

NOOR AL HUSSEIN FOUNDATION مؤسست نور الحسين



معهد العناية بصحة الأسرة
INSTITUTE FOR FAMILY HEALTH

التابع لمؤسسة الملك الحسين
A King Hussein Foundation Institution

استجابة معهد العناية بصحة الأسرة
لجائحة كوفيد - ١٩
كنموذج للمجتمع المدني الاردني ٢٠٢٠



شكر وتقدير

تتقدم ادارة معهد العناية بصحة الأسرة بالشكر الجزيل لجميع الكوادر الفنية التي قامت بتقديم الخدمات الطبية والنفسية والتأهيلية مباشرة او عبر المنصات الالكترونية خلال فترة الحجر المنزلي بسبب جائحة كورونا، مما أسهم في تخفيف العبء عن المواطنين الذين كانوا بأمس الحاجة لهذه الخدمات، خاصة في ظل محدودية الحركة والتنقل والتواصل. وللكوادر الإدارية التي أشرفت على إدارة وتجميع وتنسيق هذه المبادرات وصياغتها بشكلها الحالي.

نعتز بالمهن الطبية التي نمارسها في معهد العناية بصحة الاسرة لما لها من تأثير مباشر على تحسين صحة وجودة الحياة لكل من يقيم على ارض الاردن الغالي، مثلما نعزز بكوادرنا التي بذلت جهوداً متميزة خلال فترة الحجر وما بعدها، وما زالت. ونفتخر ايضا بانتمائنا لأردننا الحبيب
حماكم الله وحمى الوطن

د ابراهيم عقل
مدير معهد العناية بصحة الأسرة



Institute for Family Health

استجابة معهد العناية بصحة الأسرة لأزمة كورونا ٢٠٢٠

أيار/مايو ٢٠٢٠

المحتويات

4

مقدمة

6

إجراءات قبل قرارات الحظر

8

إجراءات بعد قرارات الحظر

10

الإطار الزمني

12

إجراءات بعد قرارات الحظر (تابع)

14

الخدمات التي تم تقديمها خلال الأزمة

16

التحديات

17

الحلول المبتكرة للتغلب على التحديات

18

قصص نجاح والمبادرات

المقدمة



كلمة جلالة الملك عبد الله الثاني:

” نعم، أيها الأهل والعزوة، سنتجاوز، بإذن الله، هذا الظرف الذي نعيشه، لأن المعدن الحقيقي للأردنيين يظهر عند الصعاب، ولأنكم أصحاب العزم والإرادة، لأنكم الأقدر على تحمل المسؤولية، ولأن الانتماء والوقوف إلى جانب الدولة ومؤسساتها نهجكم، ولأنكم مؤمنون أن التكاثر يقود إلى القوة والمستقبل الأفضل، سنتجاوز،

“ بعون الله، كل التحديات.

«في هذه الأيام، يمر وطننا مثل باقي العالم بظروف استثنائية صعبة، تستدعي إجراءات والتزاما وتعاوناً استثنائياً، وهذا ليس على الأردنيين بالغريب أو المستحيل، فمعهدي بكم، إخواني وأخواتي، إلا على مستوى المسؤولية، و«انتو قدها». وأنا على ثقة بأننا سنتجاوز، بمشيئة الله، هذه الظروف.

لقد علمتني مدرسة الجندية أهمية أن تكون خططنا استباقية، ولهذا ومنذ اللحظة الأولى لإطلاق الإنذار العالمي ضد وباء فيروس كورونا، وجهت الحكومة وقواتنا المسلحة وأجهزتنا الأمنية، للتعامل مع هذا الخطر بأعلى درجات الجاهزية، ولتشكيل خلية أزمة قبل تفشي الوباء أو فقدان السيطرة عليه، لا سمح الله.

وقد رأينا جميعاً في الأسابيع الأخيرة، إخواننا وأخواتنا الأردنيين، في كل مواقعهم، يرتقون بأدائهم، ويصلون الليل بالنهار في مواجهة هذا الخطر، ويقفون صفاً واحداً مع إخوانهم وأخواتهم في قواتنا المسلحة، وقفة عنوانها، كرامة الإنسان الأردني، الكرامة التي قاتل وضحي من أجلها الأردنيون جميعاً، وفي مقدمتهم الشهداء والنشامى أبناء الجيش العربي والأجهزة الأمنية.»



أنطونيو غوتيريش أمين عام الأمم المتحدة

كلمة أمين عام الأمم المتحدة:

«إنها لحظة للعالم أجمع كي يتحد لانقاذ الارواح ومحاربة تهديد مشترك. ان الحرب الوحيدة التي يجب أن نخوضها هي الحرب ضد فيروس كوفيد-١٩.»

«يواجه العالم أزمة صحية عالمية لا مثيل لها في تاريخ الامم المتحدة عبره٧٥ عاما - وهي أزمة تنتشر المعاناة الانسانية، وتشل الاقتصاد العالمي وتقضي على حياة الناس. يهدد فيروس (كوفيد-١٩) لبشرية جمعاء - ويجب على البشرية جمعاء أن تقاوم. للتحرك والتضامن العالمي دور حاسم.»

” إن جائحة كوفيد ١٩

ليست حالة من حالات الطوارئ في مجال الصحة العامة فحسب...إنها أزمة اقتصادية، وأزمة اجتماعية، وأزمة إنسانية أخذت تتحول بسرعة إلى أزمة لحقوق

«إن قوة العالم تعادل قوة أضعف نظام صحي. تهدف خطة الاستجابة الانسانية العالمية لفيروس كورونا المستجد) كوفيد-١٩) الى تمكيننا من مكافحة الفيروس في أشد بلدان العالم فقراً، وتلبية احتياجات الفئات الأكثر ضعفا وخاصة النساء والأطفال، وكبار السن، وذوي الاعاقة أو الامراض المزمنة.»

«إن الصحة العقلية هي صلب إنسانيتنا. فهي تمكننا من أن نعيش حياة مفعمة ومرضية وأن نشارك في مجتمعاتنا. ولكن فيروس مرض كوفيد-١٩ لا يهاجم صحتنا البدنية فحسب؛ وإنما يزيد أيضا من معاناتنا النفسية.»

«لا يعبأ مرض فيروس كوفيد-١٩ لا بمن نحن، ولا بحيث نعيش، ولا بما نؤمن ولا بأي فرق آخر يفصل بيننا. ونحتاج إلى كل مثقال بحوزتنا من التضامن لنواجهه معا.»

ماهي الإجراءات الداخلية التي تم اتخاذها في بداية وأثناء أزمة كوفيد-١٩؟

قبل قرار الحظر:

• وقف استخدام نظام البصمة حرصاً على سلامة الموظفين ومتابعة الحضور والإنصراف من خلال البريد الإلكتروني

• الإجراءات المتخذة بعد تسجيل أول إصابة في الأردن بفيروس كورونا:

• إصدار مجموعة من التعليمات تقضي بمنع تنفيذ النشاطات الجماعية لأكثر من خمسة أشخاص واستبدالها بوسائل التواصل السمعية والبصرية

• التوعية والتثقيف حول الفيروس للموظفين من خلال برنامج التعليم الطبي المستمر وعقد اجتماع صباحي يومي للكوادر الطبية لمناقشة آخر التطورات والاقتراحات لتسهيل العمل.



