

استمارة جائزة أميز الأداء للمنشآت الصحية الخاصة بالمنطقة الشرقية للعام 2025م

التعريف العام بالجائزة

أميز هي جائزة تميز الأداء للمنشآت في القطاع الصحي بالمنطقة الشرقية حيث ارتأى فرع وزارة الصحة بالمنطقة الشرقية تكريم وتقدير المنشآت التي تميّزت في خدمة المستفيدين، بهدف تعزيز التنافس الإيجابي وضمان تطور مستويات أداء المنشآت الصحية في المنطقة وتقدير جهودهم المبذولة. ولعل من أسمى أهداف هذه الجائزة ما يتوقع لها من أثر إيجابي في خلق بيئة تنافسية تدعو للتميز والإبداع وتحسين أداء الخدمات الصحية ورفع جودتها بما يحقق رؤية المملكة 2030 المرتبطة بتطوير الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

سيكون التقديم لجائزة أميز الأداء لهذا العام 2025م ابتداء من يوم 1 سبتمبر 2025م الى يوم 30 سبتمبر 2025م حسب الشروط والاحكام المرفقة

التقديم على الجائزة عن طريق الايميل الخاص بجائزة أميز الأداء (AMYAZ-DM@MOH.GOV.SA)

للتواصل للدعم الفني الخاص بجائزة أميز الأداء أ. طلال البندر (0544445071)

الشروط والأحكام لجائزة اميز الأداء للمنشآت الصحية الخاصة

1. أن تكون المنشأة الصحية ضمن النطاق الجغرافي للمنطقة الشرقية.
2. أميز في نسختها لهذا العام ستشمل:
 - أ. المستشفيات فئة 50 سرير فأكثر وتمنح لخمس فائزين.
 - ب. مجمعات العيادات التخصصية والعامة وتمنح لخمس فائزين.
3. فئة العيادات: في حال وجود أكثر من فرع لنفس المجموعة من العيادات، يتم التقديم للترشيح لفرع واحد فقط من اختيار إدارة المجموعة.
4. توفر ترخيص مزاولة عمل للمنشأة الصحية الخاصة ساري التاريخ من الجهات المعنية للقطاع الخاص.
5. مزاولة المنشأة الصحية عملها منذ ثلاث سنوات على الأقل.
6. يفضل حصول المنشأة الصحية على اعتمادات محلية أو دولية أو جوائز تميز مؤسسي من جهات معتمدة ومانحة وبشهادات حديثة وسارية التاريخ.
7. الالتزام برفع الوثائق والتقارير اللازمة المعتمدة للجائزة وفق التاريخ المحدد.
8. تلتزم المنشأة الصحية باللوائح والأنظمة المقررة من إدارة الجائزة واللجان المختصة.
9. استقبال المقيمين في حال الحاجة للزيارات الميدانية وتحضير جميع الملفات والبيانات اللازمة.
10. سيتم استبعاد ملفات المنشآت الغير مستوفية للمعايير.
11. يحق للجنة المقيمة سحب الجائزة إذا ثبت عدم دقة ملف الترشيح أو مرفقاته.
12. لن تُقبل أي مشاركات بعد الموعد النهائي للتسجيل.

كما نقدر لكم حرصكم على التنافس والمبادرة في الاشتراك ونؤكد لكم أن جميع الملفات المقدمة ستكون غاية في الأهمية لنا وذات طابع سري والمحافظة على الملفات والمعلومات المقدمة من أولويات أعضاء لجنة التحكيم.

بعض الاحتياطات اللازمة في الاشتراك بالتقديم:

1. وضوح الملفات المقدمة إلكترونياً حيث سيتم فرزها ومراجعتها .
2. عند عدم إرفاق الملفات المطلوبة، لن يتم احتساب أي درجة للمعيار ولن يتم النظر للمكتوب فيه.
3. نحفز الجميع للمشاركة فمن دواعي سرورنا استقبال مشاركاتكم بهدف التطوير المستمر.
4. آلية التحكيم محايدة للجميع والمعايير ذات جودة وشفافية عالية وكفاءة في الرصد.
5. جميع المنشآت الصحية المستوفية للشروط، لهم أحقية في التقديم والترشح للحصول على الجائزة.
6. التأكد من فئة المعايير الخاصة بالمنشأة عند التقديم وأن يتم إرفاق جميع المرفقات والمتطلبات لكل معيار فرعي.
7. نؤكد لكم ان استحقاق الجائزة مبني على تفوق وتميز الأداء والذي يتم رصده من خلال الإجابات والملف المرفوع إلينا وذلك للمفاضلة بين المنشآت الصحية.
8. نحن معكم فنرجو عدم التردد في حال وجود أي سؤال او استفسار لديكم.

شرح متكامل للمعايير المطلوبة للمنشآت الصحية المشاركة.

