

## تطور فرع القناة

### المناطق التي يخدمها فرع القناة

المنطقة	إجمالي قانون ٣٢، ٧٩،	ق ٩٩	مشروع أطفال مصر	الإجمالي
بورسعيد	٢١٣٨٦٩	١٢٥٧٣٥	٣٦٧٤١	٣٧٦٣٤٥
جنوب سيناء	٨٣٨٨٢	٢٠٥٩٧	٦٣٩٦	١١٠٨٧٥
شمال سيناء	٥٥٧٠١	٩٢١٣٦	١٢٥٤٩	١٦٠٣٨٦
الإجمالي	٣٥٣٤٥٢	٢٣٨٤٦٨	٥٥٦٨٦	٦٤٧٦٠٦

## البنية الأساسية

### أولاً : - بورسعيد

مربوط عليها ٢١٢٠٠٠ منتفع بمعدل تردد ١١٠٠ منتفع يوميا ٣٩٦٠٠٠ سنويا  
مربوط عليها ٢٠٠٠٠ منتفع بمعدل تردد ١٦٠ منتفع يوميا ٥٧٦٠٠ سنويا  
مربوط عليها جميع المنتفعين ببورسعيد وعددهم ٣٧٢٦٥٤  
بالإضافة إلى الإحالة من مختلف مناطق الفرع أو الفروع الأخرى

العيادة النموذجية ببورسعيد  
عيادة بروفواد الشاملة  
مستشفى المبرة ببورسعيد  
مستشفى التضامن ببورسعيد

بالإضافة إلى تقديم الخدمة للمرضى التابعين للشركات المتعاقدة وعددها شركة

وحدة الشرق المدرسية	مربوط عليها ١٧٠٣٩	مع خدمة	٢٠ مدرسة
وحدة الجامع المدرسية	مربوط عليها ٢٤٢٣٤	مع خدمة	٢٠ مدرسة
وحدة الأمل المدرسية	مربوط عليها ١٧٧٢٦	مع خدمة	٢١ مدرسة
وحدة المناخ المدرسية	مربوط عليها ٢٨٧٤٠	مع خدمة	٢٠ مدرسة
وحدة العرب المدرسية	مربوط عليها ١٦١٧٦	مع خدمة	٢٠ مدرسة
وحدة بروفواد المدرسية	مربوط عليها ١٥٩٩٨	مع خدمة	٣٦ مدرسة

## ثانياً : - شمال سيناء

مربوط عليها ٨٣٠٨٩ منتفع بمعدل ٥٦١٥٦ منتفع سنويا	عيادة العريش الشاملة
مربوط عليها ١٠٤٢٥٤ منتفع بمعدل ٥٢١٣ منتفع سنويا مع خدمة ١٥٢	عيادة العريش المدرسية
مربوط عليها ٢٧١٩٠ منتفع بمعدل ٥٦٣٢ منتفع سنويا	عيادة بئر العبد (عيادة مؤجرة)
مربوط عليها ١٩١٢٩ منتفع بمعدل ٤٩١٨ منتفع شهرياً	عيادة رفح (عيادة مؤجرة)
مربوط عليها ٢١٩٠٦ منتفع بمعدل ٣٧٢٥ منتفع شهرياً	عيادة الشيخ زويد (عيادة مؤجرة)
مربوط عليها ٥٧٠٣ منتفع بمعدل ٢٦٩١ منتفع شهرياً	عيادة الحسنه (عيادة مؤجرة)
مربوط عليها ٢٢٩٩ منتفع بمعدل ٢٤٥٨ منتفع شهرياً	عيادة نخل (عيادة مؤجرة)

وقد انتهى بفتح عيادات (بئر العبد - رفح - الشيخ زويد) سيطرة الصيدليات المتعاقدة على المنطقة وارتفاع قيم

المطالبات الواردة منها

## ثالثاً : - جنوب سيناء

مربوط عليها ٢٦٩٩٠ منتفع بمعدل ٢٦٢١٢ منتفع شهرياً	عيادة الطور الشاملة
مربوط عليها ٥٧٣٤٣ منتفع بمعدل ١٥٩٣٦ منتفع شهرياً	عيادة شرم الشيخ
مربوط عليها ٥٤٠١ منتفع بمعدل ٢٠٥٣ منتفع شهرياً	عيادة دهب
مربوط عليها ٤٩٥١ منتفع بمعدل ٢٣٧٨ منتفع شهرياً	عيادة نوبيع
مربوط عليها ٥٨٢٥ منتفع بمعدل ٣٦١٩ منتفع شهرياً	عيادة راس سدر

