

خدمات الدعم Support Services

Nicholas Cram
Texas A&M University, College Station, TX

تختلف الوظائف التي تندرج تحت بند خدمات الدعم وفقاً لموقع المنشأة وميزانياتها وحجمها ورسالتها. تُعرف خدمات الدعم عادة بأنها تلك الخدمات غير المطلوبة إكلينيكيًا ولكنها ضرورية لكفاءة العمليات ولتحسين النتائج الإكلينيكية في المنشأة. تشمل خدمات الدعم على وظائف الأعمال الإدارية والأعمال المادية. تشمل أمثلة خدمات الدعم المادية على عمليات المنشأة والصيانة والهندسة العامة والغسيل والتنظيف والتغذية وتحضير وتوزيع الطعام وأعمال المناظر الطبيعية في الموقع العام وخدمات المتطوعين. تشمل الأعمال الإدارية لخدمات الدعم على العلاقات (أو الموارد) البشرية والخدمات الاجتماعية وأعمال البريد والشراء والاستلام والتوظيف والتعليم والصيدلية والسجلات الطبية والمختبرات والإدارة والاهتمام الروحي. بالإضافة إلى ذلك، تشمل خدمات الدعم التقني على الهندسة الإكلينيكية والاتصالات وتبادل البث الخاص وخدمات المعلومات والدعم الإلكتروني ودعم الفيديو. كما يمكن إضافة إلى ذلك اعتبار خدمات مكافحة العدوى وإدارة الجودة والشؤون التنظيمية والقانونية من أنواع خدمات الدعم. إذا كانت المنشأة مرتبطة مع إحدى الجامعات فإنها عندئذٍ سوف تضم على مجموعة أكاديمية ذات خدمات دعم خاصة بها.

يمكن أن تقلص تكاليف الرعاية الصحية إذا كانت خدمات الدعم الآلية أو إذا تمت إدارتها بصورة أكثر فعالية. إن موظفو خدمات الدعم من حيث الأساس هم من العاملين بالمستشفى الذين لا يُشاركون بشكل مباشر في رعاية المرضى. تم تقديم مفهوم "الفريق التمريضي" (team nursing) من قِبَل كادر تمريضي غير عملي منذ أكثر من عشر سنوات (Alfaro-Lefevre، ١٩٩٩). اقترح هذا المفهوم أن لكل ممرض/ممرضة مجموعة متعددة من الوظائف، وبدلاً من أن ينتظر "فريق التمريض" إلى حين ظهور مهمته المحددة، كان هذا الفريق منهمكاً بالمهام بشكل مستمر مع

كون رعاية المريض في مقدمة أولوياته. كانت الروح المعنوية عالية كما كانت بيئة العمل مُبتهجة. إذا عمل هذا المفهوم بشكل جيد فلماذا توقف؟ شعر بعض الممرضين/الممرضات بأنهم يعملون بأكثر من طاقتهم كما فشلوا في رؤية الصورة الشاملة في تحقيق نتائج أفضل كما قلت التصرفات العشوائية وازداد تمكن الفريق في عمله الأمر الذي أسفر عن خفض تغيب الموظفين وعدد أقل من وخز الإبر كما افتخر الكادر بعمله كفريق. كان عيب فريق التمريض أن كل عضو في الفريق أصبح ممرضاً عاماً. يفتخر الطب الأميركي على نحو متزايد بأنه أصبح ذا تخصصات فرعية، لدرجة أنه لا يمكن لأي طبيب أن يناقش حالة كاملة مع طبيب آخر غير مختص.