• تقديم توعية فردية لكل مراجعي العيادة الطبية من قبل مقدمي الخدمات عن طرق منع العدوى والنصائح الغذائية لتعزيز المناعة الجسم.

• تكثيف المواد التثقيفية التوعوية للمستفيدين داخل العيادات والموقع الإلكتروني للمعهد ومواقع التواصل الاجتماعي لتوعية المجتمع المحلي بفيروس كورونا وطرق الوقاية.

• كان معهد العناية بصحة الأسرة يواكب جميع الإجراءات الاستباقية التي اتخذتها الحكومة الأردنية لمقاومة تفشي المرض ابتداءً من تطوير سياسات الحماية والوقاية وانتهاءً بالتهيئة لتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت:

• متابعة أخبار تسجيل إصابات بفيروس جديد في الصين

• تطوير بوستر توعية حول فيروس كورونا يتضمن أعراض الإصابة بالفيروس وطرق الوقاية والمضاعفات

• تعميم البوسترات التوعوية الخاصة بالفيروس على الموظفين وفي قاعات انتظار المستفيدين.

• عقد عدة اجتماعات للجنة الإدارية في المعهد للتنسيق والمتابعة الفورية للمستجدات وإصدار التعاميم اللازمة لسير العمل وسلامة الموظفين والمستفيدين.

• تم عقد اجتماعات فنية للجان المعهد لمناقشة الإجراءات والتدابير الوقائية الواجب اتخاذها

• مراجعة خطة إدارة المخاطر في معهد العناية بصحة الأسرة خاصة فيما يتعلق بالإجراءات الخاصة باحتمالية انتشار العدوى ومناقشتها وتعميمها على جميع المدراء ورؤساء الأقسام

• تحديث شجرة اتصالات الطوارئ التي تحتوي على أرقام هواتف الموظفين وآلية التواصل في حالات الطوارئ

• تم إصدار تعليمات إدارية بضرورة التشديد على إجراءات منع ومكافحة العدوى لحماية الموظفين والمستفيدين

• إصدار تعليمات بمنع تجمع الموظفين أو المستفيدين ومنع استخدام الأدوات متعددة الاستعمال واستبدالها بذات الاستعمال الواحد



• وضع البوسترات التوعوية الخاصة بفيروس كورونا في قاعات الانتظار.

• تعزيز مخزون الأدوات والمستهلكات والمواد المستخدمة لمنع ومكافحة العدوى بالتنسيق مع لجنة منع ومكافحة العدوى وقسم العمليات.

• زيادة عدد معقمات الأيدي في كافة المكاتب وأماكن تقديم الخدمة وقاعات الانتظار للمحافظة على سلامة وصحة الموظفين والمستفيدين.

• تدريب الموظفين على آليه التطهير والتعقيم بالتعاون مع قسم الجودة ولجنة السلامة والصحة المهنية وعمل تعقيم كامل لكافة مرافق ومواقع المعهد.

• تدريب عاملات التدبير المنزلي على كيفية التعامل مع المطهرات وتنظيف الأسطح وتطهيرها.

• متابعة إجراءات وتدابير منع ومكافحة العدوى مع اللجنة والتحقق من التزام الكوادر باستخدام قوائم التحقق. متابعة تقديم الخدمات للمراجعين ضمن أعلى معايير الجودة مع الالتزام باستخدام الواقيات الشخصية المناسبة لحماية المراجعين والموظفين.

• تم اتخاذ إجراءات تتعلق بتخفيض أعداد الموظفين في كافة المواقع والمخيمات بالتعاون مع مدراء المشاريع من حيث تقسيم العمل بين الموظفين وعمل شفتات للعمل.

• تطوير بروتوكول للتعامل مع الحالات المشتبه بإصابتها بفيروس كورونا داخل المعهد

• تم تطهير جميع مرافق المركز وغرف تقديم الخدمات باستخدام المحاليل المطهرة.

• تم الامتثال لقرارات الحكومة وتعليمات الإدارة لإيقاف العمل في جميع المواقع وتم تأمين جميع المواقع من ناحية التأكد من تطبيق إجراءات السلامة العامة قبل مغادرة الموظفين للمبنى من إطفاء للأجهزة الكهربائية وفصل للتيار الكهربائي وترتيب المواد والأدوات بطريقة آمنة والتخلص من النفايات وإبلاغ المعنيين

المشاركة في صنع السياسات والقرارات:

١. المشاركة كعضو في المجلس الاستشاري لمنتدى الصحة العامة الأردني في تطوير سيناريوهات Covid-19 في الأردن

٢. المشاركة في تطوير الاستجابات واستراتيجية المرونة لـ Covid-19 مع منتدى الصحة العامة الأردني والمجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني

٣. نشر مقال حول أزمة فيروس كورونا في الأردن: الاستجابة والسيناريوهات والاستراتيجيات والتوصيات في: JMIR- Public Health and Surveillance Journal

٤. المشاركة في الفريق الوطني لحماية الأسرة في الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتزايدة

٥. الدعوة مع المجلس الوطني لشؤون الأسرة والمجلس الوطني لشؤون المرأة والمجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والمجلس الأعلى للسكان لإدراج منظمات المجتمع المدني في خطة الاستجابة لـ Covid-19.

بعد قرار الحظر:



بعد صدور قرار التعطيل وحظر التجول كان على المعهد ايجاد طريقة لمواصلة تقديم الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية، لذي تم تفعيل خطوط الدعم الساخنة لتلبية احتياجات المستفيدين عن بعد، وبأدناه استجابات المعهد خلال وبعد فترة الحظر:

•الالتزام بالقرارات الحكومية وبروتوكولات العمل الصادرة خلال أزمة كورونا.

•التواصل مع وزارة الصحة من خلال إدارة المعهد للنظر في إمكانية تقديم الدعم على المستوى المحلي ومن خلال مراكز المعهد المختلفة.

•تحديث وتعديل البروتوكولات الخاصة بتقديم خدمات الصحة الإيجابية خلال الأزمات وفترة الحظر وال من خلال خطوط دعم ساخنة لتقديم الاستشارات (الطبية والنفسية والتأهيلية) وتوجيه الحالات لأماكن تقديم الخدمات المتاحة.

•تشكيل فريق دعم نفسي اجتماعي طارئ يتكون من مجموعة من الأخصائيين ذوي الكفاءة في المعهد بحيث يتم العمل على خطوط الدعم الساخنة وتقديم خدمات الاستشارات النفسية والدعم.

•تخصيص كوادر ذات كفاءة مهنية عالية لتقديم الاستشارات المتخصصة من الأقسام التأهيلية وذلك من خلال خطوط الدعم الساخنة التي تم الاعلان عنها.

•متابعة الحالات المرضية التي تحتاج متابعة عن طريق خطوط الدعم الساخنة وتقديم المشورة المناسبة وتوجيهها الى أماكن تقديم الخدمة المتاحة عند الضرورة.

•عقد اجتماعات عن طريق المنصات الإلكترونية للجنة منع ومكافحة العدوى الرئيسية مع جميع الكوادر الطبية وتشكيل لجان في جميع الفروع.

•الحرص على استمرارية تقديم الخدمات المختلفة حسب بروتوكولات العمل المعمول بها من خلال المنظمات الإنسانية المختلفة وإتباع سياسة التحويلات المعتمدة خلال فترة الحظر.

•عقد اجتماعات إدارية من خلال المنصات الإلكترونية لتنسيق آليات العمل عن بعد لموظفي المعهد.