## العمالة داخل الفرع

الخدمات المعاونة	الإداريين	فني صيانة أجهزة طبية	فني تسجيل طبي واحصائي	فني صناعة أسنان	فني أشعة	فني معمل	أخصائيون اجتماعيون	أخصائيون تغذية	كيميائي (بكالوريوس علوم)	أخصائي علاج طبيعي (غير أطباء)	ممرضات (نظام ٣ سنوات)	فنيات تمريض (معهد صحي)	ممرضات تمريض (مؤهل عالي)	طبيب أسنان	صيدلي	طبيب بشري
١٨٧	٤٧٩	١	١٨	٤	٨	١٨	٢٦	١	٢١	٢	٧٠٥	٥	١٤	٢١	٣٢	٨٢

## الخدمات المرجية المقدمة بالفرع

أولاً :- نشاط العيادات الشاملة خلال عام

عدد المترددين خلال عام	البيان	عدد المترددين خلال عام	البيان	عدد المترددين خلال عام	البيان
٣٧٢٤	صدرية	١٠٣٠٢	مسالك	٢٤٥٨٤٨	ممارس
١١١٦٠	اسنان	١٢٥١٨	جراحة	٧٧٣٦١	باطنة وقلب
٣١٤٧٢	معمل	٥٨٧٧	نفسية	٥٣٥٢١	سكر
٦٧٢٠	أشعة	٣٧٥٠٦	عظام	٩٥٤٤	رمد
١٠٨٣١	جلدية	٧٤١٤	انف وأذن	١٧٧٦	نسا
٦٣٧٢	استشاري اورام	١٢٥٦٠	استشاري قلب	٣٧٢٠	استشاري مخ واعصاب
٩٥٣٧	استشاري كلى	٧٣٩٤	استشاري كبد	٢٣٥٠	استشاري صدرية
٤١٨٨	انترفيرون طويل المدى	١٢٩	زرع اعضاء	٣٦٨٧	استشاري رمد
عيادة مستحدثة	عيادة الطوارئ	١٨٤٣	تنظيم الأسرة	عيادة مستحدثة	عيادة الألم
				عيادة مستحدثة	عيادة متابعة الحمل

## عيادات الصحة المدرسية

عدد المترددين خلال عام	البيان	عدد المترددين خلال عام	البيان	عدد المترددين خلال عام	البيان
١١١٥	صدرية	٢٨	مسالك	٥٧٩١٥	ممارس
١٧٩٣	اسنان	٧٩٠	جراحة	١١٧١	باطنة
٤٢٠١	نفسية	٢٣٦٩	عظام	٢٦٩١	رمد
١٢٠٩	معمل	٢٤٣٣	انف وأذن	٨٩٩	جلدية

## خدمات ذات أهمية خاصة

١. عيادات سكر وتخدم ٢٤٦٦ مريض سنويا بإجمالي عدد ١١٨٣٢ كاربول بتكلفة سنوية ١٤١٩٨٤
٢. عيادات هرمون النمو تخدم كل من الطلبة والرضع ١٢٩ بإجمالي عدد ١٤٥٥ فيال بتكلفة سنوية ٦٤٠٢٠
٣. عيادات التخاطب وتخدم جميع الطلاب والرضع المربوطين على الفرع

## ثانياً :- نشاط المستشفيات خلال عام

عدد المترددين خلال عام	البيان	عدد المترددين خلال عام	البيان
١٥٣٢٣	حالات الدخول	٣٨٠٤٨	نشاط الاستقبال
١٢٠٠	حقن كيماوي	٤٦٧٧٠	إجمالي الإقامة

## العمليات

مهارة	متقدمة	كبرى	متوسطة	صغرى	بسيطة
١٢٤٤	١٥٠	٧٦٧	٢٧٩١	١٠٤٧	٨٩٩

## ثالثاً :- تكلفة الأدوية والمستلزمات خلال عام

- عدد صيدليات الفرع المملوكة للكبار والطلاب ٢٢ صيدلية
- عدد صيدليات المستشفيات المملوكة ٣ صيدليات
- عدد الصيدليات المتعاقدة مع الفرع ١١ صيدلية

تكلفة الأدوية في العام المالي ٢٠٠٩/٢٠٠٨

- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية والمستلزمات عيادات نشاط هيئة في عام ٢٠٠٩/٢٠٠٨ ١٠١٩٥٧١٦ جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية والمستلزمات للمستشفيات المملوكة في عام ٢٠٠٩/٢٠٠٨ ٦٦٠٦٣٥٥ جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية للصيدليات المملوكة الخارجية من سبتمبر ٢٠٠٨ حتى فبراير ٢٠٠٩ ٥٣٥٦٧٨١ جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية للصيدليات المملوكة الخارجية من سبتمبر ٢٠٠٩ إلى فبراير ٢٠١٠ ٥١٨٦٩٦٦ جنيه

