الأنباء
الاثنين 21 يناير 2013

طالب مدير مستشفى الجهراء د.شهاب المهندي بتفعيل القوانين الخاصة بوزارة الصحة لحماية موظفيها من الاعتداءات التي أصبحت ظاهرة في المستشفيات، معتبرا في الوقت نفسه مستشفى الجهراء مركزا تدريبيا ويحتوي على كفاءات متميزة، وليس «منفى» للموظفين والأطباء.

وأكد في حوار خاص مع «الأنباء» انه تم البدء بالعمل في مستشفى الجهراء الجديد والذي جاء بناء على رغبة صاحب السمو الأمير الشيخ صباح الأحمد من خلال المكاتب الاستشارية والمخطط الصحي، متوقعا الانتهاء منه وفق الخطة الزمنية المقترحة لإنشائه. ولفت الى أن وجود لمشروع مبنى للعيادات الخارجية في مستشفى الجهراء يضم 75 إلى 80 عيادة، مشيرا في الوقت نفسه الى أن مركز جابر الأحمد لغسيل الكلى جاهز، وهو بانتظار بعض الاجراءات الفنية ليتم افتتاحه قريبا، موضحا وجود ظاهرة الغيابات من الموظفين في مستشفى الجهراء، مؤكدا على أن علاجها يكون بتطبيق مبدأ الثواب والعقاب. وفيما يلي تفاصيل الحوار:

أجرى الحوار: عبد الكريم العبدالله

### أكد أنه سيتم تفعيل غرف العمليات في قسم الحوادث لإجراء الحالات المستعجلة..وإنشاء مختبر فيها لتخفيف الضغط على الرئيسي

# المهندي لـ «الأنباء»: مركز جابر الأحمد لغسيل الكلى جاهز لافتتاحه قريباً وبدء إنجاز مخططات مستشفى الجهراء الجديد بسعة 1000 سرير

منذ توليك قيادة مستشفى الجهراء..ما الإنجازات أو الأعمال التي قمت بها خلال الفترة السابقة منذ توليك ادارة المستشفى؟

● منذ أن قمت بإدارة مستشفى الجهراء، قمت بجولات استطلاعية مع المسؤولين في المستشفى، واجتماعات مع رؤساء الأقسام والمسؤولين الاداريين والهيئة التمريضية والشؤون الهندسية وغيرها، وذلك للتعرف على الأمور المتعلقة بالمستشفى، حيث قمنا خلال الفترة الماضية بمعرفة كل ما يتعلق بالمستشفى، علما أن اول شيء تم عمله هو انجاز الجناح الأول وادخال المرضى فيه، حيث يحتوي على غرفة عمليات خاصة للنساء والولادة، والتي جهزت للعمل، إذ هي الآن بانتظار الانتهاء من المسحات البيئية للبدء بإجراء العمليات في نفس الجناح، بحيث انه في السابق كان ينتقل المرضى الى غرفة العمليات، ولكن الآن بعد أن يتم العمل بهذا الجناح سيتم اجراء العمليات من خلاله، بالاضافة الى تأهيل المختبر والذين تم انجاز أكثر من 50٪ منه، فضلا عن تأهيل للصيدلية المركزية والتي تم انجازها تماما، حيث تم اعطاء الطاقم الصيدلي أريحية في عملية توزيع الأدوية وتخزينها.

كما كان هناك مشروع تأهيل غرف العمليات وتبديلها، حيث منذ سنوات لم يتم تأهيلها، وبدأنا بتجهيزها لتبدوا بصورة لائقة، كما قمنا بتفعيل وجود مختبر داخل قسم الحوادث لتخفيف الضغط على المختبر الرئيسي.

ماذا عن الخطط المستقبلية؟

● نحن مستمرون في عملية التأهيل في المستشفى، على الرغم من وجود رغبة سامية من صاحب السمو الأمير بإنشاء مستشفى الجهراء الجديد، حيث لم نوقف عملية التأهيل لان الخدمات المقدمة مستمرة، حيث سنقوم بتأهيل أجنحة الباطنية والجراحة، بالاضافة الى تفعيل غرف العمليات في الحوادث، بحيث تعطي هذه الغرفة عمل عمليات بسرعة واستعجال في الحالات الطارئة في الحوادث دون الحاجة لصعود المريض لغرف العمليات، حيث تمت الموافقة على هذا الموضوع وتم طرح المناقصة وشكلت لجنة من داخل المستشفى لهذا المشروع.

