

استمارة المقيّم السري/ المتعامل السري/ رضا متلقي الخدمة  
لفئة (المستشفى – العيادة – القسم)

إعداد  
مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة

يعتمد،  
رئيس الجامعة

مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة

أ.د/ أحمد عكاوي عبد العزيز

د/ طارق محمد أبو الفضل الكاشف

## استمارة المتعامل السري

السادة الزملاء الأعزاء بجامعة جنوب الوادي، يتم تطبيق هذا الاستبانة بهدف التعرف على آرائكم لتحديد الجوانب الإيجابية لتعزيزها والوقوف على النقاط التي تحتاج إلى تحسين الأداء، هذا مع العلم أن بيانات هذه الاستبانة سرية ولا تستخدم في أية أغراض أخرى. مع الالتزام بعدم الإفصاح عن أي بيانات تظهر شخصية المقيم

درجات التقييم					معايير التقييم
٥	٤	٣	٢	١	
ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف	
					١- التعامل بحيادية مع الجميع وتقديم الخدمة للجميع دون تمييز
					٢- حسن التعامل مع المرضى وذوهم
					٣- النزاهة في العمل والبعد عن الفساد الإداري والمالي
					٤- الاهتمام بسرية المريض والحفاظ على خصوصيتهم أثناء الفحص
					٥- كفاءة الأداء
					٦- سرعة انجاز الفحص المطلوب
					٧- الالتزام بالتواجد طوال فترة العمل
					٨- تقديم المعلومات اللازمة للمرضي وذوهم حول مرضهم والاجابة عن استفساراتهم بطريقة سهلة ومفهومة
					٩- وجود خطة لإدارة المخاطر والأزمات
					المجموع

ملاحظات أخرى ترون إضافتها:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فنا - جامعة جنوب الوادي- المبنى الإداري القديم - الدور الثالث

هاتف مباشر ٠٩٦٣٢٢٦٥٩٠ - هاتف داخلي ١٥٣٢ - فاكس ٠٩٦٣٢٢٤٥٤٢ - موبايل: ٠١٠٠٧٦٣٣٧٨٥

E-Mail: QAAC@svu.edu.eg - Website: <http://www.svu.edu.eg/specialunits/qaap/index.htm>

الصفحة ٢ من ٤

تحقيق التميز في الأداء الجامعي من خلال نظام متكامل للجودة في النواحي الإدارية والأكاديمية والمجتمعية

### استمارة المقيم السري

السادة الزملاء الأعزاء بجامعة جنوب الوادي، يتم تطبيق هذا الاستبانة بهدف التعرف على آرائكم لتحديد الجوانب الإيجابية لتعزيزها والوقوف على النقاط التي تحتاج إلى تحسين الأداء، هذا مع العلم أن بيانات هذه الاستبانة سرية ولا تستخدم في أية أغراض أخرى. مع الالتزام بعدم الإفصاح عن أي بيانات تظهر شخصية المقيم

درجات التقييم					معايير التقييم
٥	٤	٣	٢	١	
ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف	
					١- الالتزام الشخصي لأعضاء القسم
					٢- وجود خطة بحثية للقسم
					٣- العدالة في توزيع الأعباء الوظيفية
					٤- المكانة الحالية للقسم مقارنة بنظراته
					٥- مدى رضا المجتمع الخارجي عن أداء القسم
					٦- وجود خطة لإدارة المخاطر والأزمات
					المجموع

ملاحظات أخرى ترون إضافتها:

.....

.....

.....

.....

.....

## استمارة رضا المتعاملين

السادة الزملاء الأعزاء بجامعة جنوب الوادي، يتم تطبيق هذا الاستبانة بهدف التعرف على آرائكم لتحديد الجوانب الإيجابية لتعزيزها والوقوف على النقاط التي تحتاج إلى تحسين الأداء، هذا مع العلم أن بيانات هذه الاستبانة سرية ولا تستخدم في أية أغراض أخرى. مع الالتزام بعدم الإفصاح عن أي بيانات تظهر شخصية المقيم

درجة التقييم					معايير التقييم
٥	٤	٣	٢	١	
ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف	
					١- هل يعاملك الأطباء بطريقة لائقة
					٢- هل تري أن هناك تمييز لبعض المرضى عن بعض في تقديم الخدمة لأسباب غير طبية
					٣- هل يتقاضى منك أي من الأطباء أو الإداريين أي مبالغ مالية بخلاف الرسوم القانونية
					٤- هل يتيح لك الأطباء الاستفسار عن حالتك المرضية ويقومون بالرد على استئلتك بوضوح
					٥- هل يتم انجاز ما تريد في وقت مناسب
					٦- هل يلتزم الأطباء بالتواجد في مكان عملهم طوال فترة العمل الرسمية
					٧- إلي أي مدى يمكنك ترشيح القسم لاي من اصدقائك في حال الحاجة إلى خدمة مماثلة
					٨- مدى التزامهم في أماكن تلقي الخدمة
					٩- وجود أماكن انتظار مناسبة لعدد المترددين
					١٠- مدى توفر الأدوية والمستلزمات الطبية لتلقي العلاج المناسب
					١١- مدى التهوية وتوافر مياه الشرب ودورات المياه ونظافتها في أماكن تلقي الخدمة
					المجموع

ملاحظات أخرى ترون إضافتها:

.....

.....

.....

.....

.....

.....