دليل معايير التشغيل والحوكمة

لخدمات الرعاية الشخصية المنزلية غير السريرية

إطار واضح يعرّف نطاق الخدمة، وصلاحيات مقدم الرعاية، ومعايير السلامة، وآلية الحوكمة والتصعيد.

طبيعة الخدمة

رعاية شخصية منزلية ومساندة يومية غير سريرية

تُقدَّم بواسطة مراكز ومؤسسات مرخصة ومؤهلة، بينما تتولى منصة لها ولك الربط الرقمي والتنسيق والحوكمة.

الدعم والاستفسار: 0599489990

امسح الرمز لاستعراض الخدمة والحجز

lahalak.sa

القرار الطبي والرعاية السريرية من اختصاص الممارسين والمنشآت الصحية المرخصة.

01 الإطار التنفيذي والتصنيف النظامي للخدمة
الدور الحوكمي والنموذج التشغيلي لمنصة لها ولك

يمثل تحول النموذج التشغيلي نحو الحوكمة الرقمية والتدقيق الشامل ركيزة استراتيجية في تطوير قطاع خدمات الرعاية المنزلية غير السريرية؛ إذ يسهم هذا الانتقال الممنهج في رفع جودة حياة المستفيدين وتعزيز استقلاليتهم داخل بيئتهم الأسرية.

دور المنصة

تعمل «لها ولك الطبية» كمنصة حوكمة رقمية وربط إلكتروني وتدقيق شامل. لا تقدم المنصة الرعاية المباشرة بنفسها، بل تبحث وتتحقق وتربط المستفيدين بالمراكز والمؤسسات الطبية المرخصة والمؤهلة من وزارة الصحة السعودية في مختلف مناطق المملكة.

تقوم المراكز المعتمدة بإيفاد مقدمي رعاية ومساعدين صحيين مدربين للتعامل الإنساني والبدني مع الفئات المستهدفة، مع بقاء المسؤولية المهنية والتنفيذية لدى مزود الخدمة المرخص.

01 كبار السن الأشخاص الذين يعانون من تراجع القدرات الوظيفية أو الحركية ويحتاجون إلى مساندة يومية آمنة.	02 التعافي والنقاهة مرضى العمليات الجراحية خلال فترات التعافي المستقرة التي لا تتطلب تدخلاً سريريًا مباشرًا.
03 ذوو الاحتياجات الخاصة مساندة الأنشطة اليومية والحركة والنظافة الشخصية وفق نطاق الخدمة المعتمد.	04 المرضى المزمنون المستقرون دعم يومي غير سريري للمستفيد المستقر طبيًا داخل بيئته المنزلية.

القيمة للمستفيد والأسرة

تتكامل الخدمات لتلبية الاحتياجات النفسية والجسدية، وتقليل العزلة، وتخفيف العبء الأسري والنفسي، وتوفير بيئة منزلية مألوفة تدعم الكرامة والأمان وراحة البال.

01.2 التصنيف النظامي والتأميني وآلية التعويض المالي

يحدد التوصيف النظامي الدقيق للخدمات المساندة غير السريرية طبيعة المسؤوليات بين المزود المعتمد والمستفيد وشركات التأمين، ويوضح حدود التغطية التأمينية ونقطة الأساس المالي للتعويض.

البيان	الوصف المعتمد
المسمى المعتمد	خدمات رعاية شخصية منزلية ومساندة يومية غير سريرية - ضمن نظام الرعاية غير التنويمية.
رمز التصنيف (**SBS / ACHI**)	لا يوجد رمز إكلينيكي جراحي مباشر لكونها رعاية غير سريرية (Non-Skilled Care). وتندرج إداريًا وتأمينيًا ضمن Home Support & Custodial Care Services.
نوع المقابلة الإلكترونية	رعاية صحية منزلية ومساندة بالمنزل (HHC-Supportive).
مدة الزيارة والأساس المالي	من 1 إلى 4 ساعات للزيارة الواحدة. تبدأ أسعار الخدمة الأساسية من 600 ريال سعودي، وتختلف بحسب المزود والفرع المختار.
الوصف المعتمد في الفواتير	خدمات مساندة ورعاية شخصية منزلية غير سريرية لمستفيد مستقر طبيًا في مقر إقامته، وتشمل المساندة في أنشطة الحياة اليومية (ADLs) والتذكير بالدواء وفق الجداول الطبية المعتمدة.