كما أن هناك مشروعا للعيادات الخارجية في مستشفى الجهراء، وتمت الموافقة عليه، حيث خصصت له ميزانية، وسيبدأ المشروع، حيث يقع بين مبنى الأشعة وبين مبنى الشيخ جابر الأحمد لغسيل الكلى، علما أن هذا المبنى سيضم من 75 إلى 80 عيادة، ويتكون من 4 أدوار، وذلك سيعطينا فرصة لتطوير العيادات الخارجية في مستشفى الجهراء، والتي لها اثر كبير في استقبال عدد اكبر من المرضى، علاوة على إيجاد عيادات متخصصة في هذا المبنى الجديد، أما بالنسبة لمبنى الشيخ جابر الأحمد لغسيل الكلى فهو جاهز الآن، حيث ننتظر بعض الأمور الفنية واشتراطات منع العدوى من مسحات للتأكد من عدم وجود الميكروبات، وذلك لتكون مطابقة لمواصفات منع العدوى، وسيتم افتتاحه بعد انجاز هذه الأمور.

كما أن هناك مشاريع مستقبلية بتوسعة غرف العمليات بأعداد اكثر، لان عدد غرف العمليات اقل بكثير من عدد العمليات التي تجرى في مستشفى الجهراء، حيث وضعنا هذا المشروع للتنفيذ، بالاضافة الى زيادة اسرة العناية المركزة، إذ سيتم تخصيص جناح كامل ليكون غرف عناية مركزة.

مدير مستشفى الجهراء د.شهاب المهندي متحدثا مع «الأنباء»

**مشروع العيادات الخارجية يضم 80 عيادة.. والأخطاء الطبية في مستشفى الجهراء مساوية للمستشفيات الأخرى**

**لدينا القدرة في «مستشفى الجهراء» على استقبال حوادث الطرق السريعة وطرق السفر.. واستجابتنا لها سريعة جداً**

**ظاهرة غياب الموظفين والكفاءة المتدنية موجودة في «الجهراء».. وعلاجها يكون بتطبيق مبدأ «الثواب والعقاب» ومعاقبة المتسببين**

**يجب على وزارة الصحة تفعيل القوانين الخاصة لحماية موظفيها من الاعتداءات.. وتوعية المرضى بدور الطبيب عن طريق حملات خاصة بهذا الشأن**

**الطرق السريعة**

يقع مستشفى الجهراء على الطرق السريعة والتي تصل الى الحدود العراقية والسعودية عن طريق العبدلي والسالمي.. فما استعدادات مستشفى الجهراء للتعامل مع حوادث الطرق والطوارئ في هذه الطرق السريعة؟

● مستشفى الجهراء موجود على الطرق السريعة وطرق السفر التي تكثر بها الحوادث، لكن بفضل الله لدينا طواقم طبية متميزة، ولدينا أقسام للعظام تدعم القسم الطبي في الحوادث، علاوة على أن لدينا جراحة عامة تدعم قسم الحوادث أيضا، كما أن هناك أماكن لغرف العمليات التي يمكن أن تستوعب حوادث الطرق، ونستقبلهم رغم الضغط على المستشفى، ولا قدر الله في حال حدوث طارئ فإن الاستجابة سريعة، وجميع الأقسام متعاونة مع الحوادث في حال حدوث أي طارئ، وتأهيل غرف العمليات في الحوادث ستنقل المستشفى لتقديم خدمة جيدة في قسم الحوادث.

**التقييم**

تمر وزارة الصحة حاليا بمرحلة تقييم الموظفين.. فكيف تقيمون موظفيكم مع وجود ظاهرة التسيب والنقص في الموظفين؟