عما لا شك فيه (من وجهة نظر المهندس الإكلينيكي) وجود فرص هائلة متاحة لزيادة رعاية المرضى بسبب التطور المتخصص. ومن الواضح أنه يجب تقليص حجم و/أو رفع مستوى تعليم موظفي الدعم من أجل المهام الأكثر صعوبة. يُعتبر المهندس الإكلينيكي المُعلّم الطبيعي في هذه البيئة لأن لديه معرفة واضحة عما يجب القيام به. أدت كل مهمة آلية ساهمت في تخصيص ممرضة بجانب سرير المريض في تحسين رعاية المريض. سوف تحتاج الولايات المتحدة وفقاً لمكتب التعداد فيها (٢٠٠٢) إلى ما يقرب من ٥٠٠,٠٠٠ ممرض أو ممرضة بحلول عام ٢٠٢٠. تبعاً لذلك، فإن أي جهاز طبي أو نظام إرسال طبي (مثل التطبيب عن بعد) يسمح للممرضة أو لغيرها من المتخصصين الإكلينيكين برعاية مرضى إضافيين بدون مخاطر إكلينيكية سوف يكون استجابة لأزمة الرعاية الصحية المتفاقمة بشكلٍ سريع.

أصبحت المستشفيات منشآت إلكترونية معقدة تتطلب مهندسين متخصصين لمساعدتها على أداء مهامها بدون وقت تعطل (أي الوقت الذي لا يمكن فيه استخدام الأجهزة).

سوف تُخفض اللوحات الإلكترونية المشتركة للمبدلات المتماثلة من تكاليف الإصلاح كما سوف تُصبح التجهيزات المساعدة أكثر تعقيداً وتستخدم أعداداً أكبر من المرضى وستتطلب المزيد من التدريب لصيانتها وتشغيلها. بالإضافة إلى التغييرات في بيئة المستشفى، فإن التغييرات الخارجية سوف تشجع على استخدام الرعاية المنزلية المريحة بالتطبيب عن بعد. لن ينتظر الأخصائيون في مجال الرعاية الصحية ذهاب المرضى إلى عياداتهم بل سيتم إرسال سيارات الإسعاف المتخصصة لرعاية حشود مسني عصر المواليد الذين سيكون لهم أثر كبير على موارد الرعاية الصحية. سوف تنجح بالنسبة إلى هذا الجيل الوافر أي عملية أو خدمة طبية أو أي جهاز طبي تجعل الحياة أكثر سهولة.

سوف تكون أيام كوادر الدعم الضخمة للمستشفيات إضافةً إلى المستشفيات الكبيرة (٥٠٠-١٠٠٠ سرير) شيئاً من الماضي. يجب على الرعاية الصحية أن تتنافس تجارياً من أجل البقاء كما سوف يتوجب على النموذج الحالي للرعاية الصحية أن يتغير من أجل القيام بذلك.

مدير الهندسة والصيانة لعمليات المنشأة

(Director Plant Operations Maintenance & Engineering (POM&E

إن لمدير الـ POM&E خلفية علمية في علوم البناء أو الهندسة الميكانيكية ويتقاضى راتباً يتراوح من ٦٥,٠٠٠ - ١٠٠,٠٠٠ دولار سنوياً اعتماداً على الموقع والخبرة والمسؤوليات وعدد أعضاء الفريق الذي يُشرف عليه. تشمل المسؤوليات على إجمالي البناء والمساحات ومعدات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والكهرباء والمياه والتخلص من النفايات الخطرة والسلامة من الحرائق والصيانة العامة للمبنى. تُماثل هذه المهمة مهمة رئيس بلدية مدينة صغيرة.

مُشرف الغسيل

Laundry Supervisor

عادة ما يتعلم مشرف أو مدير الغسيل على رأس عمله حيث إنه عادة ما يحمل شهادة دراسة ثانوية أو درجة تخرج مكافئة (GED). عادة ما يتم ترشيح مشرف الغسيل من داخل مجموعة العمال ذات الرواتب المرتفعة في نظام المستشفى. تتناسب المرتبات مع الخبرة وتتراوح من ٢٨٠٠٠ - ٤٥٠٠٠ دولار سنوياً. أما الأنظمة التي توقع عقود خارجية لخدمات الغسيل فإنها تُعين شخصاً بدرجة بكالوريوس في هذا المنصب لاكتساب الخبرة الإدارية. تكون هذه المهمة في بعض المستشفيات مهمة تحضيرية مع صعود الموظف في سلسلة الإدارة.