•استحداث سياسة وبروتوكولات للعمل عن بعد بمشاركة من الكوادر الإدارية والفنية واعتمادها من قبل اللجنة الإدارية العليا في المعهد ومن ثم مشاركتها مع أصحاب العلاقة من الممولين ومع الموظفين كافة للعمل بها والالتزام بها.

•تطوير سياسة «تقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي والدعم النفسي» من قبل فريق متخصص في واعتمادها من قبل اللجنة الإدارية العليا في المعهد ومن ثم مشاركتها مع أصحاب العلاقة من الممولين ومع الموظفين كافة للعمل بها والالتزام بها.

متابعة الأدلة الإرشادية والمواد التثقيفية الصادرة من منظمات محلية ودولية لغايات متابعة آخر التحديثات مثل:

- الأدلة الإرشادية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية
- الدليل الإرشادي الصادر عن OSHA.
- الأدلة الإرشادية الصادرة عن وزارة العمل.
- بروتوكولات وتعاميم وزارة الصحة الخاصة بأزمة كورونا.
- المواد التثقيفية الصادرة عن اليونيسف



عمل مجموعات عبر تطبيق (واتساب) للمستفيدين من الحالات التي تتلقى الخدمات التأهيلية وتقديم مجموعة من الخدمات تتضمن:

- التواصل اليومي مع الحالات ومتابعة الخطة العلاجية عن طريق إرسال مجموعة الأنشطة العلاجية المتخصصة
- تقديم تمارين علاجية تشارك فيها الحالات عن طريق الصور والفيديوهات والشرح الصوتي والمرئي لهم لتطبيق التمارين اللازمة.
- تزويد كل حالة بالمواد الثقيفية المناسبة لوضعها الصحي كالفيديوهات والصور والتسجيلات الصوتية والشرح اللازم للتمارين.
- طرح مواضيع توعوية عن طريق الشرح لبعض المشاكل التي قد يعاني منها بعض الاطفال وطرق تفاديها او علاجها.
- ارسال نشرات توعوية حول فيروس كورونا وطرق الوقاية وأهمية الالتزام بالتعليمات الحكومية.
- تعميم أرقام خطوط الدعم الساخنة على المستفيدين.
- التواصل بشكل فردي مع متلقي الخدمة عبر وسائل التواصل السمعية والمرئية للتأكيد على استكمال الخطة العلاجية.
- تلقي المكالمات والاستفسارات من قبل الأهالي والمرضى ومناقشة الخطة العلاجية والتمارين المطبقة.

استحداث دليل «الوقاية المنزلية في ظل أزمة كورونا» يتضمن الاجراءات والتدابير الواجب اتباعها في حال الخروج من المنزل والعودة، وبعض الارشادات التي تساعد على الاسترخاء لتقليل التوتر الناجم عن الحظر، وكيفية الوقاية من الحوادث المنزلية، وتضمن الدليل أرقام خطوط الدعم الساخنة

قام المعهد بالتنسيق لمؤتمر أردني صيني بين لجنة الأوبئة في الأردن وأطباء أوبئة في الصين ومنهم أطباء عاملون في مدينة ووهان الصينية بغرض التبادل العلمي.

عمل تدريب عن بعد لمقدمي الخدمات التأهيلية ومتطوعي فريق التأهيل المجتمعي عن كيفية تجنب العدوى وسبل الوقاية ومناقشة أبرز التحديات التي تواجه الأشخاص ذوي الاعاقة وطرق الاستجابة لها في الأزمات.

تطوير مواد تثقيفية وبرامج تأهيلية منزلية عن طريق النشرات التوعوية والفيديوهات التثقيفية تحتوي مجموعة من الأنشطة موجهة للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة.

تقديم خدمات التوعية والوقاية النفسية للمجتمع من خلال إصدار مواد تثقيفية حول الإسعافات النفسية الأولية وتعميم هذه المواد للمجتمع المحلي لزيادة الوعي المجتمعي.

إجراء التحويلات اللازمة للجهات الطبية الداخلية عن طريق خطوط الدعم الساخنة لتقديم الاستشارات الطبية اللازمة أو التحويل إلى ضباط الارتباط مع المشاريع المعنية لتقديم الخدمات اللازمة من قبل المفوضية مع توثيق جميع إجراءات التحويل الداخلية والخارجية.

التواصل بشكل دائم مع الممولين والمنظمات العاملة في الميدان لتبادل الخبرات وعمل التحويلات اللازمة ومعرفة الخدمات المقدمة من قبل كل منظمة عاملة في الميدان لمحاولة إيجاد الحلول المناسبة لتقديم الخدمات المختلفة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة والمتفق عليها مع الحفاظ على خصوصية المستفيدين وسرية التعامل مع الحالات وحفظ المعلومات والالتزام بالية التحويلات المتفق عليها ومتابعة الحالات التي تم تحويلها.

التعميم من خلال البريد الالكتروني للتأكيد على الموظفين بضرورة الالتزام بالتعليمات الحكومية وعدم الخروج من المنازل والالتزام بالعمل عن بعد، حرصا على سلامتهم وسلامة عائلاتهم.

استحداث نموذج للعمل عن بعد لتوثيق المهام التي تم العمل عليها خلال فترة الحظر.

استحداث نموذج للتبليغ عن وجود إصابات بفيروس كورونا بين الموظفين أو عائلاتهم أو محيطهم.

استحداث «دليل ارشادي للعاملين في المراكز الصحية في ظل أزمة كورونا» لتهيئة الموظفين للعودة للعمل

