموعة واسعة من برامج التوعية المجتمعية، مثل تثقيف كبار السن حول فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19"

يُعتبر قسم طب الأطفال خير مثال عل<mark>ى خدمات</mark>

التوعية المجتمعية التي تقدمها مدًينة <mark>الشيخ</mark>

وأهمية إجراء الفحوص الذاتية للثدي.

ُ جدید عام 2021 تقديم مقعد سيارة لحديثى الولادة محاناً لكل طفل يولد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية



1,500

الإنعاش القلبي

شخبوط الطبية:

جلسة استشارية حول الإرضاع الطبيعي

2,000

جلسة تدريبية للأهالي <mark>حول</mark> كيفية النوم السليم لل<mark>أطفال</mark>

672

<mark>جلسة تثقيفية للأهالي <mark>حول</mark></mark> مقاعد السيارة للأطفأل

تمكُّن الرعاية المتصلة الفرق الطبية من التواصل المباشر مع المرضى لتقديم خدمات الرعاية الصحية عن بعد، مما يوفر لهم سبل الراحة الملائمة ضمن منازلهم. وقد يشمل ذلك مراقبة ضغط الدم عن بعد، وقياس معدل ضربات قلب الجنين للحوامل، أو إجراء زيارة عبر الفيديو لأحدِ قد يكون من الخطر عليه التنقل خلال الحائجة.

التواصل مع مرضانا

التطبيب عن بعد بنسبة %325 خلال تفشى جائحة "كوفىد-19"

ارتفعت زيارات

وتتيح التقنيات الرقمية في مدينة الشيخ شخبوط الطبية كذلك توفير خبرات "مايو كلينيك" عن بعد، وتُعتبر خدمة "إسأل خبير مايو كلينيك" (AskMayoExpert) من الموارد المهمة التي توفر المعارف السريرية لأطباء "مايو كلينيك" عبر الإنترنت، وتتيح كذلك الإجابة على الأسئلة الطبية الشائعة. وتساهم خدمات الاستشارة الإلكترونية (eConsults) وتقارير فريق متعدد التخصصات في تمكين فرق الرعاية الصحية في مدينة الشيخ شخبوط الطبية من التواصل مع أخصائيي "مايو كلينيك" في الوقت المناسب وباستخدام التقنيات المناسبة.

توفر ابتكارات الرعاية المتصلة للمرضى وفرق الرعاية في مدينة الشيخ شخبوط الطبية حلولاً صحية تحولية، وتشكل منطلقاً للتعاون في مجالات التعليم والبحث.

مشاهدات الصفحة

1,040





الاستثمار في كوادرنا المستقبلية

2,515

موظف تم دعوتهم لاستكمال

529 موظفاً قيّموا قادتنا

166

مشرفاً ومديراً قيّموا كفاءة موظفينا

75

قائداً شاركوا في عملية المصادقة

ما من شيء أهم من امتلاك طاقم العمل المناسب لنصبح وجّهة مفضلة للخدمات الطبية.

تواصل مدينة الشيخ شخبوط الطبية توظيف ألمع المواهب الصحية المحلية والإقليمية والدولية، بما في ذلك الأطباء والكوادر التمريضية وأصحاب الكفاءات الإدارية من "مايو كلينيك".

وفي عام 2020، استكملت مدينة الشيخ شخبوط الطبية واحداً من أوسع برامج تقييم الموظفين التي سبق لصحة أو "مايو كلينيك" تنفيذها. وكشف البرنامج عن الكفاءات والمهارات والفرص التي تساعدنا على تحقيق هدفنا في أن نصبح وجهة الرعاية الصحية المتكاملة الأبرز في المنطقة.

ويُعدّ الاستثمار في كوادرنا أحد أهم أولوياتنا، وقد تم التخطيط لمجموعة من البرامج التعليمية والتوعوية للعام القادم. وسنواصل بناء ثقافة التميز مع التركيز على خمس مجالات رئيسية هي:

- 1. قيمنا وثقافة مدينة الشيخ شخبوط الطبية
 - 2. الاحتفالات
- 3. نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية
 - 4. التطور المهنى
 - 5. مشاركة فريق العمل



مشاركة فريق العمل



طاقمنا

يبذل أفراد طاقمنا يومياً قصارى جهدهم لرعاية المرضي، ومساعدة الزملاء، وتحقيق رسالة مدينة الشيخ شخبوط الطبية، وخدمة مجتمع أبوظبي والدولة عموماً. ونسلط الضوء هنا على ثلاث من أفراد طاقمنا المتفانين في عملهم بوسائل مختلفة.









