



وزارة الصحة
Ministry of Health

التقرير المفصل برنامج قياس تجربة المريض

(نتائج النصف الأول - ٢٠١٨)

(نسخة رقم ٢)
أغسطس، ٢٠١٨

الفهرس :

- المقدمة
- نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)
- المستشفيات
 - العيادات
 - التنويم
 - الطوارئ
- الخدمات و المراكز المتخصصة
 - مراكز الرعاية الأولية
 - الرعاية المنزلية
 - مراكز علاج السكري
 - مراكز الإقلاع عن التدخين
 - مراكز القلب – العيادات
 - مراكز القلب – التنويم
 - مراكز الأسنان
 - مراكز الكلى
 - مراكز فحص ما قبل الزواج

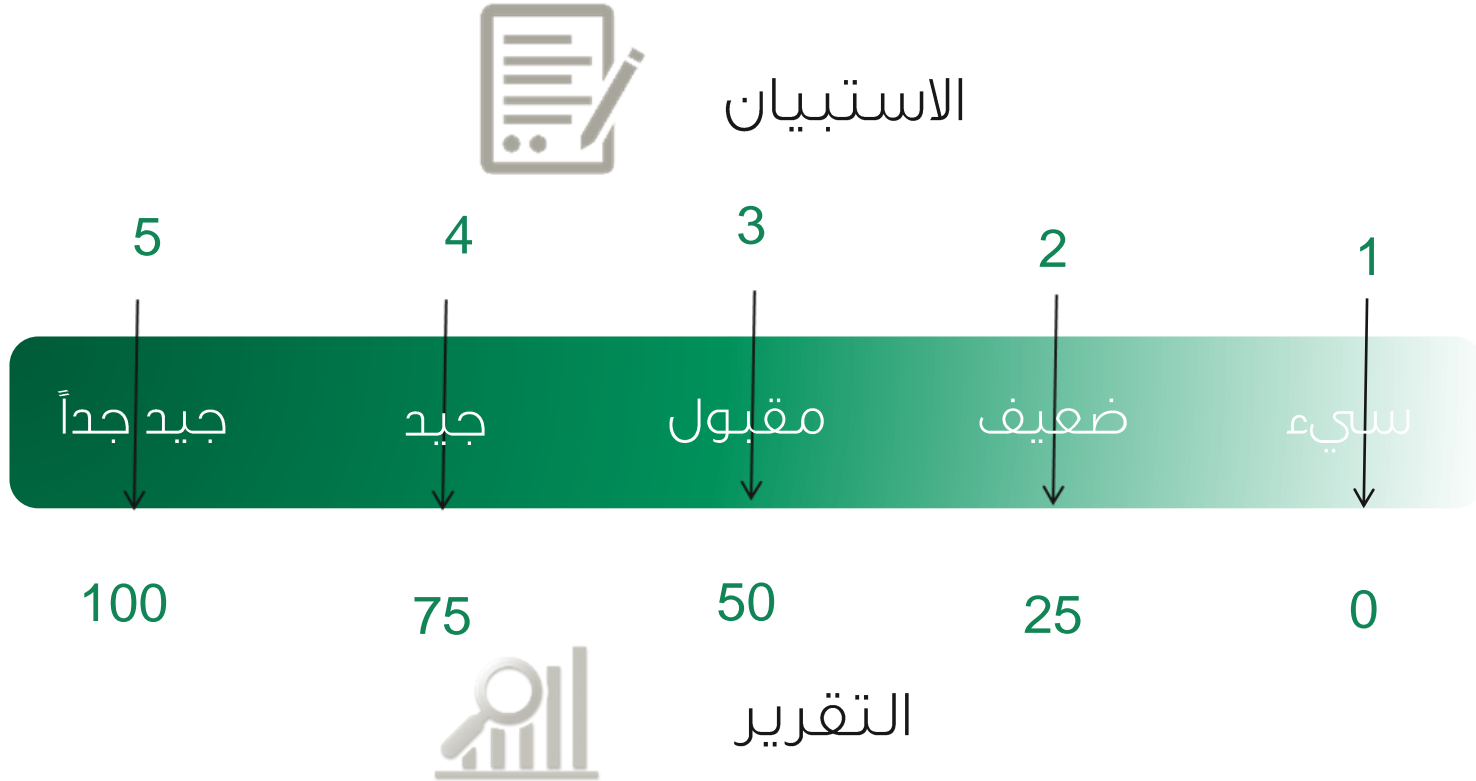
المقدمة

المقدمة:

- هذا التقرير يسلط الضوء على مستويات رضا المرضى بوزارة الصحة في النصف الأول من العام ٢٠١٨. التقرير يشتمل على ١٥ رحلة علاجية والتي تم جمع استبيانات كافية لها، وهي كالتالي:



مقياس الإجابات:



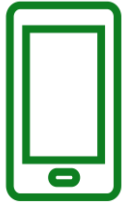
المصطلحات:

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ١٧ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(نظرة عامة)

مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات:



+52,470
استبيان
الالكتروني
مكتمل



+ 75,734
استبيان مكتمل



+28,793
تعليق



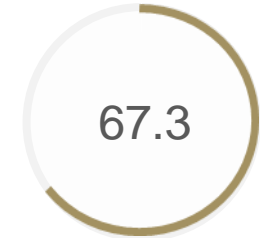
+23,264
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى: النصف الأول - 2018