● نلاحظ في مستشفى الجهراء وجود اعداد كبيرة من الموظفين، خاصة الاداريين، وهذا التكدس من الموظفين في الأماكن الادارية هو زيادة في العدد فقط، ولكن النوعية والكفاءة ليست موجودة، وهو لا ينطبق على الجميع بل البعض، هذا بالاضافة الى كثرة الغيابات، ووجود الكفاءة المتدنية في تأدية الخدمة المطلوبة، وهذا يستدعي وجود التقييم والذي يكون بمثابة «الثواب والعقاب» للموظفين لتحسين أداء العمل، ومكافأة المتميزين في الوقت نفسه. وبالنسبة أيضا للغيابات الكثيرة للموظفين فهو طرح اكثر من مرة، فهي ظاهرة موجودة بجميع المستشفيات، واعتقد أن علاجها يكون بتطبيق الثواب والعقاب، علاوة على تفعيل قوانين وزارة الصحة بهذا الخصوص، ومنها الخصومات والنقل، والحوافز من حيث تحفيز المميزين ومعاقبة المتسيبين، حيث نوقشت بصورة عامة، وأتمنى من المسؤولين في وزارة الصحة بأن توضع آلية أو نظام للتحسين من أداء هؤلاء الاداريين الذين تنقصهم الكفاءة الادارية والخبرة، ووضع التخصصات في محلها، بالاضافة الى تقنين في المسميات الوظيفية ووضع كل مسمى وظيفي في مكانه، علما أن الاداريين لهم دور كبير في تحسين الخدمة الصحية وهم واجهة للمستشفيات، واذا كانت خدمات الاداريين مميزة عن طريق خدمة المرضى ستتحسن الخدمات الصحية.

كثرة ظاهرة الاعتداء على الطواقم الطبية، خاصة في مستشفى الجهراء.. فكيف تحمون العاملين لديكم من هذه الاعتداءات؟

● هذه الظاهرة تعتمد على ثقافة المريض، وإحساسه بأن هذا الطبيب لا يميز بين المرضى، والطبيب هو الذي يقيم الوقت للجلوس مع الحالة، ولكن بعض المرضى ليس لديهم الصبر الكافي لينتظر الطبيب، بحيث ليس لدى المرضى الوعي بعمل الطبيب، وهذا أيضا بالنسبة للطبيب بحيث يقع بضغط نفسي كبير عندما يعاين عددا كبيرا من المرضى، وعند حصول الأمرين بين المريض والطبيب يحصل احتكاك بينهم مما يؤدي الى الاعتداءات، وهنا يجب توعية المرضى بدور الطبيب عن طريق حملات توعوية خاصة بهذا الشأن. كما يجب على وزارة الصحة تفعيل القوانين الخاصة لحماية الأطباء وغيرهم من الموظفين من الاعتداءات، والتي بموجبها يتم اخذ حقوق الأطباء، علما أن الذي يحصل حاليا هو كثرة عملية التنازلات، فيجب هنا ان يكون هناك حق لوزارة الصحة، وتفعيل هذه القوانين سيقلل من هذه الظاهرة، وبالنهاية فإن الاعتداءات الأكثر هي اللفظية، أما الجسدية فهي متوسطة وهي بحدود المقبول، خاصة بحوادث مستشفى الجهراء الذي يشهد زحمة وضغطا شديدا في بعض الأوقات خاصة وقت الذروة والمساء، هذا بالاضافة الى التعاون مع وزارة الداخلية من خلال النقطة الأمنية الموجودة ومكتب التحقيق الموجود، ولكن بالنهاية يجب أن تفعل القوانين للحد من هذه الظاهرة السيئة.

**منفى**

ما رأيك فيما يقال إن مستشفى الجهراء يعتبر «منفى» للأطباء والموظفين الذين تريد الوزارة معاقبتهم؟

● لدينا كفاءات عالية ومتميزة في مستشفى الجهراء في جميع التخصصات منها الأطفال والجهاز الهضمي والولادة منها قسم الخصوبة الذي يوجد فقط في الجهراء، وهنا نقول انه يجب أن يكون في وزارة الصحة نوع من العدالة في توزيع الأطباء المتخصصين، حيث نجد تكدسات في معظم المستشفيات مع أعداد أقل من المراجعين، بالنسبة للجهراء والعدان والفروانية، حيث يجب توزيع الأطباء على هذه المستشفيات، لأن المواطن هو المواطن والخدمة هي الخدمة. وبالنسبة لاعتباره «منفى» فهذا أمر غير صحيح بل مستشفى الجهراء به العديد من الكفاءات المتميزة ويعتبر مركزا تدريبيا وذلك لتعامل الأطباء مع حالات متنوعة، ومعترف به بالنسبة لتدريب الأطباء.

