

# فهم الرعاية الافتراضية: مورد للعملاء والعائلات



يمكن أن يتم توفير الرعاية الصحية للعملاء والعائلات بعدة طرق مختلفة. الرعاية الافتراضية هي أحد الأمثلة على كيفية مشاركتك أنت أو طفلك في الرعاية.

سواء كنت تتلقى الرعاية بشكل شخصي وجهًا لوجه أو افتراضيًا عبر الإنترنت، فإن جميع ممارسات الرعاية تخضع لنفس الجودة ومعايير الرعاية مثلها في ذلك مثل الخدمات الصحية الأخرى التي تقدمها المستشفى.

في هذا المورد سوف:

- تتعرف على الرعاية الافتراضية وفوائدها
- تستمع من العائلات إلى تجاربها مع الرعاية الافتراضية
- تطلع على نصائح لمساعدتك في تحديد متى تكون الرعاية الافتراضية مناسبة لك أو لطفلك
- تفهم ما يمكن توقعه من الأنواع المختلفة لزيارات الرعاية الافتراضية
- تستمع من الأطباء إلى الوقت المناسب لإجراء زيارة رعاية افتراضية

## ما المقصود بالرعاية الافتراضية؟

الرعاية الافتراضية:

✓ يتم تنفيذها عن بعد (أي ليس شخصيًا وجهًا لوجه)

✓ تستخدم التقنيات لدعم تجربة رعاية العملاء عالية الجودة

✓ تتضمن أي تفاعلات بين العملاء و / أو أعضاء دائرة رعايتهم

في مستشفى Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital، تشمل طرق زيارة الرعاية الافتراضية ما يلي:



ZOOM Healthcare  
(عبر الصوت والفيديو)



Ontario Telemedicine Network  
(عبر الصوت والفيديو)

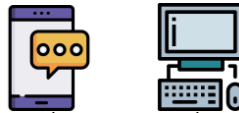


الهاتف (عبر الصوت فقط)

للمشاركة في زيارة رعاية افتراضية، قد تحتاج إلى ما يلي:



اتصال جيد بالإنترنت



جهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي أو جهاز لوحي  
مزود بميكروفون وكاميرا



هاتف

## لماذا تشارك في الرعاية الافتراضية؟

إن المشاركة في الرعاية الافتراضية لها فوائد عديدة لك أو لطفلك. قد تشمل بعض هذه الامتيازات:

- ✓ تحسين الوصول<sup>1</sup> إلى الرعاية المتخصصة وفي الوقت المناسب (للمناطق الريفية على سبيل المثال)
- ✓ تقليل تكاليف الانتقال<sup>2,1</sup> (على سبيل المثال، تكاليف انتظار السيارات والغاز ووقت السفر)
- ✓ تحسين التواصل بينك وبين موفر الرعاية الصحية لطفلك<sup>3</sup> (على سبيل المثال، عبر المزيد من التواصل)
- ✓ تحسين النتائج الصحية<sup>4,5</sup> (مثل جودة الحياة)

أثناء الحجر الصحي على بعد 5 ساعات، تمكّننا من تلقي الرعاية من طبيب الأطفال عبر الهاتف. وقد ساعد استخدام البريد الإلكتروني للتعامل مع الطلبات والمواقفة وما إلى ذلك في جعل هذا الأمر أسهل بكثير.

في المستقبل، أمل أن تظل هذه الأساليب متعددة الأوجه للرعاية الطبية متاحة لأطفالنا المعرضين للخطر والمخاطر الطبية. ~ أحد أفراد العائلة

## الرعاية الافتراضية عالية الجودة هي نوع من الرعاية تتمحور حول العميل والأسرة

بصفتك متلقيًا للرعاية الافتراضية، يحق لك ولعائلتك الاستمتاع بما يلي:

### الاحترام والكرامة

- أن يتم التعامل معك باحترام ورعاية ولطف
- الحفاظ على ممارساتك الثقافية
- احترام معتقداتك الروحية و / أو الدينية
- عدم التعرض للتمييز وعدم المساواة في الوصول

### مشاركة المعلومات

- ضمان حماية خصوصية طفلك وسريته
- أن تكون على دراية بكيفية مشاركة المعلومات الصحية لطفلك واستخدامها
- الوصول إلى المعلومات الصحية الشخصية لطفلك



### المشاركة

- الانخراط بالطريقة الأكثر جدوى لطفلك وعائلتك
- تلقي التعليم والدعم لاتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية
- مشاركة الملاحظات حول جودة الرعاية المقدمة

