

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
Saudi Standards, Metrology and Quality Org.
(SASO)



FDS SASO 33745:2025

جودة بيئة مراكز كبار السن الأهلية- متطلبات

Environment Quality of Private Elderly Centers- Requirements

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة

هذه المواصفة القياسية مشروع لمواصفة قياسية سعودية تم توزيعها لإبداء الرأي والملاحظات عليها، ولا يجوز الاعتماد عليها كمواصفة قياسية سعودية إلا بعد اعتمادها من مجلس إدارة الهيئة، كما لا يجوز نشرها أو استخدامها إلا بعد الرجوع إلى الهيئة.

ICS : ICS :03.100.01

11.020.10

13.020.20

مقدمة

أعدت المواصفة القياسية "مواصفة جودة بيئة مراكز كبار السن الأهلية" بعد استعراض عدد من المواصفات القياسية والمؤلفات المرجعية ذات الصلة وبمشاركة المهتمين بالعمل.

وفي هذه المواصفة تستخدم الصيغ التالية للإرشاد في فهم وتوضيح المتطلبات المعنية:

- "يلزم" يجب "تفيد متطلب.
- "ينبغي" تفيد توصية.
- "يجوز" تفيد السماح.
- "يمكن" تفيد إمكانية أو المقدرة.

على كل طرف يستخدم هذا المستند مسؤولية تلبية أي تحديثات على المتطلبات الخارجية أو تلبية أي متطلبات إضافية من الاشتراطات الصادرة عن الجهات الخارجية الأخرى ذات الاختصاص.

تمهيد

في إطار تعزيز جودة الحياة لكبار السن في المملكة العربية السعودية، وتماشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى توفير بيئة داعمة لجميع أفراد المجتمع تبنت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إعداد هذه المواصفة بالتعاون مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة وخبير مختص بشؤون كبار السن لتصميم إطار شامل يضمن تحقيق أعلى مستويات الجودة في بيئة مراكز رعاية كبار السن. وبتحديد معايير بيئة مراكز كبار السن الأهلية لتطوير مستوى الخدمات والرعاية المقدمة لكبار السن، وضمان توفير بيئة شاملة ومستدامة تلبي احتياجاتهم الجسدية، والنفسية، والاجتماعية. دعماً لتحسين أداء هذه المراكز وتعزيز ثقة المجتمع في قدرتها على توفير رعاية متكاملة لكبار السن.

مع تزايد الاهتمام العالمي والمحلي برعاية كبار السن في ظل تزايد الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم ٦٠ عاماً فأكثر، أصبحت مراكز الرعاية الأهلية ضرورة أساسية لضمان توفير حياة كريمة ومستدامة لهذه الشريحة المهمة من المجتمع. وتعد جودة البيئة التي يعيش فيها كبار السن في هذه المراكز عاملاً حاسماً في تحقيق رفاهيتهم الجسدية والنفسية.

ومن هنا تأتي هذه المواصفة لتشمل كافة الجوانب البيئية والهيكلية التي تشكل نظاماً متكاملاً لضمان بيئة آمنة وصحية لكبار السن. بدءاً من جودة مرافق المراكز والخدمات إلى مستوى الرعاية المقدمة وتشمل: البنية التحتية والتصميم الداخلي، الموارد البشرية بوجود فريق عمل مؤهل للتعامل مع متطلبات رعاية كبار السن بشكل فعال، إضافة إلى الرعاية الصحية والنفسية التي تساعد كبار السن على التكيف مع الحياة في المراكز وتعزز من رفاهيتهم النفسية، والأنشطة والبرامج الاجتماعية التي تساعد كبار السن على الاندماج والتفاعل مع المجتمع الداخلي والخارجي، وتقلل من الشعور بالعزلة، والاندماج الرقمي من خلال خدمات تكنولوجية تساعد كبار السن على الاستفادة من التطورات الرقمية.

حيث تعتبر هذه المواصفة مرجعاً هاماً لتوجيه المراكز نحو التميز في تقديم خدماتها، وضمان توفير بيئة تساهم في تحسين جودة حياة كبار السن وتعزز من رفاهيتهم واستقلاليتهم.

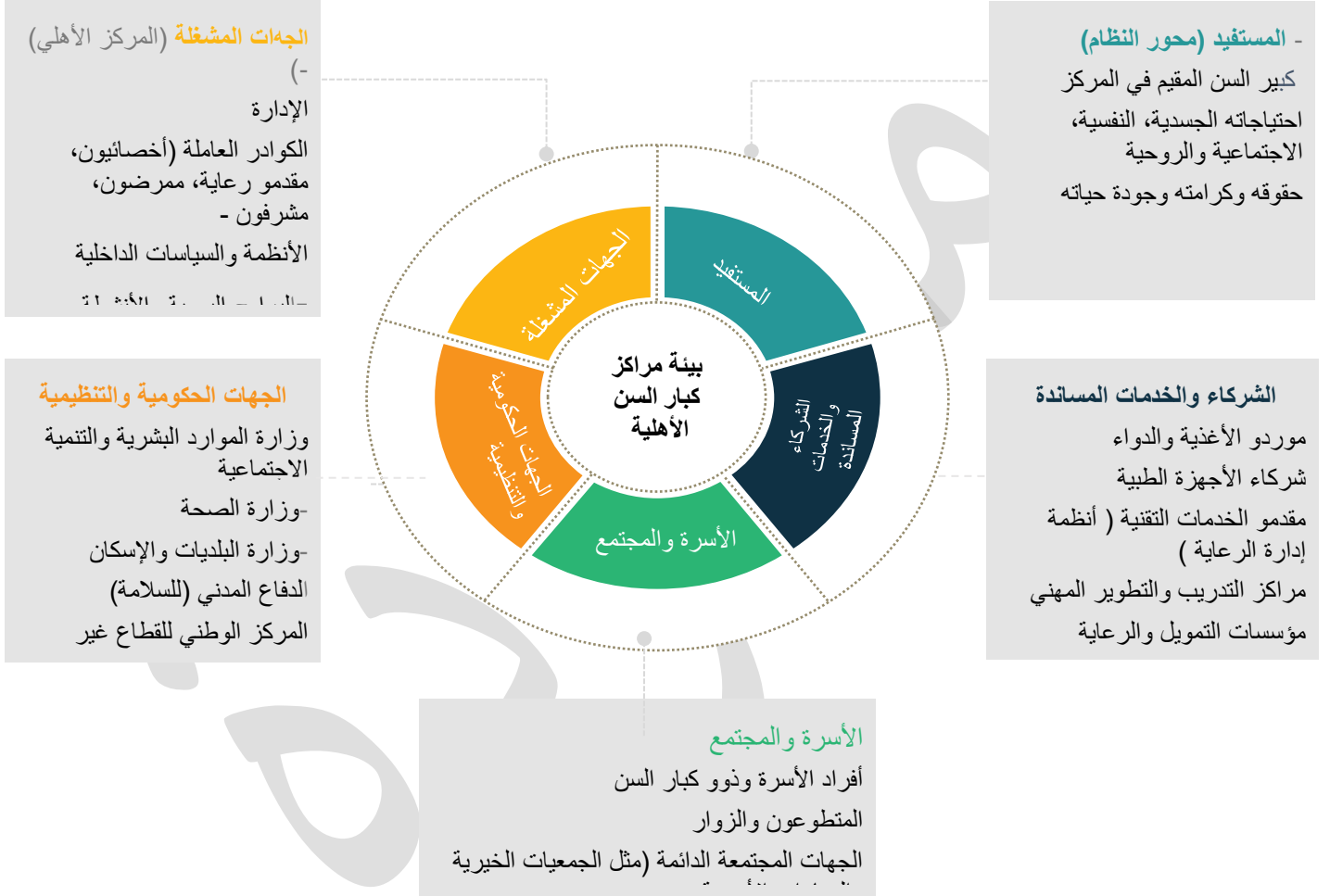
من خلال تبني هذه المواصفة، تسعى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تعزيز الثقة في مراكز رعاية كبار السن، وضمان تقديم خدمات تلبي هذه الفئة المهمة من المجتمع، مع التزام كامل بالجودة والاستدامة.

بيئة مراكز كبار السن الأهلية هي:

(Ecoosystem) نظام بيئي اجتماعي – رعوي متكامل يضم مجموعة من العناصر

المتفاعلة تشمل الجهات المقدمة للرعاية، الأنظمة والإجراءات، البنية التحتية، المستفيدين، والأطراف الداعمة، يهدف تقديم خدمات شاملة ومستمرة لكبار السن تضمن كرامتهم وجودة حياتهم.

بيئة مراكز كبار السن الأهلية يتكون من خمسة مكونات رئيسية متفاعلة:



العلاقات بين المكونات:

تفاعلية وتكاملية: كل مكون يؤثر ويتأثر بالآخر
منضبطة تنظيمياً تحكمها اللوائح، السياسات، التراخيص، والتقييمات
موجهة نحو تحسين جودة الحياة لكبير السن

المحتويات

٩	١ / المجال:
٩	٢ / المراجع المعيارية:
٩	٣ / المصطلحات والتعاريف:
١١	٤ / محيط المركز:
١١	٤/٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:
١١	٤/٣ نظام إدارة الجودة وعملياته:
١٢	٥ / القيادة:
١٢	٥/١ القيادة والالتزام:
١٢	٥/١/١ عام:
١٢	٥/١/٢ التركيز على كبار السن:
١٣	٥/٢ السياسة:
١٣	٥/٢/١ وضع سياسة للمواصفة:
١٣	٥/٢/٢ التوعية بسياسة المواصفة:
١٣	٥/٣ المهام والمسؤوليات والصلاحيات المؤسسية:
١٤	٦ / البيئة المادية:
١٤	٦/١ اشتراطات المبنى:
١٤	٦/١/١ متطلبات الموقع:
١٤	٦/١/٢ المباني المستقلة:
١٥	٦/٢ المواصفات الداخلية:
١٥	٦/٢/١ سلامة النوافذ:
١٥	٦/٢/٢ الإضاءة:
١٥	٦/٢/٣ جودة الهواء:
١٥	٦/٢/٣/١ التهوية:
١٥	٦/٢/٣/٢ التكيف والتدفئة:
١٥	٦/٢/٣/٣ الدفايات المحمولة الخارجية:
١٥	٦/٢/٤ البوابات والسواتر:
١٥	٦/٢/٤/١ السواتر:
١٥	٦/٢/٤/٢ البوابات:
١٦	٦/٢/٥ الدخول والخروج:
١٦	٦/٢/٦ الأرضيات:

١٦.....	٧/٢/٦ السلام والدرابزين:
١٦.....	٨/٢/٦ القبو والشرفات والسطح:
١٦.....	٩/٢/٦ الأبواب والمسكات:
١٦.....	١٠/٢/٦ غرف الغسيل:
١٧.....	٣/٦ الأثاث والموارد:
١٧.....	١/٣/٦ الأثاث:
١٧.....	٢/٣/٦ الموارد والمواد:
١٨.....	٣/٣/٦ المعدات والأجهزة:
١٩.....	٤/٣/٦ الجماليات:
١٩.....	ينبغي أن تزود غرف مراكز كبار السن الأهلية بالجماليات التالية:
٢٠.....	١/٤/٣/٦ المنسوجات:
٢٠.....	في غرف كبار السن الأهلية يلزم أن تتوفر في المنسوجات المتطلبات التالية:
٢٠.....	٤ /٦ التنظيف والصيانة:
٢٠.....	٥/٦ دورات المياه:
٢١.....	٥ -التجهيزات الصحية:
٢١.....	٦ - التقنيات المساعدة:
٢١.....	٧ - الاهتمام بالتفاصيل:
٢٢.....	٦/٦ الحاويات:
٢٢.....	٧/٦ البيئة الخارجية:
٢٢.....	١/٧ /٦ ماء الشرب:
٢٢.....	٢/٧/٦ التخزين:
٢٢.....	٧ / الصحة والنظافة والتغذية:
٢٢.....	١/٧ العيادة الصحية:
٢٤.....	٢/٧. الصحة النفسية والأنشطة:
٢٤.....	٣/٧. متابعة ومراقبة الحالة الصحية:
٢٤.....	٤/٧. التغذية والرعاية الغذائية:
٢٤.....	٥/٧. النظافة الشخصية:
٢٥.....	٦/٧. توعية وتدريب العاملين:
٢٥.....	٨ / التخطيط:
٢٥.....	١ /٨ إجراءات مناقشة المخاطر والفرص:

٢٥.....	٢/٨ الطوارئ والإخلاء:
٢٦.....	٣/٨ الحماية من الحرائق:
٢٦.....	٤/٨ مسارات الإخلاء عند الحريق:
٢٧.....	٥/٨ السلامة الكهربائية:
٢٧.....	٦/٨ السلامة الخارجية:
٢٨.....	٧/٨ الحماية:
٢٨.....	٨/٨ كاميرات المراقبة:
٢٨.....	٩/٨ الاستخدام الآمن للتقنية:
٢٩.....	٩ / التشغيل:
٢٩.....	١/٩ تخطيط ورقابة التشغيل:
٢٩.....	٢/٩ متطلبات العملاء والخدمات:
٢٩.....	١/٢/٩ متطلبات العملاء:
٢٩.....	٢/٢/٩ متطلبات الخدمات:
٢٩.....	٣/٩ رقابة الخدمات:
٢٩.....	٤/٩ نظام إدارة الجودة:
٢٩.....	١/٤/٩ إدارة نمط الحياة (إعداد وإدارة برنامج الرعاية اليومي)
٢٩.....	٢/٤/٩ المشاركة الاجتماعية (إدارة البرامج والأنشطة الثقافية والتعليمية والترفيهية والحرفية):
٣٠.....	٣/٤/٩ إدارة الحالة الصحية:
٣٠.....	١٠ / تقييم الأداء:
٣٠.....	١/١٠ الرصد والقياس والتحليل والتقييم:
٣٠.....	٢/١٠ رضى العميل:
٣٠.....	٣/١٠ التحليل والتقييم:
٣١.....	٤/١٠ التدقيق الداخلي:
٣١.....	٥/١٠ المراجعة الإدارية:
٣١.....	٦/١٠ مخرجات المراجعة الإدارية:
٣١.....	١١ / التحسين:
٣١.....	١/١١ التحسين المستمر:
٣٢.....	ملحق (أ) إسترشادي
٣٧.....	ملحق (ب) إسترشادي
٣٨.....	ملحق (ت) إسترشادي
٣٩.....	ملحق (ث) إسترشادي
٤٠.....	ملحق (ج) إسترشادي

- ٤١..... ملحق (ح) استرشادي
- ٤٢..... ملحق (خ) استرشادي
- ٤٣..... ملحق (د) استرشادي
- ٤٤..... المراجع:

مسودة

١ / المجال:

تحدد هذه الوثيقة معايير جودة بيئة مراكز كبار السن الأهلية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية لكبار السن، وهي تتضمن المراكز الأربعة: النادي الاجتماعي الرعاية اليومية الإقامة المؤقتة الإقامة الدائمة، ويمكن الاسترشاد بالمعايير التي تنطبق عليها.