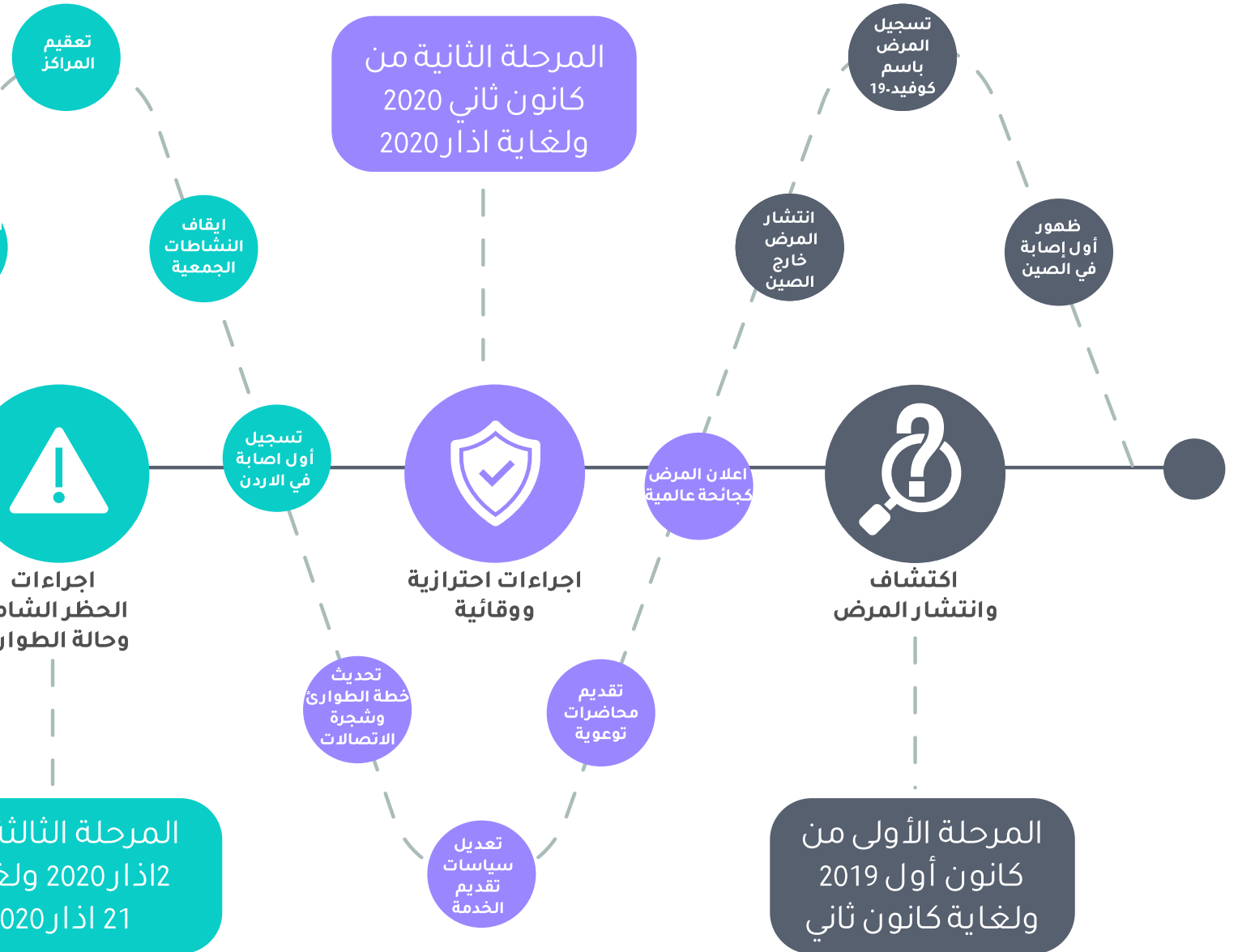
تدريب الكوادر الإدارية على «الدليل الارشادي للعاملين في المراكز الصحية في ظل أزمة كورونا»

تدريب الكوادر الفنية على «الدليل الارشادي للعاملين في المراكز الصحية في ظل أزمة كورونا»



الإنجازات

- نشر مواد توعوية وثقيفية عن المرض
- إصدار تصاريح تنقل
- تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي
- الحساسة والاساسية



التحديات

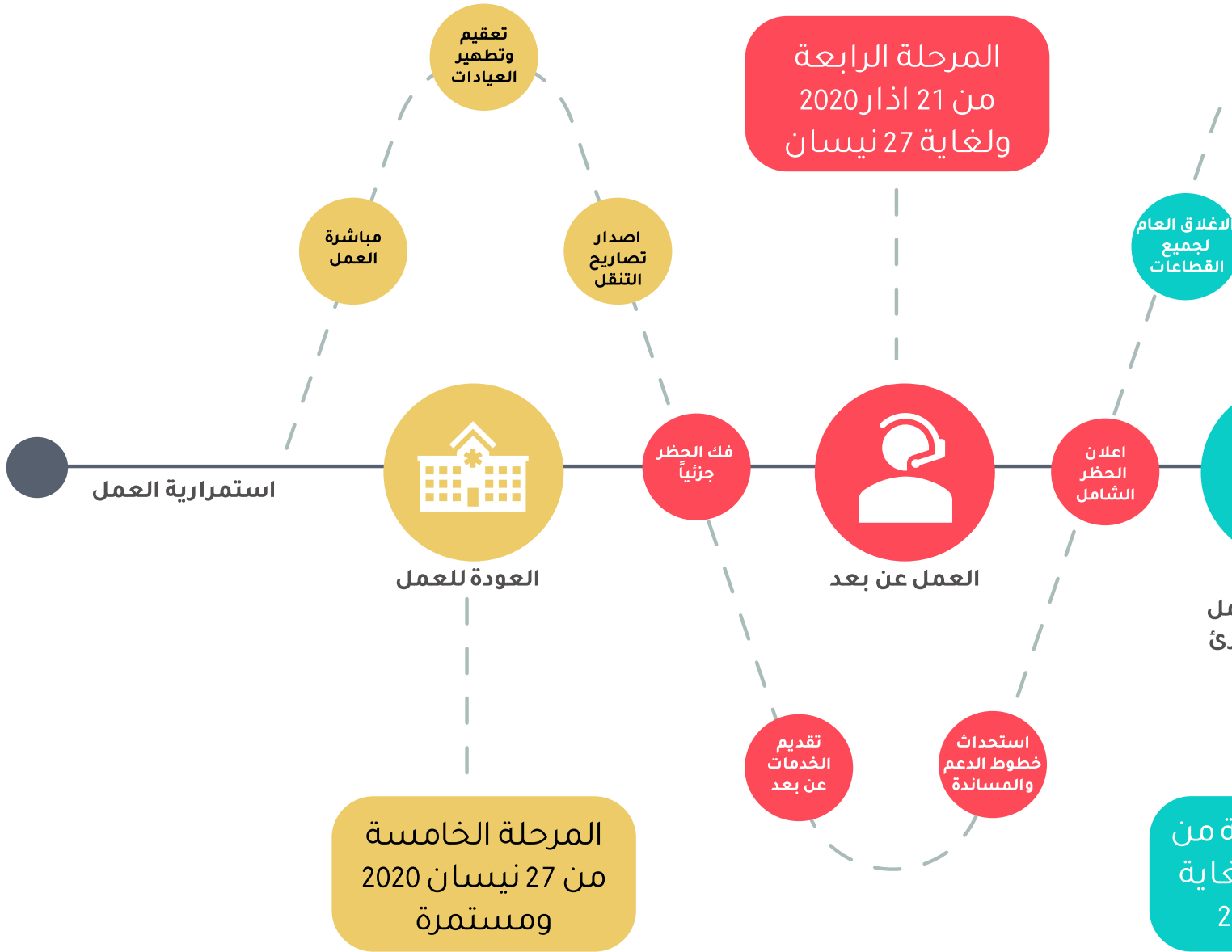
- تحديد أولويات تقديم الخدمة
- مرحلة اغلاق لبعض المشاريع
- وقف عمليات الشراء والتوقف تمويل بعض المشاريع



- اطلاق دليل العودة للعمل
- تحضير معدات الوقاية الشخصية

- تطوير سياسات العمل عن بعد
- اطلاق دليل الوقاية المنزلية
- محاضرات التعليم المستمر عن بعد

للمهمات



- محدودية تصاريح التنقل
- التكلفة العالية لاجراءات ومعدات الوقاية

- وقف العديد من أنشطة المشاريع
- محدودية الوصول لجميع المستفيدين

وريد
ساربع

ة من
لغاية
2

تابع بعد قرار الحظر:

• متابعة آخر المستجدات في وزارة العمل حول برامج التدريب المهني للشباب والشابات والتعلم عن بعد خلال فترة أزمة كورونا وإرشاد المستفيدين للاستفادة منها.

• الاستجابة لكافة الاتصالات من خلال الخطوط الساخنة وإعطاء المشورة والتوجيه اللازم حيث تم تلقي (٢٨٦٣) مكالمة.

