



معايير الاعتماد

برامج إعادة التأهيل الداخليّة
لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان

معايير الاعتماد

برامج إعادة التأهيل الداخليّة لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان

وُضع هذا التقرير بتنسيق من البرنامج الوطني للصحة النفسيّة في وزارة الصحة العامة، بدعم من الجمعية الفرنكوفونيّة للأمراض النفسية، وبتمويل مدنت، مجموعة بومبيدو لشبكة التعاون المتوسطي في مجال المخدرات داخل مجلس اوروبا.

النسختان الإنجليزيّة والعربيّة متوفرتان على الرابط التالي: <http://moph.gov.lb>

الاقتباس المقترح: وزارة الصحة العامة ٢٠١٩. معايير الاعتماد - برامج إعادة التأهيل الداخليّة لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان ٢٠١٩. بيروت، لبنان.

تهدف معايير الاعتماد هذه إلى تحسين جودة الرعاية وضمان حماية حقوق الإنسان للأشخاص في منشآت إعادة التأهيل الداخليّة لاستخدام الموادّ المسبّبة للإدمان في لبنان. وقد تمّ تطويرها بنجاح عبر تعاون وثيق مع وزارة الشؤون الاجتماعيّة في إطار "الإستراتيجية المشتركة بين الوزارات لمكافحة المخدرات والإدمان في لبنان ٢٠١٦-٢٠٢١".

ويقود البرنامج الوطني للصحة النفسيّة في وزارة الصحة العامة تنسيق هذه الجهود تماشياً مع الهدف الإستراتيجي ٢.٣.٢ الذي يقضي "بتطوير معايير اعتماد للبرامج التي توفّر علاجاً لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان وإعادة التأهيل مع مراعاة الاحتياجات الخاصة للمجموعات المعرّضة" وهو من أهداف "الإستراتيجية المشتركة بين الوزارات لمكافحة المخدرات والإدمان في لبنان ٢٠١٦-٢٠٢١" وذلك بتمويل من مجموعة بومبيدو التابعة للاتحاد الأوروبي وبدعم من الجمعية الفرنكوفونية للأمراض النفسيّة.

وقد صُمّمت هذه المعايير لتزويد المؤسسات بأسس الجودة وبدليل يسمح بتحقيق التميّز في علاج الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان. ويمكن العمل بهذه المعايير في برامج العلاج الداخليّ الحكوميّة والخاصة ولا بدّ من أن تطبّق على يد فرق متعدّدة التخصصات.

ولوضع هذه المعايير تمّ اللجوء إلى الأدبيّات المتخصصة في هذا المجال من كندا والولايات المتحدة وإلى المعايير الدوليّة لمكتب الأمم المتحدة المعنيّ بالمخدرات والجريمة ومنظمة الصحة العالميّة المتعلّقة بعلاج اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان. وبعد أن وُضعت هذه المعايير خضعت لعملية مراجعة من قبل جهات محلّية فاعلة وخبراء دوليّين في هذا المجال.

تُشكّل معايير اعتماد برامج إعادة التأهيل الداخليّة لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان علامةً فارقةً في استجابة قطاعي الصحة والرعاية الاجتماعيّة لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان في لبنان، ممّا يضمن وجود برامج علاجية تركز على المشاركين وتضمن احترام حقوق الإنسان. لذلك أوّد أن أثني على عمل كافة الفرقاء الذين دعموا تطوير هذه المعايير وأدعو لإدماجها في الممارسات العلاجيّة الحاليّة.

الدكتور وليد عمار

مدير عام وزارة الصحة العامة

شكر وتقدير^١

التطوير الفني

البرنامج الوطني للصحة النفسية - وزارة الصحة العامة
ربيع الشماعي وغادة أبو مراد

التسيق

البرنامج الوطني للصحة النفسية - وزارة الصحة العامة
راشيل بطيش

المراجعة الفنية^٢

وزارة الصحة العامة

ريتا فريجة (دائرة اعتماد وتقييم المستشفيات)
زينب عباس وماري تيريز مطر (دائرة المخدرات)
بدروس كازازيان (البرنامج الوطني للصحة النفسية)

وزارة الشؤون الاجتماعية

خديجة إبراهيم (وحدة الرعاية الاجتماعية المتخصصة)
أميرة نصر الدين (البرنامج الوطني للتوعية)

وكالات الأمم المتحدة

أيسار راضي وإدوينا زغبى (منظمة الصحة العالمية - مكتب لبنان)

المركز الأوروبي لمراقبة المخدرات والإدمان

ماريكا فيري (وحدة الصحة العامة)

المنظمات غير الحكومية

ثرثيا فريم ، رافي كايبيكيان (علية النور)

ريما بدران ، بتول نور الدين (الهيئة الصحية الإسلامية)

ريتا مكرزل (جمعية لمسا للخدمات الطبية للإدمان)

إيلي أعرج (شبكة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للحد من مخاطر استخدام المخدرات - مينارة)

غارو مارغوسيان (لا للمخدرات)

الأب مروان غانم ، صميلاب معلوف زعتر (نسروتو)

ميراي خوري ، إيلي وهبي (تجمع أم النور)

رمزي حداد (سكون)

ناديا بدران (جمعية العناية الصحية)

^١ ذكرت كافة الأسماء مع حفظ الألقاب.

^٢ وردت الأسماء بالترتيب الأبجدي لأسماء المنظمات ثم لشهرة الأشخاص داخل كل منظمة.

٨	بناء برنامج إعادة تأهيل داخلي فعال لاستخدام المواد المسببة للإدمان
٨	المعيار ١ تطوير البرنامج
٩	المعيار ٢ إدارة البرنامج
١٠	الحفاظ على الأمان في برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان
١٠	المعيار ٣ السلامة
١٢	المعيار ٤ إدارة الأدوية وصرفها
١٤	تعزيز العمل المشترك بين الأشخاص المناسبين لتقديم الرعاية
١٤	المعيار ٥ فريق متعدد التخصصات
١٥	المعيار ٦ برنامج يركز على المشاركين
١٦	المعيار ٧ تدريب الموظفين
١٨	المعيار ٨ بيئة عمل إيجابية
١٩	توفير وتنسيق برنامج إعادة التأهيل الداخلي لمستخدمي المواد المسببة للإدمان
١٩	المعيار ٩ المقابلة والتقييم
٢١	المعيار ١٠ اتخاذ القرارات المستنيرة
٢٢	المعيار ١١ الدعم المجتمعي
٢٣	المعيار ١٢ الاستقرار في الإقامة
٢٤	المعيار ١٣ علاج الأمراض المصاحبة
٢٥	المعيار ١٤ التخطيط لعلاج استخدام المواد المسببة للإدمان
٢٧	المعيار ١٥ التخطيط لإعادة الانخراط في المجتمع
٢٨	المعيار ١٦ الرعاية والدعم بعد الخروج من البرنامج
٢٩	الحفاظ على نظام معلومات صحيّة فعال وسهل النفاذ
٢٩	المعيار ١٧ سجلات المشاركين في البرنامج
٣١	المعيار ١٨ نظام المعلومات الصحيّة
٣٢	مراقبة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية
٣٢	المعيار ١٩ الممارسة القائمة على الأدلة
٣٣	المعيار ٢٠ الرصد والتقييم

يرتبط كل مقياس للجودة بأحد عناصر الجودة السبعة التالية:

سهولة الوصول

من خلال ضمان توفر الخدمات والقدرة على تحمل تكاليفها ومقبوليتها، مع مراعاة تنوع الأشخاص ومن دون أي تمييز على أساس الجنسية أو الثقافة أو الدين أو الآراء السياسية أو السن أو الجنس أو الإعاقة.

الملاءمة

الملاءمة لاحتياجات وتوقعات الأشخاص المصابين باضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان ومزودي الخدمات على حد سواء، باستخدام أحدث الوسائل وأكثرها فعالية.

استمرارية الرعاية

استمرارية رعاية الأشخاص على مختلف مستويات الرعاية - الوقاية والحد من الضرر وعلاج استخدام المواد المسببة للإدمان وإعادة التأهيل وإعادة الدمج الاجتماعي وذلك لكافة مقدمي الرعاية الصحية.

الفعالية

أي ضمان توفير الخدمة المناسبة للشخص المناسب بالطريقة المناسبة وفي الوقت المناسب.

الكفاءة

أي تعزيز استخدام المهارات والموارد المتاحة بشكل أمثل.

السلامة

أي حماية وإدارة المخاطر الذي يواجهها الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان والمجتمع ومزودي الخدمات.

التحسين المستمر للأداء

مقارنة بالمعايير الحالية المعمول بها وبالمعايير الرائدة في مجال الرعاية الصحية.

توفر خدمات العلاج الداخلية لاستخدام المواد المسببة للإدمان الفحص والتقييم للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان كما تؤمن لهم التوجيه والعلاج الداخلي وإعادة التأهيل والمتابعة والدعم وإعادة الدمج الاجتماعي. والجدير بالذكر أن عبارة "المشاركون" تشير في هذه الوثيقة إلى الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان والذين يستعينون بخدمات العلاج الداخلية.

صُممت معايير برنامج العلاج الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان في لبنان لتزويد المؤسسات بأسس الجودة وبديل لتحقيق التميز. وسيتم لاحقاً تطوير وثيقتين أخرتين تضمنان إلى الوثيقة هذه، تركز أولهما على المعايير الخاصة بالقاصرين والثانية على المعايير الخاصة بإعادة الدمج الاجتماعي.