المعيار الأول: القيادة والحوكمة

1. خطة استراتيجية سارية التاريخ وتنناول رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة الصحية وتتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لوزارة الصحة وبما يدعم أهداف ومبادرات رؤية المملكة 2030.
2. التعريف بالتحليل الرباعي في الخطة الاستراتيجية وربطها بأهداف الخطة الاستراتيجية للمنشأة.
3. تحديد مؤشرات أداء لهذه الأهداف والمبادرات والأنشطة ووضع آلية لمراجعتها وتحديثها بشكل دوري.
4. متابعة الإنجاز وتقييم تنفيذ المبادرات والمشاريع ومخرجاتها الرئيسية المتوقعة ومدى استمرارها.
5. التقييم الذاتي للأداء والاستفادة من نتائج التقييم للتحسين المستمر لتطوير الأداء المؤسسي للمنشأة.
6. تبني نظام سلامة المرضى بالمنشأة بما يشمل تقارير جولات سلامة المرضى، وخطة التحسين الموثقة، ومؤشر الأداء الرئيسي (KPI) للإنجاز.
7. توثيق مناقشات سلامة المرضى خلال الاجتماعات الدورية لمجلس الإدارة والقادة التنفيذيين.
8. وضع خطة فعالة للاحتفاظ وتمكين الموظفين السعوديين وتدريبهم والارتقاء بهم عمليا وعلميا لبناء الكوادر الفعالة بالمنشأة.
9. وضع خطة مستدامة للحفاظ على السعودة والتوطين بما يتماشى مع نظام وزارة التنمية والخدمات الاجتماعية.
10. الحفاظ على مستويات التوظيف الآمن (SSL) للتمريض بما يشمل نسبة التمريض الى المرضى بجميع الأقسام وفقاً لنظام الرعاية الصحية السعودي. وضمن المعايير المتعارف عليها.
11. تبني برامج لتأهيل القيادات المستقبلية من العاملين في المنشأة.
12. المنشأة الصحية لها سياسات وإجراءات تمريضية واضحة لمشاركة قيادة التمريض في إدارة رعاية صحة المرضى. والاجتماعات الدورية الفعالة.
13. تبني برنامج تقدير التمريض مثل (برنامج ماجنت، مستشفى صديق للمرضات).

المعيار الثاني: رضا العميل او المستفيد

1. تبني برنامج قياس تجربة المريض مما يضمن تحسّن تجربة المرضى وعائلاتهم وتقديم أفضل الخدمات الطبية كمقدم رعاية صحية.
2. تمكين المستفيدين (المرضى وذويهم) من المشاركة في تحسين الجودة من خلال قياس رضاهم عن مختلف الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية من خلال استبيانات مصممة لكل زيارة على حدة، أو من خلال تجارب المرضى التي تشمل المرضى الداخليين والخارجيين أو الأقسام السريرية المختلفة.
3. أن تتمثل مخرجات البرنامج على مقارنة مستوى الخدمات المقدمة بشكل روتيني في المنشآت الصحية.
4. فهم الأولويات والعوامل التي تُحسّن تجربة المريض من خلال التقييم الروتيني ووضع الأهداف والمشاريع.
5. تبني نظام لاقتراحات وشكاوى العاملين والاهتمام برضا الموظفين كما هو لرضا المستفيدين من الخدمات والاهتمام بهم بما يشمل استطلاعات رضا الموظفين دوريا.
6. استبيان رضا الموظفين هو أداة تقييم مباشرة تُمكن الموظفين من مشاركة آرائهم وتجاربهم ويقيس هذا النوع من الاستبيانات شعور الموظفين بالرضا والتمكين.
7. الاهتمام بمتابعة الرضا العام لمؤشر رضا إغلاق تقرير 937 للمستفيد من المرضى وعائلاتهم أو من الموظفين مما يعطى انطبعا جيدا عن مستوى تقديم الخدمة والتباحث للرفع من إنتاجية العاملين.
8. حرص المنشأة على أن مؤشر إغلاق التقرير خلال 48 ساعة من توقيت تقديمها من قبل أسرة المريض أو غيرهم وإبلاغ المريض/ الأسرة/ الآخرين
9. التأكد من ان يكون الإعلان عن التبليغ بالإساءة داخل حدود المنشأة الصحية بالتوعية والإعلان المستمر للمستفيدين من خلال مختلف الطرق داخل وخارج المنشأة.
10. الالتزام بالإطار التوجيهي للتعامل مع البلاغات والجزاءات التأديبية التي يجوز لصاحب العمل توقيعها على الموظفين.
11. الالتزام بالتعريف بالعقوبات للإساءة في معاملة العملاء ضد المنشأة الصحية أو الموظف.
12. الالتزام بالقوانين والأنظمة الصادرة من وزارة الصحة ونظام المؤسسات الصحية الخاصة.
13. التعرف على الانتهاكات والإدانان ونسبة قرارات لجنة المخالفات في المؤسسات الخاصة وقرارات لجنة المخالفات للممارسين المهنيين.
14. تبني نظام الاستماع إلى آراء المستفيدين لتطوير وتقديم خدمات صحية استجابة لاحتياجاتهم.