أعمال النظافة

Housekeeping

عادة ما يتعلم مشرف أو مدير النظافة على رأس عمله حيث إنه عادة ما يحمل شهادة دراسة ثانوية أو درجة تخرج مكافئة (GED) عادة ما يتم ترشيح مشرف الغسيل من داخل مجموعة العمال ذات الرواتب المرتفعة في نظام المستشفى. تتناسب المرتبات مع الخبرة وتتراوح من ٢٨٠٠٠ - ٤٥٠٠٠ دولار في السنة. تُعتبر أعمال النظافة مجال تدريب آخر لعقود الخدمات حيث تقوم معظم المستشفيات بتعيين شخص بدرجة بكالوريوس في هذا المنصب لتوفير خبرة الاحتكاك مع ظروف العمل والخبرة الإدارية. كما هو الحال مع مشرف الغسيل، فإن هذه المهمة غالباً ما تكون مهمة تحضيرية مع صعود الموظف في سلسلة الإدارة.

النظام الغذائي

Dietary

يُعتبر هذا العمل في بعض الأحيان عملاً إكلينيكياً نظراً لأن معظم أخصائيي الأغذية يحصلون الآن على درجة الماجستير أو شهادة الدراسات العليا في مجال التغذية وعلم وظائف الأعضاء. إن النظام الغذائي هو البارامترات المعروفة من السرعات الحرارية والبروتينات والكربوهيدرات التي يُسمح للمريض باستهلاكها. بالإضافة

إلى دور مختص التغذية في تخطيط نظام غذائي صحي مع الكميات المناسبة من المعادن والفيتامينات فإنه أيضاً يحاول جعل الوجبة مرضية للعين وذات مذاق مقبول. تختلف الرواتب اختلافاً كبيراً اعتماداً على الخبرة والتعليم فضلاً عن الأولوية التي توليها إدارة المستشفى لهذا المنصب.

كادر تحضير وتقديم الطعام

Food Handlers

يُشكل الطهارة ومقدمي الطعام وكذلك مخازن الأغذية والإدارة الجزء الأكبر من الوظائف في قسم تحضير وتقديم الطعام. تفتخر العديد من المستشفيات كثيراً في توظيف أفضل الطهارة وفي تقديم وجبات الطعام والقادرة على منافسة مع محلات الوجبات الجاهزة والمطاعم المحلية. تُحدد الرواتب وفقاً للأولوية التي توليها الإدارة في هذه الدائرة، ولكن على وجه العموم تدفع المستشفيات رواتب أفضل من رواتب مطاعم الوجبات السريعة.

أعمال المناظر الطبيعية ونظافة الموقع العام

Landscaping and Groundskeeping

يتطلب هذا المجال بعض المهارة أو التدريب إلا إذا كانت المستشفى مشهورة أو كبيرة أو كانت منشأة معروفة مرتبطة بمؤسسة أكاديمية. عادة ما تُدار أعمال المناظر الطبيعية ونظافة الموقع العام بإشراف الـ POM&E أو بموجب عقد خارجي. يُعتبر هذا المجال فرصة لموظف مجموعة التدبير الخارجي (طرف ثالث) لأن يصعد سلسلة الإدارة ولكنها أكثر صعوبة في الصعود من الفرصة التي تُتاح في الغسيل أو التنظيف. قد يكون هذا العمل موسمياً، وفي كثير من الأحيان تقوم المستشفيات بتوظيف طلاب المدارس الثانوية من أجل العمل وطلاب الكليات كمديرين.