• استحداث مجموعات عمل من خلال تطبيق (Whatsapp) في مخيمات اللاجئين تضم كافة مقدمي الخدمات المعنيين في المعهد وتقديم الإشراف والدعم اللازم للموظفين أثناء عملهم مع الحالات عن بعد من قبل فريق الإشراف الداعم.

• تنشيط عمل فرق التأهيل المجتمعي عن بعد في عمان والمخيمات وذلك من خلال التواصل مع المستفيدين وربطهم بفريق المعهد المختلفة وتوفير المعينات الحركية والوظيفية للحالات الخاصة والطارئة وذلك بإشراف من فريق التأهيل وبدعم من المنظمات المعنية.

• متابعة تنفيذ سياسة «الدفع النقدي لحالات العنف والتحرش الجنسي المبني على النوع الاجتماعي» في المخيمات لتمكينهم من قضاء حاجاتهم.

”تم تلقي ما يقارب (٢٨٦٣) مكالمة من خلال الخطوط الساخنة العشرة الخاصة بالأزمة والتي تتضمن استشارات

طبية ونفسية و تأهيلية“

• عمل إحالات خارجية لعدد من الحالات لحاجتهم للأدوية النفسية كالتحويل للمركز الوطني للصحة النفسية ومنظمة IMC الصحية وتم متابعة الحالات المحولة مع الجهات المعنية بالإضافة إلى تحويل عدد من الحالات إلى وكالة الغوث للاجئين لتقديم المعونة اللازمة لهم، مع توثيق جميع إجراءات التحويل الداخلية والخارجية.

• تفعيل آليات ومسارات التحويل المتبعة من قبل المنظمات جميعها ومنها تطبيق «أمالي» الذي يسهم بعملية التحويل لطالبي الخدمة بشكل فعال وامن.

• المتابعة والمشاركة في نشاطات لجان صحة المجتمع من نشر للمواد التثقيفية الصادرة من المعهد ووزارة الصحة الأردنية وإرشاد الحالات التي تعاني من أعراض مرضية للاستفادة من الخدمات المقدمة عبر خطوط الدعم الساخنة للمعهد.

• التنسيق مع بعض الفنيين لتقديم النصائح الإرشادية للمستفيدين الذين يستخدمون معينات خاصة مثل استخدام السماعات والنظارات الطبية وذلك للمحافظة على فعالية المعينات وتجنب الاستخدام غير الصحيح لها خاصة أن المراكز المتخصصة غير متاحة بسبب أزمة فيروس كورونا.

• حضور الموظفين مجموعة من الجلسات التدريبية يقدمها «تحالف جونات» تعنى بأعمال ونشاطات مؤسسات المجتمع المحلي.

• تطوير خطة للتعليم المستمر لموظفي المعهد وطرح مواضيع متخصصة من قبل الأخصائيين بحيث يقدم من خلالها ٣ محاضرات أسبوعياً عبر المنصات الالكترونية.

• متابعة آخر المستجدات لوزارة الصحة فيما يتعلق بأزمة كورونا وآلية تحويل الحالات إلى المراكز المعتمدة لفحص وعلاج الحالات المشتبه بها والمشخصة.

• إرشاد مرضى الأمراض المزمنة لكيفية استخدام منصة حكيم للتزود بالأدوية الدورية.



• أطباء الأسنان ونقابة التمريض للتعامل مع الحالات في ظل الأزمة.

• تعميم جميع النشرات الطبية والنفسية الصادرة من المعهد على جميع المستفيدين المعنيين ونشر العديد من المواد التثقيفية على تطبيق المعهد وجميع مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمعهد (فيسبوك، تويتر، يوتيوب).

• تزويد عدد من الحالات بنموذج يساعدهم على تطوير عادات صحية للرعاية الذاتية خلال فترة الحجر الصحي وبحسب الوضع الصحي الخاص بهم.

• نشر مجموعة من المواد التثقيفية الصادرة عن المعهد على صفحة الجمعية الملكية للتوعية الصحية (RHAS).

• نشر مجموعة من المواد التثقيفية الصادرة عن المعهد في مجلة اللاجئين.

• استمرار الدوام بنظام ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع في مواقع الاستقبال في المخيمات لحماية السيدات وتقديم خدمات إدارة الحالة.

• عقد اجتماعات مع SIT (school for international training) لمجموعة من الطلبة الامريكين الراغبين بالقيام بفترة تدريب مع المعهد عن بعد.

• التواصل مع جميع الممولين والمشاريع الذين أوصوا بالالتزام بما ورد من قرارات حكومية ومتابعة العمل عن بعد وفق معايير وتعليمات متفق عليها.

• تطوير خطة عمل لمنع ومكافحة العدوى وتدريب جميع الكوادر عليها عن طريق جلسات تدريبية من خلال المنصات الإلكترونية وذلك لتهيئة الموظفين قبل العودة للعمل في المواقع.

• متابعة التعليمات الصادرة عن نقابة الأطباء ونقابة

خط الدعم والمساندة للاستشارات النفسية

د. حسين السالم ٠٧٩٦٩٠٦٩٠٩

أ. محمد قطاونة ٠٧٧٦٩٩٠٩٣٠

د. منذر الخريشة ٠٧٩٥٢٣٤٦٧٤

أ. نانسي الترك ٠٧٩١١٣٦٣٧٩

أ. أريج سميرين ٠٧٩٨٨١٢٥٩٤

أ. شيراز النسور ٠٧٩٧٠٣٧٣٩٦

خط الدعم والمساندة للاستشارات التأهيلية

أ. معمر فؤاد ٠٧٨٥٦٣٠٢٨٧

أ. لمى رمانة ٠٧٩٥٦٨٢٤٢٨

خط الدعم والمساندة للاستشارات الطبية

د. سارة العيطان ٠٧٩٩٥٣٠٧٤٦

د. أمل مبروك ٠٧٩١٤٩١٣٠٦

تم تحديد فرق مختصة لتقديم الاستشارات حسب التخصصات والخدمات المحددة أدناه:

- توفير الدعم والمساندة المجانية من الساعة ٨ صباحاً وحتى الساعة ١٠ مساءً والقيام بالرد على جميع المكالمات الواردة.

- تقديم الاستشارات المطلوبة للشخص المتصل سواء النفسية او الطبية او التأهيلية.

- اعطاء التوجيهات العلمية بناء على بروتوكولات المتابعة وبشكل دقيق.

- مساعدة المتصلين في توجيههم الى الأماكن التي يمكنهم فيها الحصول على خدمات متخصصة او طارئة.

يضمن المعهد المحافظة على السرية التامة في التعامل مع جميع الحالات.

الخدمات التي تم تقديمها خلال الأزمة



تقديم مجموعة من الخدمات التأهيلية عن بعد عبر التطبيقات الذكية الصوتية والمرئية وكذلك بالاستعانة بفرق الدعم المجتمعي والمتطوعين:

- العلاج الطبيعي
- العلاج الوظيفي
- التربية الخاصة
- خدمات النطق واللغة
- خدمات إدارة الحالات والتحويل للمنظمات الشريكة والتحويل الداخلي
- توفير المعينات الحركية والوظيفية للحالات الطارئة
- توزيع الحفاضات للأطفال ذوي الإعاقة في مخيم الأزرق
- تقديم المشورة النفسية المتخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة في المخيمات

قام المعهد بتطوير واستحداث 5 بروتوكولات لتقديم الخدمات عن بعد في ظل الظروف الطارئة وعبر عدة منصات وقنوات تواصل

تم تقديم الخدمات وجلسات المتابعة الطبية والنفسية والتأهيلية والشبابية لمراجعي المعهد عبر المكالمات الهاتفية وعن طريق التواصل المرئي.