بنسبة انخفاض ٣٪

- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية والمستلزمات للطلاب في عام ٢٠٠٩/٢٠٠٨ ٦٦٠٦٤٢ جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية للصيدليات المتعاقدة في عام ٢٠٠٩/٢٠٠٨ ٧١٢٩٧٧ جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية للصيدليات المتعاقدة من سبتمبر ٢٠٠٨ حتى فبراير ٢٠٠٩ (٣٢٠٩٩٢) جنيه
- إجمالي المبالغ المنصرفة للأدوية للصيدليات المتعاقدة من سبتمبر ٢٠٠٩ إلى فبراير ٢٠١٠ (١٣٧٧٥٤) جنيه

بنسبة انخفاض ٤٨٪

## رابعاً :- التشغيل لدى الغير خلال عام

الوحدات والمراكز المتعاقدة مع الفرع بعدد ( ٨٨ ) وحدة تضم (مراكز قسطرة -مستشفيات حكومية-مستشفيات نوعية  
مستشفيات خاصة- معامل - مراكز اشعة- مراكز غسيل كلوي- علاج اشعاعي )

بلغ تكلفة التشغيل لدى الغير مبلغ ١٥٢١٤٠٤٣ جنيه (نشاط هيئة)

بلغ تكلفة التشغيل لدى الغير مبلغ ٣٢٨٠٧٢١ جنيه (نشاط طلبية)

### المؤثرات على التشغيل

١. عدم وجود مستشفيات مملوكة في مناطق شمال وجنوب سيناء

٢. عدم وجود مراكز غسيل كلوي مملوكة بشمال وجنوب سيناء

٣. عدم تغطية مركز الغسيل الكلوي المملوك لمدينة بورسعيد

٤. تحويل PCR للمراكز المتعاقدة

### تطور الخدمات الطبية والصيدلية داخل الفرع

#### أولاً :- خدمة إعطاء الانترفيرون طويل المدى

- تم بداية تلقي المرضى للعلاج فى إبريل ٢٠٠٧
- بلغ اجمالى المترددين على المراكز المتعاقدة فى الفترة من ابريل ٢٠٠٧ وحتى يناير ٢٠١٠ ٦٥٦٤ بإجمالى  
تكلفة ٩٣٣٩٨٤٠ جنيه
- بناء على الدراسة التقديرية لاحتياجات الفرع ينتهى الاحالة للمراكز المتعاقدة فى أكتوبر ٢٠١٠
- يتكلف المحالين حتى هذا التاريخ ١٤٨٩٣٠٨ جنيه بإجمالى عدد أمبولات ٤١٦٨
- تم تشكيل لجنة للفيروسات بالفرع فى نوفمبر ٢٠٠٩ لتوفر على المرضى التقييم خارج الفرع
- منذ بداية تطبيق تلقي العلاج داخل وحدات الهيئة تم انشاء ثلاثة مراكز داخل الفرع لاعطاء العلاج فى  
مختلف مناطق الفرع ( بورسعيد - العريش -جنوب سيناء ) فى أكتوبر
- بلغ اجمالى المترددين حتى نهاية فبراير ٢٠١٠ ( ٥٧٠ ) متردد
- بإجمالى تكلفة ١٢٠٨٩٧ بفارق ٢٧٣٦٠٠ تم توفيرها عند تحويل نفس العدد للمراكز المتعاقدة
- تم عمل استبيان لدى رضاء المرضى عن تلقي العلاج داخل وحدات الفرع بلغت نسبة رضاء المرضى ٩٠٪
- تم تركيب جهاز PCR والذى تم توريده كهدية مجانية من أحد شركات المستلزمات الطبية وتم تدريب  
أطباء التحاليل على طريقة العمل على الجهاز ليوفر على المرضى الانتقال لاجراء التحاليل بالمراكز المتعاقدة
- بلغ إجمالى التحاليل التي تمت بالمعمل حتى تاريخه ٢٠٠ تحليل بتكلفة ٤٠٠٠٠ جنيه بفارق ٣٠٠٠٠ جنيه  
عن الإحالة للمراكز المتعاقدة

## ثانياً :- لجان الفرع

### ● لجنة الجودة

١. تقوم بتقييم العمل داخل وحدات الفرع ويتم التقييم المستمر داخل العيادات ووحدات الفرع
٢. يتم تقييم الملفات الطبية داخل المستشفيات
٣. تقييم دلائل رعاية جودة التذكرة

### ● لجنة أمن وسلامة المريض

١. التأكد من معايير أمن وسلامة المريض
٢. التأكد من معايير السقوط
٣. التأكد من موضع العملية
٤. التأكد من اللياقة قبل العملية
٥. تطبيق معايير أمن وسلامة المريض داخل الملف الطبي