تهدف المواصفة إلى:

- أ- توفير بيئة آمنة، صحية، ومتنوعة تلبي احتياجات كبار السن.
- ب- تعزيز جودة الخدمات المقدمة في هذه المراكز وضمان استدامتها.
- ت- دعم الاستقلالية والكرامة لكبار السن.
- ث- توفير معايير شاملة تساهم في تطوير قطاع رعاية كبار السن في المملكة بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

٢ / المراجع المعيارية:

لا يوجد ل هذه المواصفة القياسية مراجع معيارية.

٣ / المصطلحات والتعاريف:

تطبق المصطلحات والتعاريف التالية لغرض هذا المستند.

١/٣ التقييم:

عملية ملاحظة وتوثيق المعلومات عن كبير السن وتقييم مستوى الخدمات المقدمة له.

٢/٣ مقدم الرعاية:

شخص بالغ مؤهل في رعاية وحماية كبير السن ومسؤول عن رعاية مجموعة من كبار السن.

٣/٣ كبير السن:

هو كل شخص بلغ من العمر ٦٠ عاماً.

٤/٣ النمو المعرفي:

عملية اكتساب مهارات المعرفة والتفكير والاستدلال.

٥/٣ المهارات المهنية:

عملية مستمرة للتطوير الشخصي والمهني عبر صقل المهارات واكتساب المزيد من المعرفة والمهارات.

٦/٣ الثقافة:

المعتقدات والأعراف والسلوكيات والقيم المشتركة لمجموعة معينة من الناس.

٧/٣ التنوع الثقافي:

وجود مجموعات ثقافية أو عرقية متنوعة في المجتمع.

٨/٣ مراكز رعاية كبار السن الأهلية:

منشأة لرعاية وحماية وتمكين كبير السن البالغ ٦٠ عاماً وما فوق.

٩/٣ السياسة:

مجموعة من مبادئ العمل المتخذة أو المقترحة من أجل حوكمة العمل داخل المراكز.

١٠/٣ الحماية:

مجموعة الإجراءات التي تضمن سلامة كبير السن من التعدي عليه بدنياً ونفسياً ومالياً وتقديم الدعم والمساندة عند تعرضه لأي اعتداء داخل المركز وخارجها من العاملين بالمركز وغيرهم.

١١/٣ التواصل الاجتماعي:

عملية تعلم كيفية تكوين علاقات وتفاعلات هادفة مع الآخرين والحفاظ عليها.

١٢/٣ كبار السن من ذوي الإعاقة أو ذوي الاحتياجات الخاصة:

كبير السن الذي لديه اضطراب أو قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو العقلية أو الذهنية أو الحسية أو النفسية

١٣/٣ كشف المخالفات:

في حال الكشف عن قلق معين من قبل موظف لنشاط غير قانوني أو خطير أو مخالفة من طرف زميل له قد تُعرض كبير السن للأذى أو الخطر في مراكز رعاية كبار السن.

١٤/٣ الرفاه:

الشعور بالراحة والصحة والسعادة.

١٥/٣ الإدارة العليا (الجهة الإشرافية):

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

لجنة الرقابة والالتزام بفرع الوزارة بفرع المنطقة
الإدارة العامة لرعاية كبار السن

١٦/٣ البيئة:

البيئة العامة داخل المراكز وتشمل هذه البيئة الجوانب الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على جودة حياة كبار السن.

٤/ محيط المركز:

- أ- ينبغي أن يكون لدى مراكز رعاية كبار السن الأهلية قائد/ فريق قيادة.
- ب- يمكن أن تكون هذه مسؤولية إضافية.
- ت- يجب أن توجد رؤية ورسالة واضحة لبناء مراكز رعاية كبار السن الأهلية وتعزيز مكانتهم وحماية كرامتهم.
- ث- ينبغي أن يبنى ويعزز القائد/القائدة ثقافة مؤسسية إيجابية تعزز من مكانة كبير السن في المجتمع.

١/٤ فهم المركز ومحيطه:

- أ- يجب أن تكون رؤية المركز هي تقديم خدمات ذات جودة عالية تساعد في تحسين نمط وجود حياة كبار السن.
- ب- يجب أن تكون رسالة المركز هي تحسين جودة حياة كبار السن من خلال توفير بيئة حاضنة وجاذبة تقدم أفضل الخدمات الاجتماعية.

٢/٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:

نظراً لتأثير أصحاب المصلحة على قدرة المركز في تقديم خدمات تلبي متطلبات كبار السن والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها لذا يجب على المركز:

- أ- تحسين جودة الحياة.
- ب- الاستدامة.
- ت- توفير بيئة آمنة وجاذبة لكبار السن والمتقاعدين.
- ث- التمكين من خلال الاستفادة من خبرات كبار السن وتعزيز مهاراتهم وخلق الشعور بالإنجاز.

٣/٤ نظام إدارة الجودة وعملياته:

- أ- ينبغي أن يكون لدى المركز إجراءات محددة للتقييم والتحقق من الامتثال للمعايير.
- ب- ينبغي أن يدعم نظام إدارة الجودة التحسين المستمر والتطوير لمراكز رعاية كبار السن وذلك للتأكد من أن جميع معايير بيئة كبار السن متحققة.
- ت- ينبغي أن يوفر المركز منهجيات قياس الأداء والمؤشرات والوثائق الداعمة.
- ث- ينبغي أن تكون العملية مستمرة وبطريقة دورية.

٥ / القيادة:

١/٥ القيادة والالتزام:

١/١/٥ عام:

يجب على الإدارة العليا إثبات القيادة والالتزام من خلال:

- أ- احترام التعليمات والتقييد بتوجيهات المنظمة داخل المركز.
- ب- المحافظة على نظافة المركز وممتلكاته.
- ت- التعاون مع الفريق الإداري والفني والمشاركين في المركز.
- ث- رفع الملاحظات بشكل مباشر لإدارة المركز لتذليلها ومعالجتها.
- ج- بناء خطط العمل وآلية تنفيذها ومتابعتها وتطويرها بما يتناسب مع حاجة كبار السن.
- ح- تخصيص أقسام للرجال والنساء والعاملين فيها.
- خ- وضع آلية للتعامل تشتمل على: (حقوق- واجبات- متطلبات كل فئة) ومراحل المعالجة بالتدريج للمشكلات والطوارئ.
- د- وضع ميثاق عمل إنساني يوقع عليه كل العاملين مع هذه الفئة كل حسب اختصاصه.
- ذ- العمل على تلبية احتياجات كبار السن المختلفة والخصائص لهذه المرحلة المتقدمة.
- ر- المحافظة على القيم والهوية الوطنية والعادات والتقاليد النافعة حسب البيئة والمحيط الاجتماعي.
- ز- وضع لائحة داخلية تشمل الهيكل الإداري والواجبات والمسؤوليات للأقسام والعاملين.
- س- وضع رؤية ورسالة وأهداف للمركز.
- ش- التأكيد على تشغيل الكوادر الوظيفية المؤهلة.
- ص- وضع مؤشرات قياس أداء الخدمات المقدمة ومستهدفات قابلة للتحقيق.
- ض- تطبيق اشتراطات الوصول الشامل.

٢/١/٥ التركيز على كبار السن:

يجب على الإدارة العليا إثبات القيادة والالتزام فيما يخص التركيز على كبار السن وذلك من خلال:

- أ- تعزيز أوجه التواصل بين الأجيال وإتاحة الفرصة لكبار السن للمشاركة في البرامج الاجتماعية.
- ب- إصدار بطاقات عضوية للمتقدين بالمركز.
- ت- الإبلاغ الفوري للمسؤول (ذوي كبير السن) وإبلاغ الإدارات الفنية المعنية عن حالة الإصابة أو الوفاة لا قدر الله والأمراض المعدية وعمل الإجراءات اللازمة لمثل هذه الحالات وفقاً لما ذكر في الضوابط التنظيمية.
- ث- على كل مركز الاحتفاظ بسجل خاص بالمستفيدين يشمل جميع البيانات والمعلومات والتقارير.
- ج- الاستجابة للشكاوى المقدمة من كبار السن وأسرتهم.
- ح- الاستفادة من الخبرات وأصحاب المهارات من المستفيدين وتنميتها.
- خ- تنوع البرامج والأنشطة التي تناسب حاجة كبار السن.
- د- تجهيز الأماكن الملائمة في المركز والتي تلبي تطلعات كبار السن ومتطلبات هواياتهم.
- ذ- توفير البرامج التدريبية للعمالة المتخصصة التي تقوم على تقديم الرعاية الشخصية في المراكز الإيوائية والرعاية اليومية.
- ر- تقديم التقارير الدورية للجهة الاشرافية (الوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) عن حالة المركز وأوضاع المستفيدين.
- ز- أخذ موافقة كبير السن المدرك خطياً على الاستضافة الدائمة واستكمال أوراقه الثبوتية وفي حال عدم الإدراك أو العجز يتطلب إقرار خطي من ولي أمره بموجب صك ولاية شرعي.
- س- حماية كبار السن من الإيذاء والإهمال بكافة أشكاله.

٢/٥ السياسة:

١/٢/٥ وضع سياسة للمواصفة:

يجب على الإدارة العليا وضع وتنفيذ وحفظ سياسة للمواصفة تتسم بما يلي:

- أ- التلاؤم مع غرض ومحيط المركز ودعم اتجاهها الإستراتيجي.
- ب- تقديم إطار عمل لوضع أهداف للجودة.
- ت- الالتزام بتلبية المتطلبات المعمول بها.
- ث- الالتزام بالتحسين المستمر للمواصفة.

٢/٢/٥ التوعية بسياسة المواصفة:

- أ- يجب أن تكون سياسة المواصفة متاحة وأن يتم حفظها كمعلومات موثقة.
- ب- يجب التوعية بها وفهمها وتطبيقها داخل المركز.
- ت- يجب أن تتاح للأطراف المعنية ذات الصلة كلما أمكن ذلك.

٣/٥ المهام والمسؤوليات والصلاحيات المؤسسية:

يجب أن تعمل الإدارة العليا على ضمان تحديد المسؤوليات والصلاحيات للمهام ذات الصلة وكذلك التوعية بها وفهمها داخل المؤسسة وتوفير كوادر وظيفية وإدارية تعمل على:

- أ- الإشراف بشكل عام على المركز ومتابعة أعمال الإدارات والإقسام والوحدات بشكل يومي.
- ب- تنظيم عمل الإدارة العامة من النواحي الإدارية والتنسيقية.
- ت- الإشراف على أنشطة الجودة في المركز والتأكد من التزام الإدارات المعنية بمعايير الجودة.
- ث- تنظيم التواصل مع أصحاب المصلحة داخل وخارج المركز.
- ج- الإشراف على وحدة التواصل والتسويق وإدارة عملية التواصل والتسويق للمركز.
- ح- إدارة الجوانب المالية المتعلقة بالمركز وإعداد التقارير المالية ورفعها للإدارة.
- خ- التعريف بالمركز وجلب العملاء باستخدام الأدوات والمنهجيات التسويقية.
- د- تخطيط وتنظيم وإشراف على أعمال إدارة الخدمات المساندة بما يشمل العمليات الإدارية والتنظيمية والتنسيق الداخلي فيما يتعلق بخدمات الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات والمرافق والخدمات اللوجستية.
- ذ- إدارة ومتابعة احتياجات ومتطلبات الجوانب التقنية بالمركز.
- ر- إدارة الجوانب المحاسبية المتعلقة بالمركز وتوثيق وتسجيل كل العمليات ذات الأثر المالي.
- ز- إدارة ومتابعة متطلبات رأس المال البشري العامل في المركز توفير الكوادر لتغطية احتياجات المركز من موظفين.
- س- إدارة ومتابعة مشتريات المركز.
- ش- إدارة الرعاية الصحية.
- ص- القيام بعملية التوصيل باستخدام المركبة الخاصة بالمركز.
- ض- الإشراف على قسم الشؤون اللوجستية وإدارة عمليات المواصلات خارج المركز.
- ط- الإشراف على قسم إدارة المرافق وإدارة عمليات الصيانة في المركز.
- ظ- الاهتمام بحدائق المركز.
- ع- مراقبة وحماية المركز داخلياً وخارجياً.
- غ- استلام ملابس العملاء في المركز وغسلها باستخدام الطرق المناسبة لكل لبس.
- ف- تقييم الحالات ومدى حاجة العميل للعلاج الطبيعى وإعداد الخطة العلاجية.
- ق- القيام بالأنشطة الرياضية وتدريب العملاء والمحافظة على لياقتهم.
- ك- الإشراف على قسم الصحة العامة والقيام بأعمال الرعاية الصحية الأولية ومتابعة الصحة العامة للعملاء وتحويلهم إذا لزم الأمر

- ل- صرف الأدوية للعملاء حسب تعليمات الطبيب وإدارة وتنظيم الصيدلية.
- م- الإشراف على قسم الرعاية الشخصية وتوفير الدعم اللازم.
- ن- تعزيز الصحة النفسية لدى كبار السن.
- هـ- إعداد الخطة الغذائية لدى كبار السن.
- و- متابعة الحالة الصحية لكبار السن وتوفير احتياجاتهم الدوائية.
- ي- التأكد من جودة الأنظمة الغذائية المتبعة ومتابعه حالات كبار السن.
- أ- استقبال كبار السن وتقديم الخدمات المتعلقة بالمركز.
- بب- تقييم الصحة الاجتماعية لكبار السن ودراسة العوامل المؤثرة.
- تت- توفير البرامج والأنشطة المناسبة لكبار السن.
- ثث- إدارة عملية متابعة كبار السن في المركز والتأكد من اندماجهم.

(ملاحظة) يمكن الاسترشاد بالرجوع لمالحق (أ).

٦/ البيئة المادية

١/٦ اشتراطات المبنى:

يلزم تصميم مباني المركز وتقسيمها على حسب احتياجات كبار السن.

١/١/٦ متطلبات الموقع:

- أ- يلزم أن يبعد المركز ما لا يقل عن ٥٠٠ متر عن أقرب مركز أو مركز كبار سن آخر.
- ب- يلزم أن يبعد المركز ما لا يقل عن ٥٠ متر عن أقرب محطة وقود أو محل غاز.
- ت- يلزم أن يبعد المركز ما لا يقل عن ٥٠ متر عن أقرب تقاطع شارع تجاري أو رئيسي.
- ث- يلزم توفير مواقف مخصصة لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة بما يعادل ٢٠ %.