ماذا عن مستشفى الجهراء الجديد؟

● بناء على الرغبة الأميرية السامية بإنشاء مستشفى الجهراء بسعة 1000 سرير منها 136 سرير عناية مركزة وجميع أنواع الأقسام التي يحتاجها المستشفى بصورة عامة، والتي تعتبر مدينة طبية في منطقة الجهراء فقد بدأ بدأ العمل بها من خلال المكاتب الاستشارية والمخطط الصحي بالتعاون مع اللجنة المشكلة بهذا الخصوص وادارة المستشفى والتي تسير تماشيا مع الخطة الزمنية للانتهاء من هذا المستشفى.

ماذا عن الأخطاء الطبية في مستشفى الجهراء؟ وكيف يتم علاجها؟ وهل تؤيد التأمين على الأطباء ضد الأخطاء الطبية؟

● الخطأ الطبي موجود، ويجب التمييز بين هذه الأخطاء والتي تختلف من مستشفى لآخر، وبالنسبة لمستشفى الجهراء فالأخطاء الموجودة هي أخطاء طبية من الممكن أن تحدث في أي مستشفيات، وهذه الأخطاء إن وجدت تعالج بوجود لجان متخصصة عن طريق المكتب القانوني وندب أطباء متخصصين على حسب الحالة، ويتم التحقيق بها واعطاء الحقوق للمرضى في حال ثبت وجود الخطأ، والأخطاء الطبية واردة وفي جميع المستشفيات، والأخطاء الطبية في مستشفى الجهراء هي متساوية مع الأخطاء في المستشفيات الأخرى وهذا من خلال تعايشي في الفترة التي وجدت فيها بمستشفى الجهراء. وبالنسبة للتأمين من الممكن أن يكون جيدا بإعطاء الطبيب الراحة النفسية بالإبداع والعمل، ومن مساوئ تطبيق التأمين هو تخوف المريض، فيجب أن تكون هناك معادلة بين الطرفين، وأنا برأيي أن يتم التوعية والتثقيف بهذا النظام للمرضى والأطباء، ويجب قبل تطبيق التأمين أن تتم دراسته جيدا ليكون مرضيا للجميع.

**الملف الإلكتروني**

ماذا عن تطبيق الملف الالكتروني في مستشفى الجهراء؟ وهل تم الربط بين المستشفى والمراكز الصحية؟

● همي الشاغل منذ أن قدمت الى مستشفى الجهراء هو تطبيق الملف الالكتروني فيها، حيث تطرق لها أيضا معالي وزير الصحة د.محمد الهيفي عند اجتماعنا معه، وبالنسبة للوضع الحالي في مستشفى الجهراء فهناك ربط في بعض الأقسام، ولكن لم يتم ربط أقسام الأشعة أو المختبرات أو الطب النووي، بالاضافة الى الرعاية الأولية، علما أن النظام موجود، ولكن هناك بعض المشاكل التي يجب القضاء عليها، وهذا ما لمسناه من الوزير الهيفي بأن الملف الالكتروني هو من أولوياته ويجب أن يطبق في مستشفيات الكويت، وبإذن الله سيتم تطبيقه قريبا.

**المواعيد الطويلة**

ماذا عن المواعيد الطويلة بالنسبة للعيادات الخارجية والأشعة؟

● تم العمل على تقليص المواعيد الطويلة بالنسبة للأشعة، حيث تم تمديد ساعات العمل لتكون في الفترة الصباحية والمسائية، بالاضافة الى العمل في يوم السبت، وتم تطبيق هذا النظام منذ بداية هذا العام، ومواعيدنا في مستشفى الجهراء معقولة جدا.

**العيادات التخصصية**

تم انشاء مؤخرا عيادات تخصصية في مراكز الرعاية الصحية الأولية.. فهل تعتقد أن وجود هذه العيادات قد خفف الضغط على مستشفى الجهراء بالذات؟

● هناك تعاون مع مدير منطقة الجهراء الصحية ورئيس الرعاية الصحية الأولية في المنطقة عن طريق وجود لجنة لتفعيل العيادات التخصصية في المراكز الصحية، والتي تهدف الى تخفيف الضغط على المستشفى واعطاء الحق للمريض بأن يأخذ الرعاية المميزة في المستشفى، ونحن بصدد التعاون مع ادارة الرعاية الأولية للعمل على نظام توفير طبيب زائر من المتخصصين في المراكز الصحية على مدى يوم أو يومين في الأسبوع لفلترة الحالات في مراكز الرعاية الأولية لمعرفة مدى استحقاقها لمراجعة المستشفى، وهو نوع أيضا من تخفيف الضغط على المستشفى، حيث يتم متابعتها في المركز الصحي، علما انه تم الاتفاق على هذا النظام وننتظر الرد من رؤساء الأقسام على هذا الموضوع.