### ● لجنة مكافحة العدوى

- تقوم اللجنة الرئيسية بالفرع بالاجتماع مرة شهريا وتقوم بوضع اهداف شهرية للتطبيق داخل المستشفيات
١. الحقن الآمن
  ٢. غسيل الأيدي
  ٣. عمل لوحات ارشادية لغسيل الأيدي
  ٤. التخلص الآمن من النفايات
  ٥. عمل غرفة للنفايات ونشر سياسة فصل النفايات وطريقة التصرف فيها
  ٦. نظافة البيئة
  ٧. اعلان جميع السياسات الخاصة بالمستشفى
  ٨. عمل الدفاتر الخاصة بالتسليم والتسلم بين الأقسام والتي تسجيل حركة المريض داخل المستشفى

## ● لجنة الدواء

١. اجتماعات لجنة الدواء المستمرة بشأن مراقبة استهلاك اعلى الأصناف استهلاكاً مع المحافظة على وصول

العلاج إلى مستحقة (تم تحديد أهم عشر عمليات – أهم عشر أصناف تأثيراً كما وكيفاً)

٢. التخفيض في المضادات الحيوية

٣. التخفيض في الأدوية حيث تناولت الأصناف المؤثرة على المنصرفات داخل المستشفيات فيما يخص :-

## ● المضادات الحيوية

بناء على تطبيق معايير الجودة والأمان بالنسبة للمضادات الحيوية فقد خفض المضادات الحيوية كما يلي :-

## مستشفى المبرة

الشهر	عدد الحالات	استهلاك المضاد الحيوي	المتوسط للمريض	متوسط التكلفة للمريض
يناير	٦٥١	٣٩٦٧	٦.٩	٣٥.٥٨
فبراير	٧٩١	٣٢١٢	٤.٦	١٧.٢٩

١. تم حصر جميع المضادات الحيوية المستخدمة

٢. تم شرح السياسة الخاصة بالمضادات الحيوية وعدم توحيدها حتى لا تكون سلالات مقاومة وتم التطبيق

وكانت النتيجة كما يلي :-

الصف	ديسمبر	فبراير
جراميسين	١٠٦	١٣٦
سيبروفلوكساسين	٢٤	٤
بيركتام	٦٩٣	٣٤٠
سيفوتاكس	١٠٢٦	٩٦٢
افراماكس ١ جم	٦٦	٢٢
فلوموكس	١٠٧	٧٤
زانتاك	٢١٢١	١٣٦٢

## • المسكنات

احلال المسكنات منخفضة التكلفة (نوفالجين ) بدلا من (برفلجان)

## • أدوية المعدة

الحد من استهلاكها بدون داع ويتم تحديد الاستعمال طبقاً للبروتوكولات المعمول بها

## • مضادات الفطريات

تنفيذ مكافحة العدوى بالطرق السليمة مما أدى إلى انخفاض مضادات الفطريات داخل المستشفيات (ديوفلوكان –فلاجيل)

• تحديد اهم عشر عمليات جراحية داخل المستشفيات

• تحديد تكلفة العمليات الجراحية لكل طبيب ولكل اجراء جراحي لكل من بند الأدوية والمستلزمات وإجمالي

التكلفة

• تمت مراجعة عينة من الملفات الطبية لكل المستشفيات المملوكة وتم رصد ما بها من ملاحظات سواء في طريقة

تحريرها أو الأصناف أو الاجراءات المطلوبة ويتم توجيه المستشفيات للتصويب

## • لجان الوفيات

١- حصر الحالات – الأقسام – اسباب الوفاة

٢- التأكد من سلامة الاجراء الطبي وحصول المريض على الرعاية الطبية السليمة من علاج وفحوص ومتابعة

٣- التأكد من عدم وجود اي قصور نحو الحالات مثل (تنظيف وتطهير الآلات – ازالة الضمادات- تنظيف

الجروح – الاحتياطات القياسية بالاستقبال والطوارئ- تحديد السياسات المعمول بها داخل الاستقبال)

## تطور الجوانب المعلوماتية والإدارية داخل الفرع

• إدخال نظام الفيديو كونفرانس بالفرع من أجل سهولة التواصل بين الفرع ورئاسة الهيئة والفروع الخرى

وكذلك الاشتراك في عقد الندوات والدورات التدريبية وما إلى ذلك عن طريق الفيديو كونفرانس

• تم الاشتراك في الشبكة التي أقامتها الهيئة والخاصة بال IP phone والتي اسهمت في توفير النفقات

وسهولة الاتصال بين فروع الهيئة وجاري توسيع تلك التجربة بإدخال العديد من الإدارات الموجودة بالفرع