السداد والتعويض

تُدار الحجوزات والتعاملات المالية حاليًا بالدفع النقدي المباشر (Cash Payment). وإذا كانت وثيقة التأمين تغطي الرعاية المنزلية المساندة أو الرعاية البديلة، فيحق للمستفيد تقديم الفاتورة النقدية المفسرة الصادرة عن المزود والتقرير الإداري للزيارة إلى شركة التأمين لطلب التعويض اليدوي (Reimbursement)، وفق شروط الوثيقة.

02.1 الصلاحيات والمهام المسموح بها
أنشطة الحياة اليومية (ADLs)

يستند النجاح التشغيلي للخدمة إلى تحديد نطاق العمل المسموح للمساعد الصحي ومقدم الرعاية، بما يحمي حقوق المستفيد ويضمن دعمًا بدنيًا وإنسانيًا آمنًا ومحترفًا.

01	**الاستحمام والنظافة الهيجينية** المساعدة في غسل الجسم وتنظيفه باستخدام أدوات آمنة تقلل مخاطر الانزلاق وتحافظ على سلامة المستفيد.
02	**العناية بالمظهر العام** تمشيط الشعر والحلاقة وقص الأظافر بعناية، مع التنبيه إلى استثناء مرضى السكري الحاد عند الحاجة.
03	**تبديل الملابس** المساعدة في اختيار الملابس اليومية وتبديلها بما يلائم راحة المستفيد وحركته.
04	**العناية بسلس البول** تغيير الحفاضات الطبية وتنظيف البشرة واستخدام المرطبات الواقية من التسلخات.
05	**النقل والتحريك الآمن** النقل من السرير إلى الكرسي أو المرحاض، والمرافقة أثناء المشي داخل المنزل للحد من مخاطر السقوط.
06	**المساعدة في التغذية** تقديم الوجبات المعدة مسبقًا والمساعدة في تناول الطعام عند رعاش اليدين أو ضعف البلع الخفيف.
07	**التذكير بالدواء** التذكير اللفظي بالمواعيد والتأكد من تناول الجرعة المكتوبة وفق الجدول العلاجي المعتمد، دون تعديلها.
08	**الدعم العاطفي والاجتماعي** الاستماع والمرافقة في الأنشطة الذهنية البسيطة للمساعدة على تقليل العزلة والوحدة.

ضابط أساسي

هذه المهام مساندة وغير سريرية، ويجب أن تبقى ضمن نطاق الخدمة المعتمد وألا تتحول إلى تشخيص أو علاج أو تدخل تمريضي.

02.2 الحدود والمحظورات النظامية
خطوط حمراء لا يجوز تجاوزها

قد يؤدي تجاوز نطاق الرعاية غير السريرية إلى مخاطر قانونية وطبية جسيمة. لذلك يُمنع منعًا باتًا الخلط بين الرعاية المساندة والرعاية التمريضية أو الطبية السريرية.

01 **التشخيص أو الفحص الإكلينيكي** يُحظر تشخيص الحالات أو تفسير النتائج والتحاليل أو فحص المريض لتحديد مرض؛ فذلك من اختصاص الممارس الطبي المرخص.

02 **الوصفات والجرعات العلاجية** يُحظر كتابة الوصفات أو تعديل الجرعات أو إيقاف العلاج بصورة مستقلة؛ ويقتصر ذلك على الطبيب المعالج المرخص.

03 **الحقن والإجراءات الاختراقية** يُحظر إعطاء الحقن أو تركيب المحاليل والمغذيات الوريدية أو سحب عينات الدم؛ لأنها إجراءات سريرية حصرية.

04 **الجروح والأنابيب الطبية** يُحظر التعامل العلاجي مع الشقوق الحنجرية أو الجروح العميقة والجراحية أو أنابيب التغذية والقساطر البولية الداخلية.

05 **الأعمال المنزلية الشاقة** يُحظر تنفيذ النظافة الشاملة أو الغسيل أو الطهي للعائلة؛ ويقتصر الدور على العناية بالمحيط المباشر للمستفيد.

عند الحاجة إلى رعاية سريرية

يجب التواصل مع مزود الخدمة المرخص أو الطبيب المعالج لتقييم الحاجة إلى تمريض منزلي أو تدخل طبي مناسب. لا يجوز للمساعد غير السريري تجاوز صلاحياته.