ويمكن العمل بهذه المعايير في برامج العلاج الداخلي العامة والخاصة، ولا بد من أن تُطبق على يد فريق متعدد التخصصات. وقد وُضعت هذه المعايير وفقاً للمحاور التالية:

- بناء برنامج علاج داخلي فعال لاستخدام المواد المسببة للإدمان
- الحفاظ على الأمان في برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان
- تعزيز العمل المشترك بين الأشخاص المناسبين لتقديم الرعاية
- تقديم وتنسيق برامج العلاج الداخلية
- الحفاظ على أنظمة معلومات متعلقة بالصحة فعالة وسهلة الوصول
- مراقبة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية

إقراراً بأن المنظمات العاملة في هذا المجال قد تكون في مستويات مختلفة على طول طيف الامتياز، تم تصنيف معايير العلاج الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان وفقاً لمقاييس الجودة التي تتضمن ثلاثة مستويات:

المستوى الأساسي

يتطرق إلى البنى الأساسية والعمليات المرتبطة بالعناصر الرئيسية في مجال السلامة وتعزيز الجودة في تقديم خدمة العلاج الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان.

المستوى المتقدم

يبني على العناصر الرئيسية في مجال الجودة والسلامة، ويشدد على العناصر الأساسية للرعاية التي تركز على المشاركين وعلى الاتساق في تقديم الخدمات من خلال اتباع عمليات موحدة بالمعايير.

المستوى المتميز

يظهر التزاماً بالتميز وقيادة في مجال العلاج الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان من حيث الجودة والسلامة.

بناء برنامج إعادة تأهيل داخليّ فعّال لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان

المعيار ١ | تطوير البرنامج

يتمّ تطوير البرنامج بهدف تلبية احتياجات إعادة التأهيل للمشاركين. ولا بدّ من اعتبار الوصول الجسدي للأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من "ملاءمة" البرنامج.

الدافع

ضمان ملاءمة البرنامج الحاليّ للاحتياجات الحيويّة النفسية والاجتماعيّة والروحيّة للمشاركين.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسيّ	الكفاءة	١.١ للبرنامج رسالة ورؤية مكتوبتان.
أساسيّ	الملاءمة	١.٢ يجمع البرنامج معلومات حول احتياجات إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان من المشاركين في البرنامج ومن المجتمع.
أساسيّ	الملاءمة	١.٣ يقوم البرنامج بتحليل واستخدام المعلومات التي يجمعها للتخطيط وتصميم الخدمات.
أساسيّ	الملاءمة	١.٤ يتضمّن البرنامج خطةً استراتيجيةً تستند إلى احتياجات المجتمع التي تمّ رصدها.
أساسيّ	الفعاليّة	١.٥ تشمل الخطة الإستراتيجية للبرنامج أهداف وغايات طويلة الأجل قابلة للقياس.
أساسيّ	الفعاليّة	١.٦ يقوم البرنامج بتطوير خطط تشغيليّة سنوية لتوجيه العمليات اليومية.
أساسيّ	الملاءمة	١.٧ للبرنامج لجنة توجيهيّة مؤلفة من أعضاء من المجتمع الأوسع يقدمون ملاحظاتهم حول الخدمات (البلديّة، الجامعة، الفنّين، أسرة الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان، الأشخاص الذين تعافوا من اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان).
أساسيّ	الملاءمة	١.٨ يأخذ البرنامج برأي المشاركين فيه والمجتمع واللجنة التوجيهيّة عند وضع الخطط التشغيليّة الخاصة به.
أساسيّ	الملاءمة	١.٩ للبرنامج سياسات، اختصاصات، وقواعد سلوكيّة مدوّنة للموظفين واللجنة التوجيهية ومشاركة المجتمع.
أساسيّ	سهولة الوصول	١.١٠ ينبغي أن يكون الوصول إلى خدمات البرنامج سهلاً من حيث الموقع وساعات العمل والنقل والسلامة.
أساسيّ	الملاءمة	١.١١ على البرنامج أن يتّبع إطاراً نظرياً قوياً ومعايير قائمة على الأدلّة.

المعيار ٢ | إدارة البرنامج

إنَّ مدير المنشأة / البرنامج مسؤول بالتشاور مع اللجنة التوجيهية والموظفين والمشاركين، عن تخطيط وتنظيم وتوجيه العمليات اليومية لبرنامج منشأة إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسببة للإدمان. إنَّ مدير المنشأة مسؤول مباشرةً عن كافة الشؤون المتعلقة بصيانة وتشغيل وإدارة المنشأة ويرفع التقارير حول تنفيذ الخطة السنوية إلى اللجنة التوجيهية.

الدافع

ضمان تنبّه ومتابعة الهيئة الإدارية بشكل مستمر لاحتياجات البرنامج والمنشأة لضمان الجودة.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الفعالية	٢.١ إنَّ مدير البرنامج موجود على الأرض لعدد كافٍ من الساعات يسمح له بالاهتمام بشكل مناسب بإدارة المنشأة وبرنامج إعادة التأهيل.
أساسي	السلامة	٢.٢ يضمن مدير البرنامج مراعاة المنشأة والبرنامج لقضايا حماية وتعزيز صحة وسلامة ورفاهية المشاركين.
أساسي	الفعالية	٢.٣ يحافظ مدير البرنامج على طاقم عمل كافٍ من حيث العدد، ومؤهل ومتعدّد الاختصاصات وذات خبرة، بما في ذلك الطاقم الإداري، وفقاً لاحتياجات البرنامج المستندة إلى الأدلة، ممّا يسمح بإتمام العمل بطريقة آمنة وفعالة بالنسبة إلى كافة المشاركين.
أساسي	الفعالية	٢.٤ يقوم مدير البرنامج بتفويض بديل عنه، يكون مسؤولاً أمام إدارة البرنامج في حال غيابه.
أساسي	السلامة	٢.٥ يضمن مدير البرنامج تطوير إجراءات تتطلّب الإبلاغ عن أيّ دليل على سوء معاملة أو إهمال أو إستغلال يتعرّض له أي شخص يتلقى الخدمة في المنشأة.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢.٦ يضمن مدير البرنامج وجود آلية فعّالة لتقديم الشكاوى والإبلاغ عن أيّ إساءة محتملة أو إهمال أو استغلال أو انتهاك لحقوق الإنسان والتحقيق في هذه الشكاوى واتخاذ الخطوات اللازمة لحماية المشاركين في البرنامج.
أساسي	الفعالية	٢.٧ يتمتع موظفو البرنامج ومقدّمو الخدمات بالقدرة على الوصول إلى مدير البرنامج بين الاجتماعات لمسائل تتعلق باتخاذ القرارات.
أساسي	الفعالية	٢.٨ للبرنامج مخطط إداري يوضّح مختلف المسؤوليات والسلطات.
أساسي	الفعالية	٢.٩ يخضع البرنامج لمساءلة مالية أمام ممّوله من خلال تقديم تقارير مالية سنوية.
أساسي	الفعالية	٢.١٠ يقوم البرنامج بتوزيع تقرير سنوي على جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
متقدّم	التحسين المستمر للأداء	٢.١١ يقوم مدير البرنامج بمراقبة وتقييم وتعديل ممارسات الإدارة لتحسين الأداء المالي.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢.١٢ يقوم البرنامج بتقييم ممارساته الإدارية بشكل سنوي.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢.١٣ يقوم البرنامج بتحسين عملياته الإدارية بناءً على نتائج التقييم.
أساسي	الفعالية	٢.١٤ يُنفذ البرنامج استراتيجيات للتوظيف وللحفاظ على الموظفين بهدف اجتذاب طاقم عمل يتوافق مع حاجات المشاركين.

الحفاظ على الأمان في برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان

المعيار ٣ | السلامة

يلتزم البرنامج بتوفير بيئة آمنة وداعمة. وللبرنامج سياسات وإجراءات معمول بها تهدف إلى حماية المشاركين من المضايقات ومن العنف سواء صدر ذلك عن طاقم العمل أو عن مشاركين آخرين.

الدافع

ضمان سلامة واحترام كافة المشاركين في البرنامج.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الملاءمة	٣.١ يضمن البرنامج أن يحترم طاقم العمل حقوق الإنسان لكل متلقٍ للخدمة، كما ويضمن أن يعامل كل مشارك في البرنامج الموظفون وأقرانه باحترام.
أساسي	السلامة	٣.٢ يقوم موظفو البرنامج ببذل قصارى جهدهم لضمان سلامة كل شخص متلقٍ للخدمة.
أساسي	السلامة	٣.٣ يضع البرنامج سياسات وإجراءات وينفذها لتقييم قدرة الشخص العقلية والجسدية والنفسية ولحمايته من أي إصابة.
أساسي	السلامة	٣.٤ للبرنامج سياسات وإجراءات مطبقة توضح الإجراءات المتبعة في حالات الطوارئ الشخصية أو المتعلقة بالمكان.
أساسي	السلامة	٣.٥ يضمن البرنامج حسن سير الأمور المنزلية (النظافة والصحة) والصيانة بما في ذلك خطط مكافحة الآفات والحرائق / الهروب اللازمة لحماية صحة الأشخاص وسلامتهم.
أساسي	السلامة	٣.٦ يخلق البرنامج بيئة تضمن حماية المشاركين والموظفين ويحافظ على هذه البيئة ويبقيها خالية من العوامل التي قد تشكل خطراً محتملاً على صحة الأشخاص وسلامتهم.
أساسي	السلامة	٣.٧ يضمن البرنامج أمان وملاءمة كافة مسارات الرعاية والعلاج.
متقدم	الملاءمة	٣.٨ يضمن البرنامج أن كافة المعدات والأثاث آمنة وصيانتها لكي تبقى في حالة جيدة.
أساسي	الملاءمة	٣.٩ يُعدّ البرنامج مسؤولاً عن تزويد كل شخص بالأسرة النظيفة والشراشف ومناطق الاستحمام الملائمة وغيرها من الاحتياجات الضرورية للرعاية والعلاج. وعلى كل هذه الأغراض أن تكون في حالة جيدة.
أساسي	السلامة	٣.١٠ يضمن البرنامج توفير المياه النظيفة للاستحمام وغسل اليدين بدرجات حرارة آمنة ومريحة لحماية الأشخاص من الحروق والإصابات الممكنة.