في تلك الشبكة

- يتم حالياً بالتنسيق مع الإدارة المركزية للمعلومات برئاسة الهيئة عمل شبكة معلومات وكمبيوتر على أحدث مستوى للعيادة النموذجية بالفرع وذلك سوف يؤدي إلى تشغيل العيادة بالكامل بنظام الحاسب الآلي بأحدث التطبيقات التي وفرتها الهيئة للعيادات النموذجية كاملة الميكنة
- عمل قاعدة بيانات خاصة بالفرع تشمل اعداد المنتفعين والمترددین وكذلك المنشآت والعمالة الموجودة بالفرع حسب تخصصاتها وفئاتها وكذلك الاحصائيات الخاصة بالأدوية والتشغيل لدى الغير وغيرها من البيانات التي تستعين بها الإدارة العليا في اتخاذ القرار
- تطوير النماذج الإحصائية من نماذج ورقية إلى نماذج إلكترونية لتواكب التطوير الذي تقوم به الهيئة ولتشمل أكبر قدر من البيانات الاحصائية وتحليل تلك البيانات لتفرض مدلولات ونتائج يتم الاستعانة بها في عدة محاور
- اعداد قوائم مالية توضح الاحتياجات المالية لكل وحدة وكل بند حتى نهاية العام المالي ٢٠٠٩
- اعداد البيانات الخاصة بإيرادات ومصروفات كل وحدة
- اجراء حصر مخزني لكل المخازن مع تفعيل اللجنة الدائمة للتكهنين واعادة توزيع الأصناف الصالحة الزائدة عن حاجة الوحدات إلى الوحدات التي تحتاجها
- تعديل نماذج الإيرادات الخاصة بالوحدات بما يضمن مراقبة الإيراد وتحسينة
- اعادة صياغة نماذج التكاليف وعمل بيانات مقارنة شهرية للتكاليف بين العام المالي ٢٠٠٨-٢٠٠٩ ، ٢٠٠٩-٢٠٠٩-
- ٢٠١٠ في البنود التالية :- (الوحدات المملوكة (عيادات - مستشفيات) نشاط طلاب - هيئة - رضع)
- تقسيم مبالغ التشغيل لدى الغير على القوانين المختلفة
- (بند الأجور- بند الخامات) موزعة لكل وحدة من الوحدات
- إقامة العديد من الدورات التدريبية للسادة العاملين بالفرع على الحاسب الآلي حيث تم وضع خطة ممتدة لتشمل تدريب أكبر عدد ممكن من العاملين بالفرع ووحداته للمساهمة في رفع الكفاءة للعاملين ومواكبة التطوير وتكنولوجيا المعلومات - الشؤون القانونية - الزائرات الصحيات والأطباء الجدد - الأخصائيين الاجتماعيين - العمالة الإدارية بالفرع

- يتم تعميم إصدار المرتبات عن طريق الحاسب الآلي حيث تقوم جميع العيادات والمستشفيات والوحدات المدرسية ببورسعيد بغصدار المرتبات عن طريق الكمبيوتر مما يسهم في تسهيل العمل وسهولته
- جاري الانتهاء من بحث ما تم صرفه بالتجاوز بالنسبة لأطباء وبدل السهر بمعرفة اللجنة المشكلة جاري الانتهاء من بحث موضوع صرف مستحقات للطباء بمستشفى المبرة بالتجاوز بالنسبة للفترات والاستدعاءات بلجنة من الشؤون الطبية وإدارة التفتيش
- المراقبة للأصناف الغير طبية بمنطقة شمال سيناء للتوصل إلى ما سببته السيول بالعريش
- مقارنة عهدة مخزن المستديم الطبي بالجرد الذي تم بعد حدوث السيول وذلك بالرصيد الدفترى
- بحث مستحقات الهيئة من استهلاك الكهرباء لمركز الإيمان للأشعة المقطعية
- انشاء مكتبة قانونية شاملة لكافة القوانين وتعديلاتها معلقا عليها بأحدث اراء الفقه والقضاء الإداري واحكام المحكمة الإدارية العليا والمحكمة الدستورية العليا لكبار المؤلفين والمستشارين في مجال القانون
- برمجة الإدارة القانونية وإدخال الحاسب الآلي وخدمة الانترنت وتدريب العاملين بالإدارة القانونية على نظم الحاسب
- كسب بعض الدعاوى المقامة ضد الهيئة مما تسبب في زيادة إيرادات الهيئة ومن امثلتها الدعوى رقم ٧٧١ لسنة ٢٠٠٦ حيث استطاعت الإدارة القانونية كسب هذه الدعوى وتنفيذها حيث درت على الهيئة نحو ١٦٠٠٠٠ جنيهه شاملة اصل المبالغ المطالب بها مضافا إليها الفوائد القانونية