الخدمات التطوعية

Volunteer Services

لا يمكن للعديد من المستشفيات أن تعمل إذا لم يُخصَّص المتطوعون من المجتمع المحلي ساعات من الخدمة إلى المستشفى. عادة ما يكون الكثير من المتطوعين من موظفي المستشفى السابقين الذين يجدون المتعة من خلال تقديم خدمات إلى أرباب عملهم السابقين. وقرَّ جيل عصر المواليد خدمات تطوعية أكثر من أي جيل سابق (مكتب الولايات المتحدة للإحصاء، ٢٠٠٢). عادة ما يقوم المتطوعون بالإجابة على الهواتف وتسليم الكتب والصحف وأشرطة الفيديو والعمل في مكتبة المستشفى. يتمشى بعض المتطوعين مع المرضى الذين يحتاجون إلى ممارسة يومية ويتجاذبون أطراف الحديث معهم ويرفعون من معنوياتهم. كما يعمل المتطوعون في محلات الهدايا في المستشفى وفي مكاتب الاستعلامات، كما يمكن لذوي الخبرة منهم أن يُدخلوا نماذج معلومات المرضى في المخدم الرئيسي. يمكن

للمستشفيات مع تقاعد المزيد من مواليد عصر المواليد أن تتوقع المزيد من المساعدة التي يمكن بها إلى حد ما تعويض فقدان مناصب التمريض والمناصب الإكلينيكية والتكنولوجية.

العلاقات أو الموارد البشرية

Human Relations

توفر دائرة العلاقات البشرية أو الموارد البشرية (HR) الاستقرار في توظيف المستشفى وتحافظ على السياسات التي تحافظ على المسؤولية القانونية للمستشفى من الدعاوى المدنية والجنائية. ينبغي أن يكون هدف جميع إدارات العلاقات الإنسانية الحفاظ على أماكن العمل مريحة وسعيدة وضمان دفع رواتب العاملين بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب. إن هذا الهدف هو هدف مثالي حيث بدأت إدارات الموارد البشرية تدرك أن بيئة العمل الجيدة تحافظ على طول العمر للموظف بشكل أفضل من العلاوات. لا تزال بعض المستشفيات تقدم مكافآت لاجتذاب الموظفين الأمر الذي تسبب بنمط من التغيير والاستياء بين أولئك الذين بقوا أوفياء إلى المستشفى. ما إن تنتهي مدة العقد حتى يبدأ الموظف ذو المكافأة بالبحث عن المكافأة التالية. يمكن للمكافأة الجذابة التي تُدفع بوصفها (k) 401 بعد خمس سنوات (ومرة أخرى عند عشرة سنوات) أن تخدم المستشفى على نحو أفضل. سمع الكاتب مديري الموارد البشرية يُعلقون بأن هذه الخطة يمكن أن تجتذب عدداً أقل من الموظفين. على الرغم من أن هذا قد يكون صحيحاً، إلا أن الالتزام الذي يحصلون عليه ينتهي مع انتهاء دورة المكافآت.

الخدمات الاجتماعية

Social Services

لا يستطيع الكثير من الزبائن الذين يعالجون في المستشفيات من دفع تكاليف علاجهم. خلقت هذه الحالة نظام مستشفيات في الولايات المتحدة ذا شقين وهما مستشفيات "من أجل الربح" ومستشفيات "لا تسعى للربح". عادة ما تكون المستشفيات التي لا تهدف إلى الربح تابعة لطائفة دينية ويكون لديها التزام بالألا ترفض أي شخص يحتاج إلى الشفاء وذلك تمثيلاً مع تعاليم القديس فرنسيس. تقوم المستشفيات الربحية بتشغيل مستشفياتها كأعمال تجارية ويكون لها مساهمين لتمويل النمو. وفقاً لأحكام المعالجة الطبية والطوارئ الطبية وقانون العمل الفعال ("Emergency Medical Treatment and Active Labor Act, "EMTALA")، يجب أن تُقدم الرعاية لكل شخص يدخل المستشفى وأن تكون حالته مستقرة قبل أن يُخرج.