أساسي 	الملاءمة 	٣.١١ يقوم البرنامج بوضع وتنفيذ سياسات وإجراءات، سواء عن طريق أدوات السباكة أو عبر مراقبة الموظفين مباشرةً، للحفاظ على درجات معينة لحرارة المياه بشكل يضمن سلامة الأشخاص وراحتهم ويأخذ بالحسبان تفضيلاتهم.
أساسي 	السلامة 	٣.١٢ يقوم البرنامج بوضع وتنفيذ سياسات وإجراءات لضمان التعامل مع المواد الخطرة / السامة وتخزينها بشكل مناسب يمنع ابتلاع أو استنشاق أو استهلاك المواد الخطرة / السامة من قبل أي شخص.
أساسي 	الفعالية 	٣.١٣ يضمن البرنامج أن يكون الطعام ذات نوعية جيدة، وأن يتم إعداده بطريقة آمنة وصحية، وأن يتم تقديمه بكميات ووتيرة كافية تلبي الاحتياجات الغذائية اليومية لكل شخص.
متقدم 	الفعالية 	٣.١٤ يضمن البرنامج أن يحصل كل من لديه حالة خاصة على خدمات مصممة خصيصاً له لتلبية احتياجاته الفريدة (مثلاً أن يحظى الأشخاص على وجبات خاصة عندما يكون ذلك وفقاً لوصفة أخصائي رعاية صحية مرخص له).
متقدم 	السلامة 	٣.١٥ في الحالات التي يشارك فيها الأشخاص في تحضير الوجبات الغذائية في المنشأة، يضمن البرنامج تدريب كل شخص على معايير سلامة الغذاء والتغذية.
متميز 	الملاءمة 	٣.١٦ عندما يكون في المنشأة خدمة تحضير الوجبات لا بد من وجود أخصائي تغذية يتمتع بالمهارات المطلوبة.

المعيار ٤ | إدارة الأدوية وصرفها

تحتوي المنشأة / البرنامج على صيدلية يديرها صيدلي معتمد يخزن ويدير ويصرف الأدوية ويشرف على سائر العمليات. يقوم البرنامج بوصف وصرف الأدوية بشكل آمن.

الدافع

التأكد من أن مخزون الأدوية في المنشأة يتضمن عدد وأنواع الأدوية المختلفة المستخدمة في البرنامج، وأنه يتم تخزين وصرف هذه الأدوية بشكل صحيح باستخدام نظام تعقب سليم .

ضمان سهولة الوصول إلى معلومات حول الأدوية، وترتيب الأدوية بشكل واضح، وتحضير وصرف ومراقبة الأعراض الجانبية بشكل آمن .

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	السلامة	٤.١ تحصر المنشأة / البرنامج الوصول إلى الأدوية بالموظفين المصرح لهم فقط .
أساسي	السلامة	٤.٢ تحدّ المنشأة / البرنامج من الوصول إلى الأدوية عن طريق وضعها بعيداً عن أمكنة الخدمة وتخزينها في خزانة أو درج أو خزانة مغلقة .
أساسي	السلامة	٤.٣ مناطق تخزين الدواء نظيفة ومنظمة .
أساسي	السلامة	٤.٤ تقوم المنشأة / البرنامج بحصر الوصول إلى الوصفات الطبية بالموظفين المصرح لهم فقط .
أساسي	السلامة	٤.٥ تحتفظ المنشأة / البرنامج بقائمة محدّثة للأدوية المتوفّرة والتي تمّ صرفها .
أساسي	السلامة	٤.٦ ملصقات الأدوية الخاصة بالمنشأة / البرنامج معروفة وتستخدم اختصارات واضحة، وتحتوي فقط على المعلومات الأساسية .
أساسي	السلامة	٤.٧ تحدد المنشأة / البرنامج وتضع قوائم وعلامات واضحة على الأدوية عالية الخطورة / والتي تتطلب مستوى عالٍ من التنبيه .
أساسي	الفعالية	٤.٨ تحتوي المنشأة / البرنامج على قائمة محدّثة للأدوية بما في ذلك قائمة الأدوية الأساسية لوزارة الصحة العامة والأدوية التي يغطيها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (NSSF) .
أساسي	السلامة	٤.٩ تلتزم المنشأة / البرنامج بمواعيد انتهاء الصلاحية المذكورة على الأدوية وتتبع طريقة لمراقبتها .
أساسي	السلامة	٤.١٠ تتخلّص المنشأة / البرنامج على الفور من الأدوية التي فات تاريخ صلاحيتها (بحسب إرشادات تخزين السلع الصحية ^٣) .
أساسي	السلامة	٤.١١ يحصر البرنامج صرف الدواء بالموظفين المرخص لهم .
أساسي	الملاءمة	٤.١٢ يتمتع موظفو البرنامج بإمكانية الوصول إلى المعلومات والأدوات الخاصة بالأدوية .
أساسي	الفعالية	٤.١٣ يتمتع موظفو المنشأة بإمكانية الوصول إلى البروتوكولات والإرشادات والتوصيات الحالية حول جرعات الأدوية كما لهم وصول إلى القوائم المرجعية للأدوية .

^٣ <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21549en/s21549en.pdf>

أساسي	السلامة	٤.١٤ يقوم موظفو المنشأة بكتابة الوصفات الطبية بشكل واضح.
أساسي	السلامة	٤.١٥ تحدّد صيدليّة المنشأة معايير طلبات الدواء المقبولة.
أساسي	السلامة	٤.١٦ تقوم صيدليّة المنشأة بمراجعة الوصفات الطبية أو طلبات الأدوية للتأكد من صحتها وملاءمتها.
أساسي	السلامة	٤.١٧ يجري صيدليّ المنشأة مراجعات دورية (مراجعات الملاءمة، التوفيق بين الأدوية) للأدوية التي يتناولها المشاركون الذين يعانون من أمراض مزمنة أو أمراض مصاحبة متعدّدة، لتقييم مدى ملاءمة الأدوية (بالنوع والكميّة)، بما في ذلك توافقها مع إرشادات الدواء.
أساسي	السلامة	٤.١٨ تقوم صيدليّة المنشأة بالاتصال بالأخصائيّ الطبيّ الذي قام بوصف دواء ما عندما تكون طلبات أو وصفات الدواء غير مكتملة أو غير مقروءة أو غير واضحة.
أساسي	السلامة	٤.١٩ تضع المنشأة سياسات وإجراءات لضمان تحضير الأدوية بأمان.
أساسي	السلامة	٤.٢٠ تحتفظ صيدليّة المنشأة بسجّلات دقيقة وحديثة لجميع الأدوية المحضّرة في الصيدليّة.
أساسي	السلامة	٤.٢١ تقوم صيدليّة المنشأة بوضع سياسات وإجراءات لضمان صرف الأدوية بأمان.
أساسي	السلامة	٤.٢٢ تطوّر المنشأة وتتّبع عمليّة محدّدة تسمح بتسجيل الآثار الجانبية المعروفة والمُثبتة سريريّاً للأدوية، وذلك لكلّ مشارك، ويتمّ تسجيل ذلك في ملف المشارك الدوائي.

تعزيز العمل المشترك بين الأشخاص المناسبين لتقديم الرعاية

المعيار ٥ | فريق متعدّد التخصصات

يستخدم البرنامج مقارنةً تعتمد تعدّد التخصصات في فريق العمل مع مراعاة نموذج الرعاية البيولوجية النفسية الاجتماعية لخدمات إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسببة للإدمان ومع الالتزام بإجراءات الترخيص الوطنية المتبعة من قبل النقابات ووزارة الصحة في ما يخصّ مختلف المهن.