15. تصميم وتطوير المشاريع والعمليات التحسينية للخدمات المقدمة والتي تمت إستناداً على آراء المستفيدين.

المعيار الثالث: الأداء والاستدامة

1. تبني وتنفيذ نظام فعال للمحافظة على الاعتراف والترخيص والاعتمادات التي حصلت عليها المنشأة.
2. تبني برنامج تدريبي معتمد لخريجي الدراسات العليا.
3. تم إنشاء لجنة أخلاقيات بحثية في المنشأة وبرنامج حماية بحثي معتمد (PRP).
4. إعداد وتطوير نظام متكامل لإدارة المعرفة بما يشمل تشجيع نشر مقال متخصص حول السلوكيات الصحية الوقائية، و/أو سلامة المرضى، خلال 12 شهراً الماضية.
5. إيجاد نظام تدريبي متكامل للموظفين بالمنشأة وتحديد الاحتياج التدريبي دورياً وأن يكون هناك دورات تدريبية مستمرة على مدار الاثني عشر شهراً.
6. التأكيد على تطوير الموظفين وإيجاد نظام دوري للتدريب على الجودة ومهام ومهارات سلامة المرضى/مكافحة العدوى.
7. تبني نظام فعال ومستمر لتدريب الإداريين على برامج السلامة.
8. توفر آلية واضحة ومعتمدة للشراكات والموارد يدعم الجهود الرامية إلى تعزيز تمويل التنمية المستدامة من خلال التحليل والشراكات الاستراتيجية.
9. تبني وتنفيذ مشاريع ونظام فعال للدعم المستمر للمؤسسات الخيرية والجمعيات غير ربحية بما يشمل اتفاقيات سارية مع منظمات غير ربحية لدعم المجتمع.
10. تنفيذ مشاريع تطويرية بما يشمل المبادرات والفعاليات الوطنية ويضمن منفعة للمجتمع أو الشركاء المتخصصين.
11. تبني سياسات وعمليات محددة تُثبت امتثاله لمتطلبات اللوائح التنظيمية الحالية والمستقبلية المتعلقة بالمعلومات الصحية والأمن السيبراني.
12. تسخير تقنية المعلومات لتسهيل الخدمات الصحية ووصولها لكافة المعنيين بما يضمن التزامه بحماية بيانات المرضى.
13. تبني وتنفيذ نظام متكامل وفعال لتصنيف جميع الممارسين الصحيين بكافة فئاتهم الوظيفية وضمان التحقق من المؤهلات والخبرات حسب نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
14. تنفيذ برنامج الامتيازات السريرية للطواقم الطبي مُحددة وأدلة مُوثقة على تطبيق أفضل الممارسات الطبية.

15. تدعم المنشأة صحة وسلامة الموظفين. وتوفر برنامج لرفاهية الموظفين وبرنامج معتمد للحفاظ على الصحة الوقائية للعاملين.

المعيار الرابع: سلامة المرضى

1. صقل المهارات واتخاذ القرارات في بيئة آمنة وخاضعة للرقابة وذلك بتدريب المحاكاة لجميع أنواع المخاطر المحتملة الاحدى عشر.
2. اكتساب أنواع مختلفة من المهارات بتدريب المحاكاة والذي يتمثل في التدريب على فرضيات صحية وجدولتها على مدار العام.
3. تبني وتفعيل مراقبة الحالات الحرجة والغير متوقعة من خلال سياسة معتمدة لتجنب الحدوث.
4. توفر آلية معتمدة لخطط التحسين لعدم حدوث الحالات الحرجة (OVR).
5. توفر آلية ضمن الأهداف العامة للمنشأة الصحية واستراتيجية العمل يوضح تنفيذ ومتابعة مؤشر سلامة المنشأة الصحية.
6. تحديد وتصميم مقاييس ومؤشرات لقياس كفاءة وفاعلية متابعة تنفيذ مؤشر معتمد لسلامة المرضى يضمن معدل الوفيات داخل المنشأة الصحية.
7. توضيح أهمية امتثال المنشأة الصحية لأعلى معايير المخاطر حسب المعايير المعتمدة لسلامة المرضى.

مفاهيم وتعريفات لجائزة أميز أداء

المعايير والعناصر الأساسية	
القيادة والتخطيط	نهج قيادي يركز على تحديد الأهداف والتخطيط لتحقيقها.
الأداء والاستدامة	هي الجهود اللازمة للتغيير أو للتأثير على وضع ما , بغية تعزيز وتطوير الأنشطة بهدف جعلها أكثر استدامة .
رضا المستفيد	نهج يتم من خلاله تحليل صوت العميل لتحديد احتياجاته وتطلعات العملاء باستمرار لتطوير الخدمات المقدمة من قبل المنشأة .
سلامة المرضى	الوقاية وتقليل الاخطار , و الاضرار المحتملة الغير مقصودة والتي يمكن تجنبها عند توفير الرعاية الصحية للمرضى .