**خدمة سيئة**

يشاع أن مستشفى الجهراء يقدم أسوأ خدمة صحية على مستوى وزارة الصحة.. فما رأيك بهذا الموضوع؟ وهل لديكم نظام لقياس رضاء المراجعين على مستوى جودة الخدمة؟

● الاشاعة لا تعني وجود الحدث، وهنا نقول مستشفى الجهراء يقدم خدمة مميزة طبية بوجود أطباء متميزين وكفاءات، علاوة على وجود امكانيات مميزة في المستشفى لا تقل عن أي مستشفى آخر، والملاحظ في الكويت الآن اننا نسعى دوما للأفضل، وبالنسبة لي أنا اعتبر أن الإساءة لخدمات المستشفى تعطيني الحافز لتقديم الأفضل، وهذا لا يعني أن الخدمة سيئة في مستشفى الجهراء، ولكننا نسعى الى أن نحسن الخدمات التي يطمح اليها المواطن، اما بالنسبة لوجود انتقادات فنحن نسعى للارتقاء الى طموح المواطن عن طريق التعاون مع وزارة الصحة والحكومة والجميع لنصل الى هذا الامر، ونعتنا بالخدمة السيئة يجب أن يكون حافزا لنا على تقديم الخدمة الأفضل للمواطنين.

وبالنسبة لوجود نظام لقياس رضاء المستفيدين من الخدمة، نؤكد على وجوده في مكتب الاعتراف والجودة في المستشفى، وهو عبارة عن استبيان تقوم به الهيئة التمريضية وموظفو «الاعتراف والجودة»، علاوة على اننا قمنا بالاستعانة بمركز خدمة المجتمع في منطقة الجهراء التابع لوزارة الشؤون الذين حضروا في المستشفى وابدوا الاستعداد لتوزيع الاستبيانات كجهة محايدة، وقاموا بتوزيعها فعلا.

ماذا عن الطاقة الاستيعابية في مستشفى الجهراء؟

● لدينا 800 سرير في مستشفى الجهراء بما فيهم غسيل الكلى وجناح الولادة، أما مبنى الكلى الجديد فيحتوي على 75 سريرا منها 60 للكبار و15 للأطفال، أما غرف الملاحظة فلدينا 12 سريرا للرجال و17 للنساء، ولدينا 7 أسرة في الإنعاش، ولكن الى الآن تشهد بعض المواسم أن قسم الأطفال يحتاج على أسرة أكثر، هذا بالاضافة الى قسم الباطنية، حيث نقوم باستخدام أسرة من أماكن أخرى من أجنحة العظام وغيرها حتى لا نضطر الى إرسال المرضى لمستشفيات، وهذا السبب يحتم وجود مستشفى جديد بالمنطقة، علما أن التوسعات التي حصلت في المنطقة مؤخرا لا تكفي ولا نستطيع بناء بنيان أكثر في المستشفى.

حدثت في الآونة الأخيرة سرقة للأدوية في مستشفى الأميري وهي تنبئ بسرقات ممكن ان تحدث على مستوى مستشفيات أخرى مستقبلا.. فهل لديكم طرق او نظام حماية من هذا الأمر؟

● الصيدلية الحديثة في مستشفى الجهراء يوجد بها نوع من عملية الكنترول في توزيع الأدوية على المرضى، حيث هناك مكان خاص لتوزيع الأدوية على الأجنحة ومكان خاص لتوزيع الأدوية للمرضى في العيادات الخارجية، وهذا الكنترول يمنع بدخول الصيدلية بأي حال من الأحوال إلا عن طريق شباك معين لصرف الدواء، والأبواب محكمة الإغلاق ولا يسمح لأحد بالدخول والخروج إلا لطاقم الصيدلية ذاته.