٢/١/٦ المباني المستقلة:

- أ- يلزم أن يكون مبنى مركز كبار السن على شارع تجاري.
- ب- يجب أن يكون الشارع واسع بحد أدنى ١٥ م يسمح بمرور سيارات الإسعاف.
- ت- يلزم أن تخصص أماكن استقبال الزوار وبمساحة ٣ م لكل مستفيد.
- ث- يلزم ألا يقل مساحة موقع المركز عن ٣٠٠ متر مربع.
- ج- يلزم أن يكون للمركز مواقف سيارات بمعدل موقف واحد لكل ١٠٠ متر مربع من المساحة الإجمالية.
- ح- يلزم أن يكون في المركز مساحات خارجية ومساحات خضراء ومضمار مشي لممارسة الرياضة مظلة وأمانة بمساحة ٢،٣ لكل كبير سن من كل فئة بحيث لا تقل عن ٣٥ % من المساحة الكلية للمبنى.
- خ- يلزم توفير صالات جلوس ملائمة بحيث لا تقل عن ٣٥ % من المساحة الكلية للمبنى.
- د- يلزم توفير المصاعد المناسبة للفئات لدخول الكراسي المتحركة والأسرة لطريحي الفراش في حال تعدد الأدوار.

٢/٦ المواصفات الداخلية:**١/٢/٦ سلامة النوافذ:**

ينبغي أن تزود جميع الغرف بنوافذ آمنة لكبار السن.

٢/٢/٦ الإضاءة:

- أ- يجب أن تضاء الغرف إضاءة جيدة وأن يدخلها أكبر قدر ممكن من الإضاءة الطبيعية.
- ب- ينبغي أن تتناسب الإضاءة الصناعية مع احتياجات الغرف أو الأنشطة أو كبار السن.
- ت- يجب توفير وسائل التحكم في مقدار الإضاءة داخل الفراغات الطبية سواء باستخدام سائر أو زجاج عاكس للضوء.

٣/٢/٦ جودة الهواء:

تشمل التعقيم، تجديد الهواء، نسبة الأكسجين في الهواء، استخدام الأجهزة المناسبة على حسب الحالة.

١/٣/٢/٦ التهوية:

- أ- يلزم أن يحرص المركز على تهوية المساحات الداخلية وخاصة أماكن التجمع مع المحافظة على درجة حرارة مناسبة لكبير السن.
- ب- ينبغي أن يتعرض كبار السن لأكثر قدر ممكن من الهواء الطلق حين يسمح الطقس بذلك.
- ت- يلزم أن تكون الحمامات ذات تهوية جيدة.

ملاحظه يمكن الاسترشاد بالرجوع لملحق (خ).

٢/٣/٢/٦ التكيف والتدفئة:

يجب أن تحافظ المراكز التي تستخدم التدفئة داخل المبنى على حرارة غرفة بين ٢٠-٢٥ طوال العام.

٣/٣/٢/٦ الدفايات المحمولة الخارجية:

يجب أن تقوم المراكز التي تستخدم دفايات غاز خارجية متنقلة بالالتزام بالحد الآمن والمسافات المحددة.

٤/٢/٦ البوابات والسواتر:**١/٤/٢/٦ السواتر:**

يلزم ان يوفر المركز سواتر معتمدة معماريًا لضمان خصوصية الجيران.

١٢/٤/٢/٦ لبوابات:

- أ- يجب أن يضمن المركز وجود بوابات آمان في أعلى السلالم وأسفلها.
- ب- يجب أن يكون عرض الأبواب والممرات يوفر سهولة الحركة ويسمح بدخول وخروج الكراسي والأسرة المتحركة لطريحي الفراش.

٥/٢/٦ الدخول والخروج:

- أ- يجب أن توجد بوابات أمنية قابلة للقفل عند كل المداخل والمخارج.
- ب- يجب تنظيم إليه الدخول والخروج بما يضمن سلامة كبير السن.
- ت- يجب أن يكون عند المدخل الرئيسي ومخارج المركز مكان مجهز لحراس الأمن.
- ث- ينبغي أن يتم تحديد الأشخاص المخولين بدخول المبنى من النزلاء وذويهم.
- ج- ينبغي تسجيل الدخول والخروج للعاملين عبر بوابات التحكم.
- ح- يجب توفير وسائل فعالة لتنظيم خروج كبير السن وفقاً لإجراءات منظمة تضمن سلامة كبير السن.

٦/٢/٦ الأرضيات:

- أ- ينبغي أن تكون أرضيات المركز مقاومة للانزلاق وسهلة التنظيف.
- ب- ينبغي تجهيز غرف الصالة الرياضية والعلاج الطبيعي بأرضيات مخففة للصدمات ومقاومة للحريق.
- ت- يجب أن تكون أرضيات المركز مسطحة ومتساوية ولا تمنع ركود الماء.

٧/٢/٦ السلالم والدرازين:

- أ- ينبغي أن يحرص المركز على أن تكون الأرضيات في السلالم مقاومة للانزلاق.
- ب- ينبغي أن تكون على اتساع مناسب لكبار السن وارتفاع مناسب للدرج.
- ت- ينبغي توفر المصاعد المناسبة للفئات في حال تعدد الأدوار وتضمن سهولة دخول الكراسي المتحركة والأسرة.

٨/٢/٦ القبو والشرفات والسطح:

يلزم أن يحرص المركز الذي لديه مساحة في القبو أو تحت الأرض أو شرفات أو مساحة خارجية أخرى فوق الأرض على تحقيق طول الجدران المناسب لضمان أمان كبار السن وان تكون الاسطح مقلقة.

٩/٢/٦ الأبواب والمسكات:

- أ- يلزم أن تكون الأبواب آمنة وسهلة الاستخدام لكبير السن ولا تتسبب لأي شكل من أشكال الإيذاء وأن يتم تصميمها بشكل منحنى.
- ت- يجب أن تكون الأبواب واسعة تسهل خروج (الأسرة والكراسي المتحركة)

١٠/٢/٦ غرف الغسيل:

- أ- ينبغي أن ينسق المركز لتنظيف أغطية السرر ولوازمها وأي أغراض أخرى يمكن غسلها مع خدمة تنظيف محلية.
- ب- يجب أن يتوفر في المركز غرفة للغسيل مجهزة بكافة معدات ولوازم الغسيل.
- ت- ينبغي أن تكون غرفة الغسيل آمنة وبعيدة عن تواجد كبار السن.
- ث- ينبغي أن يوضع جدول للغسيل بهدف ضمان انتهائه في الوقت المناسب.
- ج- ينبغي أن تغسل الأغطية ولوازم السرر على درجة ٦٠ مئوية.
- ح- ينبغي عزل ملابس الأمراض المعدية عن باقي النزلاء مع توفير الاشتراطات الصحية للمغاسل وفق معايير مكافحة العدوى في الدور الاجتماعية.

٣/٦ الأثاث والموارد:**١/٣/٦ الأثاث:**

في غرف مراكز كبار السن الأهلية، يجب أن يكون الأثاث متماشي مع متطلبات صارمة تضمن السلامة والراحة والجودة. وفيما يلي أهم هذه المتطلبات:

١/١/٣/٦ سلامة الأثاث وثباته:

- أ- اختيار أسرة قابلة للتعديل مع حواف مدورة لتجنب الإصابات.
- ب- تثبيت الأثاث في أماكنه خاصة الطاولات والخزائن لمنع الانقلاب أو السقوط.
- ت- وضع كراسي بمساند قوية وداعمة خاصة عند مناطق الجلوس لتمكين كبار السن من الجلوس والوقوف بسهولة.

٢/١/٣/٦ سهولة الوصول والراحة:

- أ- توفير مساحات كافية حول الأثاث لتسهيل الحركة باستخدام الكراسي المتحركة أو المشايات.
- ب- استخدام خزائن وأدراج ذات مقابض كبيرة وسهلة الاستخدام، وتجنب الأبواب الثقيلة وتركيب رفوف وأدراج على ارتفاع مناسب لتخزين لوازم النظافة الشخصية والمناديل دون الحاجة للانحناء أو التسلق.
- ت- تزويد الغرف بمقاعد سهلة الاستخدام ومريحة للجلوس لفترات طويلة.

٢/٣/٦ الموارد والمواد:

في غرف مراكز كبار السن الأهلية يجب أن تكون الموارد والمواد متماشية مع متطلبات صارمة تضمن السلامة والراحة والجودة وفيما يلي أهم هذه المتطلبات:

١/٢/٣/٦ المواد المقاومة وسهولة التنظيف:

- أ- استخدام أقمشة وأغطية مضادة للسوائل والبقع وسهلة التنظيف، ومقاومة للبكتيريا والجراثيم.
- ب- اختيار مواد لا تسبب الحساسية ولا تطلق مواد كيميائية ضارة (مثل الفورمالدهيد).
- ت- وضع سجاد وأرضيات مانعة للانزلاق وذات طبقة داعمة لامتصاص الصدمات.

٢/٢/٣/٦ الأمان الكهربائي:

- أ- تركيب مقابس كهربائية مغلقة لتجنب التلامس العرضي.
- ب- استخدام أجهزة كهربائية بجودة عالية ومعتمدة، مع وضع أجهزة استشعار للكشف عن الدخان أو الحريق.
- ت- وضع إضاءة كافية، خصوصاً إنارة ليلية خافتة لتسهيل التنقل في الليل.

٣/ ٢/٣/٦ التصميم المناسب للاحتياجات الخاصة:

- أ- وضع قضبان دعم عند السرير والمرافق لضمان الأمان أثناء التنقل.
- ب- أجهزة تدفئة للبطانيات: لتوفير التدفئة اللازمة في الشتاء، مع الحفاظ على أمان الاستخدام ودرجة الحرارة المناسبة.
- ت- تركيب وحدات تخزين وأثاث بارتفاعات مناسبة يسهل الوصول إليها.

٣/٣/٦ المعدات والأجهزة:

في غرف مراكز كبار السن الأهلية، يجب أن تكون المعدات والأجهزة متماشية مع متطلبات صارمة تضمن السلامة والراحة والجودة. وفيما يلي أهم هذه المتطلبات:

١/٣/٣/٦ المعدات الأساسية:

- أ- الأسرة القابلة للتعديل: توفر هذه الأسرة ميزة تعديل الارتفاع وزاوية الميل لراحة كبار السن وتساعد على النهوض بسهولة.
- ب- الكراسي والمقاعد الداعمة: يجب أن تكون الكراسي مريحة وذات مساند للأيدي مع إمكانية تعديل الارتفاع إذا لزم الأمر وتوفير كرسي مخصصة للاستخدام في الحمام أيضاً.
- ت- الطاولات متعددة الاستخدامات: طاولات بجانب السرير يمكن تحريكها وتعديلها لتناسب مختلف الأنشطة، مثل تناول الطعام أو قراءة الكتب.
- ث- أجهزة الاستدعاء والطوارئ: توفير زر استدعاء مخصص بالقرب من السرير وفي الحمام لطلب المساعدة الفورية في حالات الطوارئ.
- ج- أجهزة إنذار الحريق وكاشف الدخان: يجب أن تكون هذه الأجهزة متوفرة في كل غرفة، مع نظام إنذار مسموع ومرئي لمن يعانون من مشاكل في السمع.
- ح- كاميرات مراقبة بتقنيات خصوصية: يُستخدم أحياناً في مراكز الإقامة الدائمة بموافقة النزول وأسرته للمراقبة في حالات الحاجة مع ضمان الخصوصية.

٢/٣/٣/٦ أجهزة الرعاية الصحية:

- توفير كافة أجهزة الرعاية الصحية اللازمة لكبار السن ومنها:
- أ- أجهزة قياس ضغط الدم: أجهزة بسيطة وسهلة الاستخدام لمتابعة مستوى ضغط الدم يومياً أو عند الحاجة.
 - ب- أجهزة مراقبة نسبة الأوكسجين: مثل أجهزة الأوكسيميتر لمراقبة مستوى الأوكسجين في الدم خاصة للمرضى الذين يعانون من مشاكل تنفسية.
 - ت- أجهزة مراقبة السكر: جهاز لمتابعة السكر للمرضى المصابين بارتفاع سكر الدم.
 - ث- الأجهزة الطبية: مثل أجهزة قياس الحرارة وقياس الوزن وثلاجة حفظ الأدوية وجهاز دعم الحياة والمستلزمات الأخرى.

٣/٣/٣/٦ أجهزة الترفيه والراحة:

- أ- تلفاز مع ريموت كبير: توفر تلفاز مع ريموت بأزرار كبيرة لسهولة الاستخدام مع التحكم في مستوى الصوت والإضاءة.
- ب- راديو أو جهاز موسيقى: يسمح للنزلاء بالاستماع للموسيقى الهادئة أو البرامج المفضلة لديهم حيث يكون سهل التشغيل والاستخدام.
- ت- جهاز قراءة الكتب الإلكترونية: يوفر لكبار السن الذين يحبون القراءة سهولة الوصول إلى الكتب بتقنيات مثل تكبير النص أو تحويل النص إلى صوت.

٤/٣/٣/٦ أجهزة التحكم في الإضاءة والتكييف:

- أ- جهاز تحكم بالإضاءة الذكية: يتيح لكبار السن التحكم في مستوى الإضاءة وتغيير الألوان حسب الوقت أو الحاجة.
- ب- وحدة تحكم بالتكييف عن بعد: لتسهيل ضبط درجة الحرارة من السرير مع مراعاة أن تكون الأجهزة منخفضة الصوت للحفاظ على الراحة.
- ت- مراوح سقف أو مراوح صغيرة: لتوفير تهوية إضافية عند الحاجة.

٥/٣/٣/٦ الأجهزة المساعدة في التنقل:

- أ- رافعه للأسرة: يتيح للنزلاء الذين يعانون من ضعف الحركة التحكم في النزول أو الصعود من السرير بأمان. مع تجهيز الغرفة برافعة خارجية معلقة على السقف لرفع المريض حسب الحالة الصحية.
- ب- كرسي متحرك كهربائي أو مشاية كهربائية: يوفر الراحة وسهولة التنقل داخل الغرفة للمقيمين ذوي الحركة المحدودة.

٦/٣/٣/٦ أجهزة التحكم الصوتي:

- أ- مساعد ذكي صوتي: مثل Amazon Alexa أو Google Assistant ، يمكن لكبار السن استخدامه للتحكم في الأجهزة الأخرى، طلب المساعدة أو التذكير بمواعيد الأدوية.
- ب- جهاز هاتف بتقنية الاتصال الصوتي السهل: يحتوي على أزرار كبيرة ووظيفته الاتصال السريع لسهولة التواصل مع العائلة أو الطاقم الطبي.
- ت- الحوائط الخارجية بالمباني توفر العزل الصوتي اللازم.

٧/٣/٣/٦ الأجهزة المخصصة للعناية الشخصية (دورات المياه)

- أ- كرسي استحمام قابل للتعديل: مخصص لاستخدام كبار السن في الحمام مع ضمان الأمان وسهولة الاستخدام.
- ب- مراحيض مزودة بتقنيات مساعدة: مثل المراحيض المزودة برشاشات مياه للغسيل مع وظائف تسخين المقعد أو مجفف هوائي.

٨/٣/٣/٦ أجهزة التنبيه والتذكير:

- أ- أجهزة تذكير بالأدوية: تتيح تذكير المقيمين بمواعيد تناول الأدوية إما عن طريق التنبيهات الصوتية أو الإشعارات الضوئية.
- ب- ساعة رقمية بتقنية التنبيه: ساعة كبيرة ذات وضوح عالي وتعرض الوقت والتاريخ بشكل بسيط وواضح مع منبه لمساعدة كبار السن على تنظيم يومهم.