الدكتور سالم الحارثي

سيتذكر أغلب العالم كيف تأثرت حياتهم بجائحة "كوفيد-19"، وخصوصاً الدكتور سالم الحارثي، الاستشاري في قسم الجراحة.

كان الدكتور سالم عضواً في فريق مكوّنٍ من 8 أشخاص تولوا تقديم الرعاية الصحية لمرضى "كوفيد-19" ضمن أربع أقسام في مستشفى المفرق المجاور لمدينة الشيخ شخبوط الطبية. وبعد ذلك بفترة قصيرة،

وكإجراء احترازي لضمان توفير الإمكانات اللازمة، طلبت شركة

أبوظبي للخدمات الصحية "صحة" من مدينة الشيخ شخبوط الطبية التعاون معها في تأسيس مستشفى ميداني يضم 600 غرفة و1,200 سريراً في مدينة محمد بن زايد. واستجاب الدكتور الحارثي مجدداً لهذا النداء؛ وبعد أن انتهت فرق مدينة الشيخ شخبوط الطبية

> و"صحة" من تجهيز المستشفى وحصل على اعتماد دائرة الصحة، قاد الدكتور سالم فريقاً لإدارة

المستشفى على مدار شهرين وصل خلالها إلى طاقته الاستيعابية القصوى تقريباً. وساعد الدكتور الحارثي في تطوير البروتوكولات الجراحية لرعاية المرضى المصابين بـ "كوفيد- 19" والذين يحتاجون إلى عمليات جراحية.

> قال الدكتور سالم: "كان عملاً جماعياً مذهلاً، وقد حصلنا على دعم كبير من قادة "صحة" ومدينة الشيخ شخبوط الطبية. وتركزت جهود الجميع على المرضى، وأدوا مهامهم على أكمل وجه. لا أستطيع التخيّل أننا قد نشهد أمراً مماثلاً في المستقبل - إنها تجربة نادرة الحدوث".



طاقهنا

شيخة الشميلي، ممرضة مسجَلة

في وحدة الرعاية الطبية الفائقة بمدينة الشيخ شخبوط الطبية، دائماً ما تكون شيخة الشميلي جاهزةً للمساعدة عند الحاجة إليها. وهي مسؤولة تمريض إماراتية شابة سريعة التطور وتحفزها متطلبات العمل الملحة لوحدة الرعاية الفائقة.

> عندما علمت شيخة بتعاون مدينة الشيخ شخبوط الطبية مع "مايو كلينيك"، شرعت بتطبيق حزمة إجراءات ABDCE المتبعة لدى "مايو كلينيك" في وحدة الرعاية الطبية الفائقة، وهي نهج عملي يمكّن الفرق الطبية متعددة التخصصات من تحسين إعادة تأهيل مرضى الرعاية الفائقة. وتبدي الشميلي التزاماً كبيراً بتحسين مهاراتها المهنية؛ حيث حصلت على 3 شهادات خلال السنوات

الأربع الماضية، وشاركت في مؤتمر الشبكة الدولية لزراعة الأعضاء الذي أقيم في تركيا عام 2018.

تتمتع شيخة بسمعة طيبة بين زملائها لقدرتها المتميزة على الخدمة متى وأينما استدعت الحاجة إليها – سواءً بدعم مريض يحتاج إلى مساعدة للتواصل، أو التعامل بمهارة مع المواقف الحرجة، أو

مساعدة طبيب يحاول إدراج طلبٍ ما في نظامٍ جديد.

وقالت مارثا موهسفيلدت، مسؤولة التمريض الأولى ومديرة الوحدة التي تعمل بها شيخة: "نادراً ما تجد شخصاً يبذل قصارى جهده لمساعدة الآخرين دون استثناء؛ وهذا ما يميز شيخة التي تراها مشرقة دوماً حتى في أحلك الظروف. وترى الجميع مرتاحاً عندما تكون حاضرةً في مناوباتهم؛ إذ يلتمّ الكل حولها، وتبذل ما بوسعها دوماً لدعم المرضى والزملاء".