سواء كانت المستشفيات ربحية أم غير ربحية لا بد من تقديم مساعدة معينة لجميع المواطنين. تقع مسؤولية تأمين الرعاية الصحية والسكن لجميع المرضى وعائلاتهم على عاتق دائرة الخدمات الاجتماعية. يجب أن يحمل العمال الاجتماعيون على الأقل درجة البكالوريوس وقد يحمل مساعدتهم على درجة المشاركة. تميل رواتب وظائف دائرة الخدمات الاجتماعية إلى أن تكون أقل من رواتب غيرها من الوظائف الإدارية.

غرفة البريد

Mail Room

يُشبه نظام الرعاية الصحية إلى حد كبير مدينة صغيرة مع جميع الخدمات المصاحبة لها بما في ذلك تسليم البريد. تتم معظم المراسلات عن طريق الإنترنت والهاتف والبريد الصوتي وأجهزة الاستدعاء، إلا أن التبادلات التي تتم عن طريق الآلة الكاتبة أو بخط اليد أو بمعالج النصوص فلا يزال يتعين توصيلها داخل وخارج المستشفى. تكون هذه العملية في بعض الأحيان من مسؤولية الخدمات التطوعية أو موظف قديم في المستشفى. يمكن أن يؤدي التوصيل الخاطئ للبريد أو عدم توصيل أي بريد إلى كارثة. يندرج هذا المنصب عموماً في المدى المتوسط للدفع.

الشراء والاستلام والتخزين

Purchasing, Receiving, and Warehouse

يجب أن يكون لكل بند يتم شراؤه واستلامه وتخزينه معاملة مع دائرة الشراء والاستلام ودائرة المخازن. تشكل هذه المجالات في المنشآت الكبيرة دائرتين متميزتين. ومع ذلك فإنه غالباً ما يتم دمجها وذلك لأن عمليات طلب واستلام وتخزين البضائع تتم عادة في عملية واحدة كما أن تقديم التقارير إلى مدير واحد يجعل عملية التتبع أسهل. يتمتع مديرو الدائرة بسلطة تقديرية لشراء بنود رخيصة من أجل الحفاظ على استمرار العمليات العادية في المستشفى. أما البنود الغالية فيجب أن تتم مراجعتها من قبل لجان التجهيزات والميزانية للموافقة عليها قبل أن يتم شراؤها. تُماثل إدارة هذه الدائرة إدارة سوق Wal-Mart أو إدارة أي امتياز كبير متعدد الأقسام. يتمثل الفرق الرئيسي من خلال تجهيز جميع الطلبات على جهاز كمبيوتر وعدم وجود عملاء يدخلون من خلال الباب الأمامي. تتم معظم المعاملات عبر الفاكس أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.

هناك عدة مستويات إدارة في هذه الدائرة. يتم دفع تعويضات جيدة لمدير مجموعة المنشآت الكبيرة، كما يتطلب المنصب على الأقل على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال أو الدعاية وربما على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

مكتب التوظيف

Employment Office

تكون معظم مكاتب التوظيف قسماً من دائرة العلاقات البشرية. بيد أن الكثير من المنشآت فصلت مكتب التوظيف كدائرة خاصة لأن مهام إيجاد الموظفين المؤهلين ومراجعة المراجع وإجراء المقابلات مع المرشحين المحتملين أصبحت مهمة للغاية مما سمح للأبنية المادية بأن تكون في مكان بعيد عن الازدحام اليومي لعمليات المستشفى. عادة

ما يستقطب عدد من المشاركين موظفين إكلينكيين مثل ممرضات وحدة العناية المركزة أو غيرهم من موظفي الفئات المتخصصة. قد تبدو هذه المهمة وكأنها مهمة المسوق عبر الهاتف، ولكن الوفاء الشخصي يمكن أن تكون مجزي للغاية. يجب أن يحمل مدير الدائرة درجة البكالوريوس في التسويق أو الأعمال التجارية. يعتمد الراتب على حجم المنظمة وطلبات إشغال وظائف معينة.