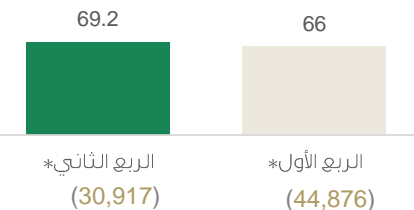
وزارة الصحة
Ministry of Health

وزارة الصحة



المعدل العام

مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

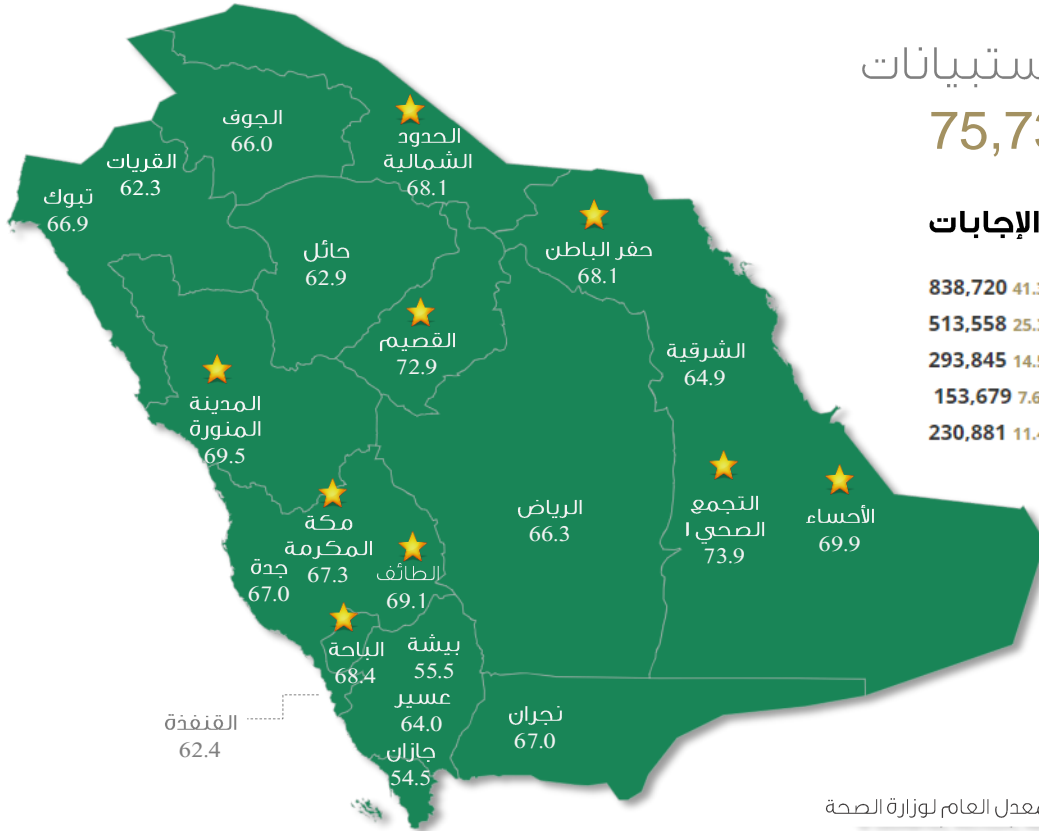


عدد الاستبيانات

75,734

توزيع الإجابات

838,720	41.3%	جيد جداً
513,558	25.3%	جيد
293,845	14.5%	مقبول
153,679	7.6%	ضعيف
230,881	11.4%	سيء



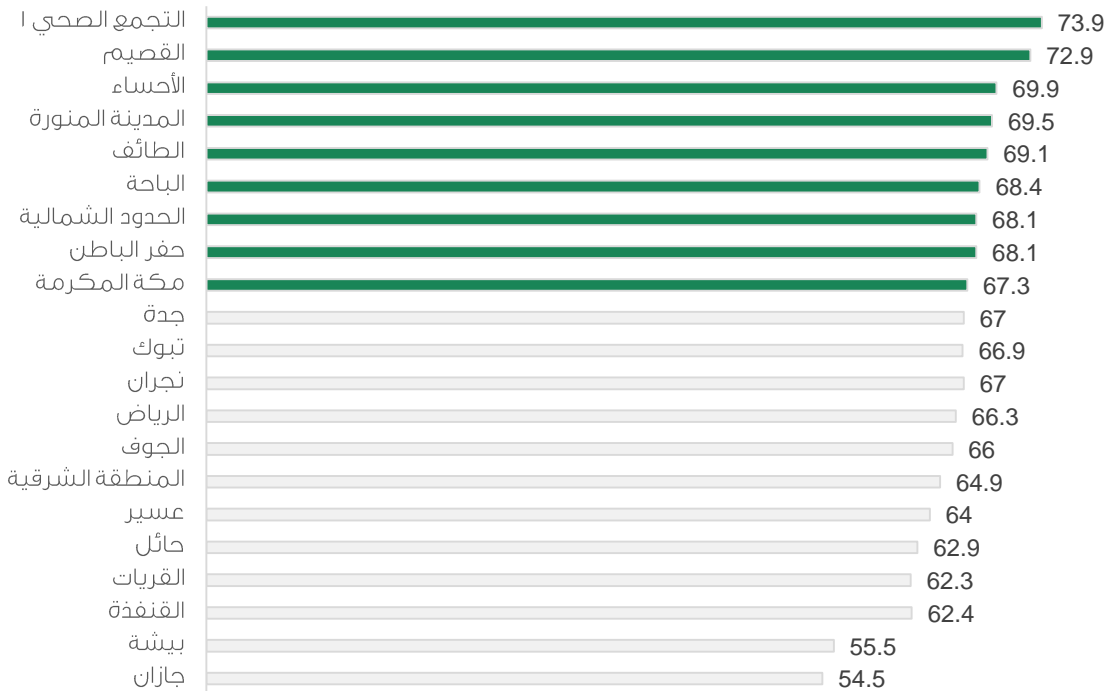
أعلى من المعدل العام لوزارة الصحة

الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

* الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة.

