

لائحة جائزة جامعة جنوب الوادي لاختيار أفضل عيادة بالمستشفيات الجامعية

الإصدار الأول يونيو ٢٠٢٤م

إعداد مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة

يعتمد،
رئيس الجامعة

مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة

أ.د/ أحمد عكاوي

د. طارق محمد أبو الفضل الكاشف

فريق إعداد الدليل

م	الاسم	المنصب	الصفة
1	أ.د أحمد عكاوي عبد العزيز	رئيس الجامعة	المشرف العام على الجائزة
2	د. طارق محمد أبو الفضل إبراهيم	مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة	رئيس فريق إدارة الجائزة
3	أ.د. نزار أبو حلاوة	استاذ مساعد استاذ مساعد جراحة الاطفال بكلية الطب	المدير التنفيذي للجائزة
4	د منى محمد شحات	نائب مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة للاعتماد	مسؤول ضبط الجودة والمتابعة
5	د. صفاء محمد عبد العزيز	مدرس الأورام بكلية الطب	مسؤول التقييم
6	أ.م. د. أحلام محمد صبرة علي	استاذ مساعد الباطنة العامة ومدير وحدة جودة المستشفيات الجامعية	عضواً
7	د. شيماء سيد سالم	مدرس الأمراض الصدرية بكلية الطب	عضواً
8	د. هند أحمد حسن الطيري	مدرس مساعد الجراحة العامة بكلية الطب.	عضواً
9	يمنى بهاء الدين محمد حسين	مدرس جراحة الأوعية الدموية بكلية الطب	عضواً
10	زينب عبد الرازق الطيب	مديرة العيادات (منسق إداري الإجازات)	عضواً
11	منى علي مبارك	إداري مركز ضمان الجودة بالجامعة	عضواً

جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل عيادة
بالمستشفيات الجامعية للعام الجامعي (٢٠٢٣ / ٢٠٢٤م)

أولاً: مقدمة عن الجائزة:

تأتي جائزة جامعة جنوب الوادي لاختيار أفضل عيادة طبية خارجية انطلاقاً من اعتراف الجامعة وتقديرها للدور المنوط بالعيادات في مجال خدمة المجتمع وتقديم رعاية صحية متميزة للمرضى، وتبرز أهمية الجائزة في تحفيز القائمين عليها على التميز في الأداء بما يحقق أهداف الجامعة في مجال خدمة المجتمع ووفقاً لمعايير جودة تقديم الخدمات الصحية.

ثانياً: رؤية الجائزة:

التميز والارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي للعيادات بالمستشفيات الجامعية

ثالثاً: رسالة الجائزة:

رفع مستويات الأداء المؤسسي للعيادات بالمستشفيات الجامعية

رابعاً: أهداف الجائزة:

- ١- تحفيز القائمين على العيادات بالمستشفيات الجامعية على تطوير أدائهم وزيادة روح الانتماء لديهم من خلال إثابة المتميزين منهم.
- ٢- تنمية روح المبادرة التي تسهم في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي.
- ٣- إنكاء روح التنافس بين العيادات في جودة تقديم الخدمات.
- ٤- تعزيز الإبداع والتميز في العمل لتحقيق رسالة الجامعة في خدمة المجتمع.
- ٥- رفع مستويات جودة الأداء في تقديم الخدمات الصحية بالعيادات.
- ٦- الامتثال للوائح والقوانين المنظمة لعمل العيادات.
- ٧- نشر ثقافة التعليم المستمر.
- ٨- نشر ثقافة التقييم المستمر.

خامساً: فئات الجائزة:

- ١- العيادات الخارجية " العامة والتخصصية " في مستشفيات قنا الجامعي.

سادساً: شروط التقدم للجائزة:

- ١- تعمل العيادة المتقدمة بشكل كامل علي حسب الجدول.
- ٢- ألا تكون العيادة المتقدمة للجائزة قد سبق لها الفوز بالجائزة خلال العام السابق (لدورات الجائزة خلال الأعوام المقبلة).
- ٣- استيفاء نموذج الترشيح الإلكتروني للجائزة بشكل كامل.

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

هاتف مباشر ٠٩٦٣٢٢٦٥٩٠ - هاتف داخلي ١٥٣٢ - فاكس ٠٩٦٣٢٢٤٥٤٢ - موبايل: ١٠٠٧٦٣٣٧٨٥

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

الصفحة 3 من 8

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

سابعاً: مراحل التقييم وشروط الفوز بالجائزة:

- المرحلة الأولى: التقدم للجائزة إلكترونياً باستيفاء طلب الترشيح ورفع المرفقات المطلوبة على الموقع المحدد من قبل إدارة الجائزة.