٤/٣/٦ الجماليات:

ينبغي أن تزود غرف مراكز كبار السن الأهلية بالجماليات التالية:

- أ- الألوان الهادئة: استخدام ألوان مريحة وهادئة للجدران والأثاث مثل البيج والأزرق الفاتح والأخضر الباستيل، حيث تساعد هذه الألوان على خلق بيئة مريحة نفسياً.
- ب- الديكور البسيط: إضافة لمسات من الزخارف أو اللوحات الفنية الصغيرة تعزز من الراحة النفسية وتمنح الشعور بالمنزلية.
- ت- الإضاءة الطبيعية والاصطناعية: يجب توفير إضاءة طبيعية من النوافذ، وإضاءة اصطناعية قابلة للتعديل، يمكن استخدام مصابيح LED بنظام الإضاءة الذكية للتكيف مع احتياجات كبار السن خلال اليوم.

ث- **الستانر:** اختيار ستائر بألوان هادئة قابلة للتعتيم وسهلة الاستخدام مع تصميم يسهل سحبها.

١/٤/٣/٦ المنسوجات:

في غرف كبار السن الأهلية يلزم أن تتوفر في المنسوجات المتطلبات التالية:

- أ- **المفروشات المضادة للبكتيريا:** استخدام ملاءات وبطانيات مقاومة للجراثيم والميكروبات لضمان النظافة والسلامة الصحية.
- ب- **المنسوجات ذات النسيج الناعم:** اختيار الأقمشة الناعمة والمريحة مثل القطن والميكروفايبر لأنها لطيفة على البشرة ولا تسبب حساسية ويتحمل الغسيل المتكرر.
- ت- **تصميم قماش الكسوة الملائم:** يجب أن يكون القماش مناسب وملائم وآمن بحيث لا يحتوي على أي خيوط وأربطة أو قطع حديدية قد تؤذي كبار السن وأضرار أمانة لفك الرأس ويسهل توسعته.
- ث- **تأمين كسوة لحالات طريحي الفراش** بحسب طبيعة الجسم ومكان فتحة التغذية.
- ج- **مراعاة رغبات المقيمين المدركين** باختيار الكسوة المناسبة قدر الإمكان.
- ح- **البطانيات الدافئة:** توفير بطانيات خفيفة وأخرى ثقيلة حسب المواسم مع مراعاة ألا تكون كاتمه للتنفس ومناسبة للبيئة المحيطة.
- خ- **الأرضيات المزودة بسجاد:** استخدام سجادات ناعمة مانعة للانزلاق تساعد على تدفئة الغرفة وتمنع الحوادث.
- د- **المواد المقاومة للبقع:** اختيار منسوجات مقاومة للبقع والرطوبة.

٤ / ٦ التنظيف والصيانة:

يجب على مراكز كبار السن الأهلية وضع جدول لصيانة المعدات وتحديث المنسوجات عند الحاجة لضمان أن تكون الغرف دائماً في أفضل حالاتها من حيث الأمان والنظافة.

٥/٦ دورات المياه:

في دورات مياه مراكز كبار السن الأهلية يجب أن تكون متماشية مع متطلبات صارمة تضمن السلامة والراحة والجودة. وفيما يلي أهم هذه المتطلبات:

١/ ٥/٦ السلامة ومنع الانزلاق:

- أ- **أرضيات مانعة للانزلاق:** استخدام مواد مانعة للانزلاق مثل البلاط المطاطي أو المطلي بمواد مضادة للانزلاق لتجنب السقوط.
- ب- **حصائر مضادة للانزلاق:** وضع حصائر مانعة للانزلاق في مناطق الاستحمام والمرحاض لتوفير أمان إضافي.
- ت- **توفير عدد كافٍ من المراحيض وأحواض غسيل الأيدي** المخصصة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة من كبار السن وتوفير مساحة مناسبة لدورات المياه الخاصة.

٢/٥/٦ مقابض الدعم:

- أ- **مقابض أمان:** تثبيت قضبان دعم قوية بجانب المراوض وحوض الاستحمام وإضافة مقابض على طول الممرات لحفظ توازن كبار السن.
- ب- **مقابض على ارتفاعات مناسبة:** وضع المقابض بارتفاع يناسب المستخدمين لتسهيل الوصول إليها من مختلف أوضاع الجلوس والوقوف.

٣/٥/٦ التصميم الملائم للمساحة:

- أ- **مساحة كافية للتنقل:** توفير مساحة كافية داخل دورة المياه تسهل حركة النزلاء خاصة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو مشايات.
- ب- **تصميم الباب:** يفضل استخدام الأبواب المنزقة لتوفير المساحة وتسهيل الدخول والخروج.

٤/٥/٦ تجهيزات خاصة للاستحمام:

- أ- **مقاعد استحمام قابلة للطي:** يمكن وضعها داخل منطقة الاستحمام ليتمكن النزلاء من الجلوس أثناء الاستحمام.
- ب- **دش قابل للتعديل:** توفير دش محمول ومثبت في مكان يسهل الوصول إليه وتعديل ارتفاعه مما يسمح بالاستحمام أثناء الجلوس.
- ت- **منظمات حرارية لمنع الحروق:** تثبيت أنظمة تحكم بدرجة حرارة المياه لمنع الحروق بسبب المياه الساخنة.

٥/٥/٦ التجهيزات الصحية:

- أ- **مراوض مريح:** استخدام مراحيض مرتفعة قليلاً لسهولة الجلوس والقيام، ويمكن تزويدها بمقاعد مريحة وداعمة.
- ب- **صنابير سهلة الاستخدام:** تثبيت صنابير يمكن تشغيلها بالضغط أو اللمس الخفيف أو باستخدام رافعات كبيرة وسهلة الدوران.
- ت- **مراحيض ذكية:** في بعض المراكز يمكن توفير مراحيض مزودة بوظائف رش المياه والتجفيف التلقائي لتسهيل عملية التنظيف الشخصي.

٦/٥/٦ التقنيات المساعدة:

- أ- **أجهزة استشعار للحركة:** لتشغيل الإضاءة تلقائياً عند دخول دورة المياه مما يسهل التنقل ليلاً.
- ب- **زر استدعاء للطوارئ:** يثبت في مكان سهل الوصول بجانب المراوض والدش لطلب المساعدة في حالات الطوارئ.

٧/٥/٦ الاهتمام بالتفاصيل:

- أ- **مرآة مائلة أو قابلة للتعديل:** بحيث يمكن للنزلاء الجلوس أمامها أو استخدامها بسهولة وغير قابلة للكسر.
- ب- **علاقات ومناديل يسهل الوصول إليها:** بحيث تكون جميع الاحتياجات في متناول اليد دون جهد إضافي.

٦/٦ الحاويات:

يجب أن يحرص المركز على أن تكون سلال المهملات وحوايات الحفائظ مزودة بالمتطلبات التالية.

- أ- ينبغي أن تكون سلال المهملات مزودة بأغطية.
- ب- ينبغي أن تفرغ الحاويات مرة كل يوم على الأقل.
- ت- يلزم أن تصنع الحاويات من مواد غير قابلة للاشتعال.

٧/٦ البيئة الخارجية:

- أ- ينبغي أن تكون المساحات الخارجية واسعة لتفعيل البرامج والأنشطة الملائمة وأن يتم تشجيع كبار السن على المشاركة والاستمتاع بالبيئة الخارجية.
- ب- ينبغي أن تتناسب المساحات الخارجية لتمكين العاملين من رؤية كبار السن طوال الوقت.
- ت- يجب أن تكون المساحات الخارجية سهلة الوصول لكبار السن وذوي الإعاقات الجسدية.
- ث- ينبغي أن تكون الساحة الخارجية جميلة وبها بعض النباتات والأشجار التي يجب أن تكون غير سامه أو مؤذية.
- ج- ينبغي توفير أماكن مخصصة للزيارات العائلية.

٦/٧ ماء الشرب:

- أ- يجب أن يشجع المركز كبار السن على شرب كميات كافية من الماء.
- ب- يجب أن يوفر المركز مصدرًا لماء الشرب.

٦/٧/٢ التخزين:

- يجب أن يوفر المركز خزائن مناسبة للمعدات والمواد الخارجية.
- ملاحظة يمكن الاسترشاد بالرجوع لملحق (ح).

٧/ الصحة والنظافة والتغذية:**١/٧ العيادة الصحية:**

- أ- الموقع والتصميم: يجب أن يحتوي كل مركز على عيادة صحية قريبة من مناطق الإقامة لسهولة الوصول.
- ب- يجب أن تكون العيادة مهيأة لاستقبال كبار السن ومجهزة بحمام ومغسلة منفصلة تضمن الخصوصية.
- ت- التجهيزات الطبية: يجب تجهيز العيادة بسرير طبي ومعدات الإسعافات الأولية، وأجهزة قياس العلامات الحيوية الأساسية (مثل ضغط الدم، ونسبة الأكسجين، وقياس السكر)، وجهاز إنعاش قلبي رئوي (CPR).

١/١/٧ الطاقم الطبي:

- أ- التواجد المستمر: يجب أن يتوفر ممرض مؤهل في الموقع خلال فترات الحاجة لكبار السن وأن يتمكن الطاقم من تقديم الرعاية الطارئة على الفور.
- ب- التدريب الدوري: يجب تقديم تدريب مستمر لكافة العاملين على الإسعافات الأولية والرعاية الصحية لكبار السن واستخدام الأجهزة الطبية.
- ت- شراكة مع مراكز طبية: يجب أن يكون هناك اتفاق مع مركز طبي قريب لتقديم الدعم الطبي والمتابعة الصحية المستمرة للمستفيدين وفي حالات الطوارئ، وأن يتاح خط اتصال سريع للاستشارات الطارئة.

٢/١/٧ السجلات الطبية:

- أ- **الحفاظ على السجلات بأمان:** يجب تخزين السجلات الطبية في مكان آمن لا يمكن دخوله إلا للمخولين بذلك، يفضل اعتماد نظام إلكتروني محمي بكلمات مرور لتسهيل الوصول الآمن إلى المعلومات.
- ب- **محتوى السجلات الطبية:** يجب أن تتضمن السجلات معلومات شاملة، مثل الحساسية الغذائية والأدوية الخاصة والأمراض المزمنة والمخاطر الصحية (هشاشة العظام، السقوط...) لكل نزيل وتحديث دوري لأي تغييرات في الحالة الصحية.
- ت- يجب أن تحتوي على نماذج الإقرار بالموافقة ونماذج حوادث الطوارئ.

٣/١/٧ الأدوية واللوازم الطبية:

- أ- **إجراءات واضحة لإعطاء الأدوية:** يجب أن يحتوي المركز على سياسة مكتوبة تحدد العمليات والأدوار لتوزيع الأدوية، مع آلية للتعامل مع تغيّب النزيل عن الجرعات أو رفضه تناول الدواء.
- ب- **سلامة التخزين:** يجب تخزين الأدوية واللوازم الطبية بما في ذلك القفازات والكمادات في خزانة مغلقة وآمنة.
- ت- يجب توفير ثلاجة مخصصة للأدوية الحساسة مع نظام مراقبة للحرارة (حسب اشتراطات حفظ الأدوية).
- ث- **التعقيم ومكافحة الأوبئة:** يجب أن يطبق المركز إجراءات صارمة للتعقيم والنظافة وتشمل تنظيف وتعقيم الأدوات والأسطح بشكل دوري وتسجيل هذه الإجراءات (تطبيق اشتراطات مكافحة العدوى حسب البروتوكولات الصحية المنظمة للدور الاجتماعية وسياسات مكافحة العدوى)

٤/١/٧ التعامل مع الأمراض والحالات الصحية:

- أ- **مراقبة الحالة الصحية:** يجب أن يتمكن الطاقم الطبي من ملاحظة كبار السن بانتظام لمراقبة أي علامات أو أعراض صحية تستدعي الاهتمام.
- ب- **سياسات النظافة:** يجب أن يكون لدى المركز سياسة شاملة للنظافة تتضمن إجراءات التنظيف والتعقيم وأدوار المسؤولين لضمان الحفاظ على نظافة المركز.
- ت- **الجاهزية للإسعافات الأولية:** يجب أن تتوفر حقائب إسعافات أولية مجهزة تحمل علامة واضحة وتوزع في مواقع استراتيجية داخل المركز.
- ث- يجب توفير التجهيزات والمستلزمات الإسعافية والكوادر الصحية المدربة على مدار الساعة ووجود خطة إسعافية محددة وتوزيع المهام والأدوار للفريق.
- ج- **التدريبات العملية:** ينبغي تقديم تدريبات عملية دورية للطاقم للتعامل مع الحوادث المختلفة وتقديم الإسعافات الأولية، مع توضيح الإجراءات المتبعة عند وقوع حادث والإبلاغ عن الحالات الطارئة.

٥/١/٧ الحساسية وردود الفعل التحسسية:

- أ- **سياسة خاصة بالحساسية:** يجب أن يتوفر لدى المركز سياسة واضحة تتضمن كيفية التعامل مع حالات الحساسية، مع تسجيل قائمة بالأشخاص المصابين بحساسية مع أعراضهم وأن تكون هذه المعلومات متاحة للعاملين.
- ب- **التدريب على التعامل مع الحساسية:** يجب أن يتدرب العاملون على التعرف على الأعراض التحسسية وكيفية الاستجابة السريعة، مع تسجيل أي حادثة تحسسية واتخاذ الإجراءات اللازمة.

٢/٧. الصحة النفسية والأنشطة:

- أ - **إبرامج الأنشطة اليومية:** يجب تنظيم برامج للأنشطة الاجتماعية والترفيهية والبدنية الموجهة لكبار السن، مثل الأنشطة الرياضية الخفيفة والألعاب الذهنية والأنشطة الفنية لدعم الصحة النفسية والجسدية.
- ب - **مساحات خضراء أو حدائق:** من المفيد أن يكون للمركز منطقة خضراء أو حديقة، حيث يمكن للمقيمين الاسترخاء والاستفادة من الطبيعة والهواء الطلق لتعزيز رفاهيتهم النفسية.
- ج - **متابعة الصحة النفسية:** توفير دعم نفسي أو اجتماعي لكبار السن من خلال لقاءات دورية مع أخصائي نفسي لمساعدتهم في التغلب على المشكلات النفسية، كالاكتئاب أو الوحدة.

٣/٧. متابعة ومراقبة الحالة الصحية:

- أ - **الفحوصات الصحية الدورية:** يجب إجراء فحوصات صحية دورية لكل نزيل، تشمل فحص النظر، السمع، تقييم الحالة العقلية، والفحوصات المخبرية الأساسية، لمتابعة الحالة الصحية وتحديد أي مشاكل مبكرة.
- ب - **السجلات الصحية المحدثة:** الاحتفاظ بسجلات صحية محدثة تحتوي على تفاصيل الحالة الصحية لكل نزيل، مع متابعتها بانتظام لتقييم مدى التقدم الصحي.