المعدل العام لرضا المرضى: أداء المناطق

وزارة الصحة
67.3



وزارة الصحة
Ministry of Health

وزارة الصحة



المعدل العام

مقياس لمعدل رضا المرضى
على مستوى وزارة الصحة، ويتم
حسابه بإيجاد متوسط رضا
المستفيدين من جميع الخدمات
المستهدفة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

الرحلات العلاجية: المستشفيات

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض للنصف الأول من العام ٢٠١٨ في ٣ رحلات علاجية، وهي كالآتي:



المستشفيات



العيادات



التنويم



الطوارئ



المستشفيات



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - العيادات



وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - العيادات



91.3



Press Ganey
(1,108 منشأة)

67.5



مجلس التعاون
الخليجي (123 منشأة)

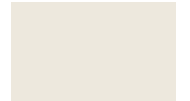
60.5



الربع الثاني

(5,270)

61.6



الربع الأول

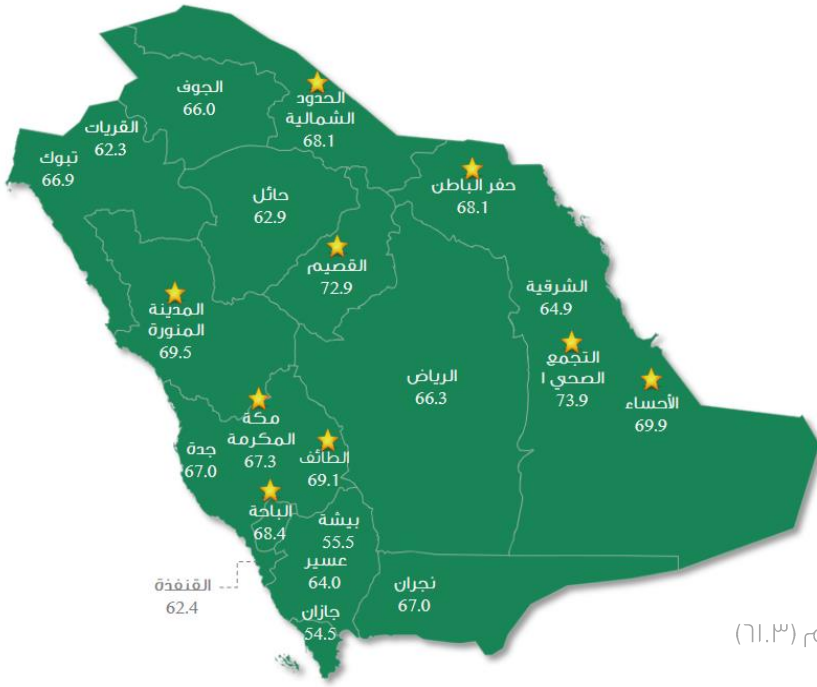
(14,888)

عدد الاستبيانات

20,133

توزيع الإجابات

150,406	32.5%	جيد جداً
105,779	22.9%	جيد
90,015	19.5%	مقبول
50,848	11.0%	ضعيف
65,210	14.1%	سيء



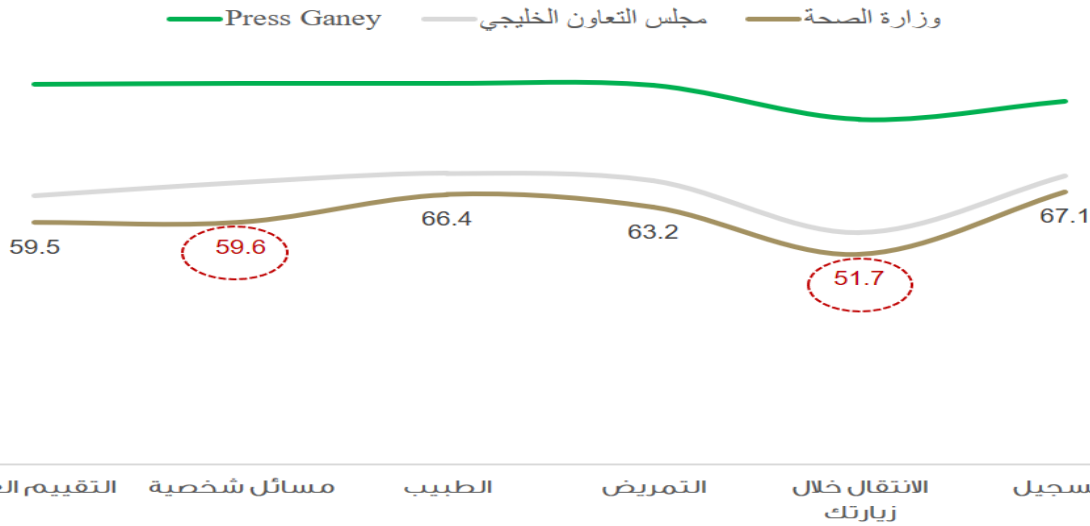
أعلى من المعدل العام (61.3) ★

الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: المستشفيات - العيادات الخارجية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