تم تقديم الخدمات لمستفيدين جدد محولين داخليا أو عن طريق منظمات أخرى أو من خلال متطوعي المعهد.

تم توزيع المعينات الحركية داخل المخيمات.

تقديم المشورة الخاصة بفيروس كورونا عن طريق خطوط الدعم الساخنة.

التواصل بشكل يومي مع الحالات المعرضة للعنف أو التعذيب وحالات تعديل السلوك للأطفال وأسره من قبل الأخصائيين النفسيين وتقديم الاستشارات اللازمة والدعم النفسي الاجتماعي بواقع ٤٠ جلسة يوميا وتوثيقها حسب الأصول وإرسالها لوحدة المتابعة والتقييم مع مراعاة الخصوصية والسرية والالتزام بسياسة التواصل عن بعد.

البروتوكولات التي تم استحداثها أو تم تعديلها خلال الأزمة:

- بروتوكول تقديم خدمات الصحة الإنجابية والجنسية للمراجعين عبر الاتصال الهاتفي في الظروف الطارئة
- بروتوكول التواصل عبر الهاتف مع الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي
- بروتوكول تقديم الخدمات التأهيلية للمراجعين عبر الاتصال الهاتفي أو بواسطة «سكايب»
- بروتوكول التواصل عبر الهاتف للمبادرات ومشاريع الشباب واليافعين
- بروتوكول المتطوعين في معهد العناية بصحة الأسرة



والمساندة، وتعبئة النموذج من قبل الموظفين العاملين اثناء الازمة وارساله الى وحدة المتابعة والتقييم بشكل يومي والتي بدورها قامت بالتحقق من بيانات التقرير ومشاركتها مع المعنيين. وتم اعتماد النموذج من قبل مدراء المشاريع واستخدامه كتقرير للمشاريع وارساله للممولين وقام فريق المتابعة والتقييم باختيار عينات عشوائية والتواصل مع المستفيدين وأخذ آرائهم وقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة عبر خطوط الدعم والمساندة وذلك لضمان جودة الخدمات المقدمة والتأكد من صحة كافة البيانات المدخلة.

تطوير خطة تعاون بين المعهد ومدرسة اليوبيل لتقديم الخدمات التالية:

- إجراء جلسات نقاش مركز لمسح المشكلات المتعلقة بأولياء الأمور وعلاقتهم بأبنائهم.
- إجراء تدريب خاص بـ «الإسعافات النفسية الأولية».
- إنشاء «نادٍ افتراضي» لمناقشة القضايا الخاصة بالعلاقة الوالدية بين الآباء والأبناء.

التفاعل بتقديم وحضور ورشات العمل لمجموعة من منظمات المجتمع المحلي الإنسانية بهدف تقديم التوعية، وبناء استراتيجيات التأقلم والصحة والسلامة للمجتمع.

وحيث أن برامج المعهد تنفذ قبل أزمة كورونا بالشراكة مع مجموعة من الجمعيات المحلية والمنظمات الإنسانية، فقد حرص موظفو المعهد على استمرارية التواصل مع هذه الجمعيات ومعرفة وتحديد الاحتياجات التي تتعلق بالفئات المستهدفة ومحاولة التشبيك لضمان وصول خدمة ذات نوعية وجودة عالية.

مواصلة العمل من خلال فريق المتطوعين من مجتمعات اللجوء بمواصلة جميع الأنشطة باستخدام وتسهيل كافة وسائل التواصل بما يضمن استمرارية وحماية العمل التطوعي ضمن برامج المعهد الفنية.

اعداد مجموعة من البرامج التدريبية لبعض المنظمات والجهات الشريكة وتنفيذها عبر المنصات الإلكترونية.

قامت وحدة المتابعة والتقييم بإعداد نموذج خاص لتوثيق الخدمات المقدمة عن طريق خطوط الدعم

إجراءات وحدة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الاجتماعي:

كان لوحدة تكنولوجيا المعلومات دور مهم في دعم تقديم الخدمات عن بعد عن طريق:

- متابعة عمل برنامج حماية الفايروسات (Antivirus) على اجهزة الموظفين وذلك عن طريق (SOPHOS Central cloud) الخاصة بالمعهد.
- فتح نظام (IFH/IMS) وتثبيت الرابط الخاص بالنظام على الأجهزة الخاصة بمقدمي الخدمة ليتمكنوا من تسجيل حالاتهم.
- دعم ومساعدة الموظفين في استخدام الأجهزة الالكترونية ومساعدتهم بالوصول إلى المعلومات المطلوبة على قاعدة البيانات الخاصة بالخدمات المقدمة.
- استخدام برنامج (AnyDesk) لتمكين وحدة تكنولوجيا المعلومات من الدخول الى أجهزة الموظفين وحل المشاكل الفنية.

اعتماد وسائل التواصل التالية لتسهيل تنسيق العمل:

- من خلال البريد الإلكتروني.
- عمل مجموعات (Whatsapp) ضمت كافة الموظفين لتسهيل إرسال التعليمات والإرشادات.
- عقد الاجتماعات لمناقشة أي مستجدات من خلال المنصات الإلكترونية (سكايب وزوم ومكالمات هاتفية جماعية).

العمل على تصميم بطاقات شكر لدعم الكوادر الطبية العاملة خلال أزمة كورونا.

كان المعهد حاضرا على منصات شبكات التواصل الاجتماعي المليونية والمواقع الإخبارية المشهورة وقد حققت المواد التثقيفية الصادرة عن المعهد نسبة قراءة عالية وإقبالا واسعا من القراء. قدم المعهد مواد فنية موثوقة مبنية على الأدلة العلمية خلقت لأخباره اهتماما كبيرا وحجزت لها المكان المناسب في الصحف.

التحديات:

• عدم حصول عدد من الموظفين الرئيسيين لتصاريح تجول

• نظراً لمحدودية التنقل، كان هناك تحد كبير في الوصول للوثائق المطلوبة وتوقيع الشيكات وتدقيقها وعدم القدرة على الوصول لمواقع العمل للاستعانة بالوثائق المالية والعقود التي تدعم التقارير وتسهل مهام المشاريع المالية والفنية.

• وجود مشاريع خاضعة للتدقيق خلال فترة الحظر.

• محدودية القدرة على التحرك وتسليم الرواتب مباشرة باليد للمتطوعين مما تطلب جهداً إضافياً لإتمام عملية تسليم الرواتب.

• صعوبة التواصل مع الفريق الفني والإداري

• اضطرار الموظفين في مواقع الاستقبال في المخيمات بالمبيت لمدة أسبوع لكل شفت بسبب صعوبة التنقل.

• نظراً لقرار حظر التجول في كافة محافظات المملكة فقد أدى ذلك لعدم تلقي بعض المستفيدين للخدمات التي تتطلب التواجد في عيادات المعهد كخدمات صرف وسائل تنظيم الأسرة.

• صعوبة تلبية بعض الاحتياجات الأساسية للأشخاص ذوي الإعاقة.

• صعوبة الوصول إلى جميع المستفيدين عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

• من ضمن الفئات المستفيدة من خدمات المعهد اليافعون وبعضهم ليس لديه هاتف او مواقع تواصل اجتماعي أو أجهزه ذكية.