### جودة الرعاية

- تلقي رعاية عالية الجودة وآمنة من قبل أعضاء الفريق الإكلينيكي متعدد التخصصات
- تلقي الرعاية بلغة تفهمها أنت وطفلك أو إتاحة الوصول إلى مترجم فوري

المراجع

1. Burke, B.L., Hall, R.W. and the Section on Telehealthcare. (2015). Telemedicine: Pediatric Applications. Pediatrics, 136(1): e293–e308.
2. Doolittle, G.C., Spaulding, A.O., Williams, A.R. (2011). The decreasing cost of telemedicine and telehealth. Telemed J E Health, 17(9): 671–675.
3. Harper, D.C. (2006). Telemedicine for Children with Disabilities. Children's Health Care, 35(1): 11-27.
4. Camden, C., Pratte, G., Fallon, F., Couture, M., Berbari, J. & Tousignant, M. (2019). Diversity of practices in telerehabilitation for children with disabilities and effective intervention characteristics: results from a systematic review. Disability and Rehabilitation, 1-13.
5. Hung, G. & Fong, K. (2019). Effects of telerehabilitation in occupational therapy practice: A systematic review. Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 32:1, 3–21.



## معرفة متى تكون الرعاية الافتراضية مناسبة لي أو لطفلي: الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار

اطرح الأسئلة التالية على نفسك:

1. هل أنا مرتاح تجاه مناقشة صحتي / صحة طفلي عبر مكالمة هاتفية أو مكالمة فيديو؟
2. هل سأتمكن أنا وطفلي من التفاعل بجودة عالية مع الطبيب؟
3. هل أملك التقنيات المطلوبة مثل جهاز كمبيوتر و / أو هاتف و / أو اتصال ثابت بالإنترنت؟
4. هل يمكنني الوصول إلى مكان هادئ يحتوي على أقل قدر ممكن من التشويش والانقطاعات؟
5. هل سيكون هناك شخص ما متاح لتقديم أي دعم فني و / أو دعم لمساعدتي / مساعدة طفلي أثناء جلسة الرعاية الافتراضية؟  
(على سبيل المثال، دعم السلوك؛ دعم إعداد الغرفة والمواد والمعدات)

إذا كنت لا تزال غير متأكد مما إذا كانت زيارة الرعاية الافتراضية مناسبة لك أو لطفلك أم لا، فتحدث مع موفر الرعاية الصحية.

فيما يلي بعض الأسئلة التي قد ترغب في طرحها عليه:

1. هل أنا / طفلي ونوع الموعد الخاص بي أو به مناسب لإجراء الزيارة عبر الرعاية الافتراضية؟
2. ماذا علي أن أفعل قبل وأثناء وبعد زيارة الرعاية الافتراضية؟
3. هل يمكننا تحقيق نفس النتيجة التي يمكن الوصول إليها من خلال الزيارة الشخصية وجهاً لوجه؟
4. ما بعض امتيازات ومخاطر الزيارات عبر الرعاية الافتراضية؟

”

مكنتني الرعاية الافتراضية من الاتصال بمنسق طبيب طفلي في Holland Bloorview حيث طلبت أن يتصل بي الطبيب لإعادة صرف الدواء لابني. بشكل نموذجي، يتم تنفيذ هذه المواعيد بشكل شخصي وجهاً لوجه بسبب طبيعة تلك المواعيد.

ومع ذلك، كان من المفيد للغاية معرفة أنه على الرغم من إغلاق العيادة، إلا أن فريق رعاية طفلي تحققوا من عدم وجود ثغرات في رعايته المستمرة، الأمر الذي كان له عظيم التأثير على عائلتنا.

~ أحد أفراد العائلة

## ما الذي يمكن أن تتوقعه خلال زيارة الرعاية الافتراضية؟

على غرار الزيارات الشخصية وجهاً لوجه، يمكنك توقع التواصل مع موفر الرعاية الصحية الخاص بك أو بطفلك لمناقشة الأمور التالية:

- النجاحات
- التحديات
- التقدم
- الأفكار المتعلقة بالعمل على تحقيق الأهداف خارج نطاق زيارات الرعاية الافتراضية

تعد زيارة الرعاية الافتراضية الخاصة بك أو بطفلك فرصةً يمكنك من خلالها:

- العمل مع موفر الرعاية الصحية لمناقشة الأهداف وتطويرها وتعديلها (حسب الحاجة)
- التواصل مع موفري الرعاية الصحية الآخرين لك أو لطفلك من أجل عمل زيارات مشتركة
- إشراك الآخرين للمراقبة أو للمشاركة أثناء الجلسة بحيث يمكن دعم الأهداف خارج نطاق زيارات الرعاية الافتراضية



## ما نوع المواعيد التي يمكن تنفيذها عبر الرعاية الافتراضية؟

نحن نشجعك على إجراء محادثة مع موفر الرعاية الصحية الخاص بك لمناقشة مدى ملاءمة الرعاية الافتراضية لك و / أو لطفلك حسب الموعد. فهو على دراية بنوع التقييمات، ويمكنه الإجابة على أسئلتك، وتقديم المزيد من المعلومات.