المستشفيات
العيادات الخارجية



عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

المتوسط	السؤال
64.7	الوقت الذي قضاه طبيبك معك
65.6	ثقتك بهذا الطبيب
62.5	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
43.3	المواقف
59.3	نظافة الغرفة وأغطية الأسرة
54.4	نظافة الحمام
64.7	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
56.4	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
66.6	مراعاتنا لخصوصيتك
67.2	نظافة عياداتنا
60.9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
57.2	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
60.5	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

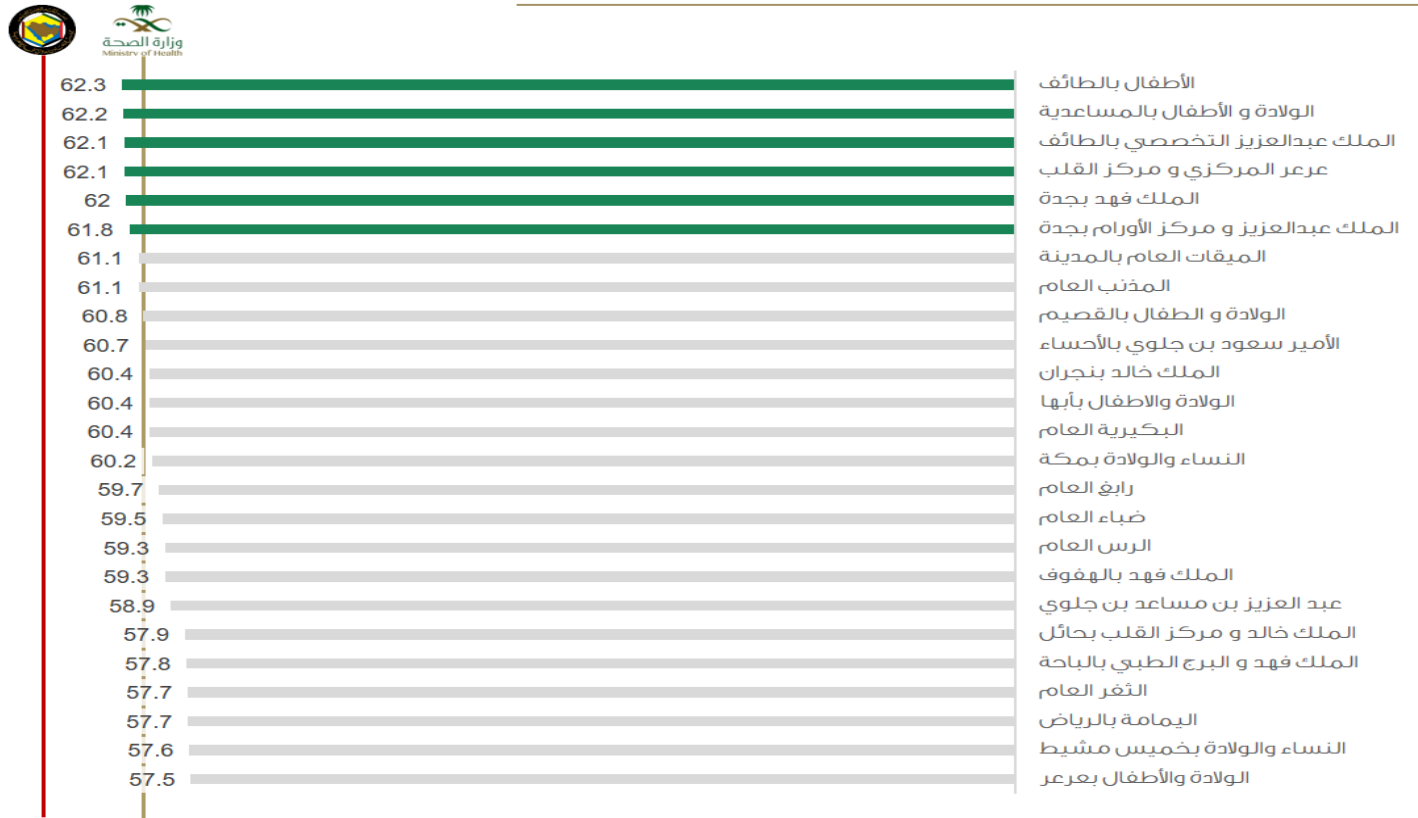
المتوسط	السؤال
67.8	سهولة عملية التسجيل
66.3	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
51.2	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
48.9	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
64.0	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
62.3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
70.3	لطف واهتمام الطبيب
67.2	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية
66.9	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
64.6	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك
65.2	المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)
66.0	التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)
71.2	مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها



معدلات الرضا في المستشفيات - العيادات



معدلات الرضا في المستشفيات - العيادات



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في المستشفيات - العيادات



وزارة الصحة
Ministry of Health



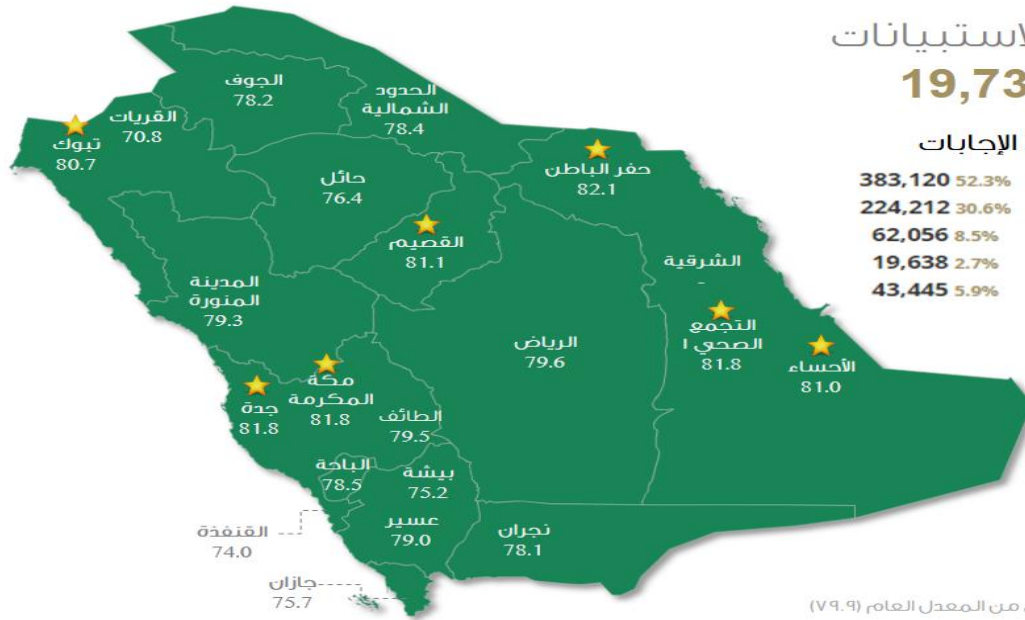


المستشفيات



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - التنويم



عدد الاستبيانات

19,739

توزيع الإجابات

383,120	52.3%	جيد جداً
224,212	30.6%	جيد
62,056	8.5%	مقبول
19,638	2.7%	ضعيف
43,445	5.9%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (٧٩.٩)



وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - التنويم



90.1 Press Ganey
(1,390 منشأة)

80.9 مجلس التعاون
الخليجي (98 منشأة)



الربع الثاني*
(10,614)

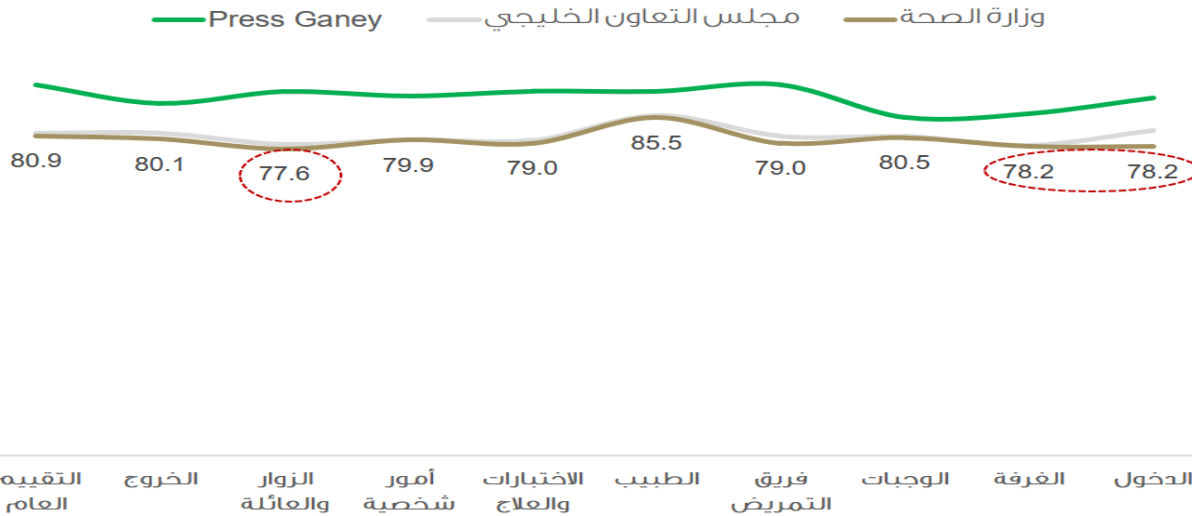
الربع الأول*
(9,139)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: المستشفيات - التنويم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



المستشفيات
التنويم

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: المستشفيات - التنويم

المتوسط	السؤال
81.2	أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك
80.9	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية
78.1	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
82.8	مهارة فريق التمريض
73.1	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي ... إلخ)
83.7	الوقت الذي قضاه الطبيب معك
85.3	اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك
83.9	حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري
87.0	لطف واهتمام الطبيب
88.5	مهارة الطبيب

المتوسط	السؤال
77.1	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى
84.8	اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى
75.4	المظهر العام للغرفة
78.6	نظافة الغرفة
80.4	درجة حرارة الغرفة
78.4	هدوء الغرفة وما حولها
80.4	درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)
80.6	جودة الطعام
81.8	لطف واهتمام فريق التمريض
74.4	سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء

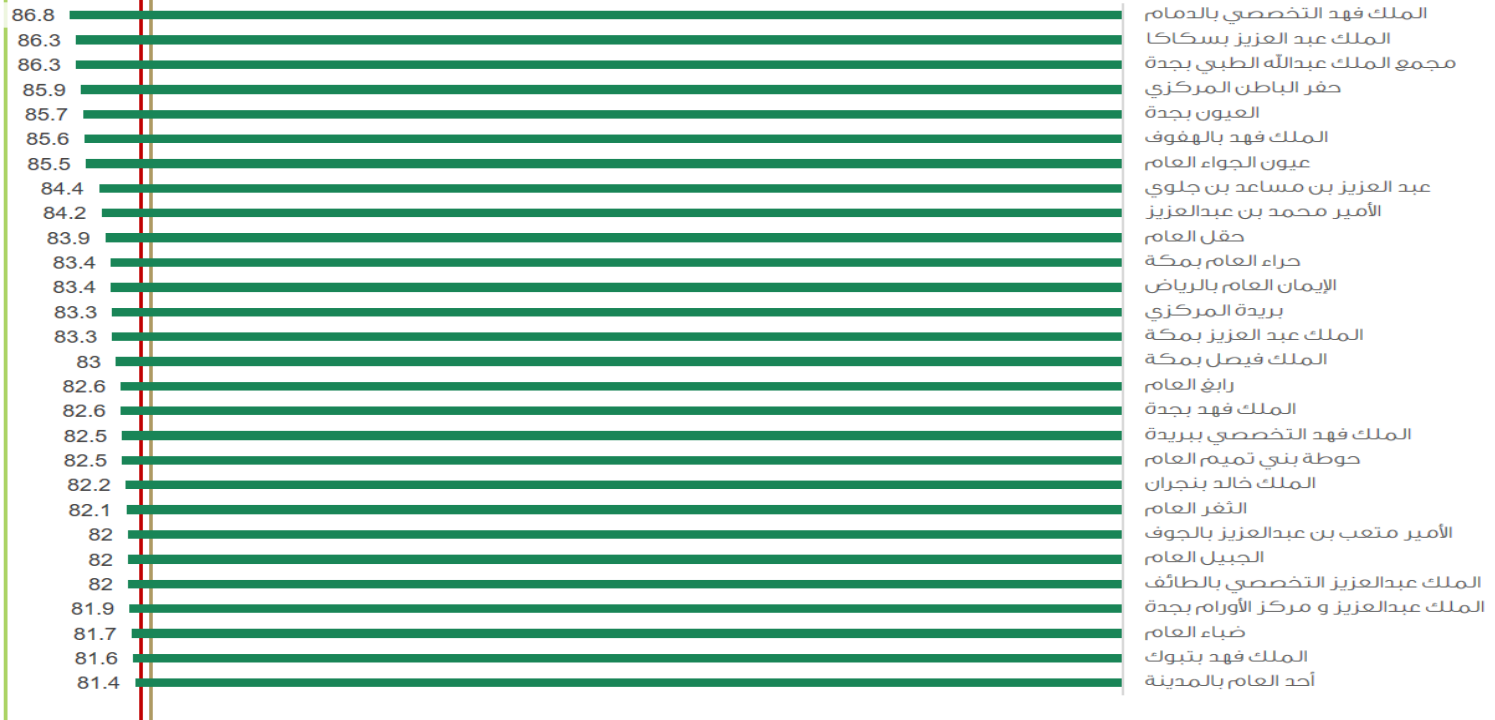


عناصر الاستبيان: المستشفيات - التنويم

المتوسط	السؤال
80.7	مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى
74.8	تجهيزات وراحة الزوار
80.9	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
84.5	مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى
78.5	سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل
79.6	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
78.3	الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة
81.9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
78.8	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
82.1	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى

المتوسط	السؤال
77.2	فترة الانتظار للاختبارات والعلاج
78.6	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج
81.6	اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم
85.4	مراعاة الموظفين لخصوصيتك
76.9	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
78.0	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
74.3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
80.7	الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
71.9	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
83.1	مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك

معدلات الرضا في المستشفيات - التنويم



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في المستشفيات - التنويم



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في المستشفيات - التنويم



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

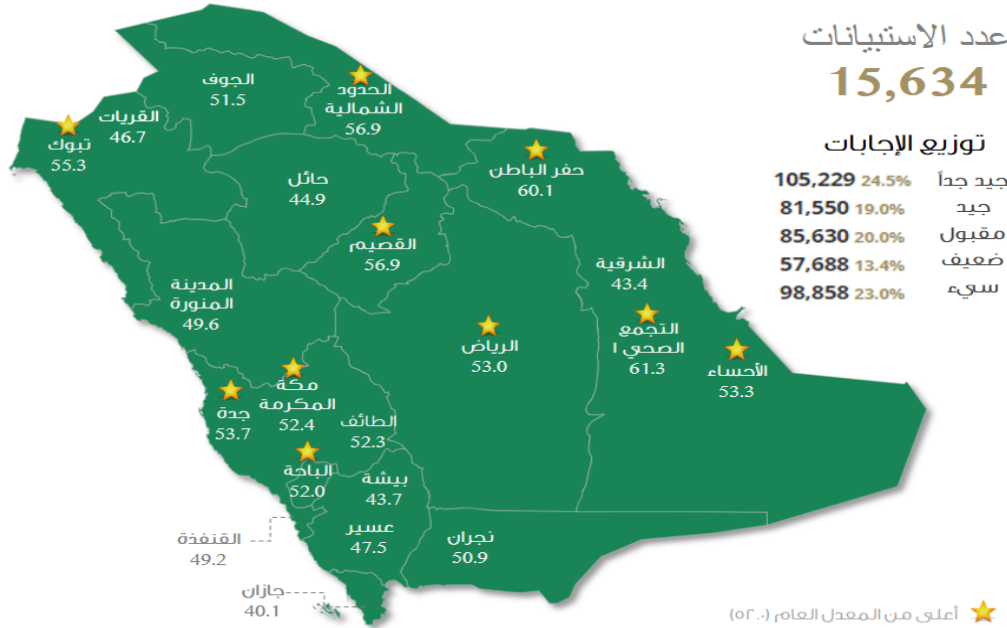


المستشفيات



الطوارئ

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - الطوارئ



عدد الاستبيانات

15,634

توزيع الإجابات

105,229	24.5%	جيد جداً
81,550	19.0%	جيد
85,630	20.0%	مقبول
57,688	13.4%	ضعيف
98,858	23.0%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (50.0)