03.1 مؤشرات الجودة والسلامة وحوكمة الأداء
مستهدفات سلامة المستفيد

تحوّل مؤشرات الجودة الرعاية المساندة غير السريرية إلى عملية قابلة للقياس، وتدعم الحفاظ على سلامة المستفيد وتقليل المضاعفات الجسدية والنفسية.

01 أمان الحوادث استهداف معدل 0% لحوادث السقوط أو الانزلاق أثناء الخدمة، عبر تطبيق بروتوكولات الحركة الآمنة.	**02 الوقاية الجلدية والهيجينية** الوقاية المستمرة من تقرحات الفراش والتهابات الجلد السطحية المرتبطة بالرطوبة وقلة الحركة، والمحافظة على النظافة الشخصية.
03 الالتزام العلاجي والتغذوي استهداف التزام 100% بالتذكير بمواعيد الأدوية الموصوفة وتناول الوجبات المحضرة في أوقاتها.	**04 المؤشرات النفسية والسلوكية** المساعدة على خفض القلق والتوتر والشعور بالوحدة عبر المرافقة والدعم العاطفي الفعّال.

الهدف التشغيلي

الوضوح والقياس لا يضمنان نتيجة طبية بعينها، لكنهما يرفعان القدرة على اكتشاف الخلل مبكرًا، وتصعيد الحالات، وتحسين تجربة المستفيد والأسرة.

يشير الدليل إلى دراسة (العنزي، 2026) بشأن أثر الرعاية اليومية المنزلية في تعزيز استقلالية كبار السن وتحسين جودة حياتهم وتقليل الشعور بالوحدة، وإلى دراسة (الحميدان، 2025) حول دور برامج الرعاية الشخصية في تقليل الإقامة الطويلة بالمستشفيات وتعزيز رفاهية المرضى ورضا أسرهم.

ملاحظة مرجعية

ينبغي إرفاق المراجع البيليوغرافية الكاملة للدراستين في النسخة المعتمدة إذا كان الدليل سيُستخدم لأغراض تنظيمية أو تعاقدية أو بحثية.

03.2 منظومة الحوكمة الرقمية ومتابعة الأداء

تدعم الرقابة الرقمية قياس امتثال مزودي الخدمة المعتمدين، وتحافظ على الأمان الميداني، وترفع وضوح الرحلة وجودة الخدمة المحجوزة.

01 **التدقيق المؤتمت للتراخيص** التحقق المستمر من سريان تراخيص المراكز وبطاقات التسجيل المهني للكوادر عبر الجهات والأنظمة الرسمية ذات الصلة.

02 **الحضور والالتزام الرقمي** استخدام التتبع الجغرافي (GPS) وفق الصلاحيات والضوابط المعتمدة للتحقق من وقت الوصول والمغادرة وتغطية الساعات المحجوزة.

03 **الوقاية والنظافة** تطبيق بروتوكولات مكافحة العدوى، بما يشمل نظافة اليدين واستخدام أدوات الوقاية الشخصية وتغييرها وفق الإجراء.

04 **قياس رضا المستفيد (CSAT)** إرسال تقييم آلي بعد الزيارة. ويُعد الحصول على 4 نجوم فأعلى معيار الاستمرار، فيما تُصعّد التقييمات الأقل للمراجعة والإجراء التصحيحي.

05 **الشكاوى والتصعيد** استقبال الشكاوى والملاحظات عبر وحدة وصول آمنة والعمل على حلها إلكترونيًا خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى، مع تطبيق الإجراءات على المخالفات.

حماية البيانات

يجب أن يكون جمع بيانات الموقع والتقييمات والتواصل متناسبًا مع الضرورة التشغيلية، ومسنودًا بموافقة وسياسات خصوصية وصلاحيات وصول واضحة.

04 الدليل اللوجستي وتجهيز البيئة المنزلية

تعد تهيئة غرفة ومحيط المستفيد شرطًا أساسيًا لتمكين مقدم الرعاية من أداء المهام اليومية بأمان وتقليل المخاطر البيئية أثناء الزيارة.

01 **تهيئة الغرفة والممرات** توفير إضاءة جيدة وتهوية مناسبة ودرجة حرارة مريحة، وإخلاء الممرات من السجاد الصغير والأسلاك الممتدة لتقليل مخاطر التعثر والسقوط.

02 **مساحة عمل نظيفة** تخصيص سطح مستوٍ أو طاولة نظيفة قرب السرير لتنظيم أدوات النظافة والمناديل والقفازات.