## نظير العمل داخل إقسام الطوارئ بالمستشفيات

### • لجان الإقامة

- ١- يتم اسبوعيا تحديد الحالات التي تزيد الإقامة بها عن خمسة ايام ومناقشة الأسباب
- ٢- تحديد العمليات الجراحية المؤجلة والأسباب والاجراءات المتخذة

## نح تجهيز الاستقبال في المستشفيات ليناسب مع ما يلي

- غرفة مجهزة لرعاية الحالات الحرجة
- تجهيز معمل
- تجهيز غرف لعلاج حالات العظام وحالات الباطنة

- غرفة ملاحظة المرضى
- غرفة مجهزة لحالات اصابات العظام
- غرفة مجهزة لحالات الجراحات البسيطة التي لا تحتاج إلى مخدر عام
- وحدة اشعة تحتوي على جهاز سونار
- غرفة تسجيل طبي
- غرفة مدير الطوارئ

## نطبيق المعايير التالية على العاملين بقسم الاستقبال

- ١- نظافة اليدين
- ٢- تطبيق الاحتياجات القياسية عند تقديم الرعاية الطبية للمرضى
- ٣- سياسة ارتداء القفازات عند التعامل مع الدم وسوائل الجسم المختلفة
- ٤- تجنب اجراء قبلة الحياه بشكل غير أمن بالنسبة لجميع المرضى
- ٥- سرعة اتخاذ القرار السليم للمريض وسرعة الاحالة للإجراء المناسب
- ٦- توفير ادوات الوقاية الشخصية عند التعامل مع المرضى أو نقلهم للأقسام اللازمة
- ٧- سياسة ابلاغ العاملين بالصحة المهنية عند تعرضهم للملوثات أو الآلات الحادة
- ٨- توفير مسافات كافية حول كل سرير لسهولة اداء الخدمة
- ٩- توفير ادوات جمع النفايات الخطرة وغير الخطرة
- ١٠- غلق النوافذ بصفة مستمرة في الأماكن المكيفة والأماكن الغير مكيفة والاستعااضه بتركيب ستائر
- ١١- توفير عدد كافي من المواد والادوات لتوفير رعاية صحية آمنة
- ١٢- تخصيص مكان لتنظيف وتعقيم الأدوات الملوثة حتى لا تخترق الجسم ولا يتم التخلص منها بعد استعمالها
- ١٣- تنظيف الأسطح الأفقية وتطهيرها
- ١٤- التهوية فلايجب تشغيل مراوح اجهزة التكييف عند ثبوت اصابة

## المبادرة النموذجية ببورسعيد

تم التطوير بالعيادة بناء على قرار الأستاذ الدكتور رئيس الهيئة باختيار عيادة بورسعيد ضمن العيادات التي يتم تطويرها ضمن خطة للحصول على أمن وسلامة المريض وتم التطوير داخل العيادة مضمونا وفكرا  
تم التطوير على اكثر من محور

### ١- المباني

تم تطوير المباني طبقا للمناقصة الخاصة بصيانة الفرع ووحداته وتم من خلالها الآتي :-

- اعادة تنسيق أماكن العيادات مع اعداد الأماكن التي تحتاج إلى تجهيز خاص مثل عيادات الأسنان - المعامل - الصيدليات - غرف التحصيل - غرف الغيار
- وضع احواض بجميع غرف الكشف الطبي
- تخصيص غرف سحب عينات بكل دور من ادوار العيادة
- تم صيانة قسم الأشعة بالعيادة
- تم عمل مخارج بيانات بجميع غرف العيادة

### ٢- التجهيزات الطبية

تم تجهيز العيادة على احدث مستوى من التجهيزات الطبية في البنود التالية :-

استكمال تجهيز وفرش العيادات طبيا (اسرة - بارفانات - اجهزة ضغط - سماعات - اجهزة سكر)

- تم تجهيز المعمل باحدث الأجهزة للتحليل الأمن
- غرف الرمد وقياس البصر
- غرف الأنف والأذن ومقياس السمع
- غرف الجلدية
- غرف الأسنان (جراحة - تركيبات - معمل تركيبات - حشو عصب)
- كراسي متحركة
- استكمال تجهيز قسم العلاج الطبيعي

- غرف الطوارئ
- غرف السونار
- غرفة تنظيم الأسرة
- الصيدليات
- الأشعة
- غرف الغيار

### ٣- النجهيزات الغير طبية

تم استكمال جميع التجهيزات الغير طبية (مكاتب - كراسي - وحدات ثلاثية - ثلاجات - مراوح - شانون - دواليب - خزائن - لوحات التعريف بالمبنى والخدمات - غرف الكشف - طفايات الحريق - زجاج عاكس)