• بسبب محدودية موارد بعض الأسر، كانت بعض التمارين والأنشطة صعبة التنفيذ لعدم قدرة الأسرة على توفير المواد اللازمة لتنفيذ هذه الأنشطة.

ما من شك بأنه كان للجائحة تأثيرات سلبية على المعهد رغم محاولات تقليلها وتلخصت فيما يلي:

• تم إيقاف بعض المشاريع من قبل الممولين وانهاء خدمات بعض الموظفين مما أدى إلى انعكاسات سلبية وأعباء مالية على المعهد في حال لم يتم الممول بالإيفاء بالالتزامات المالية والقانونية نحو الموظفين.

• المشاريع الجديدة والتي لم يتم البدء بتنفيذ نشاطاتها (التي ما زالت في مرحلة التسجيل أو تم توقيع الاتفاقيات ولم تبدأ بعد) تم الاتفاق على تأجيلها لشهر حزيران والعمل على تحديد آلية للعمل عن بعد في حال استمرار الوضع الحالي، وقام المعهد بطلب تمديد مدة المشاريع من الجهات الممولة.

• توقف جميع عمليات الشراء للمشاريع والعطاءات بسبب ارتفاع الأسعار بما يزيد عن سقف الموازنات المرصودة.

• لم تُستكمل عمليات الشراء المطلوبة لبعض المشاريع التي انتهت خلال فترة الحظر.

• تم تأجيل شراء الأجهزة والمعدات لحين انتهاء فترة حظر التجول.

• كما تم تأجيل جميع الأنشطة الجمعية (التدريب وجلسات رفع الوعي والحملات) حيث تم طلب تمديد بعض المشاريع دون تمويل إضافي (No cost extension).

• كما تم إرسال اقتراحات مختلفة للممولين بخصوص تنفيذ الأنشطة الجمعية عن بعد وتم بحث البدائل من جهة الشركاء والممولين.

• تأثر المعهد مالياً بسبب إغلاق العيادات والوحدات المدرة للدخل ويمكن التغلب على ذلك بتكثيف العمل بعد فك حظر التجول والعودة إلى العمل.

• تكلفة مالية عالية على المعهد لتوفير معدات الوقاية الشخصية ومواد التعقيم لجميع الموظفين والمستفيدين وبشكل مستمر



الحلول المبتكرة للتغلب على التحديات:

• استمرار التواصل بين مختلف الدوائر والأقسام لضمان سير العمل والتأكد من وجود سيولة لتسديد مستحقات المتطوعين في مختلف المشاريع، إما عن طريق التسديد مباشرة أو عن طريق حوالات داخلية من محلات صرافة معتمدة وذلك لضمان التزام المعهد بمسؤولياته تجاه العاملين لديه، بالإضافة إلى تسديد بعض الالتزامات المالية للموردين.

• التعاون بين قسم المشاريع والمحاسبة وقسم إدارة العمليات بالإضافة إلى مدراء المواقع لتسهيل آلية تسليم مستحقات المتطوعين.

• الاستعانة ببعض التطبيقات والمنصات الإلكترونية مثل (Zoom, Microsoft team) وغيرها لعمل الاجتماعات الإدارية والفنية والجلسات التدريبية.

• لمساعدة العائلات التي لا يتوفر لديها موارد لتأمين المواد اللازمة لتنفيذ النشاطات اللازمة لبنائهم تم طرح بدائل متوافرة في بيئة كل منزل يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف المرجوة.

• تم شحن رصيد جميع هواتف المتطوعين لتسهيل تواصلهم مع المستفيدين.

• اتخذ المعهد بإدارته تدابير احترازية لتخفيف جائحة كورونا عن طريق ايجاد بيئة عمل مرنة بالسماح للموظفين بالعمل عن بعد من المنازل.

• إعادة هيكلة خطط العمل لتناسب مع الأوضاع الطارئة والعمل عن بعد.

• تمكن المعهد من المشاركة في تطوير خطة الاستجابة لجائحة كورونا للتعافي المبكر من تأثير الجائحة من خلال المشاركة في المباحثات مع لجان التخطيط الحكومية ووضع الاستراتيجيات.

• في ظل جائحة كورونا تمكن المعهد وكوادره الفنية من الإستمرار بتقديم الخدمات المختلفة (الخدمات الطبية، الخدمات النفسية الإجتماعية، والخدمات التأهيلية) حيث تأقلم المعهد مع الجائحة بتغيير طريقة التواصل مع المستفيدين من التواصل المباشر إلى التواصل خلال خطوط الدعم الساخنة والمنصات الإلكترونية.

• الاستمرار في تقديم الخدمات عن طريق وسائل الاتصال السمعية والمرئية ومتابعة تقديم المشورة الطبية والنفسية والتأهيلية والخدمات الشبابية.

• التواصل مع الممولين وخاصة المفوضية السامية والاتفاق على تحويل بعض الحالات من ذوي الإعاقة لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

• التغلب على مشكلة عدم القدرة على الوصول لجميع المستفيدين من خلال الاستعانة بفرق التأهيل المجتمعي والتشبيك مع المنظمات المسموح لها بالعمل في المخيمات وخارجها وفريق المتطوعين في المعهد للوصول إلى أكبر فئة ممكنة.

• تم التواصل مع ذوي اليافعين واليافاعات للتواصل معهم وتحويلهم للخدمات اللازمة (الطبية أو النفسية) اذا لزم الامر.

• ورغم الحظر فقد استطاع المعهد التواصل مع المدققين المرسلين من قبل الممولين والتعامل معهم عن بعد حيث تم رفع جميع متطلباتهم عبر النظام الإلكتروني وعقد اجتماعات معهم من خلال المنصات الإلكترونية على أن يكون هناك زيارة من قبلهم إلى الموقع حين العودة للعمل لاستكمال إجراءات تدقيق المشاريع.

بسبب تأجيل بعض البرامج التدريبية بسبب حظر التجول تم عمل مايلي:

- استخدام المنصات الالكترونية والتطبيقات لتنفيذ التدريبات.

- تهيئة فريق عمل التدريب على بروتوكول التدريب عن بعد.

- تهيئة فريق عمل التدريب لاستخدام المنصات الالكترونية بدءا من إنشاء دعوة التدريب وانتهاء بكتابة التقرير.

- التواصل مع المشاريع لاستئناف التدريبات من خلال المنصات الالكترونية.

قصص نجاح والمبادرات:

تم صرف رواتب جميع الموظفين لشهري آذار ونيسان كاملة في أوقاتها المحددة.

تم صرف جميع مستحقات المتطوعين لشهري آذار ونيسان كاملة في أوقاتها المحددة.

تم انجاز ثماني جلسات شبابية عبر مجموعات (Whatsapp)، حيث احتوت كل مجموعة على عشرة مشاركين تم من خلالها عقد جلسات بشكل يومي لمدة أسبوع حول الصحة الإنجابية والعنف المبني على النوع الاجتماعي.

قصص نجاح ومساعدة لخطوط الدعم:

تقديم الدعم النفسي في وقت متأخر من الليل لسيدة كانت تعاني من ألم المخاض لحين وصول الدفاع المدني وإجراء اللازم.