الدافع

ضمان اتباع مقارنة قائمة على تعدّد التخصصات في فريق العمل في مختلف مراحل البرنامج، ممّا يسمح لكلّ عضو في الفريق بالعمل في اختصاصه على أوسع نطاق ممكن والتمتع بالاستقلالية المهنية، كما ويعزّز فاعليّة وتنسيق الخدمات والتواصل بدقّة في الوقت المناسب، ويسمح بتقييم وظائف الفريق في مجال الخدمات والعمليات والنتائج المقدّمة.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الكفاءة	٥.١ يقدم البرنامج خدمات إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسببة للإدمان باستخدام مقارنة متعدّدة التخصصات.
أساسي	الكفاءة	٥.٢ يعمل أعضاء الفريق معاً وفقاً لتخصصهم وكفاءاتهم لتطوير الأهداف.
متقدّم	الكفاءة	٥.٣ يتّبع البرنامج عمليّات وإجراءات معيارية في مجال تسليم العمل بين الموظفين لتعزيز العمل الجماعي وتقليل الازدواجية.
أساسي	الكفاءة	٥.٤ يتواصل أعضاء الفريق بين بعضهم بانتظام لتنسيق الخدمات والأدوار والمسؤوليات.
أساسي	الكفاءة	٥.٥ يجتمع أعضاء الفريق أسبوعياً لمناقشة إدارة حالات المشاركين في البرنامج.
أساسي	الكفاءة	٥.٦ يعمل موظفو البرنامج كلّ في اختصاصه على أوسع نطاق ممكن ويتمتعون باستقلالية مهنية عند تقديم خدمات إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسببة للإدمان.
أساسي	الكفاءة	٥.٧ يوفّر البرنامج التعليم والتدريب على كفاءة العمل معاً بين مختلف التخصصات.
أساسي	الكفاءة	٥.٨ يقوم الفريق بانتظام بعملية تقييم لأدائه كفريق كما يقوم بتحديد المجالات التي تستلزم التحسين.

المعيار ٦ | برنامج يركز على المشاركين

ترتكز المنشأة على المشاركين.

الدافع

تطوير علاقة مفتوحة وشفافة ومحترمة مع الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان وعائلاتهم، والحفاظ على هذه العلاقة.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الملاءمة	٦.١ يقوم البرنامج بإعلام المشاركين والموظفين بحقوقهم ومسؤولياتهم والقواعد الأخلاقية المتبعة.
أساسي	الملاءمة	٦.٢ يقدم البرنامج الخدمات تماشياً مع القواعد الأخلاقية المتبعة.
أساسي	الملاءمة	٦.٣ للبرنامج سياسات وإجراءات معمول بها لإدارة أي تضارب في المصالح.
أساسي	الفعالية	٦.٤ يخضع البرنامج لمتطلبات السرية المهنية والتشريعية ذات الصلة.
أساسي	الفعالية	٦.٥ يؤمن مكان العمل في البرنامج الراحة والخصوصية والسرية للمشاركين في البرنامج.
أساسي	الملاءمة	٦.٦ يقوم البرنامج بجمع واستخدام المداخلات التي تم جمعها من المشاركين في البرنامج وأسره حول البيئة الجسدية للبرنامج.
أساسي	الملاءمة	٦.٧ يُظهر موظفو المنشأة / البرنامج وعياً وتفهماً لمسائل التنوع بين الأشخاص بما في ذلك التنوع المبني على الجنسية أو الثقافة أو الدين أو الآراء السياسية أو العمر أو الجنس أو الإعاقة.
أساسي	الفعالية	٦.٨ يقوم البرنامج بإعلام المشاركين في البرنامج وأصحاب المصلحة بكيفية تقديم الشكاوى بما في ذلك تقديم الشكاوى من دون ذكر الاسم.
أساسي	الفعالية	٦.٩ للبرنامج أنظمة معمول بها لمعالجة الشكاوى الشفهية المشاركين وأصحاب المصلحة من دون أن يترتب عن ذلك أي آثار سلبية على المشاركين.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٦.١٠ يقوم البرنامج بالتحقيق في الشكاوى من المشاركين وأصحاب المصلحة على الفور ويبلغهم بالنتائج بعد ذلك.

المعيار ٧ | تدريب الموظفين

يتمتع الموظفون والمتطوعون ومقدمو الخدمات في برنامج إعادة التأهيل بالتعليم والتدريب والتأهيل والكفاءة.

الدافع

ضمان تقديم جميع خدمات الدعم والتدخلات في البرنامج من قبل موظفين يتمتعون بالمؤهلات والتراخيص المناسبة، بما يتضمن تحديد ملفّات تعريف الوظائف مع تفادي الازدواجية، والتحقّق من مؤهلات الموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات، وتوفير دورة توجيه للموظفين الجدد، وتنظيم ورش عمل تدريبية ذات صلة وجلسات تطوير مهني، وتقييمات أداء، وغيرها من الدورات الهادفة إلى تحسين الأداء.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الفعالية	٧.١ يحتفظ البرنامج بملف شخصي محدث وشامل لكل موظف ومتطوع.
أساسي	الفعالية	٧.٢ في البرنامج توصيفات وظيفية تحدد مستوى التعليم والمؤهلات والمهارات والكفاءات المطلوبة من كل موظف ومتطوع ومزوّد خدمات.
أساسي	الفعالية	٧.٣ يقوم البرنامج بتحديث التوصيفات الوظيفية بانتظام ويحفظ قائمة بجميع الموظفين والمتطوعين ومزوّد الخدمات تتضمن تسمياتهم وارقاتهم وعناوينهم.
أساسي	السلامة	٧.٤ يضمن البرنامج أن يتمتع كل عضو ومتطوع ومقدم للخدمة في فريق العمل بالشهادات والتسجيل والترخيص وبيانات الاعتماد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية، وأن يعمل في نطاق الدور المؤهل له.
أساسي	الفعالية	٧.٥ يحتفظ البرنامج بأدلة على حصول الموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات على التراخيص والشهادات والتسجيل وبيانات الاعتماد المناسبة.
أساسي	الفعالية	٧.٦ يقوم البرنامج بإعطاء التوجيه للموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات الجدد حول أدوارهم ومسؤولياتهم.
أساسي	الفعالية	٧.٧ يقوم البرنامج بانتظام بتثقيف وتدريب وتوفير الدعم والإشراف المناسبين لكل موظف ومتطوع ومقدم للخدمة.
أساسي	الفعالية	٧.٨ يقدّم البرنامج للموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات تثقيفاً وتدريباً يسمحان لهم بتقديم خدمات الصحة النفسية تماشياً مع المبادئ التوجيهية لوزارة الصحة العامة، كالتالي: - الممارسات التي تستهدف التعافي (دليل منظمة الصحة العالمية لتقييم جودة الرعاية وحقوق الإنسان^٤ (WHO's Quality Rights Toolkit). - الدراية بمعلومات حول الصحة النفسية (برنامج العمل لرأب الفجوة في الصحة النفسية الصادر عن منظمة الصحة العالمية^٥ (mhGAP). - الدراية بمعلومات عن الأدوية (الدليل الوطني لترشيد وصف الأدوية النفسية والعصبية ذات الأولوية للاختصاصيين في الصحة العامة^٦). - الدراية بمعلومات عن استخدام المواد المسببة للإدمان. - المراقبة للأفراد الذين لديهم خطر إيذاء النفس أو الانتحار. - إظهار الوعي والتفهم للقضايا الثقافية وللمسائل المتعلقة بالجنس، وللمسائل المتعلقة بالأسرة، وللمسائل عالية الخطورة، مثل الحدّ من المضايقات، والتدخلات غير العنيفة لحلّ الأزمات، وتقنيات التهدئة / التخفيف من التوتر.

^٤ https://www.who.int/mental_health/publications/QualityRights_toolkit/en/

^٥ https://www.who.int/mental_health/mhgap/mhGAP_intervention_guide_02/en/

^٦ [https://moph.gov.lb/userfiles/files/Programs%26Projects/MentalHealthProgram/Psychotropic%20medications%20guide-%20FI-NAL-%20EN-%2019%20Sept%202018%20\(1\).pdf](https://moph.gov.lb/userfiles/files/Programs%26Projects/MentalHealthProgram/Psychotropic%20medications%20guide-%20FI-NAL-%20EN-%2019%20Sept%202018%20(1).pdf)

أساسي	الفعالية	٧.٩ يقوم البرنامج بتدريب الموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات على تفادي العنف في مكان العمل، ويشمل ذلك الأفعال التي يرتكبها المشاركون في البرنامج وأسْرهم، والعنف في منشأة العلاج الداخلي، والعنف العشوائي الناجم عن عمل إجرامي. وتغطّي ورش العمل التدريبية والتثقيفية الكفاءات الأساسية التالية: • تعلّم كيفية تحديد المثيرات. • القدرة على التعرف على علامات الهيجان والعدائية. • التعرف على كيفية مواجهة العنف وإدارته (كأساليب التهذئة وحل النزاعات والوساطة والدفاع عن النفس). • تعلّم التواصل. • تغيير الإدارة.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٧.١٠ يضمن البرنامج وجود خطة تطوير مهنيّ موثقة لكل موظف.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٧.١١ يتّبع البرنامج عمليةً موثقةً تتضمّن معايير وأهداف الأداء وتقييماً لأداء الموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٧.١٢ يقوم البرنامج بتقييم وتوثيق أداء كل موظف أو متطوع أو مقدم للخدمات بشكل منتظم وبطريقة موضوعية وتفاعلية وإيجابية.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٧.١٣ يتضمّن تقييم البرنامج للموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمات تبياناً وإظهاراً للكفاءة.
أساسي	السلامة	٧.١٤ يقوم البرنامج بحفظ الملفات الشخصية، بما في ذلك تقييمات الأداء، في مكان آمن يحافظ على السرية.

المعيار ٨ | بيئة عمل إيجابية

يوفر البرنامج بيئة عمل إيجابية لموظفيه.