### ٤- الجانب البشري من التطوير

السياسات المستخدمة في العمل

- وضع هيكل إداري واضح للعيادة
- حصر العمالة واستكمال التخصصات الناقصة قدر الامكان
- عمل كشف أولي لجميع العاملين بالعيادة مع تعريف الملفات الخاصة بذوي الأمراض المزمنة
- التدريب والشرح للعاملين على الوصف الوظيفي
- استكمال القوى البشرية في التخصصات والأقسام
- التقييم الدائم لصحة العاملين
- التقييم الدائم لأداء العاملين
- عمل برامج تدريبية لجميع العاملين في مختلف الأنشطة

### ٥- الجانب الإجرائي للعمل داخل العيادة

- عمل هيكل إداري ومفعل للعيادة
- النشر والتدريب للسياسات الخاصة بالعمل في مختلف الأقسام
- وضع كروت تعريف وكروت صيانة لجميع الأجهزة الطبية والغير طبية

- وضع نظام معلوماتي واحصائي سليم لجميع الأنشطة المقدمة بالعيادة يسهل معه الوصول لأي معلومات والتقييم السليم للخدمات المقدمة (كما وكيفا)
- عمل رسالة وسياسة واضحة للعيادة
- اختيار مسئول للجودة ومكافحة العدوى بكل عيادة
- تشكيل اللجان الخاصة بالعيادة (لجنة الشكاوى – لجنة السجلات – لجنة الطوارئ – لجنة للصيانة الطبية والغير طبية – لجنة لاحالة الحالات إلى المستشفى
- عمل برنامج تدريبي للعاملين مع عمل كارت تدريبي لكل موظف
- اعلان الإجراءات التي تحتاج إلى موافقة المريض
- اجراء قياس لرضاء المنتفعين بصفة دورية
- اجراء قياس لرضاء مقدمي الخدمة بصفة دورية
- اعداد برنامج تدريبي على ارضاء العملاء
- الكشف الفعلي للمريض مع التشخيص السليم طبقاً لأدلة العمل الإكلينيكية
- عمل برامج تثقيف دوائي
- نظام سليم للصيانة مع وضع جدول خاص به
- نظام سليم للتخلص من النفايات
- تطبيق نظام سليم للتعقيم في مختلف الخدمات
- تطبيق الطرق السليمة لمكافحة العدوى والابلاغ والترصد عنها مع وضع جداول التدريب الخاصة
- عمل معايرة دائمة للمعمل مع تطبيق السياسات الخاصة من (نظافة – تطهير – تعقيم) مع تدريب العاملين واستكمال السجلات بكل دقة

## اهم النفيرات التي حدثت في العيادة بعد التطوير

### العيادة سابقاً :-

- تتكون العيادة من أرضي وثلاثة ادوار متكررة بالإضافة إلى دور أرضي في المبنى المقابل والخاص بالمنطقة الطبية مخصص للعلاج الطبيعي

- تضم العيادة اقسام للأسنان بالدور الأول والمعمل ورسم القلب - العظام - الجراحة - غرف الغيار - غرف  
تحصيل - الصيدلية بالدور الأرضي وخارج المبنى - الخزينة بالدور الأرضي

### العيادة حالياً :-

- اعتمد تطوير العمل داخل العيادة على نظام الدور المتكامل لاستكمال دورة المريض داخل نفس الدور دون الحاجة إلى الحركة داخل الأدوار المختلفة
- تتضمن الأدوار (ممارس - صيدلية - خزينة - استعلامات - باطنة - سكر) داخل كل دور
- الخدمات التي تحتاج إلى مجهود من كبار السن تم توفيرها داخل الدور الأول (رسم القلب - العظام - الغيار - المعمل - غرفة الطوارئ) وتم نقل الأسنان إلى الدور الثالث

- اعتمد التطوير ليس على الجانب الإنشائي فقط بل على تطوير فكر العاملين وتثقيف المتعاملين

### التدريب

سابقاً لا توجد برامج تدريبية واضحة أو محددة وكان التدريب اجتهادي طبقاً لسعي الإدارة أو العاملين

### حدثت تغييرات جذرية في إجراءات العمل

١. عمل خطة تدريبية لجميع العاملين

٢. البرنامج التدريبي للممارس

٣. البرنامج التدريبي لأطباء الأسنان

٤. البرنامج التدريبي للصيدلة

٥. البرنامج التدريبي للتمريض

٦. البرنامج التدريبي للإداريين

### النتائج

- تحديد البرامج التدريبية التي يحتاجها العاملون بمختلف القطاعات
- تدريب العاملين على إجراءات العمل القياسية داخل العيادات بما يكفل جودة الخدمة