مجالات الرعاية التي يكون من المفضل فيها الزيارة الشخصية وجهاً لوجه	مجالات الرعاية التي عادةً ما تعمل بشكل جيد في إطار الرعاية الافتراضية
<ul style="list-style-type: none"><li>التقييمات التي:<ul style="list-style-type: none"><li>تتطلب التعامل أو الفحص البدني من قبل الطبيب</li><li>تتضمن نماذج أو أدوات محددة لا يمكن التعامل معها عن بعد</li><li>من الأفضل إجراؤها شخصياً وجهاً لوجه للسماح بملاحظة السلوكيات الدقيقة أو البسيطة</li></ul></li><li>المواعيد التي:<ul style="list-style-type: none"><li>تحتاج إلى القياس العملي (على سبيل المثال، تقييم ملاءمة ووظيفة الأطراف الاصطناعية / التقييم)</li><li>تتطلب معدات محددة غير متوفرة للعملاء أو العائلات في المنزل</li></ul></li><li>صنع أو تجربة الأجهزة المساعدة (مثل الجبائر والدعائم والكراسي المتحركة)</li><li>العلاج الذي يتطلب:<ul style="list-style-type: none"><li>الدعم العملي من موفر الرعاية الصحية</li><li>أن يدرك موفر الرعاية الصحية حركات / أفعال الطفل بدقة (أي أصوات الكلام)</li><li>التحفيز الجسدي والدعم العلاجي</li></ul></li><li>العناية بالأسنان</li><li>تعليم كيفية استخدام الأدوية، حيث يجب تقييم فهم العميل / العائلة والأسلوب الذي يستخدمونه من قبل موفر الرعاية الصحية (مثل التدريب على الحقن)</li><li>التدريب على المهارات الحياتية الذي يتطلب فرص التعلم التجريبي (على سبيل المثال، الاستكشاف المجتمعي، والتدريب على النقل)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>المحادثات ومشاورات الموارد مع الأطفال والشباب والعائلات (مثل الاستشارات القانونية والتوجيه إلى الخدمات والإحالات إلى شركاء المجتمع وخيارات التمويل)</li><li>الرعاية التي لا تتطلب من موفر الرعاية الصحية القيام بأي نشاط "عملي" يجب القيام به شخصياً</li><li>التقييمات التي يمكن إجراؤها بفعالية في بيئة افتراضية (على سبيل المثال، أثناء وجود العملاء في المنزل، يمكن لموفاي الرعاية الصحية إجراء المقابلات أو مراجعة تقارير العائلة أو الملاحظة أو إرسال المواد مقدماً أو عرض المواد عبر الإنترنت)</li><li>اجتماعات الفريق المتعامل مع العائلة</li><li>تحديد الأهداف و / أو جلسات التدريب</li><li>إنشاء ومراقبة البرامج والأنشطة المنزلية من أجل الممارسة والنقل</li><li>التدريب على المهارات الحياتية على أساس أهداف الرعاية</li><li>المجموعات الاجتماعية والترفيهية</li><li>العلاج الفعال الذي يمكن القيام به بشكل فعال من المنزل (ربما بدعم من موفر الرعاية)</li><li>مجموعات العلاج و / أو جلسات الاستشارة</li><li>تجربة الأجهزة أو المعدات المساعدة في المنزل أو المجتمع (على سبيل المثال، كرسي الاستحمام الذي يقدمه البائع)</li><li>تاريخ الأدوية والتقييم والتخطيط (مثل مراجعة الصيدليات المجتمعية وتغطية الأدوية)</li><li>الإدارة العامة للأدوية والمتابعة المتعلقة بالأدوية</li></ul>

**ملاحظات:** يكون من المفيد عندما تكون أنت أو طفلك قادرين على الحضور والتركيز والوصول الفعلي إلى التقنيات اللازمة للمشاركة. تحدث مع موفر الرعاية الصحية الخاص بك أو بطفلك بشأن إستراتيجيات تعزيز المشاركة عبر الإنترنت.

تم إنشاء هذا المورد بالشراكة مع أقسام الرعاية المتكاملة للعميل والأسرة والأدلة لفرق الرعاية وقادة الأسرة واللجنة التوجيهية للرعاية الافتراضية في مستشفى Holland Bloorview.