الدافع

توفر بيئة عمل تعزز من رضا الموظفين لجهة العمل وتسهّل استبقاءهم كما وتعزز من حسّ المسؤولية، وتجعل الموظفين يشعرون بالراحة لجهة طرح المشاكل على المشرفين عليهم.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	
أساسي	السلامة	٨.١ يلتزم البرنامج بالتشريعات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيّتين.
أساسي	السلامة	٨.٢ يحدّد البرنامج قضايا الصحة والسلامة في مكان العمل ويعالجها للحدّ من الأمراض والإصابات في مكان العمل.
أساسي	السلامة	٨.٣ يتضمّن البرنامج نظاماً للإبلاغ عن الأحداث والحوادث.
أساسي	التحسين المستمرّ للأداء	٨.٤ يستخدم البرنامج نظام الإبلاغ عن الأحداث والحوادث لتحسين الصحة والسلامة.
أساسي	الفعاليّة	٨.٥ يراقب البرنامج تحصين الموظفين ومقدّمي الخدمات ويوصي باللقاحات الخاصة، إذا لزم الأمر.
أساسي	السلامة	٨.٦ يتضمّن البرنامج سياسةً حول كميّة التعامل مع حالات السلوك العنيف أو العدائيّ.
متقدّم	الفعاليّة	٨.٧ للبرنامج سياسة بشأن رعاية الموظفين ويعمل على تعزيز قدرات الرعاية الذاتية للموظّفين.
أساسي	الفعاليّة	٨.٨ يؤمّن البرنامج السريّة للموظّفين ومقدّمي الخدمات في تقديم الشكاوى وطرح المخاوف والمظالم.
متقدّم	التحسين المستمرّ للأداء	٨.٩ يقوم البرنامج بإجراء مقابلات مغادرة العمل ويستخدم هذه المعلومات لتحسين معدّلات الاستبقاء وبيئة العمل.

توفير وتنسيق برنامج إعادة التأهيل الداخلي لمستخدمي المواد المسببة للإدمان

المعيار ٩ | المقابلة والتقييم

يستخدم البرنامج أدوات المقابلة والتقييم لتحديد خدمة (خدمات) استخدام المواد المسببة للإدمان، الأكثر فائدةً بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان.

الدافع

ضمان إحالة الأشخاص إلى برامج أو خدمات تلبي احتياجاتهم الحيوية والنفسية والاجتماعية، وتفضيلاتهم، وتدعمهم بالشكل الأكثر فعاليةً لبلوغ أهدافهم العلاجية.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الملاءمة	٩.١ يُجري البرنامج مقابلةً أوليةً لجمع المعلومات الأساسية عن المشارك بما في ذلك عمره ونوعه الاجتماعي والمعلومات الاجتماعية - الديموغرافية الأخرى المتعلقة به والسبب الذي قد يدفع به أو بها إلى طلب الخدمات.
أساسي	الفعالية	٩.٢ يجري البرنامج تقييماً شاملاً يأخذ في الاعتبار عدداً من المؤشرات، بما في ذلك، الوضع السريري للشخص لجهة صحته الجسدية والنفسية، واستخدام المواد المسببة للإدمان، ووضعه الوظيفي، ووضع اندماجه العائلي والاجتماعي، ووضعه القانوني.
أساسي	الملاءمة	٩.٣ يشرح البرنامج للمشارك في البرنامج حقوقه فيما يتعلق بالموافقة على الخدمة وحدود السرية التي تنطبق على الكشف عن المعلومات الشخصية.
أساسي	الملاءمة	٩.٤ إذا كان هناك من حاجة إلى المزيد من الخدمات، يتعين على موظفي البرنامج الذين يتمتعون بالتدريب والخبرة الأكثر ملاءمةً إجراء تقييم حيوي - اجتماعي أكثر تفصيلاً للمشارك.
أساسي	الفعالية	٩.٥ على موظفي البرنامج اعتماد مقاربة قائمة على الأدلة أثناء عملية التقييم، كما عليهم أن يدركوا أن تجارب العنف والصدمات النفسية يمكن أن تكمن وراء استخدام المواد المسببة للإدمان الإشكالي (المعيار ٢٠).
أساسي	الملاءمة	٩.٦ يمكن أن يسهل البرنامج مشاركة أفراد الأسرة وغيرهم من الأشخاص المهمين في عملية التقييم إذا رغب طالب الخدمة بذلك.
أساسي	الفعالية	٩.٧ من أجل استكمال التقييم، يستخدم البرنامج أدوات المقابلة والتقييم القائمة على الأدلة والموحدة من قبل وزارة الصحة العامة ووزارة الشؤون الاجتماعية.
أساسي	الفعالية	٩.٨ يستخدم البرنامج معايير التقييم التالية لتحديد ما إذا كان برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان مناسباً للشخص، وإذا كان: - الشخص مستعداً (الاستعداد للعلاج)، وعازم (الحافز) وقادر على المشاركة الفاعلة في ملاحظة تأثير استخدامه للمواد المسببة للإدمان. - الشخص يعاني من مشاكل كبيرة في استخدام المواد المسببة للإدمان تؤثر سلباً على مجالات أخرى من حياته (على سبيل المثال، الصحة، الأداء، الأسرة، العمل، التعليم، الإسكان). - الشخص يحتاج إلى مستوى من الخدمة والدعم غير متوفر في المجتمع أو في العيادات الخارجية بطريقة فعالة.

أساسي	الكفاءة	٩.٩ موافقة خطية من الشخص، يمكن للبرنامج أن يتشارك جزء من التقييم مع أي خدمة أو برنامج آخر لاستخدام المواد المسببة للإدمان يتم إحالة الشخص إليها.
أساسي	الكفاءة	٩.١٠ يقرّر البرنامج مع الشخص المعني والجهة التي قامت بالإحالة ما إذا كان مؤهلاً للبرنامج لاستكمال عملية الإحالة.
أساسي	استمرارية الرعاية	٩.١١ إذا تبين أن برنامج إعادة التأهيل الداخلي غير مناسب للشخص الذي يبحث عن الخدمة، يقوم البرنامج بإحالة الشخص إلى المستشفى الملائم أو إلى الخدمات الملائمة لاستخدام المواد المسببة للإدمان أو إلى خدمات الدعم المجتمعي أو إلى خدمات أخرى محددة.

المعيار ١٠ | اتخاذ القرارات المستنيرة

يزوّد البرنامج الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان بجميع المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرار بشأن تقديم الطلب لدخول برنامج إعادة التأهيل الداخلي.

الدافع

ضمان أن يكون الأشخاص قادرين على اتخاذ قرار مستنير بشأن المشاركة في برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان، وأنهم على دراية كاملة بمسؤولياتهم كمشاركين قبل التقدّم بطلب للدخول إلى البرنامج. ويجب أن يندرج الحصول على المعلومات والحصول على موافقة المشارك في إطار كافة الخطوات.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الملاءمة	١٠.١ يزوّد البرنامج الشخص بالتالي: ● معلومات مناسبة عن كافة برامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان التي هو مؤهل للانضمام إليها. ● معلومات عن الشخص المسؤول عن البرنامج، وعن نوع الرعاية والدعم التي يوفرها البرنامج، وعن فلسفته أو مقاربه للعلاج. ● معلومات عن أي رسوم قد يتوجّب دفعها وأي دعم مالي قد يكون متاحاً. ● قائمة بالملتمكات الشخصية التي يتوقّع من الشخص أن يحضرها، إضافة إلى الأغراض غير المسموح بها. ● تفاصيل عن جميع السياسات والقواعد المعتمدة في البرنامج، لجهة: - الاتصال بأفراد الأسرة والأصدقاء والزوج/الزوجة أو الحبيب/الحبيبة. - القيود المفروضة على التدخين. - الظروف التي قد تؤدي إلى أن يطلب من أحد المشاركين مغادرة البرنامج.
أساسي	الملاءمة	١٠.٢ يوضّح البرنامج للشخص حقوقه ومسؤولياته كمشارك في البرنامج.
أساسي	سهولة الوصول	١٠.٣ يقوم البرنامج بإبلاغ الشخص بكيفية الوصول إلى المنشأة التابعة للبرنامج.
أساسي	السلامة	١٠.٤ لا يخضع أي مشارك لأي تجارب طبيّة أو علميّة من دون موافقته المستنيرة.

المعيار ١١ | الدعم المجتمعي

يقوم البرنامج بالإحالة إلى خدمات الدعم المجتمعي المناسبة في المجتمع إذا كان الشخص الذي يبحث عن علاج لا يحتاج إلى إعادة التأهيل الداخلي، أو تمّ وضعه على لائحة الانتظار.

الدافع

ضمان حصول جميع الأشخاص الذين يلتمسون العلاج على خدمات الدعم المناسبة لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم وفقاً للتقييم وضمان الدعم الملائم للأشخاص الذين ينتظرون دخول برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان خلال فترة انتظارهم.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	
أساسي	استمرارية الرعاية	١١.١ يضمن البرنامج أن يستمر الشخص الموضوع على لائحة الانتظار والذي لديه معالج يُعنى بشأن استخدام المواد المسببة للإدمان في تلقّي الخدمات من هذا المعالج خلال انتظار القبول في برنامج إعادة التأهيل.
أساسي	استمرارية الرعاية	١١.٢ إذا لم يكن لدى الشخص معالج حالي، فإن البرنامج يزوّده بالمعلومات المناسبة حول الخدمات المجتمعية لعلاج استخدام المواد المسببة للإدمان وحول الخدمات الصحية والاجتماعية الموجودة في منطقة تواجده.
متقدم	استمرارية الرعاية	١١.٣ يقدم البرنامج خدمات الدعم للأشخاص ليتمكنوا من الاتصال بهذه الخدمات.
متقدم	الكفاءة	١١.٤ يبقى البرنامج على اتصال دائم بالجهة المحيلة للشخص لضمان تلقّي الشخص الذي يبحث عن الخدمة آخر المعلومات عن وضع طلبه لدخول البرنامج.
متقدم	الملاءمة	١١.٥ يسعى البرنامج إلى تأمين القبول في نفس اليوم أو خلال فترة انتظار قصيرة للأشخاص المحتاجين إلى خدمات منظمة، كما ويوفّر خدمات فورية حسب الحاجة.