### مستوى رضا المنفعة

- لأول مرة يتم عمل استبيان عن الرضاء عن الخدمة للمريض مع تصويب السلبيات
- لأول مرة يتم عمل استبيان عن العمل للعاملين

أهم الخدمات التي تم التغيير بها في العيادة

## ملفات الكشف الطبي

سابقاً

- لا يوجد ملفات للمرضى
- يوجد أكثر من مريض داخل حجرة الكشف
- يتلقى الطبيب من المريض ما يحتاجه
- لا يتم الكشف بدقة على المريض

حالياً

- يتم تحديد معدل للعرض على الطبيب
- عمل ملفات لجميع الأمراض المزمنة
- جودة ودقة الكشف على المريض

## نظام الحجز

سابقاً

- تعمل العيادة يومياً بمتوسط تردد يومي طبقاً لحضور المنتفعين ويزيد التردد قبل الأعياد والأجازات وبعدها
- ناتج ذلك عدم انتظام معدل العرض على الأطباء - ازدحام العيادات - عدم دقة التشخيص - تعدد المشاكل

حالياً

- الحضور إلى العيادة بالحجز المسبق
- اعتمد النظام على تلقي الحجز عن طريق التليفون ووصل عدد الحاجزين إلى ما يقارب ١٠٠ متصل يومياً أو حضور المريض المسبق بالإضافة إلى تحديد موعد للمريض المستحق للعلاج الشهري للموعد التالي

المميزات

- تحديد عدد العرض على الأطباء طبقاً للمعدلات المعمول بها
- انتظام العمل بالعيادات
- دقة الكشف - تخفيض الازدحام
- التوازن بين معدلات العرض اليومية

## المعامل

### سابقاً

- المعمل في مكان واحد
- اخذ العينات داخل المعمل
- لا توجد مواعيد محددة لسحب العينات
- لا توجد مواعيد محددة لاستلام النتائج
- السياسات الخاصة بالعمل غير مفعلة

### حالياً

- تفعيل جميع السياسات الخاصة بالعمل داخل المعمل مع التدريب عليها للعاملين
- تخصيص غرف لسحب العينات بكل دور
- تنظيم مواعيد لسحب العينات وتسليم النتائج
- المعايير الدائمة للأجهزة
- عمل احصائية لنسب التحاليل السلبية واطار كل طبيب بها مما يؤدي لتحسن الأداء

## الصيدليات

### سابقاً

- الصرف لجميع العيادات من صيدليات بالدور الأرضي أو خارج المبنى

### النتائج

- تكدرس المنتفعين
- عدم سهولة مراجعة الطبيب

### حالياً

- يوجد صيدلية بكل دور
- الصيدليات بها سياسات مدرب عليها
- الأصناف المدرجة بالدليل موزعة على العيادات وتحدث اسبوعياً
- امكانية مراجعة الأطباء بسهولة وجودهم بنفس الدور
- وجود تثقيف دوائي وشرح للاستعمال

## الأشعة

سابقاً

- الأشعات تسلم للمرضى وترفع للطبيب لتشخيص ما بها

حالياً

- وجود طبيب متخصص لإعداد التقارير وتسليمها للمرضى

## الأسنان

- استحداث خدمة حشو العصب داخل العيادة

- زيادة عدد ماكينات الأسنان

- تحديث المعمل

- عمل كارت لكل مريض

## الوقت اللازم لإداء الخدمة

سابقاً

١. انتظار حتى حضور الطبيب

٢. انتظار في كل خطوة من خطوات الخدمة

٣. استغراق وقت الخدمة لمدة تصل من ٣ إلى ٤ ساعات

حالياً

١. الحضور في الموعد المحدد بناء على الحجز المسبق

٢. استلام رقم الحجز من الاستعلامات

٣. لا وجود لفترات انتظار في أي مرحلة من مراحل الخدمة

٤. أداء الخدمة في وقت بحد أقصى ٤٠ دقيقة

## الطوارئ

سابقاً

عند حدوث أي أزمة مفاجئة لأي من مريض يحال المريض إلى المستشفى

حالياً

يوجد أفراد مدربون للتعامل مع المشاكل الصحية المفاجئة للمرضى مع اتخاذ إجراءات منقذة لحياة المريض مع وجود

تشكيل بالعيادة مكون من أطباء وتمريض ووجود دولا ب يحوي الأدوية الخاصة بالحالات الحرجة

وعتاًماً هذا ما قد أنجز من اعمال داخل الفرع

نأمل بها الحصول على مرضاء العميل

وحصوله على خدمة طبية مستمرة يرضى عنها