**التلوث**

هل توجد مصادر للتلوث في منطقة الجهراء؟

● ليس لدينا مصانع في منطقة الجهراء مقارنة مع منطقة الأحمدي أو في المناطق التي يوجد بها صناعة مثل منطقة الشويخ، حيث ان الأماكن الموجودة لدينا هي عبارة عن مناطق عمال وكراجات، وتلوثها محدود جدا، وبعض التلوثات الأخرى من الممكن أن تأتي من آبار النفط في الشمال، وبالنسبة لحريق «رحية» فهو حادث وليس مستمرا.

كلمة أخيرة؟

● أقول لأهالي الجهراء بصورة عامة ان هذا المستشفى يقدم خدمات متميزة على مستوى الكويت، والكفاءات الموجودة لا تقل بأي حال من الأحوال عن المستشفيات الأخرى، ونحن نسعى الى أن نصل الى طموح الاخوة المواطنين في مستشفى الجهراء، وان نصل الى ما هو مميز بإذن الله تعالى.

د.شهاب المهندي والزميل عبدالكريم العبدالله أمام بوابة مستشفى الجهراء

## تلسكوب

**MERCI**

● الى مساعد مدير مستشفى ابن سينا عادل الشمري على تفانيه في العمل، وبذل الجهود الجبارة لتطويره، بالاضافة الى حسن تعامله وخدمته للمراجعين، وباقة «ورد» مقدمة من «الأنباء» لشخص ابومبارك الكريم.

● الى رئيس العلاقات العامة بمستشفى الجهراء غازي مشاري الظفيري على جهوده الجبارة في تطوير العمل، وخدمة المراجعين، وباقة «جوري» خاصة مقدمة من «الأنباء» لشخصك الكريم يابورغد.

● الى العاملين في مكتب البحث القانوني في منطقة الجهراء الصحية وعلى رأسهم رئيس المكتب رضا خفاجي على الجهود المبذولة في العمل، وتأديته بإخلاص وأمانة، وباقة ورد مقدمة من «الأنباء» لهم.

● الى سكرتارية مدير مستشفى الجهراء لطيفة المطيري وليلى صبري على حسن تعاملهما مع المراجعين وتفانيهما في العمل، وباقة ياسمين مقدمة من «الأنباء» لهما.

● الى د.عماد سليمان من قسم الأسنان في مستوصف الفردوس الجنوبي على تفانيه في العمل وحسن تعامله مع المراجعين، وباقة ورد مقدمة من «الأنباء» لشخصه الكريم.

● الى رئيس شعبة المحاسبة في منطقة الصباح الطبية عايد غالي الخرينج على حسن استقباله وخدمته للمراجعين، وتقديم كل المساعدة لهم، وباقة ياسمين مقدمة من «الأنباء» لشخصه الكريم.

● الى عذاري الفوزان وزهرة مراد ومنيرة الحبيني من مكتب التقارير واللجان الطبية في مستشفى مبارك الكبير على حسن استقبالهن للمراجعين، والتعامل الراقي معهم، بالاضافة الى تفانيهن في العمل، وباقة «جوري» مقدمة من «الأنباء» لهن.

**«عين» «الأنباء»**

● بعد أن نوقشت ظاهرة غيابات الموظفين المتكررة في المستشفيات والمراكز الصحية في اجتماعات على مستوى وزير الصحة، فلابد من بذل الجهود من خلال لجان التفتيش في المناطق الصحية ووزارة الصحة لضبط العمل وتطبيق مبدأ «الثواب والعقاب» في العمل.

## من أجواء من اللقاء

**توفير الأدوية**

● أكد د.المهندي أن هناك تنسيقاً مع ادارة المستودعات الطبية لتوفير جميع الأدوية التي يحتاجها مستشفى الجهراء، لافتا الى انه لا توجد أي عوائق لتوفير الأدوية، مشيرا الى انه في حال عدم وجودها في بعض الأوقات فهذه أمور نادرة ويتم توفيرها بأسرع وقت.

**أعداد كبيرة**

أشار د.المهندي الى أن أعداد العمالة الوافدة الكبيرة في منطقة الجهراء تشكل عبئا كبيرا على الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى، علما أن التوسعات التي حصلت في المستشفى لا تكفي، ويجب التوسع في الخدمات لتلبي احتياجات كل المرضى والمراجعين.