٤/٧. التغذية والرعاية الغذائية:

- أ - **استشارة أخصائي تغذية:** يجب أن يتوفر أخصائي تغذية في المركز لمتابعة الاحتياجات الغذائية لكبار السن بشكل منتظم ووضع خطط غذائية تناسب حالاتهم الصحية، مثل التحكم في السكر والضغط مراعاة حساسية الطعام والبدانة أو نقص الوزن.
- ب - **وجبات صحية ومتوازنة:** يجب تقديم ثلاث وجبات متوازنة يومياً بالإضافة إلى وجبات خفيفة صحية، تحتوي على الفيتامينات والمعادن اللازمة لصحة كبار السن، مع مراعاة الأذواق الشخصية لكل مقيم.
- ت - **مراعاة القوام المناسب للأطعمة:** تقديم الأطعمة بأشكال يسهل تناولها ومضغها (كالأطعمة الطرية والمفرومة أو السائلة) خاصة لمن يعانون من صعوبة في المضغ أو البلع.
- ث - **مراقبة تناول السوائل:** توفير مياه للشرب بشكل دائم وتشجيع كبار السن على شرب السوائل بكميات كافية للحفاظ على ترطيب الجسم، وذلك للوقاية من الجفاف.

٥/٧. النظافة الشخصية:

- أ - **خطة نظافة شخصية يومية:** يجب وضع خطة نظافة شخصية لكل نزيل تشمل الاستحمام، تنظيف الأسنان، وقص الأظافر، مع متابعة منتظمة للحالة الصحية للبشرة.
- ب - **العناية بالبشرة والوقاية من التقرحات:** توفير مستحضرات مرطبة ومنتجات طبية للوقاية من التقرحات الجلدية، خاصة لمن يقضون وقتاً طويلاً في السرير.
- ت - **متابعة صحة الفم والأسنان:** يجب أن يكون هناك إجراءات دورية لتنظيف الفم والأسنان أو الأطقم الصناعية، حيث تؤثر صحة الفم على الصحة العامة.

٦/٧. توعية وتدريب العاملين:

- أ- تدريب العاملين على معايير النظافة: يجب أن يتلقى العاملون في المركز تدريباً منتظماً حول معايير النظافة والتعامل الصحي مع كبار السن.
- ب- التوعية المستمرة: تقديم ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين حول التعامل مع حالات الطوارئ الطبية، التغذية الصحية، ومبادئ الرعاية الشاملة لكبار السن وإجراءات مكافحة العدوى.

ملاحظته يمكن الاسترشاد بالرجوع لملحق (ب).

٨ / التخطيط:

١/٨ إجراءات مناقشة المخاطر والفرص:

- أ- عند التخطيط لنظام إدارة الجودة يجب على المركز مراعاة المتطلبات المشار إليها في بند ١/٤ وفي بند ٢/٤ مع تحديد المخاطر والفرص التي يلزم مناقشتها.
- ب- يجب على المركز وضع إجراءات لمناقشة المخاطر والفرص.
- ت- يجب على المركز دمج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات إدارة الجودة.
- ث- يجب على المركز تقييم فعالية هذه الإجراءات.
- ج- يجب أن يكون لدى المركز سياسة لتقييم المخاطر تبين إجراءات كيفية القيام بفحوص تقييم المخاطر الاعتيادية للمعدات والموارد والمساحات الداخلية والخارجية لضمان صحة وسلامة كبار السن.
- ح- يجب أن يكون لدى المركز سياسة لمكافحة الحشرات لضمان التحقق الدوري من الحشرات ومكافحتها.
- خ- يجب أن يكون لدى المركز سياسة للأجواء القاسية توضح الإجراءات المتبعة في تلك الحالات.
- د- يجب أن يكون لدى المركز سياسة للتنقل لضمان سلامة كبار السن عند التنقل من المركز وإليه وأن تتضمن السياسة النسب بين كبار السن حسب الحالة الصحية واستخدام أحزمة الأمان.

٢/٨ الطوارئ والإخلاء:

- أ- يجب أن يكون لدى المركز سياسة معتمدة للحالات الطبية الطارئة وخطة للحوادث الحرجة تبين الإجراءات وأدوار ومسؤوليات العاملين عند وقوع حالة طبية طارئة أو حادثة حرجة.
- ب- يجب أن يعرف جميع العاملين هذه الإجراءات وأن يتدربوا عليها بانتظام.
- ت- يجب أن يكون لدى المركز سياسة للإخلاء تبين أدوار ومسؤوليات العاملين عند إخلاء المبنى.
- ث- يلزم أن تتضمن السياسة خطة معتمدة للإخلاء والسلامة والحماية من الحريق.
- ج- ينبغي عرض مسارات الإخلاء في مكان بارز لسهولة الاستخدام.
- ح- ينبغي أن تتضمن السياسات في مراكز رعاية كبار السن الأهلية التي تضم كبير السن البالغ ٦٠ عاماً وما فوق إجراءات إخلانهم واستخدام أسرة كبار السن للإخلاء.
- خ- يجب أن تسمح وسائل النجاة بإخلاء المبنى بأسرع وقت.
- د- يجب توفير مخرجين على الأقل، أحدهما الباب الرئيسي والآخر مخرج طوارئ.
- ذ- يجب أن تكون المسافة من أي نقطة في المبنى إلى أقرب طريق نجاة لا تتجاوز ٢٠ متراً.
- ر- يجب أن تكون مخارج الطوارئ مزودة بإشارة الطوارئ.
- ز- يجب أن تؤدي المخارج إلى سلالم محمية وتوصل إلى خارج المبنى.
- س- يجب تدريب جميع العاملين على إجراءات الإخلاء وكيفية استخدام أجهزة الإطفاء اليدوية.
- ش- يجب إجراء تدريبات دورية على الإخلاء بالتعاون مع الدفاع المدني.
- ص- يجب وضع تعليمات الإخلاء في أماكن بارزة ومعروفة لجميع النزلاء والموظفين.
- ض- يجب أن تشمل التعليمات إجراءات السلامة التي يجب اتباعها أثناء الإخلاء.

- ط- عند حدوث أي حادث، يجب فصل أو إيقاف مصدر الخطورة وإخلاء النزلاء والعاملين من مناطق الخطر.
- ظ- يجب إبلاغ مركز الدفاع المدني المختص فوراً.

٣/٨ الحماية من الحرائق:

تعتبر الحماية من الحريق أمراً حيوياً لضمان سلامة كبار السن في المراكز الأهلية. يجب أن تبين السياسة العمليات والإجراءات وأدوار جميع العاملين ومسؤولياتهم عند نشوب حريق أو وقوع كارثة طبيعية.

كما يلي:

١/٣/٨ السلامة الإنشائية:

- أ- يجب أن تكون المواد المستخدمة في بناء مراكز رعاية كبار السن الأهلية غير قابلة للاشتعال.
- ب- يجب عزل الأقسام الداخلية عن بعضها لتقليل خطر انتشار الحريق.
- ت- يجب وضع أجهزة لاحتراق البينات في مكان مقاوم للحريق ومزود بباب قاطع للنار.
- ث- يجب أن يكون لكل قسم باب طوارئ مجهز بمقبض عرضي يفتح للخارج يسمح بسرعة الإخلاء.
- ج- يجب أن تزود الممرات المؤدية إلى الأقسام المختلفة لمراكز كبار السن الأهلية بأبواب قاطعة للنار في الجهتين.

٢/٣/٨ تجهيزات الحماية من الحريق:

- أ- يجب تركيب نظام إنذار آلي وإطفاء تلقائي باستخدام غازات مناسبة.
- ب- يجب مراقبة المناطق الخطرة مثل الفراغات بين الأرضيات والأسقف.
- ت- يجب أن يتم تركيب هذه الأنظمة بواسطة جهة فنية متخصصة.
- ث- يجب أن تكون جميع التمديدات الكهربائية معزولة بشكل جيد.
- ج- يجب توفير قواطع كهربائية لحماية الأجهزة من الارتفاع المفاجئ للتيار.

٣/٣/٨ وسائل الإطفاء:

- أ- يجب استخدام طفايات الحريق المناسبة (مثل بودرة كيميائية وغاز ثاني أكسيد الكربون، هيليوم).
- ب- يجب أن تكون الطفايات قريبة من غرف كبار السن والأجهزة الكهربائية وأماكن الخطورة.
- ت- يجب توفير صناديق نفايات معدنية ذات أغلاق آلي للتخلص من النفايات القابلة للاشتعال.

٤/٣/٨ تنظيم عمليات الحماية من الحريق:

- أ- يجب تعريف العاملين بالأخطار وكيفية التعامل معها.
- ب- يلزم إجراء تدريبات دورية للعاملين في مراكز كبار السن الأهلية على استعمال أجهزة الإطفاء والتدابير الواجب اتخاذها بعد الحوادث.

٥/٣/٨ إجراءات السلامة:

- أ- يجب وضع لوحات إرشادية لتعليمات السلامة ومنع التدخين وتكديس المواد القابلة للاشتعال في مراكز كبار السن.
- ب- يجب إجراء فحوصات دورية لمعدات الإطفاء والإنذار.

٤/٨ مسارات الإخلاء عند الحريق:

- أ- يلزم أن يحدد المركز ويضع علامات واضحة لمخارج الحريق ومسارات الخروج عند اشتعال الحرائق.
- ب- يجب أن تزود السلالم بلوحات مضيئة تسهل رؤيتها.

- ت- يلزم توفير مصدر كهرباء احتياطي لضمان استمرار عمل اللوحات والإضاءة حتى ٩٠ دقيقة بدون شبكة كهرباء.
- ث- يلزم أن تكون الممرات مقاومة للحريق.
- ج- يجب أن يتوفر مخرجان على الأقل أحدهما رئيسي والآخر للطوارئ.
- ح- يجب أن تكون المسافة من أي نقطة في المبنى إلى أقرب مخرج لا تتجاوز ٢٠ مترًا.
- خ- يجب وضع علامات إرشادية واضحة تحدد مسارات الإخلاء.
- د- يلزم أن يوزع المركز طفايات الحريق في أرجاء المبنى.
- ذ- يلزم ألا تزيد المسافة بين الطفايات عن ٢٣ مترًا.
- ر- يلزم أن توضع الطفايات في أماكن بارزة يسهل العثور عليها والوصول إليها مع تثبيتها بشكل صحيح.
- ز- يلزم تجديدها وصيانتها على يد خبراء مدربين.
- س- يلزم أن يكون لدى المركز نظاما للرش التلقائي وأن يقوم خبير مدرب بفحصة وصيانتها.
- ش- يلزم أن تكون أنظمة الرش وغيرها من إنذارات مكافحة الحريق مصنفة برقم محدد.
- ص- يلزم أن يكون لدى المركز نظام إنذار من الحريق يعمل بكفاءة ويتصل بمصدر للمياه.
- ض- يلزم أن تكون مراكز كبار السن الأهلية مزودة بمطابخ ومرافق للطبخ للحماية من الحريق.
- ط- يجب أن يحرص على أن تكون أجهزة الطبخ ومعداته محمية وأن يكون لديها طفايات حريق وأنظمة إطفاء تلقائية.
- ظ- يلزم أن توجد وسيلة لإيقاف إمداد الغاز أو الكهرباء لأي جهاز من الأجهزة المستخدمة في الطبخ.

٥/٨ السلامة الكهربائية:

التجهيزات الكهربائية:

- أ- يلزم أن تكون الصناديق الكهربائية والمقابس والمفاتيح الإضاءة مغطاة.
- ب- يلزم أن تكون المقابس الكهربائية مثبتة بإحكام في الجدار.
- ت- يلزم أن تكون التوصيلات الكهربائية آمنة وذات جودة عالية.
- ث- يلزم أن توضع علامات واضحة على لوحة التحكم الكهربائية.
- ج- يلزم أن توضع علامة واضحة على غرفة الكهرباء.
- ح- يجب أن يفتح الباب بالدفع في اتجاه خروج الناس.

٦/٨ السلامة الخارجية:

- أ- يلزم أن يحرص المركز على وضوح عنوان المبنى وسهولة قراءته في كل الأوقات.
- ب- يلزم أن يكون الطريق المؤدي إلى المركز مفتوحًا وسهل الوصول لسيارات الإطفاء في كل وقت.
- ت- يلزم أن تكون صناديق مياه الإطفاء سهلة الوصول من غير عوائق من كل الجهات.

النقاط الرئيسية المتعلقة بالسلامة الخارجية:

١/٦ /٨ المداخل والمخارج:

- أ- يجب أن تكون مداخل ومخارج المبنى واضحة وآمنة.
- ب- يجب أن تؤدي مخارج الطوارئ إلى مناطق آمنة بعيدا عن المباني الأخرى.
- ت- يجب توفير عدد كاف من المخارج وفقاً للطاقة الاستيعابية لمبنى كبار السن.
- ث- يجب إجراء فحوصات دورية لضمان سلامة المرافق الخارجية.
- ج- يجب توفير إضاءة كافية حول مداخل ومخارج المبنى لضمان الرؤية الجيدة في حالات الطوارئ.
- ح- يجب تركيب إنارة الطوارئ في حالة انقطاع الكهرباء.
- خ- يجب أن يفتح الباب بالدفع في اتجاه خروج الناس.
- د- يجب تنظيم الدخول والخروج من المبنى بشكل يضمن سلامة كبار السن والعاملين والزوار.
- ذ- يجب استخدام أنظمة أمان مثل كاميرات المراقبة أو الحراس.

ر- يجب أن تكون هناك وسائل كافية للتهوية في المناطق الخارجية لتقليل خطر تراكم الغازات الضارة.

ملاحظته يمكن الاسترشاد بالرجوع لملحق (ت) و(ث).

٧/٨ الحماية:

حماية كبير السن من جميع أنواع الإيذاء:

- أ- يجب أن يكون لدى المركز سياسة للحماية.
- ب- يجب أن تقدم معلومات بخصوص كيفية حماية المركز لكل كبار السن الذين تتم رعايتهم.
- ت- يجب أن تشدد السياسة على منع العنف أو الاعتداء بأي شكل من الأشكال على كبير السن.
- ث- يجب أن توضح السياسة علامات وأعراض إيذاء كبير السن والإجراءات المتبعة في تلك الحالة وتوثيقها وفق حوكمة الإجراءات النظامية للإصابات وإبلاغ الإدارات المعنية.
- ج- يجب أن يكون لدى المركز سياسة واضحة للإبلاغ عن المخالفات توضح كيفية تعامل المركز مع أي مخاوف قد تظهر بين الموظفين أو النزلاء
- ح- يجب تحديد طرق واضحة وميسرة للإبلاغ عن المخالفات سواء كانت عبر قنوات مباشرة أو من خلال نماذج سرية لضمان سهولة الوصول إليها.
- خ- يجب التأكيد على أن جميع البلاغات ستعالج بسرية تامة مع حماية هوية المبلغين لضمان عدم تعرضهم لأي انتقام أو ضغوط.
- د- يجب أن تتضمن السياسة إجراءات واضحة للتحقيق في أي بلاغات بما في ذلك معايير التقييم وخطوات المعالجة اللازمة.
- ذ- يجب توفير تدريب للموظفين حول كيفية الإبلاغ عن المخالفات وأهمية ذلك في تحسين بيئة العمل وحماية حقوق كبار السن.
- ر- يجب إبلاغ النزلاء وأسرهم بوجود هذه السياسة مما يعزز من ثقتهم في المركز ويشجعهم على الإبلاغ عن أي مخاوف.
- ز- يجب إجراء مراجعات دورية لهذه السياسة لضمان فعاليتها وتحديثها بناءً على الممارسات الجديدة أو التحديات التي قد تظهر.
- س- ينبغي أن يكون لدى المركز سياسة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة.