03 **المستلزمات الخاصة** توفير المناشف النظيفة، والشامبو والصابون الملائم، والملابس البديلة، والحفاضات الطبية بالمقاس الصحيح.

الاشتراطات الإدارية والأمنية

01 مرافق راشد التواجد المستمر لمرافق راشد من ذوي المستفيد داخل المنزل طوال فترة الزيارة للحفاظ على الخصوصية والدعم.	02 إثبات الهوية إبراز الهوية الوطنية أو الإقامة الخاصة بالمستفيد عند وصول الطاقم وفق الإجراء المعتمد.
03 جدول الأدوية تجهيز جدول الوصفات الفعالة ليطلع عليه مقدم الرعاية بغرض التذكير فقط، من دون تعديل الجرعات أو الخطة العلاجية.	

قبل الزيارة

راجِع نطاق الخدمة والمتطلبات والمستلزمات مع مزود الرعاية، وأبلغ عن أي تغير صحي أو احتياج جديد قد يستلزم تقييمًا سريريًا مختلفًا.

04.2 سياسة الإلغاء والتعديل والاسترداد

تنظم السياسة التوقعات وتحمي حقوق المستفيد ومزود الرعاية. تُراجع دائمًا شروط الحجز والعقد الإلكتروني قبل السداد؛ فقد تختلف التفاصيل بحسب العرض والمزود.

الحالة	التوقيت	الأجور والاسترداد
الإلغاء المبكر	قبل 24 ساعة	مجاني دون رسوم إلغاء، واسترداد كامل قيمة الزيارة خلال 3 إلى 5 أيام عمل. رسوم المنصة غير مستردة وفق النص المعتمد في الدليل.
الإلغاء المتأخر	خلال 24 ساعة	اقتطاع 50% من قيمة الزيارة لتعويض تكاليف التحضير، واسترداد النسبة المتبقية 50%.
عدم الحضور	No-Show	اقتطاع كامل قيمة الزيارة بنسبة 100%، ولا يتم استرداد المبالغ.
الظروف القاهرة	حالة استثنائية	تخضع الحالات الطارئة والظروف القاهرة لتقييم الإدارة للنظر في تقديم استثناء مناسب.

المرجع النهائي

إذا تعارض هذا الملخص مع شروط العرض أو العقد الإلكتروني، تكون الشروط الظاهرة للمستفيد قبل السداد والعقد المعتمد هي المرجع، ضمن ما تسمح به الأنظمة.

احفظ حقك

اقرأ نطاق الخدمة وما تشمله وما لا تشمله، وسياسة التعديل والإلغاء والاسترداد، واحتفظ بنسخة العقد وإثبات السداد وبيانات التواصل.

05 بروتوكول الطوارئ وإدارة الأزمات
الاستجابة للتدهور الصحي المفاجئ

عند ملاحظة تدهور صحي مفاجئ، تُقدَّم السلامة على استكمال الخدمة، ويجب تنفيذ تسلسل استجابة واضح وسريع دون محاولة تشخيص الحالة أو علاجها خارج الصلاحيات.

01	إيقاف الخدمة فورًا التوقف عن تقديم أي مساندة شخصية إضافية بمجرد ظهور علامات تدهور صحي مفاجئ.
02	تأمين المستفيد وضع المستفيد في وضعية آمنة ومريحة تقلل خطر الاختناق أو السقوط، من دون تدخل علاجي غير مصرح.
03	استدعاء الإسعاف الاتصال الفوري بالهلال الأحمر السعودي على الرقم الموحد 997.
04	الإبلاغ الفوري إبلاغ إدارة المركز الطبي المعتمد والتواصل مع دعم منصة لها ولك على الرقم 0599489990.
05	تسليم الحالة تقديم ملخص واضح للطاقم الإسعافي عن العلامات والملاحظات وتسلسل الأحداث عند وصوله.

رعاية أوضح. نطاق معروف. ودعم يمكن الوصول إليه.

استعرض تفاصيل خدمة الرعاية الشخصية المنزلية، وتحقق من التوفر والشروط قبل إتمام الحجز.

الدعم: 0599489990

امسح للحجز

lahalak.sa

إن الالتزام بالضوابط الواردة في هذا الدليل يدعم تقديم خدمة تحافظ على الأمان والكرامة، وتوضح المسؤوليات بين المستفيد ومزود الرعاية والمنصة.