المعيار ١٢ | الاستقرار في الإقامة

يوفر البرنامج للمشارك أو المشاركة الدعم الذي يحتاجه/تحتاجه ليستقر في البرنامج ويشعر بالراحة.

الدافع

المساعدة على ضمان مشاركة الأشخاص في برنامج إعادة التأهيل لاستخدام المواد المسببة للإدمان وتحقيق أفضل بداية ممكنة لرحلتهم العلاجية.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الملاءمة	١٢.١ يضمن البرنامج أن يشعر الشخص بأنه مرحّب به عند الوصول ويزوّده بالمعلومات والدعم الذي يحتاج إليها ليشعر بالأمان والراحة في بيئته الجديدة.
أساسي	الملاءمة	١٢.٢ خلال اليومين الأولين من وصول الشخص، يُتيح له البرنامج الفرصة لمراجعة قواعد وسياسات البرنامج مع الموظّفين، بما يشمل: ● حقوق المشارك ومسؤولياته. ● قواعد الزيارات وأشكال الاتصال الأخرى مع العائلة والأصدقاء. ● الأسباب التي قد تؤدي إلى أن يُطلب منهم مغادرة البرنامج.
أساسي	الملاءمة	١٢.٣ يسمح البرنامج للمشاركين ويشجعهم على التحدث مع الموظّفين حول أي مسألة تُقلقهم في كلّ فرصة ممكنة.
أساسي	الملاءمة	١٢.٤ يشجّع البرنامج ويدعم العلاقات الإيجابية بين المشاركين والأشخاص الآخرين في البرنامج.
أساسي	سهولة الوصول	١٢.٥ يتمتّع الأشخاص من ذوي الإعاقات الجسدية بإمكانية النفاذ إلى جميع مكونات البرنامج ويتمّ تحقيق ذلك بدعم من البرنامج.
متقدّم	سهولة الوصول	١٢.٦ يتمتّع الأشخاص من ذوي الإعاقات المعرفية بإمكانية النفاذ إلى جميع مكونات البرنامج ويتمّ تحقيق ذلك بدعم من البرنامج.

المعيار ١٣ | علاج الأمراض المصاحبة

يضمن البرنامج نفاذ المشاركين إلى طبيب (طبيب الأسرة) وإلى طبيب نفسي كجزء من فريق البرنامج المتعدد التخصصات أثناء وجوده في البرنامج. ولا ينبغي أن تكون الأمراض المنقولة جنسياً وفيرس نقص المناعة البشرية سبباً لرفض أيّ مشارك.

الدافع

تلبية الاحتياجات الطبية للمشاركين في البرنامج أثناء وجودهم ضمن برنامج إعادة التأهيل الداخلي لاستخدام المواد المسببة للإدمان.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الفعالية	١٣.١ يضمن البرنامج قيام الطبيب بتقييم الحالة الصحية للمتقدم للبرنامج قبل فترة وجيزة من انضمامه إلى البرنامج بما يشمل: ● تقييم الوضع الحالي للشخص فيما يختص بالمشكلة القائمة، بما في ذلك مهارات العيش ضمن المجتمع ومهارات الحياة المستقلة والصحة النفسية العاطفية. ● فهم تاريخ المشارك الطبي الأساسي والمعلومات الأساسية حوله، وتحديد مدى الحاجة إلى فحص طبي أو إلى الحصول على نتائج فحوصات طبية. ● الأدوية الموصوفة التي يتم تناولها في الوقت الحالي، وتاريخ الأدوية المستخدمة في السابق إذا كان متاحاً. ● ملخص علاجات الصحة النفسية التي خضع لها المشارك قبل الانضمام إلى البرنامج.
أساسي	الفعالية	١٣.٢ يضمن البرنامج أن يخضع كل مشارك لفحص طبي يتضمن تقييماً للأمراض المعدية خلال ٣٠ يوماً من قبوله في البرنامج.
أساسي	الفعالية	١٣.٣ يقدم البرنامج رعاية طبية للمشاركين عند الحاجة وموافقتهم.
أساسي	الفعالية	١٣.٤ يبدأ البرنامج بتقييم حالة المشارك الصحية واستخدامه للأدوية بأقرب وقت ممكن بعد وصوله، لمتابعة احتياجاته الجسدية والنفسية واحتياجاته المتعلقة باستخدامه للمواد المسببة للإدمان.
أساسي	الفعالية	١٣.٥ يضمن البرنامج مراجعة خطة المشارك الدوائية بشكل مستمر ووضع قائمة دقيقة بجميع الأدوية التي يتناولها.
أساسي	الكفاءة	١٣.٦ يضمن البرنامج توثيق كافة القرارات المتخذة نتيجة المراجعات الدوائية في خطة العلاج الشخصية.
أساسي	الفعالية	١٣.٧ يقدم البرنامج للمشاركين الأدوية التي يتم وصفها لهم لكي يتمكنوا من متابعة علاجهم الدوائي لتحسين صحتهم ودعمهم خلال مرحلة الشفاء.
أساسي	الفعالية	١٣.٨ يتخذ البرنامج الإجراءات المطلوبة للتنفيذ إلى خدمات الصحة النفسية بشكل منتظم، تلبيةً لاحتياجات المشاركين.
أساسي	الفعالية	١٣.٩ يتأكد البرنامج من توفير خدمات الصحة النفسية على يد أخصائيين نفسيين يتمتعون بالترخيص.
أساسي	الفعالية	١٣.١٠ يضع البرنامج نفسه في وضع يسمح له بإدارة الطوارئ الصحية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

المعيار ١٤ | التخطيط لعلاج استخدام المواد المسببة للإدمان

يُشرك البرنامج المشاركين في وضع خطة علاج شخصية خطية تعكس احتياجاتهم وأهدافهم ونقاط قوتهم، وتصف بوضوح الخدمات التي سيحصلون عليها.

الدافع

ضمان أن يكون التخطيط للعلاج عبارة عن عملية تعاونية موثقة جيداً تعكس بدقة أهداف المشاركين وتوفّر مخططاً للعمل الذي سيتم القيام به والقرارات التي يتعين مراجعتها بانتظام.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	استمرارية الرعاية	١٤.١ يعمل فريق البرنامج على وضع خطة العلاج الشخصية، بمشاركة كاملة من قبل المشارك، ويضمن أن تبدأ الخطة في غضون أسبوع واحد بعد وصول المشارك إلى البرنامج، وأن يتم مراجعتها بانتظام، وأن يتم تحديثها طوال فترة إقامة المشارك لتعكس تغيّر وضعه.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٤.٢ بموافقة المشاركين، يشمل البرنامج مجموعات المجتمع والمهنيين وشبكات الدعم التي أقاموا معها اتصالات لتطوير خطة العلاج ومراجعتها.
أساسي	الفعالية	١٤.٣ يحدّد البرنامج الحد الأدنى لمدة العلاج تماشياً مع المبادئ التوجيهية القائمة على الأدلة في هذا المجال.
أساسي	الفعالية	١٤.٤ يضمن البرنامج الأخذ بالتقييم الخطي الذي أجري قبل دخول المشارك إلى برنامج إعادة التأهيل الداخلي للمساعدة في تطوير خطة العلاج الشخصية.
أساسي	الملاءمة	١٤.٥ على البرنامج تقديم نسخة واضحة وبسيطة عن خطة العلاج إلى المشارك.
أساسي	الفعالية	١٤.٦ بالإضافة إلى التركيز على استخدام المواد المسببة للإدمان، يضمن البرنامج أن تأخذ خطة العلاج في الحسبان النواحي التالية لدى المشارك (حسب الاقتضاء): ● عافية المشارك (العافية الجسدية والعاطفية والنفسية). ● فهم المشارك لتأثير استخدام المواد المسببة للإدمان. ● استعداد المشارك للمشاركة بنشاط في تغيير عاداته، وأنماط تفكيره وسلوكياته المرتبطة باستخدام المواد المسببة للإدمان. ● تركيز المشارك على بناء علاقات أفضل مع العائلة والأصدقاء وغيرهم. ● تطوير المشارك لمهاراته الحياتية. ● حقّ المشارك على التواصل مع مجتمعه، بما في ذلك التخطيط لإعادة الانخراط. ● احتياجات الأسرة. ● التركيز على الاحتياجات الأخرى مثل التوظيف والتعليم والتدريب وعلى التمنيات الشخصية. ● الهوايات الترفيهية (بما في ذلك فرص ممارسة الرياضة البدنية). ● الممارسات المتعلقة بالحياة الروحية والثقافية. ● المشاركة في نظام العدالة الجنائية. ● المشاركة في نظام رعاية الأطفال. ● القضايا وأهداف المهمة الأخرى.
أساسي	الفعالية	١٤.٧ يساعد البرنامج المشارك على تعلّم وممارسة المهارات التي يتطلبها تحقيق الأهداف التي حدّدتها خطة العلاج.