تعزيز الترسانة التعليمية

حظيت مدينة الشيخ شخبوط الطبية خلال عام 2020 بالفرصة للتعليم وفق طرق جديدة ومتميزة. ومع وضع المستشفى الجديد قيد التشغيل، لا سيما عقب تفشى جائحة "كوفيد- 19" والتوسع السريع في أولويات الممارسة السريرية، باتت الاحتياجات التعليمية للموظفين والمتعلمين أوسع

وأفضى تشغيل المستشفى إلى إرساء احتياجات تعليمية استناداً على التقنيات الحديثة، والبيئات السريرية، وطريقة مزاولة العمل. وقد تم إنجاز المهمة التعليمية بنجاح من قبل معلمين متخصصين عبر جميع القوى العاملة؛ من أطباء وممرضين وخدمات طبية مساندة. وأصبح التعليم الافتراضي منهجية مفضلة في أثناء تفشي الجائحة، كما باتت المصطلحات مثل: رفع المهارات، والتوجيه المتبادل، منهجيات شائعة لمواكبة الاحتياجات سريعة التغير لرعاية المرضى.

وبوصفها مركزاً طبياً أكاديمياً، توفر مدينة الشيخ شخبوط الطبية برامج تعليمية طبية وتمريضية متواصلة للموظفين. وقد سارت برامج التدريب الداخلي والإقامة التدريبية وفقاً للجدول المحدد رغم تواجد الأطباء المتدربين في الخطوط الأمامية خلال ذروة تفشى الجائحة. وفوق ذلك، استعدت مدينة الشيخ شخبوط الطبية لاستقبال والتعاون مع شركة أبوظبي للخدمات الصحية - "صحة" في برامج الإقامة والزمالة، تزامناً مع نقل خطوط الخدمة السريرية المعنية.

وتواصل المدينة توسيع نطاقها التعليمي عبر الشراكات الأكاديمية مع جامعة خليفة وكلية فاطمة للتمريض. وقد تم إرساء علاقات جديدة مع كليات التقنية العليا ومستشفى زايد العسكري عبر الخبرات التمريضية والإسعافية السريرية.

وفي عام 2021 يسر مدينة الشيخ شخبوط الطبية الترحيب بعميد التعليم الدكتور أبا سي زبير، وهو طبيب معالج ويحمل درجة الدكتوراه، والذي انضم إلى فريقنا قادماً من مجموعة "مايو كُلينيك"، حيث سيتولى قيادة المرحلة التالية من تطوير المنظومة التعليمية في المدينة.













المستقبل في مدينة الشيخ شخبوط الطبية

يعتبر تطوير وجهة الرعاية الصحية المتكاملة الرائدة في المنطقة هدفاً مركباً متعدد الأوجه، حظي بتخطيط دقيق وتم تنفيذه وفق جدول زمني محدد. ولا يقتصر الأمر على التقنيات الحديثة، أو المنشآت أو خطوط الخدمة، بل تعمد المدينة الطبية إلى تطوير الطواقم، وإرساء علاقات محلية وإقليمية، وتحسين ثقافة تقديم الرعاية الصحية من أجل توفير أعلى معايير الرعاية من ناحية الثقة الجودة.

وسيكون هذا العام تحولياً، مع نمو مدينة الشيخ شخبوط الطبية لتصبح وجهة إقليمية وعالمية للرعاية الصحية. ومن الإنجازات المتوقعة للعام المقبل:

- إحراز التقدم في مهمة ورؤية مدينة الشيخ شخبوط الطبية مع انتهاج ثقافة التكامل، والتواصل، والتعلم، وتوفير الخدمات، مع الالتزام الراسخ بقيمنا
- تأسيس نموذج الرعاية الصحية المعتمد في مدينة الشيخ شخبوط الطبية، وتوحيد خطوط الخدمة المتخصصة فيها
 - الاستثمار بشكل كبير في الرفاهية والتنمية المهنية لموظفينا