- المرحلة الثانية: التقييم المبدئي لطلبات الترشيح وإعداد القائمة المبدئية للطلبات المستوفاة.

- المرحلة الثالثة: يتم التقييم على مستوى العيادات بحيث يتم اختيار أفضل (٣) عيادات وهي الأعلى تقييماً/ درجة من بين العيادات المتقدمة.

ثامناً: معايير الجائزة وآلية التقييم:

معايير الجائزة:

م	المعيار الرئيس	بنود المعيار	المؤشرات	المرفقات المطلوب رفعها	الدرجة
1	رعاية المرضى	- الحفاظ على تقديم رعاية موحدة وفعالة - التدفق الفعال والأمن للمرضى للعيادة - عدد المرضى الذين تم فحصهم. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم إلى عيادة أخرى.	العيادات العامة: ٣٠ مريض " نقطة واحدة" ٥٠ مريض "نقطتين" ٧٠ مريض "٣ نقاط" العيادات التخصصية: ١٠ مريض "نقطة واحدة" ٢٥ مريض "٢ نقطة" ٥٠ مريض "٣ نقاط"	- بيانات سجلات المستشفى أو أنظمة تسجيل الوصول. - عينة من تذاكر المرضى موثق بها تقديم الرعاية للمريض.	5
		- معدل إعادة الفحص (عدد المرضى الذين أعادوا الفحص / عدد المرضى الذين تم فحصهم) $\times 100\%$.	أقل من ٥٪ للعيادات الخارجية أقل من ٢٪ للعيادات المتخصصة	- بيانات سجلات المستشفى أو أنظمة تسجيل الوصول.	1
		- الفحص الأساسي والتقييم للمرضى داخل العيادة متوسط وقت الفحص لكل مريض (عدد المرضى / عدد الأطباء / إجمالي وقت الفحص)	١٠-١٥ دقيقة للعيادات الخارجية. ١٥-٢٠ دقيقة للعيادات المتخصصة	- بيانات السجلات وعينة عشوائية من تقييم المرضى - مراقبة مدة الفحص - الالتزام في دخول المرضى وفق الأدوار - استبانة رضا المريض	3
		ميثاق حقوق المرضى والمسؤوليات	عدد حالات المطابقة عدد حالات عدم المطابقة	- دليل حقوق المرضى - وسائل نشر دليل حقوق المرضى - الإجراءات التصحيحية المتخذة في حالات عدم المطابقة	1
2	إدارة المواعيد	الوقت المستهلك حتى قضاء الخدمة / وقت الانتظار	عدد متلقي الخدمة وفقاً لتوقعات العمل	- نظام موثق لإدارة المواعيد - فحص عينة من السجلات الطبية للعيادات - استبانة رضا المريض	1
		نسبة إلغاء المواعيد (عدد المواعيد الملغاة / عدد المواعيد المجدولة) $\times 100\%$.	أقل من ٥٪ للعيادات الخارجية، أقل من ٢٪ للعيادات المتخصصة	- جمع البيانات من سجلات المستشفى أو أنظمة تسجيل الوصول	1