أساسي	الفعالية	١٤.٨ يدعم البرنامج المشاركون من خلال مساعدته على إدارة عواطفه والتكيف مع التغييرات المهمة في حياته.
أساسي	الملاءمة	١٤.٩ يشجع البرنامج المشاركين ويدعمهم للبقاء في البرنامج، كما ويحترم أي قرار يتخذونه بالمغادرة.
أساسي	الملاءمة	١٤.١٠ يسعى موظفو البرنامج إلى إنشاء علاقات مهنية دائمة وصديقة ومنفتحة مع المشاركين في البرنامج، وهم على استعداد للاستماع إلى أفكارهم ومشاعرهم حيال خدمات العلاج.
متقدم	الملاءمة	١٤.١١ يحافظ البرنامج على تعاون وثيق مع النظام الصحي والمسؤولين عن إنفاذ القانون والمحاكم والسجون لدعم الأفراد الذي يعانون من الإدمان إلى المواد المسببة للإدمان وتشجيعهم على اختيار العلاج بشكل طوعي.
أساسي	الملاءمة	١٤.١٢ في علاج اضطرابات استخدام المواد المسببة للإدمان الشديدة والمعقدة والمزمنة، يوفر البرنامج خدمات علاجية كافية وطويلة الأمد لتفادي الانتكاسات في صفوف المشاركين.

المعيار ١٥ | التخطيط لإعادة الانخراط في المجتمع

يُشرك البرنامج المستفيد في وضع خطة عودته إلى المجتمع.

الدافع

ضمان توفير الدعم اللازم للأشخاص في عملية إعادة انخراطهم في المجتمع.

مقاييس الجودة	عناصر الجودة	المستوى
١٥.١	استمرارية الرعاية	أساسي
١٥.٢	الملاءمة	أساسي
١٥.٣	الفعالية	أساسي
١٥.٤	الملاءمة	أساسي
١٥.٥	استمرارية الرعاية	أساسي
١٥.٦	استمرارية الرعاية	أساسي
١٥.٧	الكفاءة	أساسي

١٥.١ يضمن البرنامج أن يبدأ العمل على وضع خطة إعادة الانخراط في غضون شهرين من إقامة الشخص في البرنامج الداخلي وأن يكون هذا العمل مبنياً على عملية تعاونية بين المشارك والموظفين والموارد المجتمعية المناسبة، وعند الاقتضاء، مع دائرة دعم الشخص (مثل العائلة والأصدقاء و/أو اشخاص آخرين).

١٥.٢ يضمن البرنامج أن تعكس خطة إعادة الانخراط نجاحات الشخص وتفضيلاته وأهدافه المستمرة، وأن تسلط الضوء على أي مخاوف قد تكون لديه بشأن العودة إلى المجتمع.

١٥.٣ قد يُدرج البرنامج في الخطة أي من العناصر التالية أو جميعها، بما يتناسب مع وضع كل مشارك:

- علاج استخدام المواد المسببة للإدمان والدعم لمشاكله الحالية لجهة:
- صحة المشارك النفسية.
- قدرة المشارك ومهاراته الحياتية.
- وضع علاقة المشارك بعائلته.
- وجود الدعم الشخصي والاجتماعي (هما في ذلك المجموعات الموجودة في المجتمع المحلي).
- وجود اتصال مع طبيب الأسرة.
- وجود ممارسات وتفضيلات روحية وثقافية.
- مستوى التعليم و/أو التدريب المهني.
- السكن.
- التوظيف.
- الهوايات الترفيهية (مثل الفنون والرياضة والأنشطة الاجتماعية).
- الأمان من العنف وسوء المعاملة.
- مهارات تربية الأطفال.

١٥.٤ يقدم البرنامج للمشارك نسخة عن خطة إعادة الانخراط مُرفقة بموافقة الخطية ويتم مشاركة الخطة مع موارد الدعم والخدمات المجتمعية المناسبة.

١٥.٥ يضمن البرنامج التحديث المنتظم لخطة إعادة الانخراط ووضعها بصيغتها النهائية قبل شهر واحد على الأقل من خروج المشارك.

١٥.٦ إذا قرّر المشارك المغادرة أو إذا طُلب منه مغادرة البرنامج الداخلي قبل الانتهاء من العلاج أو بلوغ أهداف علاجه، يتعامل البرنامج مع مغادرة الشخص بطريقة حساسة ومحترمة. كما ويوفّر البرنامج المساعدة والدعم للمشارك للعودة إلى المجتمع عبر مشاركته بكل ما تمّ تطويره في ما يتعلق بخطة إعادة الانخراط.

١٥.٧ يقوم البرنامج بتحديد معايير خروج مكتوبة يتم استخدامها من قبل الموظفين لتحديد الخروج أو الانتقال المناسب لكل مشارك.

المعيار ١٦ | الرعاية والدعم بعد الخروج من البرنامج

يساعد البرنامج كل شخص يتلقى العلاج على التواصل مع خدمات الدعم المجتمعية التي تمّ تحديدها في خطة إعادة الانخراط.

الدافع

التأكد من تأمين انتقال المشاركين من البرنامج الداخلي إلى المجتمع بشكل سلس، ومن دعمهم في المجتمع للبناء على التقدم الذي أحرزوه في البرنامج الداخلي.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	استمرارية الرعاية	١٦.١ يساعد البرنامج الشخص الذي يتلقى العلاج بشكل فاعل على إنشاء العلاقات ومتابعتها مع مزودي الخدمات المتعلقة باستخدام المواد المسببة للإدمان الذين سيعملون معهم في المجتمع.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٦.٢ يساعد البرنامج المشاركين بشكل فاعل على التواصل مع أسرهم، وشركائهم العاطفيين، ووكالات الخدمات الصحية والاجتماعية والمنظمات المجتمعية حسب الحاجة (مثل مؤسسات الرعاية الأولية والسكن ورعاية الأطفال وخدمات التوظيف ومجموعات الدعم).

الحفاظ على نظام معلومات صحية فعال وسهل النفاذ

المعيار ١٧ | سجلات المشاركين في البرنامج

يحتفظ البرنامج بسجل شامل ودقيق لكل شخص يتواصل مع البرنامج.

الدافع

ضمان حصول كل شخص على الرعاية والعلاج اللازمين وفقاً لأفضل الممارسات المستندة إلى الأدلة في هذا المجال.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	الفعالية	١٧.١ يقوم البرنامج بوضع سجل لكل شخص عند قبوله، وهو يحتوي على معلومات كافية لتحديد هوية الشخص بشكل واضح، للتحقق من صحة الرعاية والعلاج المقدمين، ولتوثيق نتائج الرعاية والعلاج بدقة.
أساسي	الكفاءة	١٧.٢ يضمن البرنامج احتواء كل سجل، عند الاقتضاء، على المعلومات التالية: - تواريخ الدخول والخروج. - اسم الشخص. - نوع الشخص الاجتماعي وتاريخ ميلاده. - المعلومات الديمغرافية (العنوان ورقم الهاتف). - الوصف الجسدي للشخص أو صورة شخصية عنه. - معلومات عن تقييم الشخص عند دخوله وعن قرار أهليته لدخول البرنامج. - معلومات عن أي فحوصات صحية قام بها. - خطط الخدمة المعدة خصيصاً للشخص. - معلومات عن أي طلبات صادرة عن الأطباء. - الأدوية التي يتناولها وأي نظام غذائي خاص به. - معلومات عن أي مشكلة طبية مهمة. - معلومات عن أي حساسية يعاني منها. - الشخص الذي يجب الاتصال به في حال الطوارئ، ورقم هاتفه. - الرسوم المتفق عليها. - وثائق عن أي رعاية أو علاج سابق خضع له، ومعلومات عن استجابة الشخص لهذه الرعاية أو العلاج، وإذا حصلت أي تغييرات في حالة الشخص أو تغييرات في الرعاية والعلاج. - معلومات عن الخروج والانتقال؛ حقوق الشخص. - معلومات للإحالة.
أساسي	الفعالية	١٧.٣ يضمن البرنامج تنظيم السجلات بشكل مُمَنهج لضمان المحافظة على السجلات واكتمالها.
أساسي	الفعالية	١٧.٤ يضمن البرنامج أن تكون كافة سجلات الدخول مؤرخة ومقروءة وأن يتم التحقق منها بشكل دائم. في حال وجود سجلات إلكترونية، يمكن الاستعاضة عن التوقيع ببديل إلكتروني خاص بالمشارك ويمكن التعرف عليه بشكل فريد.

أساسي	الملاءمة	١٧.٥ يُبقي البرنامج على سرية السجلات إلا في حالات الضرورة الطبية. حينها يُسمح لموظفين مفوضين من وزارة الصحة العامة ووزارة الشؤون الاجتماعية الاطلاع على هذه السجلات.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٧.٦ يحتفظ البرنامج بسجلات المشاركين لمدة لا تقل عن عشر سنوات.
أساسي	الملاءمة	١٧.٧ قد يقوم البرنامج بنشر معلومات و/أو سجلات المشارك فقط بإذن من المشارك، أو من الشخص المفوض عنه، أو كما هو مطلوب بموجب القانون .
أساسي	استمرارية الرعاية	١٧.٨ عند نقل شخص إلى برنامج أو خدمة أخرى، يُشارك البرنامج الحالي البرنامج أو الخدمة المستقبلية بالمعلومات المناسبة.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٧.٩ إذا حدث تغيير في ملكية البرنامج أو إدارته، فإن سجلات كافة المشاركين تبقى ضمن البرنامج.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٧.١٠ قبل حل أي برنامج، يتعين على مدير البرنامج إبلاغ وزارة الصحة العامة ووزارة الشؤون الاجتماعية خطياً بموقع وسلامة وظروف تخزين سجلات المشاركين.