أم عراقية لشاب عمره ١٥ عاماً وهي أرملة اتصلت بخطوط الدعم الطبي لمعهد العناية بصحة الأسرة وهي قلقة وخائفة من الأعراض التي شكى ولدها منها: آلام بطنية وإقياء وإسهال. وعند الاتصال بنا ومتابعتها وتقييمها أيضاً من أخصائية طب الأسرة طلب منها الاتصال بالدفاع المدني والتوجه للمشفى للاشتباه بحالة التهاب زائدة دودية. اتصلت بالدفاع المدني ولشدة قلقها لعدم وصول سيارة الدفاع المدني خلال ساعة من الاتصال نزلت للشارع مع ابنها ليلاً، واستمر الاتصال بها لطمأنتها وتبديد مخاوفها. أوقفتها سيارة دورية الأمن لسؤالها عن سبب تجولها ليلاً حيث قامت بشرح الحالة له وقامت مشكوراً بإيصالهما للمشفى بسيارة دورية. كما قامت الطبيبة لدينا بالتواصل مع الطبيب في المشفى وشرح الحالة له، فقرر الطبيب إدخال الشاب للمراقبة. وفي اليوم التالي أجريت له عملية إستئصال الزائدة الدودية. استمرت المتابعة مع الأم حتى إستقرت حالته حتى بعد فك الغرز الجراحية له. وهنا برزت أهمية الدعم النفسي للأم حتى تتماسك ولا تنهار ولا تؤثر سلباً على أطفالها. ولخصت الأم مشاعرها بقولها «لولاكم في خطوط الدعم الطبي لمعهد العناية بصحة الأسرة لا أدري ماذا كان سيحدث لي ولإبني، إذ كنت حتماً سأفقد إبني كما فقدت أباه»

المبادرات:

«الرياضة وصحتنا» للتشجيع على ممارسة الرياضة المنزلية.

«صناعة الالعاب في المنزل للأطفال ذوي الإعاقة» تهدف إلى مساعدة الأطفال من ذوي الإعاقة وعائلاتهم لتنفيذ النشاطات اللازمة لمتابعتهم من قبل الأخصائيين.

«من كل بيت موهبة» تهدف إلى تعزيز المواهب والقدرات لدى أفراد الاسرة خلال فترة أزمة كورونا وخلق حالة من الترفيه وتعزيز نقاط القوة لإفراد الأسرة. «مواهب ومهارات» تحث وتشجع الشباب والشابات على استغلال أوقات الفراغ في البيت خلال فترة الحجر الصحي بتنمية مواهبهم ومهاراتهم من خلال الرسم، القراءة، الكتابة والطبخ.

«الأشغال اليدوية» تهدف إلى تدريب عدد من المشاركات على بعض المهارات مثل التطريز وعمل الصابون وإعداد بعض الأطعمة. «فريق صديق للمعهد» تم عمل فيديو يحث ويشجع الشباب على الإلتزام بالتعليمات للوقاية من فايروس كورونا.

«معكم قلب وقالب» تهدف إلى إدامة الصلابة النفسية لدى الكادر العامل مع الأزمة في المملكة الأردنية الهاشمية، والعمل على توليد المشاعر الإيجابية وإعادة الأمن الذاتي واكسابهم مهارات للتعامل مع الضغط النفسي خلال فترة الأزمة.

«وجبتك من بيتك» تهدف إلى تشجيع العائلات على صناعة وجبات غذائية متكاملة من المواد المتوفرة في المنزل بأقل التكاليف ليسهل على الأسر تدبير أمورهم الاقتصادية في ظل الحجر الصحي.



بلغت اعداد الخدمات المقدمة عبر خطوط الدعم والمساندة (٢٨٦٣) خدمة خلال الفترة من ١٨ آذار ٢٠٢٠ ولغاية ٢٧ أبريل ٢٠٢٠ وكان توزيع الخدمات كالآتي:

- (١٠٩٩) خدمة طبية
- (٨٨٤) خدمة نفسية
- (٨٧١) خدمة تأهيلية
- (٩) خدمات شبابية.



شباب سوري والد لطفل عمره ثلاثة أشهر من مخيم الزعتري يعاني من أعراض متلازمة استقلا بغذائي، ولكن لم يكن قد تم تشخيصه بعد، إذ توقفت إجراءات التشخيص بعد قرار حظر التجول. الطفل لا يقبل الرضاعة الطبيعية وتم تغيير الحليب له قبل قرار الحظر لنوع لم يلائمه مما أدى الى زيادة في حدة الأعراض مثل استفراغ الحليب بعد كل ارضاع، فقدان في الوزن، وعلامات جفاف في الجسم بسبب قلة التغذية. قاموا بالإتصال بأكثر من جهة دون الحصول على المساعدة، لحين تم الإتصال على خطوط دعم معهد العناية بصحة الأسرة، فتم التواصل مع عدة منظمات في المخيم والمفوضية وتم توفير حليب آخر ملائم بنفس اليوم. لقد عبر الوالد عن الإمتنان الشديد لتتبع كادرنا الطبي للحالة ومتابعته التنسيق لحين توفير الحليب وانقاذ الطفل من الجفاف في الوقت الذي لم يكونوا على علم بكيفية التصرف، وقد أبدى والد الطفل اندهاسه من سرعة الإستجابة وحل المشكلة من قبل خط الدعم لمعهد العناية بصحة الأسرة.

تعبير والد الطفل: «أنا (ع.ا) سوري الجنسية من مخيم الزعتري، وديت ابني اللي عمره ثلاثة أشهر على أكثر من ثلاث مستشفيات عشان نحل مشكلته. كان بيشتكي من استفراغ وإسهال كل ما يرضع من حليب أمه، وطول الوقت يحكولي مافي اشبي. كان بالأول مانشي على حليب يتقبله ولما صار الحظر وبعد ما خلص الحليب تبعه ورحت أجييه أوقفوا صرف الحليب وقالوا لي خليه يرضع من حليب أمه، مع العلم إنه ما يرضع من حليب أمه. وبعد محاولات أعطوه حليب آخر اشبي ما واته وماقبله. وصار معه جفاف من كثر الاستفراغ والإسهال ونقص وزنه. وديناه عالطوارئ. ما فحصوه وقالوا مافي اشبي. حكوا معنا المفوضية و دلونا عليكم. حكولنا تواصلوا مع مؤسسة نور الحسين واعطونا الرقم. كثر الله خيركم وقفتوا معنا وكثر الله خير الطيبة. والله العظيم الموقف مانسأه. تواصلت معهم و دبرتلنا الحليب اللي بناسبه وبواتيه ولحد الآن بزودونا فيه وطول الوقت نحكي راح الولد ما يروح بين ايدينا لما ما ديروا الحليب، ولما رحت على العون حكيتلهم كيف وقفت معنا الدكتوراة وضلت متابعتيه. فاشكركم على موقفكم».

سيدة من مخيم الزعتري والدة طفل عمره شهران ونصف يعاني من سعال وحرارة وتم توجيهها للإتصال على الرقم ٩١١ حيث أفادت بأنه لم يتم الإستجابة للإتصال الهاتفي لها في مخيم الزعتري، وبعد التواصل مع خط الدعم لدينا قامت الطيبة بإعطاء الإرشادات الطبية اللازمة والتواصل مع خطوط الدعم للتواصل مع المفوضية وتأمين استقبال الحالة لتلقي العلاج، حيث تمت معالجة الطفل وتوفير الأدوية اللازمة له.