٨/٨ كاميرات المراقبة:

• **عند تصميم نظام المراقبة في مراكز كبار السن يجب مراعاة الاعتبارات التالية:**

- أ- التغطية الشاملة.
- ب- الخصوصية والأمان.
- ت- الشفافية والإبلاغ.
- ث- التدريب والتأهيل.
- ج- المراجعة والتحديث.
- ح- الاحتفاظ والاسترجاع.

٩/٨ الاستخدام الآمن للتقنية:

- أ- ينبغي على المركز تصنيف إجراءات أمانة صارمة لحماية أنظمة الحاسب والشبكات من أي تهديدات إلكترونية
- ب- ينبغي على المركز تدريب الموظفين على ممارسات الأمن السبراني والتعامل مع الحوادث الأمنية.
- ت- ينبغي على المركز تحديث البرامج والأنظمة بانتظام لتصدي للثغرات الأمنية الجديدة.

- ث- ينبغي على المركز وضع ضوابط واضحة لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي.
ج- يجب على المركز توعية النزلاء وأسرهم بالممارسات الآمنة للتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي.

٩ / التشغيل:

١/٩ تخطيط ورقابة التشغيل:

- يجب على المركز تخطيط وتنفيذ ورقابة العمليات.

٢/٩ متطلبات العملاء والخدمات:

١/٢/٩ متطلبات العملاء:

- أ- يجب أن يكون لدى المركز سياسة للخصوصية في حماية المعلومات التي يتم جمعها عن النزلاء وذويهم وكيفية استخدامها.
- ب- يجب أن يكون لدى المركز سياسة لتخزين المعلومات وحمايتها من الوصول غير المصرح.
- ت- يجب أن يكون لدى المركز سياسة في مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف ثالثة مثل: الأطباء أو مراكز الرعاية الأخرى مع الحفاظ على حقوق الأفراد.
- ث- يجب تدريب الموظفين على قواعد الخصوصية وكيفية التعامل مع المعلومات الحساسة.

٢/٢/٩ متطلبات الخدمات:

يجب على المركز الالتزام بأي متطلبات تنظيمية وتشريعية معمول بها.

٣/٩ رقابة الخدمات:

- أ- يجب أن يحدد المركز ويطبق شروط وضوابط للخدمات المقدمة وللعاملين داخل المركز.
- ب- يجب أن يحتفظ المركز بمعلومات موثقة خاصة بالعاملين.
- ت- يجب على المركز وضع نظام لإدارة الجودة خاص به.

٤/٩ نظام إدارة الجودة:

يجب أن يكون لدى المركز نظام إدارة جودة الحياة لحماية صحة وسلامة كبار السن

١/٤/٩ إدارة نمط الحياة (إعداد وإدارة برنامج الرعاية اليومي)

- أ- إدارة البرنامج التأهيلي العلاجي أو العلاج الطبيعي الخاص بمستفيد المركز.
- ب- إدارة جدول العناية الشخصية وتفضيلات مواعيد الروتين اليومي.
- ت- إدارة البرنامج الغذائي والتفضيلات الغذائية.
- ث- إدارة جدول الأدوية والاختبارات السريعة للعلامات الأولية.
- ج- إدارة البرنامج الرياضي الخاص بعميل المركز.
- ح- معالجة طلبات الوجبات الخاصة والمكملات الغذائية والكسوة.

٢/٤/٩ المشاركة الاجتماعية (إدارة البرامج والأنشطة الثقافية والتعليمية والترفيهية والحرفية):

- أ- تصميم البرنامج أو النشاط.
- ب- استلام طلبات الانضمام إلى البرنامج أو النشاط.
- ت- تقييم البرنامج أو النشاط من قبل المستفيد.

٣/٤/٩ إدارة الحالة الصحية:

- أ- تغذية الملف بالمعلومات والأحداث الصحية وتسجيل جميع البيانات المتعلقة بالبرامج الصحية أو الحالة الصحية.
- ب- إدارة المعلومات التي تولدها التقنيات الصحية (e.g wearables).
- ت- اعداد مؤشرات أداء صحية لكبار السن.
- ث- إدارة الحالة الصحية داخل المركز (متابعة الحالة الصحية داخل المركز في حالة وقوع حدث صحي طارئ أو شكوى نفسية). وإبلاغ الإدارات المعنية حسب التعاميم والإجراءات المنظمة للتعامل مع الأحداث.
- ج- إدارة طلبات الاستشارات بأنواعها المختلفة.
- ح- إصدار ومتابعة وصفات الأدوية.
- خ- إدارة المخاطر الصحية (predictions, Red Flags)
- د- الإحالات للمستشفيات خارج المركز.
- ذ- المتابعة مع ذوي المستفيد.
- ر- يقترح تنفيذ نظام إدارة نمط الحياة ونظام إدارة الحالة الصحية في المراحل الأولى من تشغيل المركز أما نظام المشاركة الاجتماعية فيمكن تأجيله إلى المراحل اللاحقة. (اعتبارات هامة يقترح التكامل مع وزارة الصحة لجلب معلومات محددة من الملف الصحي للتعامل في حال توفره).
- ز- الإبلاغ عن الوفيات لأسرة المسن والإدارات المعنية وفق الإجراءات المعتمدة في الدور الاجتماعية.

١٠ / تقييم الأداء:

١/١٠ الرصد والقياس والتحليل والتقييم:

- أ- يجب أن يحدد المركز ما يلزم رصد وقياسه.
- ب- يجب أن يحدد المركز وسائل الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتحقق من صحة النتائج.
- ت- يجب على المركز تقييم أداء نظام إدارة الجودة وفعاليتها.
- ث- يجب أن يحتفظ المركز بالمعلومات الموثقة المناسبة بصفتها دليل على النتائج.

٢/١٠ رضى العميل:

- أ- يجب على المركز رصد آراء العملاء عن مدى تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- ب- يجب أن يحدد المركز طرق الحصول على هذه المعلومات ورصدها ومراجعتها.
- ت- ملحوظة قد تشمل عمليات رصد آراء العملاء إجراء استطلاع الرأي وعقد اجتماعات مع العملاء.

٣/١٠ التحليل والتقييم:

- أ- يجب على المركز تحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناتجة عن عمليات الرصد والقياس.
- ب- يجب على المركز استخدام نتائج التحليل لتقييم درجة رضى العملاء.
- ت- يجب على المركز استخدام نتائج التحليل لتقييم أداء نظام إدارة الجودة وفعاليتها.
- ث- يجب على المركز استخدام نتائج التحليل لتقييم فعالية الإجراءات المتخذة لمناقشة المخاطر والفرص.
- ج- يجب على المركز استخدام نتائج التحليل لتقييم أداء العاملين بالمركز.
- ح- يجب على المركز استخدام نتائج التحليل لإدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

٤/١٠ التدقيق الداخلي:

أ- يجب أن يجري المركز عمليات تدقيق داخلي على فترات مخطط لها لتقديم معلومات حول مطابقة متطلبات المركز لنظام إدارة الجودة الخاص به.

٥/١٠ المراجعة الإدارية:

يجب أن تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة الخاص بالمركز على فترات مخطط لها للتأكد من ملائمته وكفايته وفعاليته واتساقه مع الاتجاه الاستراتيجي للمركز.

٦/١٠ مخرجات المراجعة الإدارية:

- يجب أن تشمل مخرجات المراجعة الإدارية القرارات والإجراءات ذات الصلة بما يلي:
- أ- فرص التحسين.
 - ب- الحاجة لإجراء تغييرات في نظام إدارة الجودة.
 - ت- احتياجات المركز.

يجب أن يحتفظ المركز بمعلومات موثقة بوصفها دليل على نتائج المراجعات الإدارية.
ملاحظه يمكن الاسترشاد بالرجوع للملحق (ج)(د).

١١/ التحسين:

يجب على المركز تحديد وانتقاء فرص لتحسين وتنفيذ أي إجراءات لازمة لاستيفاء متطلبات كبار السن وتعزيز مستوى رضاهم.

١/١١ التحسين المستمر:

- أ- يجب على المركز تحسين ملائمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة على نحو مستمر.
- ب- يجب على المركز أن يأخذ بالحسبان نتائج التحليل والتقييم والمخرجات الناتجة من عمليات المراجعة الإدارية ليحدد ما إذا كان هناك احتياجات أو فرص يجب مناقشتها ووصفها جزء من التحسين المستمر.

ملحق (أ) استرشادي

جدول مهام ومسؤوليات موظفي مراكز كبار السن الأهلية:

عمل جدول للوصف الوظيفي في مراكز رعاية كبار السن يتطلب تحديد المهام الرئيسية، المهارات المطلوبة، والمواصفات الخاصة لكل وظيفة ضمن المركز يمكن تصميم الجدول على حسب الشكل التالي:

يمكن إضافة عمود إضافي للراتب أو ساعات العمل إذا لزم الأمر، هذا الجدول يوفر مرجعية واضحة لكل وظيفة ويحدد التوقعات المطلوبة لضمان جودة الخدمة المقدمة لكبار السن.

الخبرة	المهارات المطلوبة	المهام الرئيسية	الوظيفة
بكالوريوس في أحد التخصصات ذات العلاقة بمجال رعاية كبار السن + خبرة سابقة في إدارة المركز أو المؤسسات	القيادة التنظيم، مهارة في التخطيط الاستراتيجي	الإشراف العام على المركز داخليا وخارجيا - إدارة العمليات اليومية - الإشراف على الموظفين وضع خطط الرعاية تمثيل المركز أمام الوزارة والجهات الخارجية - تحديد الأهداف الرئيسية للمركز ومتابعتها وتنفيذها حل كافة المشاكل الإدارية داخليا وخارجيا	مدير المركز
دبلوم سكرتارية خبرة سابقة في أعمال سكرتارية المركز والمؤسسات	قدرة جيدة في مهارات التواصل والتنسيق والتنظيم	تنسيق الاجتماعات والمواعيد والمناسبات - إعداد ومتابعة التقارير والإحصاءات - نشر التعليمات الضرورية لأعمال المركز - تحرير المحاضر والرسائل اللازمة لاجتماعات الإدارة تنسيق المراسلات والمكالمات الصادرة والواردة	مساعد إداري
بكالوريوس إدارة الجودة الشاملة أو هندسة الإدارة أو ما يعادلها قدرة عالية في الرقابة على تطبيق إجراءات الجودة قدرة عالية في مهارات التحليل والتصميم والتنسيق	مهارات القياس للمؤشرات والتطوير والإشراف على أنشطة المركز والتأكد من التزام الإدارات المعنية لمعايير الجودة	وضع بنود وسياسات وإجراءات الجودة وشرحها للموظفين بالمركز وتدريبهم عليها وتحفيزهم على العمل - القيام بالمراقبة والتدقيق الداخلي - إعداد التقارير الدورية ذات العلاقة بأنشطة الجودة - الإشراف والمتابعة - المشاركة بالتطوير واقتراح السياسات والتعليمات	مسؤول الجودة
بكالوريوس في الأعمال الإدارية أو التخصصات العلمية ذات العلاقة بعمل الإدارة	التنظيم والتواصل مع أصحاب المصلحة داخل وخارج المركز	-تنظيم الزيارات للمركز الاطلاع المستمر للتحديثات - جمع البيانات والدراسات لفهم احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم - تنظيم وتوزيع ارسال التعاميم الداخلية والخارجية	مسؤول علاقات عامة
بكالوريوس في التسويق أو الإعلام أو ما يعادلها	مهارات التنظيم والتنسيق والمتابعة والقدرة على التحليل والاستنتاج	تنظيم وإشراف وتنسيق واعداد التقارير بنشاطات اعمال المركز - الإشراف والتأكد من سير العمل المرتبط بالأنشطة ومهام ومعالجة الملاحظات الاطلاع المستمر	مدير التواصل والتسويق

	والتحديث للمعلومات عن كافة التغيرات للبيئة الداخلية والخارجية بالمركز		
مدير مالي	- الرقابة على الكشوفات البنكية - تأمين الأموال للمشاريع والرواتب إعداد التقارير والكشوفات والرقابة المالية على التدقيقات النقدية	مهارات في إعداد التقارير المالية (الأكسل) القدرة على التعامل مع البرامج المالية والمحاسبة	بكالوريوس إدارة مالية - محاسبة
أخصائي تسويق	تطوير استراتيجية التسويق- إطلاق حملات تسويقيه للمستفيدين لرفع التوعية بالمركز والخدمات المقدمة فيها الإشراف والمتابعة على عمليات التسويق جمع البيانات والدراسات لفهم احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم	المقدرة على تحسين الصورة عن المركز عند كبار السن القدرة على حسن التصرف ومقابلة الجمهور	بكالوريوس التسويق والإعلان
مدير إدارة الخدمات المساندة	-تنظيم وتوفير الخدمات الإدارية - دراسة وتأمين احتياجات المركز متابعة الأمور المالية	تخطيط وتنظيم وإشراف على أعمال إدارة الخدمات المساندة	بكالوريوس في العلوم الإدارية خلفية في العمل الإداري
مسؤول تقنية المعلومات	-متابعة وصيانة عمل أجهزة الحاسب وملحقاتها -تطوير وتحديث الأجهزة	مهارات في الأنظمة وتحليل البيانات	بكالوريوس تقنية معلومات نظم معلومات علوم الحاسب
محاسب	-إعداد وتوثيق السجلات والقيود المالية والمحاسبة - متابعة عمليات الدفع والتحصيل اعداد التقارير والكشوفات المالية والتقارير المالية عن عمل المركز	إدارة جوانب المحاسبة وتوثيق وتسجيل كل العمليات المالية القدرة على التعامل مع برامج المحاسبة	دبلوم في مجال المحاسبة - خبرة في المحاسبة المالية
مسؤول موارد بشرية	الإعلان عن الوظائف -جمع السير الذاتية وتقييمها -عمل المقابلات مع المرشحين - متابعة اجازات وحضور وانصراف الموظفين المشاركة في وضع الأهداف الرئيسية وتطويرها وخطط وبرامج عمليات الموارد البشرية	إدارة ومتابعة رأس المال البشري الإلمام بجميع مبيعات الموارد البشرية - القدرة على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية	بكالوريوس خبرة في الموارد البشرية أو الأعمال الإدارية
أخصائي المشتريات	-الإشراف على العقود - متابعة الموردين فيما يتعلق بالمشتريات التنسيق مع المسؤول المالي	مهارات في فهم العقود والمنافسات والمشتريات	بكالوريوس خبرة في إدارة ومتابعة المشتريات
مدير إدارة الرعاية الصحية	تأمين احتياجات إدارة الرعاية والصحة - إدارة كافة الأنشطة المتعلقة بالرعاية والصحة تنظيم وتوفير الخدمات الإدارية لضمان سير العمل إدارة الرعاية الصحية إعداد التقارير بنشاطات وأعمال الإدارة	المعرفة بالأنظمة والتشريعات المتعلقة بأعمال وأنشطة إدارة الرعاية والصحة	بكالوريوس في إدارة الرعاية الصحية -أو احد التخصصات الصحية مع توفر الخبرة اللازمة
رئيس قسم الشؤون اللوجستية	-مراجعة حالة المشتريات - الإشراف على جدولة عمليات النقل - التنسيق مع إدارة المرافق -الإشراف على حالة المركبة تنظيم وإشراف	قدرة عالية بفنون الاتصال سواء مع الموظفين أو كبار السن التعامل مع ضغوط العمل مهارة إدارة الاجتماعات	دبلوم في الأعمال أو التخصصات العلمية ذات العلاقة مهرة في إدارة الاجتماعات