دائرة التعليم

Education Department

إن دائرة التعليم مسؤولة عن تثقيف الموظفين والمرضى في منشأة الرعاية الصحية. يجب على جميع أعضاء فريق العمل الإكلينيكي أن يخضع لتدريب سنوي من أجل تحديث مهاراتهم في دعم الحياة وجعلها أكثر دقة. يخضع جميع الموظفين الإكلينكيين وغير الإكلينكيين إلى اختبارات وتدريبات سنوية بخصوص الحريق وإدارة النفايات ومكافحة العدوى والكوارث المحلية والخارجية والأمن. إن دائرة التعليم مسؤولة عن توثيق وتنسيق جميع هذه الأنشطة.

الصيدلية

Pharmacy

تحتفظ الصيدلية بجميع الأدوية بما في ذلك الأدوية الفموية (الأدوية التي يتم ابتلاعها مثل الحبوب أو الشراب) والأدوية الخارجية (تلك التي تُفرك على الجلد والكريمات والمراهم) والأدوية التي تُعطى عن طريق الوريد (تلك التي تُعطى بأنابيب معقمة و/أو محاقن) وأدوية الرذاذ وقطرات الأنف والعينين والتحاميل (التي يتم وضعها في المستقيم). قد لا تكون بعض الأدوية مسبوقة التصنيع حيث يجب تحضيرها في بيئة معقمة باستخدام حسابات محددة. يقوم الصيدلي إضافة إلى إعطاء الأدوية إلى المرضى بالتحقق من عدم تفاعل العقاقير مع بعضها (عندما يكون لأحد الأدوية التي تُعطى للمريض تأثيراً أو تفاعل كيميائي غير مرغوب فيه مع الأدوية الأخرى التي يأخذها المريض أو عندما يُعطل أحد الأدوية دور الأدوية الأخرى). كما يقوم الصيدلي بالتحقق من جرعات الأدوية التي يصفها الأطباء لضمان أن كميتها تقع ضمن المجال المناسب. يقوم فنيو الصيدلية بمساعدة الصيدلي في تحضير طلبات الأطباء وتوصيل الأدوية إلى المرضى. يتم الحصول على شهادة الصيدلة بعد تدريب لمدة خمس سنوات في قاعات الدراسة وبعد العمل لمدة سنة واحدة مع المعلم الموجه. هناك نقص في عدد الصيادلة بسبب المطالب الصارمة. قد يتقاضى الصيدلي ما يصل إلى ٧٥ دولاراً للساعة الواحدة كما قد يطلب مكافأة تتراوح من ٥٠٠٠ - ١٠٠٠٠ دولار عند توقيع العقد.

السجلات الطبية

Medical Records

من النادر ما يتم رؤية أو معرفة قسم السجلات الطبية إلا من قِبل أولئك الذين يعملون في مجال الرعاية الصحية. يتم في السجلات الطبية تسجيل أي دواء أو أي إجراء من قِبل الممرضة أو الطبيب و/أو العملية الجراحية. كما يظهر في السجلات الطبية جميع اختبارات المختبرات والاختبارات التشخيصية باستخدام الأجهزة الطبية والاستشارات بين الطبيب والممرض وبين الأطباء. تختلف المتطلبات المتعلقة بفترة الاحتفاظ بالسجلات الطبية من ولاية إلى أخرى. تتطلب معظم الدول الاحتفاظ بالسجلات لمدة ١٥ عاماً على الأقل. يقوم قسم السجلات الطبية بتخزين السجلات على الأقراص المدججة بسبب الكم الهائل من المعلومات التي تنتج في كل زيارة طبية. تتوفر حالياً على نطاق واسع في القطاع التجاري تقنية التعرف على الصوت وتكنولوجيات تخزين واسترجاع أخرى وستكون قريباً بأسعار معقولة بما فيه الكفاية لاستخدامها في جميع أقسام السجلات الطبية من أجل ترجمة سجلات الطبيب وتخزين محتوياتها على مُخدمٍ ما مثل الشبكة. يقوم الكثير من الأشخاص الذين يعملون في قسم السجلات الطبية بتأدية وظائف من النوع الكتابي في حين يقوم آخرون بمهام إدارية ذات صلة ويتواصلون مع مدير السجلات الطبية.