قنا - 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 4 من 8

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

الدرجة	المرفقات المطلوب رفعها	المؤشرات	بنود المعيار	المعيار الرئيس	م
5	- نموذج الحضور والانصراف - مدى التزام فرق العمل بالحضور والانصراف في المواعيد المحددة - مدى استثمار اوقات العمل في انجاز المهام المطلوبة.	وجود الطبيب المقيم والمدرس المساعد بالعيادة في المواعيد الرسمية.	الالتزام والانضباط بمواعيد العمل المحددة في الحضور والانصراف وعدم مغادرة مكان العمل دون إذن مسبق		
5	- آليات دعم خصوصية المريض وقت الفحص - سياسات محدده ونموذج لتحويل المريض لعيادة أخرى. آليات متابعة محدده للمريض المحول لعيادة أخرى.	- وجود نماذج تحويل المرضى بالعيادة - وجود سجل للمرضى	السجل الصحي للمريض	إدارة الملفات الطبية	3
2	نسخة مطبوعة من النظام الإلكتروني المطبق	وجود اجهزه كمبيوتر ونظام إحالة الكترونى	الأنظمة الإلكترونية لتخزين المعلومات الصحية مع ضمان السرية والالتزام بقوانين حماية البيانات		
2	- دليل التقييم الكمي للعيادات. - كشوف متابعة عاملي الخدمات العامة - تقارير الصيانة الدورية	- قاعة استقبال مريحة ومجهزة للمرضى ومرافقهم - المعدات ولوازم الفحص طبقا للتخصص. - الإضاءة والمرافق اللازمة الكافية، بما في ذلك التحكم في درجة الحرارة - دورية الحفاظ على نظافة الأرضيات وأسطح العمل.	الموارد المادية والتسهيلات الداعمة		
2	عينات عشوائية من تذاكر المرضى للعرض على استشاري	تواجد الاستشاري بالعيادة	عرض المريض على الاستشاري في العيادة	الفريق الطبي والتمريضي المؤهل	4
5	بيان بالحضور والانصراف للأطباء المقيمين بالعيادة من إدارة الموارد البشرية	التزام الطبيب بمواعيد العمل الرسمية	تواجد الطبيب المقيم من الساعة ٨ ونصف إلى ٩ صباحا		
2	بيان بالحضور والانصراف للمدرسين المساعدين من إدارة الموارد البشرية	التزام المدرس المساعد بمواعيد العمل الرسمية	تواجد المعيد او المدرس المساعد من الساعة ٩ ونصف الى ١٠ صباحا إلى موعد انتهاء العيادة		
1	تقرير من إدارة التمريض وتقرير من مدير العيادات	التزام التمريض بقواعد العمل المنظمة للعيادة	وجود عدد كافي ومدرّب من التمريض المساعد بالعيادة		
2	تقرير مدير العيادات	المظهر العام اللائق للطبيب	التزام الفريق الطبي بالزي الطبي المقرر		
2	تقرير مدير العيادات	التزام الأطباء بالجدول الرسمية	عدد الاطباء المتواجدين في العيادة طبقا للجدول الرسمي		
2	تقرير مدير العيادات تقرير من إدارة الصيدلية والتموين الطبي	- التزام الاستشاري بالجدول الرسمية - سياسة الدواء الأمن والفعال	وجود جدول للاستشاري في العيادة لمناظرة الحالات وقت الاستدعاء صرف الأدوية للمرضى		
5	- التقرير السنوي الدوري لتقييم الاداء. - حجم المخالفات النظامية والإجرائية. - تقارير تقييم أداء العاملين	القواعد المنظمة للعمل	الالتزام وعدم مخالفة القواعد الداخلية للمنظمة		

الدرجة	المرفقات المطلوب رفعها	المؤشرات	بنود المعيار	المعيار الرئيس	م
5	-توصيف وظيفي لكل فئة من العاملين بالعيادة.	الالتزام بالتوصيف الوظيفي	إعداد اللوائح والقوانين المنظمة للعمل	الالتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل بالقيادات	5
2	-مدى ارتياح المرضى للتعامل معه. -ملاحظة قلة التذمر والشكوى بين فريق العمل وبين المرضى. -ملاحظة التعامل الإيجابي بين فريق عمل العيادة وبين المرضى.	رضا المتعاملين	التركيز على العميل	الكفاءة في مكان العمل	6
2	-بيان أعطال من قسم صيانة الأجهزة	صيانة الأجهزة الطبية	الجهود المبذولة لرفع مستوى الخدمة تحديث نوعية الأجهزة المستخدمة طبقا لحجم ونوعية الخدمة المطلوبة والتدريب على التشغيل وحسن استخدامها		
1	-بيان الهادر الناتج من الاعمال اليومية -بيان معدل تكرار العمل -ملاحظة مدى المحافظة على موارد العمل وتقليل الهادر	الحفاظ على الموارد	الجهود المبذولة لتوفير الموارد من خلال تقليل الهادر والتعامل بحرص مع كل ممتلكات العمل وابتكار وتبني الاساليب اللازمة لذلك.		
3	-تقارير متابعة الالتزام بسياسة غسيل الأيدي. -تقارير الالتزام بسياسة استخدام معدات الحماية الشخص المناسبة لطبيعة العمل. -تقارير الالتزام بسياسة فصل النفايات والتخلص الامن منها. -تقارير الالتزام بسياسة التعامل مع الانسكابات والمخاطر المتعلقة بالسلامة الحيوية مثل التعرض الى الوخز والرداذ أو الأيروسول. -صور ضوئية بما يفيد الحصول على تطعيم ضد الالتهاب الكبدي والانفلونزا وكورونا.	-سياسة غسيل الأيدي -سياسة العزل --سياسة التعامل مع النفايات الخطرة سياسة التعامل مع الأمراض المعدية	الحفاظ على بيئة العمل آمنة	الالتزام بمعايير مكافحة العدوى	7
3	-شهادة حضور دورات مكافحة العدوى والتعامل مع النفايات الطبية لفريق عمل العيادة. - خطط التدريب على سياسات مكافحة العدوى الاجراءات التصحيحية المناسبة التي تم اتخاذها.	تطبيق معايير مكافحة العدوى	القدرة على تطبيق معايير مكافحة العدوى		
3	-شهادات حضور التدريبات الخاصة بالحفاظ على مستلزمات مكافحة العدوى. -ملاحظة كفاءة استخدام كبائن السلامة الحيوية.	توافر معدات مكافحة العدوى	الحفاظ على مستلزمات مكافحة العدوى والاستخدام الأمثل لها		
	-سجلات التدريب والتثقيف ومنع انتشار العدوى -مدى الوعي بأهمية الالتزام بسياسات ومعايير مكافحة العدوى.	ثقافة مكافحة العدوى	نشر ثقافة مكافحة العدوى		