	وتنسيق اعمال القسم		
مسؤول الشؤون اللوجستية	متابعه صيانة السيارات -متابعة حالة المشتريات والسائقين والمركبات تطوير وتنظيم جدول مواصلات العملاء	القدرة على التعامل مع الأجهزة وملحقاتها الالمام التام بمنهجيات الجدولة وإدارة المخازن	دبلوم في الأعمال أو التخصصات العلمية ذات العلاقة
سائق	نقل العملاء من وإلى المركز عبر وسائل النقل توفير المواصلات للموظفين توصيل العملاء الذين لديهم مواعيد المحافظة على المركبة وقيادتها توصيل الموظفين للاجتماعات	القيادة والمحافظة على المركبة خبرة سابقة في مجال العمل رخصة قيادة مناسبة للمركبة	خبرة سابقة في مجال العمل
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على التنظيف والصيانة والأمن صيانة المركز بجميع مرافقها توفير ومتابعة جميع احتياجات السلامة توفير وتشغيل غرف الغسيل في المركز	مهارة في الاشراف والمتابعة	خبرة سابقة في مجال العمل
رئيس قسم إدارة المرافق	-متابعة صيانة ونظافة واصلاحات المرافق -رفع التقارير والتوصيات على حالة المرافق	قدرة عالية بفنون الاتصال سواء مع الموظفين أو كبار السن خبرة في التعامل مع فريق العمل	بكالوريوس في العلوم الإدارية قدرة على التعامل مع الأجهزة وفنون الاتصال
مسؤول إدارة المرافق	-متابعه الإصلاحات في المرافق - توفير أدوات الوقاية من الحوادث مثل طفايات الحريق ورشاشات الماء	الالمام التام بجميع نظم العمل خبرة سابقة في مجال العمل	دبلوم في الأعمال الإدارية أو التخصصات العلمية
عامل نظافة	تنظيف وتعقيم المرافق /الحفاظ على بيئة صحية جمع النفايات وإخراجها مكافحة الحشرات في المرافق	مهارة الالتزام بالتعليمات الارشادية على المهام اليومية لنظافة المركز	خبرة سابقة في مجال العمل لا تقل عن سنتان القدرة على التواصل مع كبار السن والموظفين
عامل غسيل	غسل ملابس العملاء في المركز وفرز وتصنيف الملابس وغسلها بالطرق المناسبة استلام الملابس من موظف الرعاية	القدرة على التواصل مع كبار السن والموظفين	خبرة سابقة في مجال العمل لا تقل عن سنتان
عامل الزراعة	الاهتمام بحدائق المركز من ناحية زراعتها وحمايتها وسقيتها وقصها وجزها زراعة النباتات المناسبة للواحة توزيع الأسمدة حسب الحاجة	مهارات في الزراعة القدرة على التواصل مع كبار السن والموظفين	خبرة سابقة في مجال العمل لا تقل عن سنتان
حارس أمن	مراقبة المركز – توفير الأمن والحراسة على مدار الساعة -جمع معلومات الداخلين للمركز التأكد من صحة أوراق الزوار والموظفين العملاء	مراقبه وحماية المركز داخليا وخارجيا القدرة على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية وملحقاتها	شهادة ثانوية عامة
فني صيانة	اصلاح وصيانة والفحص الدوري لمرافق المركز تنظيم وتوفير التمديدات الكهربائية للموظفين	مهارة بأعمال الصيانة والإصلاحات القدرة على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية	دبلوم في التخصصات العلمية ذات العلاقة بالصيانة

والمعلماء القيام بالصيانة الوقائية	وملحقاتها		
الإشراف بشكل كامل على أعمال العلاج الطبيعي والأنشطة والبرامج الرياضية المشاركة في إعداد خطط البرامج الرياضية ورفع الوعي الصحي المشاركة في إعداد خطط البرامج الرياضية ورفع الوعي الصحي	مهارات التعامل مع كبار السن قدرة عالية بفنون الاتصال مع كبار السن خبرة في التعامل مع فريق العمل قدرات عالية بفنون الاتصال سواء موظفين أو كبار السن	بكالوريوس في التدريب الرياضي أو التربية الرياضية	رئيس قسم الصحة البدنية
القيام بالأنشطة الرياضية وتدريب المعلماء والمحافظة على لياقتهم تقديم العلاج الطبيعي تسجيل الحالة الصحية في ملف العميل الإشراف على التمارين العلاجية إرشاد وتوعية وتوجيه في تطبيق خطة العلاج	يتمتع بلياقة بدنية عالية، خبرة في العلاج الطبيعي للمسنين	بكالوريوس علاج طبيعي مرخص من الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، خبرة سابقة في مجال العلاج الطبيعي للمسنين	أخصائي علاج طبيعي (رجال / نساء)
تخطيط وتنفيذ كل نشاط رياضي تشجيع المعلماء على التمارين	خبرة سنتين في مجال التدريب الرياضي يتمتع بلياقة بدنية عالية	درجة بكالوريوس في التدريب الرياضي أو التربية البدنية	مدرب رياضي
متابعة ملاحظات العملاء توجيه الطباخين الإشراف على قسم الصحة الغذائية	مهارات التعامل مع كبار السن قدرة عالية بفنون الاتصال مع كبار السن التعامل مع ضغوط العمل وحل المشكلات	بكالوريوس في التغذية مهارة إدارة الاجتماعات	رئيس قسم الصحة الغذائية
إعداد الخطط الغذائية بما يتناسب مع حاجة العملاء - تحديد أمراض سوء التغذية متابعة الخطة الغذائية للعملاء ومراقبة اختلاف الوزن أو حساسية في الغذاء تغيير الخطة ومتابعتها مع الحالات	الإلمام بجميع نظم والمنهجيات في التغذية	بكالوريوس في التغذية العلاجية شهادة مهنية (أخصائي تغذية) للتخصصات الصحية	أخصائي تغذية
إعداد وجبات صحية وتنوعها - مراعاة احتياجات كبار السن الغذائية الإشراف وتوجيه عمال الطبخ	معرفة بالاحتياجات الغذائية لكبار السن	دورة في فنون الطهي أو خبرة في مجال الطبخ	طباخ
الإشراف على قسم الصحة العامة تقييم حالات العميل من سكر ضغط.. تثقيف العملاء بأهمية الصحة وتقديم الاستشارات تسجيل الحالة الصحية في ملف العميل تحويل العميل للمستشفى إذا لزم الأمر التنسيق مع الصيدلي فيما يخص الأدوية	الإلمام التام بجميع نظم العمل والتعامل مع كبار السن	طبيب أخصائي في طب الأسرة خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال التخصص أو طبيب مقيم لدية خبرة لا تقل عن خمس سنوات بالتعامل مع كبار السن	طبيب أسرة
تقديم الرعاية الطبية- مراقبة الحالة الصحية - توفير الأدوية ترتيب المواعيد للمعلماء وتقييم العلامات الحيوية تسجيل البيانات الصحية في ملف العميل	مهارات الرعاية الصحية، الانتباه للتفاصيل	بكالوريوس في التمريض شهادة تمريض وخبرة في رعاية كبار السن	مررض

صيدلي	التأكد من مخزون الادوية ومتابعة تأمينها صرف الادوية بحسب التعليمات الطبية شرح كيفية استخدام الادوية للعملاء	اجادة التعامل مع برامج وأنظمة إدارة الصيدليات الفهم الشامل لإدارة المركبات الكيميائية وتحديد الجرعات	دبلوم صيدلة رخصة للتخصصات الصحية او فني او مساعد صيدلي
رئيس قسم الرعاية الشخصية	-تفقد المساكن واجنحة الضيافة - وضع الخطط لتوزيع المواد على المقيمين تنظيم وتوزيع اعمال العناية الشخصية والكوادر الصحية ومتابعة التنفيذ	مهارات التعامل مع كبار السن قدرة عالية بفنون الاتصال مع كبار السن	دبلوم إدارة صحية أو أحد التخصصات ذات العلاقة
موظف الرعاية	متابعة حصول العميل على العلاج في المواعيد المحددة مساعدة العملاء في تناول الوجبات الغذائية وتوعيدهم على العادات الصحية متابعة احتياجاتهم الشخصية	القدرة على التعامل مع كبار السن	دورة معتمدة في رعاية كبار السن
أخصائي نفسي	متابعة الحالة النفسية وتشخيصها وتقييمها وتعزيز صحتهم النفسية - توفير الاستشارات النفسية لكل عميل التواصل مع عوائل العملاء -تحليل المتغيرات في الأنماط السلوكية للعملاء	مهارات التعامل مع كبار السن قدرة عالية بفنون الاتصال مع كبار السن	بكالوريوس علم النفس
أخصائي اجتماعي	تقديم الدعم العاطفي - التواصل مع العائلات - تنظيم الأنشطة تقييم العملاء من النواحي الاجتماعية والاسرية توفير البيئة المناسبة لتعزيز التواصل بين العملاء وذوهم	مهارات التواصل والإصغاء مهارات التعامل مع كبار السن قدرة عالية بفنون الاتصال مع كبار السن	بكالوريوس في علم الاجتماع أو الخدمة الاجتماعية
موظف استقبال	استقبال الزوار - الرد على المكالمات - تنظيم مواعيد الزيارات الإجابة على استفسارات المستفيدين وارشادهم واستكمال الإجراءات	الالمام التام بجميع نظم والمنهجيات المتعلقة بالاستقبال وارضاء الضيوف	دبلوم في الاعمال الإدارية او التخصصات ذات العلاقة

ملحق (ب) استرشادي

لمتابعة المهام في مراكز كبار السن الأهلية:

يمكن تنظيمه بحيث يشمل معلومات حول المهام المطلوبة، الشخص المسؤول، الوقت المتوقع للتنفيذ، حالة المهمة، وأي ملاحظات إضافية. يمكن أن يكون الجدول على الشكل التالي:

التاريخ	المهمة	الشخص المسؤول	الوقت المتوقع	حالة المهمة	ملاحظات
٢٠٢٣-١١-٠١	قياس العلامات الحيوية	أحمد	٩:٠٠ صباحاً	مكتملة	تمت بدون ملاحظات
٢٠٢٣-١١-٠١	تحضير وجبة الغداء	فاطمة	١٢:٠٠ ظهراً	قيد التنفيذ	يحتاج أحد المقادير للإضافة
٢٠٢٣-٠١-١١	جلسة علاج طبيعي	خالد	٣:٠٠ مساءً	مؤجلة	بسبب غياب أحد المستفيدين
٢٠٢٣-١١-٠٢	تنظيف غرف المرضى	عائشة	١٠:٠٠ صباحاً	مكتملة	تمت بدون ملاحظات
٢٠٢٣-١١-٠٢	لقاء اجتماعي مع المستفيدين	سارة	٤:٠٠ مساءً	لم تبدأ بعد	
٢٠٢٣-١١-٠٢	استلام مستلزمات طبية	أحمد	١١:٠٠ صباحاً	مكتملة	تمت الاستلام بنجاح
٢٠٢٣-١١-٠٣	جلسة تثقيف غذائي	مريم	٥:٠٠ مساءً	مكتملة	تلقى المستفيدون المعلومات بفعالية

يساعد هذا الجدول على ضمان المتابعة الفعالة للمهام وتحديد أي تحديات أو تأخيرات بشكل فوري مما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة لكبار السن.

ملحق (ت) استرشادي

إدارة المخاطر في مراكز رعاية كبار السن الأهلية:

يجب توضيح تفاصيل كل خطر محتمل، تحليل تأثيره، وضع خطة للتعامل معه، ونحدد المسؤولين عن ذلك. يمكن تصميم الجدول على الشكل التالي:

الملاحظات	الشخص المسؤول	خطة التعامل	شدة التأثير	احتمالية الحدوث	وصف الخطر	الخطر المحتمل
مراجعة دورية للسلامة في الممرات	مسؤول الرعاية	تركيب دعائم في الممرات – توفير كراسي متحركة	عالي	مرتفع	احتمال سقوط كبار السن أثناء التنقل داخل المركز	السقوط والإصابات
تدريب الموظفين على إجراءات الوقاية	فريق التمريض	تعقيم دوري – التوعية بالنظافة الشخصية	عالي	متوسط	انتقال العدوى مثل الإنفلونزا بين المستفيدين والموظفين	العدوى بالأمراض
فحص شهري للمخزون	قسم التوريد	مراقبه المخزون بانتظام – شراء كميات كافية	عالي	منخفض	عدم توفر الأدوية اللازمة لبعض الحالات الحرجة	نقص الأدوية
صيانة دورية لأجهزة الإنذار	مدير المركز	تركيب أجهزة إنذار الحريق – تدريب على الإخلاء	شديد	منخفض	احتمال نشوب حريق بسبب أعطال في المعدات	الحرائق
تحليل شهري للحالة الغذائية	أخصائي التغذية	وضع خطة غذائية مناسبة – مراقبه جودة الطعام	متوسط	متوسط	عدم تلبية الاحتياجات الغذائية بشكل كامل	سوء التغذية
توثيق الحوادث ومتابعة الاحتياجات	المشرف على الأنشطة	توفير اشراف مستمر – تجنب الأنشطة الخطرة	منخفض	منخفض	إصابات طفيفة أثناء الأنشطة مثل الرياضة أو الرسم	الحوادث في الأنشطة الترفيهية

ملحق (ث) استرشادي

لتصنيف المخاطر المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية:

يجب توثيق وتقييم كل خطر بشكل منظم لضمان إدارة المخاطر بفعالية وتقليل احتماليه وقوع الحوادث في بيئة العمل، الجدول يجب أن يحتوي على تفاصيل تصنيف المخاطر، مدى خطورتها، الإجراءات الوقائية المطلوبة والأشخاص المسؤولين عن متابعة هذه المخاطر.