المختبر الإكلينيكي

Clinical Laboratory

لم يتم تبني التكنولوجيا الجديدة للمختبرات الإكلينيكية إلا من قِبل القليل من الإدارات. لقد أدت البيئة المؤتمتة والشبيهة بخط التجميع إلى أفضل الاختبارات وأكثرها دقة إضافةً إلى النتائج الأسرع والأرخص. إن لكل قسم في المختبر مسئولية متخصصة باختبارات مخبرية متميزة. تؤدي وتيرة العمل السريعة والأداء الدقيق إلى توترات عالية المستوى. يحمل معظم التكنولوجيا درجة دراسية لأربع سنوات في حين أن الفنيين يحملون درجة دراسية لستين. يتدرب بعض أعضاء الفريق على رأس عملهم، مثل المختصين بأخذ عينات الدم من المرضى.

الإدارة

Administration

تشكل الإدارة أعلى مستوى في إدارة الرعاية الصحية بما في ذلك الرئيس والمدير التنفيذي والمدير المالي ومدير التكنولوجيا ونواب الرئيس. تضع الإدارة الخطط الاستراتيجية والأهداف بحيث تُصبح منشأة الرعاية الصحية ذخراً للمجتمع مع الحفاظ على بيئة مالية تُتيح للمنشأة الاستمرار في تقديم الخدمات وفرص العمل لسنوات عديدة في المستقبل.

الرعاية الروحية

Spiritual Care

غالباً ما يكون في منشآت الرعاية الصحية المرتبطة بالمنظمات الدينية وكذلك بعض المنشآت ذات التوجه المجتمعي قسيساً أو كاهناً (أو رجال دين آخرين) يخدم المرضى داخل منشأة الرعاية الصحية. كثيراً ما تترافق الرعاية الروحية مع تحسن في النتائج الإكلينيكية وتدعم ملاحظات الكاتب على مدى ٢٨ عاماً من الخبرة في مجال الرعاية الصحية هذا الاستنتاج. يتم في الكثير من الأحيان توفير مكتب ومصلى داخل منشأة الرعاية الصحية لتعزيز الرعاية الروحية.

خدمات المعلومات/قسم تكنولوجيا المعلومات

Information Services/Information Technology Department

يُشار إلى قسم خدمات المعلومات منذ إنشائه في أواخر ستينيات وأوائل سبعينيات القرن الماضي بأنه قسم "خدمات الكمبيوتر" أو "معالجة البيانات". لقد غير النمو المتسارع في هذا القطاع كيفية تشغيل عمليات الرعاية الصحية والأجهزة الطبية بشكل جذري. استمر التقدم في مجال الكمبيوتر وتكنولوجيا الشبكات في التخلل في الرعاية الصحية. إن لدى المستشفيات الآن صفحات الويب والشبكات الداخلية الخاصة بها كما ترتبط الأقسام من خلال الشبكة الداخلية والبريد الإلكتروني للانترنت والخدمات المشتركة. وفي واقع الأمر فإن معظم الأجهزة الطبية هي عبارة عن أجهزة كمبيوتر مع حساسات خارجية تقوم بمراقبة الوظائف أو توفير الرعاية العلاجية أو المطفة. ونتيجة لاجتماع أجهزة الكمبيوتر والشبكات في نفس مكان العمل، فإن أقسام الهندسة الإكلينيكية وخدمات المعلومات تجدد نفسها مشاركة في المسؤوليات. عادة ما يكون تقسيم المسؤوليات في ارتباط المريض مع الجهاز والذي هو من اختصاص المهندس الإكلينيكي. تجد بعض منشآت الرعاية الصحية أن جمع كل الخدمات المتصلة بالتكنولوجيا في فرع واحد (إدارة التكنولوجيا) يؤدي إلى فعالية أفضل حيث يقوم أعضاء هذا الفرع بالتواصل مع مدير التكنولوجيا. يقوم خبراء تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على (وتوسيع) شبكة المعلومات والخدمات وأرشفة الصور وخدمات الاتصالات في حين يقوم المهندسون الإكلينيكيون وفنيو الأجهزة طبية الحيوية بصيانة وشراء التجهيزات الطبية والتشاور بشأنها.