المعيار ١٨ | نظام المعلومات الصحيّة

يعتمد البرنامج نظام معلومات صحيّة يضمن إدارة معلومات المشاركين بشكل ملائم وفي الوقت المناسب، بما في ذلك نقل المعلومات الملائمة عند الإحالة.

الدافع

تزويد الموظفين بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات (مثل السجلات الطبيّة الإلكترونيّة (EMR)، وسجلّ المشاركين، وأنظمة التعقّب، وأنظمة إدارة قائمة الانتظار، ونظام التذكير...) التي تسهّل الإدارة والمتابعة المستمرة للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات استخدام المواد المسبّبة للإدمان.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسيّ	الملاءمة	١٨.١ يختار مدراء البرنامج أنظمة المعلومات الصحيّة بناءً على احتياجات الموظفين ومع مراعاة الابتكار بهدف توفير خدمات علاج استخدام المواد المسبّبة للإدمان عالية الجودة.
أساسيّ	الفعاليّة	١٨.٢ يتلقّى موظفو البرنامج التعليم والتدريب على نظم المعلومات الصحيّة.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.٣ يستخدم البرنامج نظم المعلومات الصحيّة لدعم القرارات المتعلّقة برعاية المشاركين وخدماتهم.
أساسيّ	الكفاءة	١٨.٤ للبرنامج سجلّ للمشاركين وأسرهم ونوع الرعاية والخدمات المقدّمة لهم.
متقدّم	الكفاءة	١٨.٥ يستخدم البرنامج سجلّاً مشتركاً يتمّ فيه تعيين جهة لتنسيق الرعاية المقدّمة للمشارك في حال وجود مزوّد خدمات مختلفين.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.٦ يتمّ تحديد الموظف المعيّن وذكره بشكل واضح في سجلّ المشارك على أن يكون معروف لجميع أعضاء الفريق وللمشارك.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.٧ يذكر البرنامج في سجلّ المشارك أي تغييرات في المسؤولية من مزوّد خدمة إلى آخر.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.٨ يتمنّع البرنامج بإمكانية النفاذ إلى أدوات معلومات توفّر له رسائل تذكير حول احتياجات المشارك المقبلة لخدمات المتابعة.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.٩ يتبع البرنامج نظام معلومات أو سياسة أو إجراءات لنقل الوثائق والمعلومات الملائمة في حالات الإحالة.
متميّز	استمراريّة الرعاية	١٨.١٠ يتّبع البرنامج نظام معلومات أو سياسة أو إجراءات لمتابعة المواعيد الملغاة بشكل فعّال.
أساسيّ	تحسين مستمرّ للأداء	١٨.١١ يرسل البرنامج تقارير دوريّة عن مؤشرات محددة إلى وزارة الصحة العامة ووزارة الشؤون الاجتماعيّة باستخدام استمارات ومنصّات محدّدة.

مراقبة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية

المعيار ١٩ | الممارسة القائمة على الأدلة

يستخدم البرنامج ممارسات متعارف عليها ويوفّر خدمات الدعم والعلاج القائمة على الأدلة للعمل مع المشاركين على الأهداف المحددة في خطة العلاج الشخصية الخاصة به.

الدافع

ضمان استناد كافة التدخّلات وخدمات الدعم المقدّمة في البرنامج إلى أفضل الأدلة المتاحة حول ما يصلح في مجال العلاج الداخلي لاستخدام المواد المسبّبة للإدمان.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	التحسين المستمر للأداء	١٩.١ يشمل البرنامج مجموعة من خدمات الدعم والعلاجات القائمة على الأدلة والتي تتناسب مع السياق الثقافي، واحتياجات الشخص وتفضيلاته، والتي يتم تقديمها سواءً ضمن برنامج داخلي أو ضمن المجتمع المحلي.
أساسي	الفعالية	١٩.٢ يقدم البرنامج المساعدة والدعم للمشاركين في مسائل الصحة النفسية التي يتم توفيرها إما في المنشأة التابعة للبرنامج أو في أي مكان آخر.
أساسي	استمرارية الرعاية	١٩.٣ يقدم البرنامج للمشاركين المساعدة والأدوات التي تسمح لهم بتعزيز دائرة دعمهم الشخصية (العلاقات مع أفراد الأسرة والشركاء والأصدقاء).
متقدم	استمرارية الرعاية	١٩.٤ يبني البرنامج علاقات قوية مع مزوّدي الخدمات من الهيئات الصحية والاجتماعية الأخرى ويحافظ على هذه العلاقات.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	١٩.٥ يتّبع البرنامج إجراءات للنفاذ والمراجعة واختيار المبادئ التوجيهية القائمة على الأدلة التي يعتمد استخدامها.
متميز	التحسين المستمر للأداء	١٩.٦ يتّبع فريق البرنامج آلية لرصد الاستخدام المنتظم للمبادئ التوجيهية في تقديم خدمات علاج استخدام المواد المسبّبة للإدمان.
متقدم	التحسين المستمر للأداء	١٩.٧ يراجع البرنامج بانتظام الإرشادات المختارة القائمة على الأدلة وسياساته وبروتوكولاته للتأكد من أنها لا تزال تواكب وتعكس المعلومات الصادرة عن البحوث والممارسات الفضلى الحالية.
متقدم	التحسين المستمر للأداء	١٩.٨ يقوم البرنامج بجمع واستخدام معلومات الأبحاث وأفضل الممارسات الأخرى لتحسين خدماته.
متقدم	الملاءمة	١٩.٩ يُعلم البرنامج المشاركين باستخدام مبادئ توجيهية مبنية على الأدلة وبحوث ومعلومات مستقاة من الممارسات الفضلى.

المعيار ٢٠ | الرصد والتقييم

يلتزم البرنامج بالقيام بالرصد والتقييم وتحسين الجودة بشكل مستمر لضمان تزويد المشاركين بخدمات علاج ودعم فعّالة.

الدافع

ضمان اتّباع كافة المنشآت عمليّة مستمرة لتحسين الجودة.

مقاييس الجودة

مقاييس الجودة

المستوى	عناصر الجودة	مقاييس الجودة
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١ يقوم البرنامج بتثقيف الموظّفين ومزوّدي الخدمات حول تحسين الجودة بشكل عام وحول خطة تحسين الجودة.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٢ للبرنامج شخص تمّ تعيينه مسؤولاً عن تحسين الجودة.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٣ يتمتّع البرنامج بخطة لتحسين الجودة.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٤ يقوم البرنامج سنوياً بمراجعة ومراقبة وتحديث خطة تحسين الجودة - حسب الضرورة.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٥ يراقب البرنامج تنفيذ خطة تحسين الجودة.
متقدّم	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٦ يعقد البرنامج اجتماعات نصف سنوية لتحسين الجودة.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٧ يقوم البرنامج بتحديد ومراقبة الإجراءات والنتائج.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٨ يمنح البرنامج فرص متّسقة للمشاركين لتقديم ملاحظاتهم حول سلامة وجودة أنشطة البرنامج وتدخّلاته.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.٩ يعطي البرنامج فرص متّسقة لمزوّدي الخدمات الآخرين المرتبطين ببرنامج إعادة التأهيل الداخلي لتقديم ملاحظات رسمية.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١٠ يطلب البرنامج من كلّ مشارك ملء استبيان حول مستوى الرضا عند خروجه.
أساسي	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١١ ثم يستخدم البرنامج استبيان رضا المشاركين لدعم فريق إدارة البرنامج من خلال توفير معلومات حول أدائهم وكيف يمكن تحسينه.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١٢ يقارن البرنامج نتائجه بالتدخّلات أو البرامج أو المنظّمات المماثلة الأخرى.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١٣ يقوم البرنامج بمراجعة دورية لخدماته من قبل مستشار فنيّ خارجي.
متميز	التحسين المستمر للأداء	٢٠.١٤ يستخدم البرنامج التوصيات التي وضعها المستشار الخارجي لتحسين خدماته.
متقدّم	الملاءمة	٢٠.١٥ يشارك البرنامج نتائج التقييم مع الموظّفين والمشاركين وأسرههم.

- Accreditation Canada (September 2011). *Community-Based Mental Health Services and Supports Standards*. Retrieved from http://ontario.cmha.ca/files/2012/12/accreditation_canada_community_based_mental_health_standards.pdf
- British Columbia Ministry of Health (September 2011). *Service Model and Provincial Standards for Adult Residential Substance Use Services*. Retrieved from <http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2011/adult-residential-treatment-standards.pdf>
- Lebanese Ministry of Public Health (2015). *Lebanese Primary Care standards*.
- Nebraska Health and Human Services Regulation and Licensure (Dec 2002). *Health Care Facilities and Services Licensure: Mental Health Centers*. Retrieved from http://www.sos.ne.gov/rules-and-regs/regsearch/Rules/Health_and_Human_Services_System/Title-175/Chapter-19.pdf
- United Nations Office on Drugs and Crime (March 2017). *UNODC-WHO International Standards for the Treatment of Drug Use Disorders*. Draft for field testing. Retrieved from: https://www.who.int/substance_abuse/activities/msb_treatment_standards.pdf