الشخص المسؤول	الإجراءات الوقائية	تقييم المخاطر	شدة التأثير	احتمالية الحدوث	وصف الخطر
مسؤول السلامة	ارتداء معدات الوقاية الشخصية - تخزين المواد بأمان	متوسط	عالي	متوسط	التعرض لمواد كيميائية قد تسبب في الجلد أو العيون
فريق النظافة	تنظيف الأرضيات بانتظام - وضع إشارات تحذيرية	عالي	متوسط	مرتفع	الانزلاق أو السقوط بسبب أرضية مبللة أو عوائق
مسؤول الأمن	تركيب أنظمة إنذار الحريق - تدريب على الإخلاء	متوسط	شديد	منخفض	احتمالية نشوب حريق بسبب أعطال كهربائية
الموارد البشرية	تقديم الدعم النفسي - توفير فترات استراحة كافية	منخفض	متوسط	متوسط	الضغط الناتج عن بيئة العمل المكثفة وتأثيره على الموظفين
مسؤول الصيانة	تدريب على استخدام الأجهزة بشكل آمن - صيانة دورية	منخفض	عالي	منخفض	الإصابات بسبب الاستخدام الخاطئ للأجهزة

- هذا الجدول يساهم في خلق بيئة عمل آمنة من خلال توثيق المخاطر تقييمها وتطبيق إجراءات الوقائية مما يعزز السلامة والصحة المهنية

ملحق (ج) استرشادي

لمتابعة الالتزام بمعايير الحوكمة والامتثال في مراكز رعاية كبار السن الأهلية:
يركز هذا الجدول على توثيق المعايير والإجراءات المتبعة وتحديد مدى الالتزام بها، والمسؤولين عن تطبيقها إضافة إلى توضيح أي خطوات تحسينية مطلوبة، الهدف من هذا الجدول هو ضمان الشفافية، وتحقيق معايير الجودة، والالتزام بالقوانين واللوائح.

الملاحظات	إجراءات التحسين	المسؤول عن المتابعة	درجة الالتزام	المتطلبات الأساسية	الوصف	المعيار
التأكد من رضا المستفيدين	تنظيم دورات تدريبية إضافية	مدير المركز	٩٠%	تدريب الموظفين على حقوق المستفيدين	ضمان حقوق كبار السن في الحصول على الرعاية الكريمة	حماية حقوق المستفيدين
مراجعة دورية لتطبيق السياسات	تحديث نظام الأمان بانتظام	مسؤول تكنولوجيا المعلومات	٩٥%	سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات	حماية معلومات المستفيدين الشخصية والطبية	الحفاظ على سرية المعلومات
إنشاء نظام إنذار وتنبيه دوري	زيادة عدد جولات التفتيش	مدير السلامة	٨٥%	صيانة دورية مراقبة النظافة والسلامة	الالتزام بلوائح الصحة ومعايير السلامة	الالتزام بقوانين الصحة والسلامة
إرسال تقارير للأطراف ذات العلاقة	تحسين عمليات المراجعة الداخلية	قسم المحاسبة	٩٢%	إعداد تقارير مالية دورية وإجراء عمليات تدقيق	الحفاظ على ممارسات مالية شفافة وواضحة	الشفافية المالية
مراجعة أداء العاملين وتحسينه	تحسين آليات التقييم المستمر	قسم الموارد البشرية	٨٨%	إعداد خطة سنوية للتقييمات وتحديد الأهداف	تقييم الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة	التقييم الدوري للأداء
تحليل الشكاوى وتحسين الإجراءات	تنظيم ورش عمل للموظفين	فريق الجودة	٩٠%	إعداد صندوق شكاوى وتحديد إجراءات سريعة للاستجابة	توفير آلية ميسرة لتلقي الشكاوى والمقترحات	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

■ هذا الجدول يعزز الالتزام بمعايير الحوكمة والامتثال ويضمن تقديم خدمات موثوقة وذات جودة عالية مما يساهم في توفير بيئة آمنة وفعالة لكبار السن.

ملحق (ح) استرشادي

لقياس مدى ملائمة تصميم المباني في مراكز كبار السن لجميع الحالات الصحية:
 ■ المهم توثيق المعايير المتعلقة بسهولة الوصول، السلامة، والراحة لكبار السن بمختلف احتياجاتهم الصحية يتضمن الجدول عناصر رئيسية مثل توافر المرافق المناسبة، تقييم الحالة الحالية والتحسينات المطلوبة

الملاحظات	المسؤول عن التنفيذ	التحسينات المطلوبة	درجة الملاءمة	الحالة الحالية	الوصف	المعيار / العنصر
توفير إضاءة كافية	قسم الصيانة	إضافة سلاسل آلية وتحسين المنحدرات	٩٠%	جيدة	يجب أن تكون المداخل والمخارج واسعة وسهلة الوصول	مدخل ومخرج المبنى
زيادة التنظيف والمتابعة المستمرة	قسم الهندسة	استخدام مواد مقاومة للانزلاق وتغطية الحواف	٧٥%	مقبولة	خالية من العوائق وأمنة للمشاة بدون خطر الانزلاق	تصميم الأرضيات
فحص دوري للمصاعد	إدارة المبنى	زيادة عدد المصاعد ووضع إشارات واضحة	٨٥%	جيدة	توفير مصاعد آمنة وكافية لتلبية احتياجات جميع النزلاء	المصاعد والسلالم
فحص مرافق الصيانة بانتظام	قسم الهندسة	تركيب قضبان مساعدة ومقاعد مريحة	٧٠%	مقبولة	تصميم يسهل على كبار السن الاستخدام بمفردهم	دورات المياه
تركيب أجهزة تنقية الهواء	قسم الهندسة	تحسين التهوية في بعض المناطق	٨٨%	جيدة	يجب أن تكون التهوية جيدة والإضاءة طبيعية ومريحة	التهوية والإضاءة الطبيعية
التأكد من تناسب ارتفاع الكراسي	إدارة المبنى	زيادة عدد الكراسي في الأماكن العامة	٩٥%	ممتازة	توفير مناطق استراحة مريحة ومجهزة بكراسي مناسبة	مناطق الاستراحة
التحقق من ملائمة الإشارات للأشخاص ضعاف النظر	إدارة المبنى	تركيب إشارات كبيرة وواضحة بالألوان	٦٠%	ضعيفة	وضوح الإشارات في جميع أنحاء المركز بلغة مفهومة	الإشارات الإرشادية
تحسين الظلال في فصل الصيف	قسم الصيانة	تخصيص مسارات إضافية للمشاة	٩٥%	ممتازة	توفير ساحات خارجية آمنة ومناسبة	الحوائط والمناطق الخارجية

ملحق (خ) استرشادي

لقياس جودة الهواء في مراكز كبار السن :

هذا الجدول يساعد في تحسين جودة الهواء في بيئة مراكز كبار السن ويعزز صحة وراحة المقيمين من خلال مراقبة جودة الهواء باستمرار والالتزام بمعايير السلامة الصحية.

ملاحظات	الشخص المسؤول	التاريخ والوقت	الإجراءات التصحيحية	التقييم	المستوى المقبول	القيمة المقاسة	العنصر	الموقع
	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ١٠:٠٠ صباحاً	لا حاجة لإجراء تصحيحي	جيد	٨٠٠ جزء في المليون	٧٠٠ جزء في المليون	ثاني أكسيد الكربون (CO2)	غرفة الاستراحة
	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ١١:٠٠ صباحاً	لا حاجة لإجراء تصحيحي	جيد	٥٠% - ٣٠%	٤٠%	الرطوبة	غرفة الطعام
	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ١٢:٠٠ ظهراً	لا حاجة لإجراء تصحيحي	جيد	٢٤- ٢٠ درجة مؤوئه	٢٣ درجة مئوية	درجة الحرارة	غرفة النوم
تكرار القياس بعد ساعة	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ١:٠٠ ظهراً	استخدام منقي الهواء	معتدل	١٢- ١٠ ميكروبات / متر مكعب	١٥ متر / مكعب	جسيمات عالقة (PM2.5)	الصالة العامة
	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ٢:٠٠ ظهراً	تحسين التهوية، فتح النوافذ	عالي	٨٠٠ جزء في المليون	٩٠٠ جزء من المليون	ثاني أكسيد الكربون (CO2)	الممرات
	فني صيانة	٢٠٢٤/١١/٩ ٢:٠٠ ظهراً	جهاز إزالة الرطوبة	مرتفع	٥٠% - ٣٠%	٥٥%	الرطوبة	غرفة العلاج

ملحق (د) استرشادي

لمحاربة الفساد المالي في مراكز كبار السن:
هذا الجدول يهدف إلى مراقبة العمليات المالية، التحقق من تطبيق الضوابط المالية، وتحديد المسؤوليات بوضوح، ويمكن أن يشمل عناصر مثل الالتزام بسياسات مكافحة الفساد، ومراجعته الإجراءات المالية، ووضع إجراءات تصحيحية.

الملاحظات	التاريخ	المسؤول عن التنفيذ	الإجراءات التصحيحية	درجة الامتثال	الحالة الحالية	الوصف	الإجراء / المعيار
مراجعة العقود سنوياً	٢٠٢٤/١١/٩	قسم الشؤون القانونية	توثيق عملية التفاوض في جميع العقود	٩٠%	جيدة	التأكد من أن جميع العقود تم التفاوض عليها بشفافية	مراجعة العقود
مراجعة نصف سنوية	٢٠٢٤/١١/٩	إدارة المشتريات	وضع ضوابط جديدة لمتابعة المشتريات	٨٠%	متوسطة	مراقبة جميع عمليات الشراء لضمان عدم وجود تضارب مصالح	مراقبة المشتريات
إرسال تقارير للأطراف ذات العلاقة	٢٠٢٤/١١/٩	قسم المحاسبة	تحسين وتحديث نظام الإفصاح المالي	٨٥%	جيدة	إعداد تقارير مالية واضحة ومنظمة عن الإيرادات والنفقات	الإفصاح المالي
تدقيق سنوي	٢٠٢٤/١١/٩	المدقق الداخلي	لا حاجة لإجراء تصحيحي	٩٥%	ممتازة	إجراء تدقيق خارجي منظم لضمان الشفافية المالية	تدقيق حسابات المركز
تكرار التدريب كل ٦ أشهر	٢٠٢٤/١١/٩	قسم الموارد البشرية	زيادة عدد ورش العمل التدريبية	٦٠%	ضعيفة	تنظيم ورش عمل للتوعية بمكافحة الفساد والتبليغ عنه	تدريب الموظفين على النزاهة
فحص دوري للتأكد من فعالية النظام	٢٠٢٤/١١/٩	إدارة الشؤون القانونية	تعزيز السرية وتسهيل وصول الموظفين للنظام	٩٠%	جيدة	إنشاء نظام لتلقي الشكاوى المالية بسرية	آلية استقبال الشكاوى

بهذا الجدول يتم تعزيز الضوابط المالية وتوفير بيئة تتسم بالنزاهة مما يحمي أصول المركز ويدعم أداءه المالي.

المراجع:

المراجع (١)

الدراسات الاستراتيجية لمبادرة ونمذجة وتجهيز واسناد خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لكبار السن (نموذج عمل الواحات النموذجية لكبار السن) (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) ٢٠٢١/١١/٧ م

المراجع (٢)

الدليل الاجرائي لمراكز كبار السن الأهلية (ملحق ٢) (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) ٢٠٢٠/٧/٩ م

المراجع (٣)

الضوابط التنظيمية لمراكز كبار السن الأهلية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) ٢٠٢٠/٧/٩ م

المراجع (٤)

معايير بيئة مراكز الطفولة المبكرة SASO 3055 ٢٠٢٣ م.

المراجع (٥)

لائحة شروط السلامة والحماية من الحرائق في مراكز المعلومات (المديرية العامة للدفاع المدني) بالمملكة العربية السعودية ٢٠٠١ م

المراجع (٦)

تطوير معايير رعاية كبار السن ٢٠٢٤/٩/٢٥ م (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)

المراجع (٧)

اشتراطات مباني الخدمات الاجتماعية الأهلية (وزارة البلديات والإسكان) ٢٠٢٣ م

المراجع (٨)

التغذية الصحية للمسنين (وزارة الصحة) ٢٠٢٠/١/١٣ م

المراجع (٩)

اشتراطات أنشطة الرعاية الطبية الصحية الأهلية ٢٠٢٢ م

المراجع (١٠)

الضوابط التنظيمية لتأمين الكسوة لمقيمي مراكز التأهيل الشامل ودور الرعاية ٢٠٢٠ م

المراجع (١١)

إدارة الجودة – رضا العملاء – إرشادات التعامل مع الشكاوى في المؤسسات ٢٠١٨ م ISO 10002

المراجع (١٢)

إدارة المخاطر – المبادئ التوجيهية ٢٠١٨ م ISO31000

المراجع (١٣)

المنتجات المساعدة -إرشادات ومتطلبات إمكانية الوصول لمسح احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة الحسية فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المساعدة ٢٠٢٤ م ISO6273

المرجع (١٤)

المجتمعات المتقدمة في السن – إطار عمل للمجتمعات التي تشمل مرضى الخرف ٢٠٢٢ م ISO2552

المرجع (١٥)

أنظمة إدارة الجودة (مرجع المواصفة) ISO 9001 سنه الإصدار ٢٠١٥ م والاعتماد ٢٠١٦ م

المرجع (١٦)

متطلبات جودة استقبال المستفيدين في مراكز الخدمة ٢٠٢٢ م SASO 3012

المرجع (١٧)

لجنة اعتماد منشآت إعادة التأهيل (CARF) Commission on Accreditation of
Rehabilitation Facilities

المرجع (١٨)

ملف الفحص الشامل لكبار السن الصادر عن وزارة الصحة ٢٠٢١

المرجع (١٩)

سياسات مكافحة العدوى في الدور الاجتماعية ٢٠٢٥ م – وزارة الموارد البشرية – إدارة سلامة
المستفيدين

المرجع (٢٠)

حوكمة الإجراءات النظامية للإصابات والوفيات في الدور الاجتماعية – وزارة الموارد البشرية ١٤٤٤ هـ

قام بإعداد هذه المواصفة كل من:

أ/ ابتسام بنت عبد الله الحميري / مدير الإدارة العامة لرعاية كبار السن / رئيس مواصفة جودة بيئة مراكز
كبار السن الأهلية

أ/ هدى بنت عبد العزيز النعيم / مجلس شؤون الأسرة / خبير وعضو لجنة كبار السن / نائب رئيس مواصفة
جودة بيئة مراكز كبار السن الأهلية

أ / فاطمة بنت فهد المساعد / مدير إدارة برامج وتطوير سياسات كبار السن

أ/ ايمان بنت عبد الله الشعلان / مدير إدارة معايير وتخطيط جودة الخدمات والبرامج

أ/ ريم بنت محمد الحيدر / مدير الإدارة العامة للجودة

د/ عايشة بنت إبراهيم الصغير / رئيس مجلس إدارة الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

أ/ نورة بنت حسن الشثري / كاتبة المحتوى / الإدارة العامة لرعاية كبار السن