قسم الاتصالات

Telecommunications Department

عندما كانت مراكز معالجة البيانات عبارة عن حجرات داخل منشآت الرعاية الصحية، لم يكن قسم الاتصالات سوى جزء صغير ولكنه مهم في مجموعة دعم المستشفى. احتفظت كل منشأة من منشآت الرعاية الصحية بنظام الاتصالات الخاص بها حيث نافست في بعض الأحيان شركات الهاتف الصغيرة. كانت نتيجة هذه الأنظمة الكبيرة ميزة عُرفت باسم "التبادل الفرعي الخاص" (PBX). كان الـ PBX عبارة عن المحور لجميع المكالمات

الواردة والصادرة داخل المستشفى. أدت الابتكارات التي حصلت في أواخر تسعينيات القرن الماضي مثل بروتوكول الصوت عبر الإنترنت (VOIP) وتبادل حزم المعلومات إلى جمع الصوت والبيانات على نفس خط الإرسال. يجري حالياً إدخال هذا المفهوم في البنية التحتية للرعاية الصحية مع تحقيق وفورات هائلة. تعمل معظم المستشفيات وفقاً لتسلسل إداري تدرجي (Top-down) والذي يمكن أن يكون متشككاً من الأنظمة الجديدة التي تعود بالنفع على عامة الناس (Cram ، ٢٠٠١). ما يزال السيناريو النموذجي هو انفصال قسيمي الاتصالات وخدمات المعلومات بسبب تردد أولئك الذين يتمتعون بالقدرة على تطبيق التكنولوجيا الجديدة في تطبيق (أو التغيير إلى) التكنولوجيا غير المفهومة بشكل جيد بالنسبة إليهم.

المراجع

References

- Alfaro-Lefevre R. Critical Thinking in Nursing: A Practical Approach, 2nd Edition. Philadelphia, W.B. Saunders, 1999.
 US Census. Year 2000 Census of the United States. www.census.gov, 2002.
 Cram N. BMEN 310 course manual: Technology Management & Health Care Concepts. College Station, TX, Texas A&M University Biomedical Engineering Department, 2001.

شرح المصطلحات

Glossary

- Housekeeper**: المستخدم الذي يمسح ويكنس ويُشمع أرضيات الطوابق ويُغير الملاءات والمناشف للمرضى.
- Dietary aid**: المستخدم الذي يسلم عربات المواد الغذائية إلى وحدات التمريض ويلتقط أواني الطعام الفارغة ويغير الضمادات ويُساعد المرضى على الاستحمام.
- Nursing assistant (NA)**: مساعد التمريض، الموظف الذي يعمل مع الممرضات ولكن لا يُشترط أن يتجاوز تعليمه أبعد من مرحلة الدراسة الثانوية أو الـ GED. يُدرّس هذا الشخص كيفية قياس ضغط دم المريض ودرجة حرارته وكتابة هذه القيم في سجل المريض. يمكن أن يقوم هذا الشخص أيضاً بتغيير الضمادات أو مساعدة المرضى على الاستحمام.
- Respiratory therapy assistant**: مساعد العلاج التنفسي، يجب أن يكون هذا الشخص قادراً على رفع حمولات الأوزان ومساعدة المرضى على التمرين وتغيير الضمادات وتشغيل أحواض الماء وتديل العَضَلات ومساعدة المرضى على الاستحمام.
- Groundskeeper**: المستخدم الذي يقص المروج ويقص أشجار السياج ويمسح المناطق الرئيسية ويهتم بالمزروعات ويستبدل أنظمة ري الأرض ويستخدم الضاغط لإزالة المياه من المناطق التي غمرتها الفيضانات.