قنا - 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 6 من 8

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

م	المعيار الرئيس	بنود المعيار	المؤشرات	المرفقات المطلوب رفعها	الدرجة
				- مدى الوعي بمخاطر وممارسات السلامة الحيوية. - آليات ووسائل نشر ثقافة مكافحة العدوى مثل: الملمصقات في أماكن غسيل وتعقيم الأيدي	
8	الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية	الالتزام بالتحاليل الدورية للعاملين بالعيادة	صحة العاملين	تقرير من إدارة الصحة والسلامة المهنية	2
		التخلص الآمن من النفايات الطبية	التعامل الآمن مع النفايات الطبية	- مدى الالتزام بسياسة فصل النفايات والتخلص الآمن منها.	2
		المحافظة ونشر تعليمات السلامة والصحة المهنية	تثقيف العاملين في مجال الصحة والسلامة المهنية	- آليات ووسائل نشر ثقافة السلامة والصحة المهنية.	1
		تطبيق أسس السلامة العامة والوقاية من الإشعاع في العيادات المتخصصة	سياسات السلامة العامة	تقارير من إدارة الصحة والسلامة	1
		المعرفة الكاملة للتعامل مع الحريق وكيفية السيطرة عليه وكيفية التعامل مع الأزمات والكوارث.	سياسات التعامل مع الحريق سياسة التعامل مع الأزمات والكوارث	- تقارير الالتزام بخطة إدارة المخاطر - شهادات دورات تدريبية عن التعامل مع الأزمات والكوارث لفرق عمل العيادات. - سيناريوهات المحاكاة المنفذة	2

م	المعيار	مؤشرات الأداء	الدرجة
١	المقيم السري	استمارة المقيم السري المعدة من قبل فريق إدارة الجائزة ومركز ضمان الجودة	10
٢	المتعامل السري	استمارة المتعامل السري المعدة من قبل فريق إدارة الجائزة ومركز ضمان الجودة	10
٣	رضا المتعاملين	استمارة تقييم مدى رضا المتعاملين المعدة من قبل فريق إدارة الجائزة ومركز ضمان الجودة	10

تاسعا: الإطار الزمني للجائزة:

م	المرحلة	الإطار الزمني	
		من	إلى
1	إعداد واعتماد لائحة الجائزة	٤/١٥	٦/٣٠
2	التدريب ونشر الوعي والإعلان عن الجائزة	٧/١	٧/١٥
3	التقديم للجائزة	٧/١٥	٩/٣٠
4	مراجعة ملفات الترشيح وتحكيمها	١٠/١	١١/١٤
5	فتح باب التظلمات	١١/١٧	١١/٢١
6	مراجعة التظلمات وإعلان نتائجها	١١/٢٤	١١/٢٨

قنا - 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 7 من 8

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

عاشراً: قيمة الجائزة:

- ١- يمنح الفائزين شهادات تقدير وتحدد قيمة الجائزة المالية بقرار من مجلس الجامعة سنوياً.
- ٢- يتم تقديم الجائزة في جلسة علنية لرفع روح المنافسة.
- ٣- يتم الاحتفاظ بشهادة التقدير في مقر العيادة ويتم تضمين صورة منها في التقييم السنوي.

يعتمد،
رئيس الجامعة

مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة

أ.د. أحمد عكاوي

د. طارق محمد أبو الفضل الكاشف