52 | مدينة الشيخ شخبوط الطبية

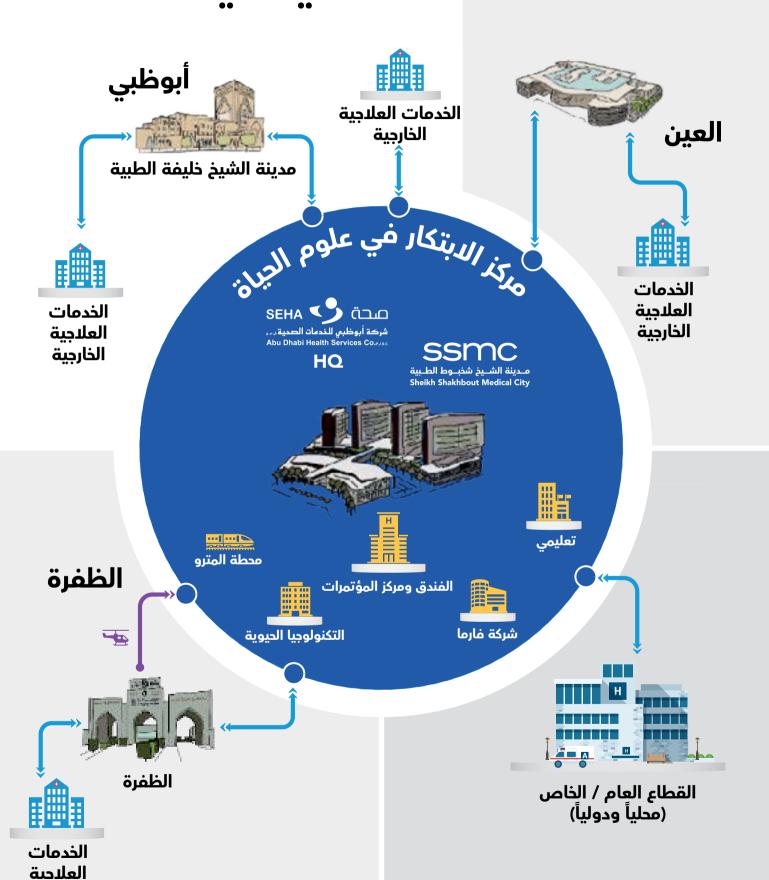
- تعزيز التميز التشغيلي مع التركيز على وصول المرضى، والخبرة، والجودة، والسلامة
- مواصلة التخطيط الرئيسي في المبنى لتوسيع المرافق على المدى المتوسط للمرضى الخارجيين،
 وغرف العمليات، وزيادة عدد المختبرات، ورفع قدرات قسم القلب والأشعة
 - الارتقاء بسوية التعليم الطبي بالتعاون مع جامعة خليفة وكلية فاطمة للتمريض، مع تطوير منظومتنا البحثية
- توسيع نطاق وصولنا عبر دولة الإمارات والمنطقة، مع التركيز على المرضى الدوليين والتنفيذيين

مدينة الشيخ شخبوط الطبية، نموذج عمل مركزي تسلسلي في "صحة"

في إطار رؤية نموذج العمل المركزي التسلسلي في شركة أبوظبي للخدمات الصحية - "صحة"، لمنظومة رعايتها الصحية القائمة في أبوظبي، تعمل مدينة الشيخ شخبوط الطبية بمثابة المركز المتخصص في توفير حلول الرعاية الصحية المبتكرة، مدعوماً بمنظومة تعليمية وبحثية، لخدمة المرضى الذين يعانون من أصعب وأعقد الحالات. ويدعم مدينة الشيخ شخبوط الطبية مرافق ثانوية تشمل الخدمات العلاجية الخارجية بالإضافة إلى المستشفيات والعيادات الأخرى في أبوظبي، والظفرة، والعين. مما جعلها نظاماً ديناميكياً متخصصاً يضع احتياجات المرضى في صدارة أولوياتنا.

وتفخر مدينة الشيخ شخبوط الطبية بصفتها المركز الرائد في منظومة الرعاية الصحية في "صحة"؛ والمصممة لتلبية احتياجات مجتمع أبوظبي، اليوم وغداً ووصولاً إلى المستقبل.

المركز والمعلم الرئيسي في "صحة"



الخارجية

53 التقرير السنوي | 2020

مدينة الشيخ شخبوط الطبية أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة ssmcabudhabi.ae لحجز المواعيد يرجى الاتصال على 80050