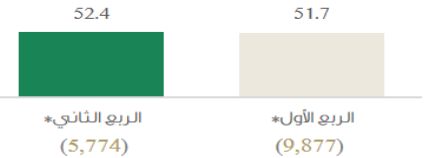
وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - الطوارئ

52.0

87.1  Press Ganey
(2,259 منشأة)

53.2  مجلس التعاون
الخليجي (56 منشأة)

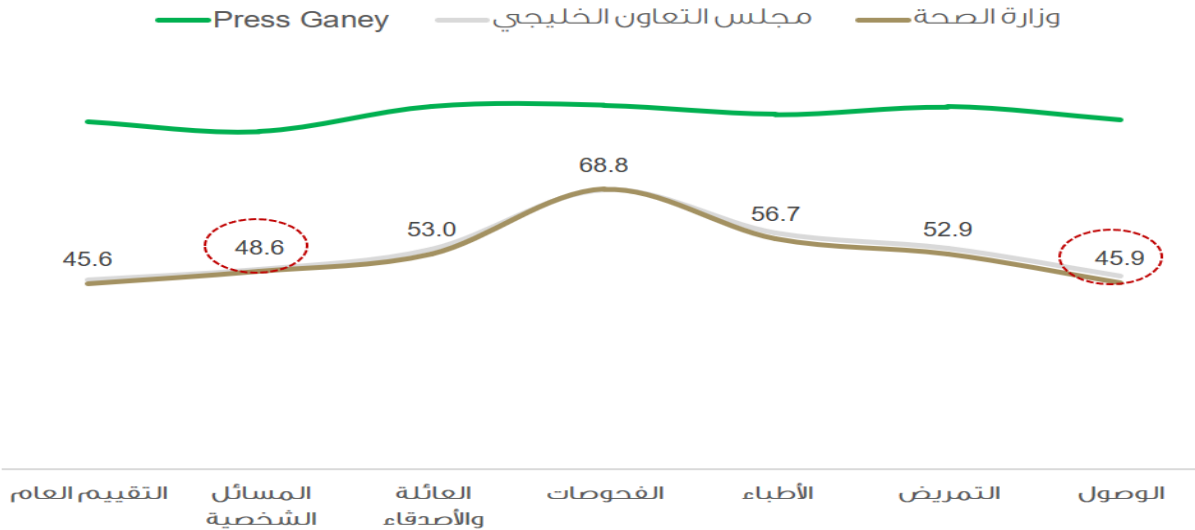


الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018



المستشفيات
الطوارئ



عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

المتوسط	السؤال
57.0	اهتمام الطبيب
55.9	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك
58.5	مدى إصغاء الطبيب إليك
55.7	حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك
68.2	اهتمام من قام بسحب عينة الدم
67.5	الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم
66.7	فترة الانتظار لإجراء الأشعة
71.8	اهتمام موظفي الأشعة
72.3	الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة
51.8	الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء

المتوسط	السؤال
51.0	مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك
55.7	مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك
42.2	الراحة في منطقة الانتظار
39.7	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج
43.5	مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب
51.6	اهتمام فريق التمريض
54.1	إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك
51.2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
50.1	حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك
57.4	مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك

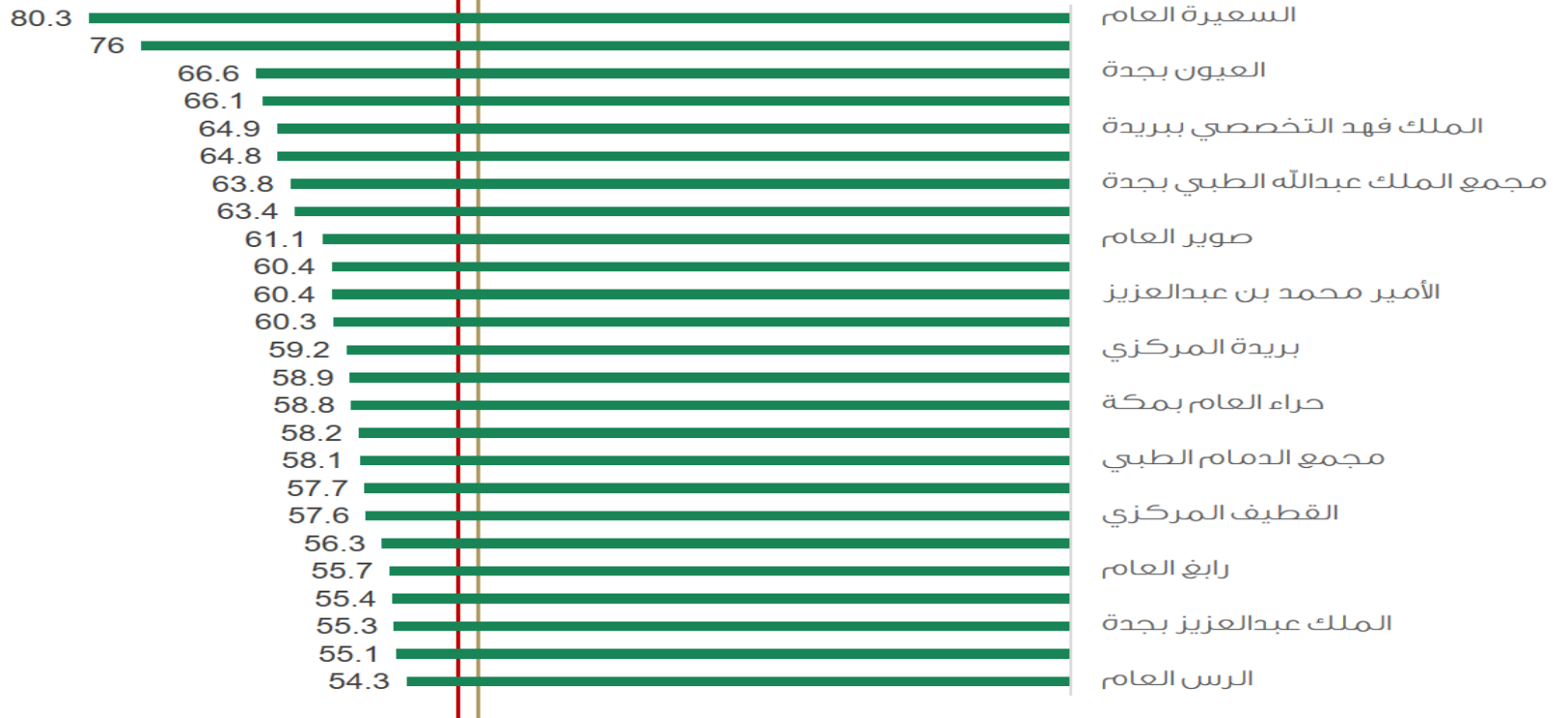


عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

المتوسط	السؤال
49.4	حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك
57.5	مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج
42.4	المواقف
50.2	نظافة الغرفة وأغطية الأسرة
46.9	نظافة الحمام
40.9	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
48.1	كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون
49.1	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
54.9	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)
48.2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
43.0	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين

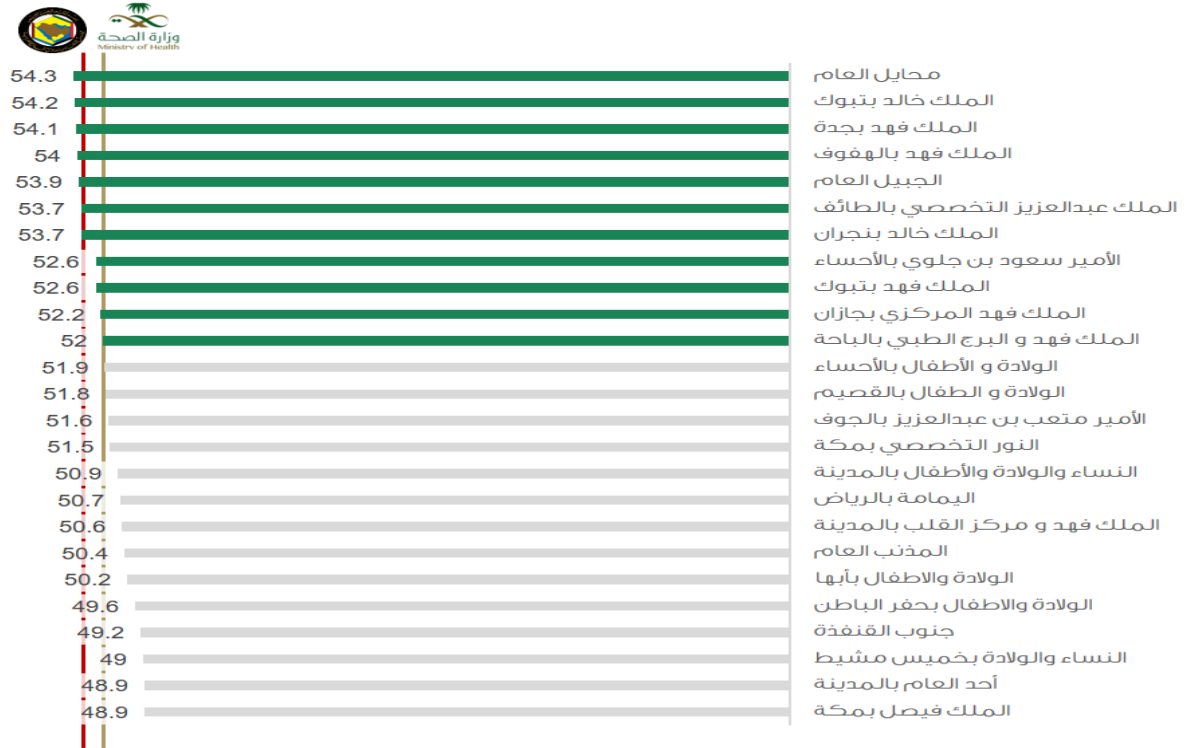


معدلات الرضا في المستشفيات - الطوارئ



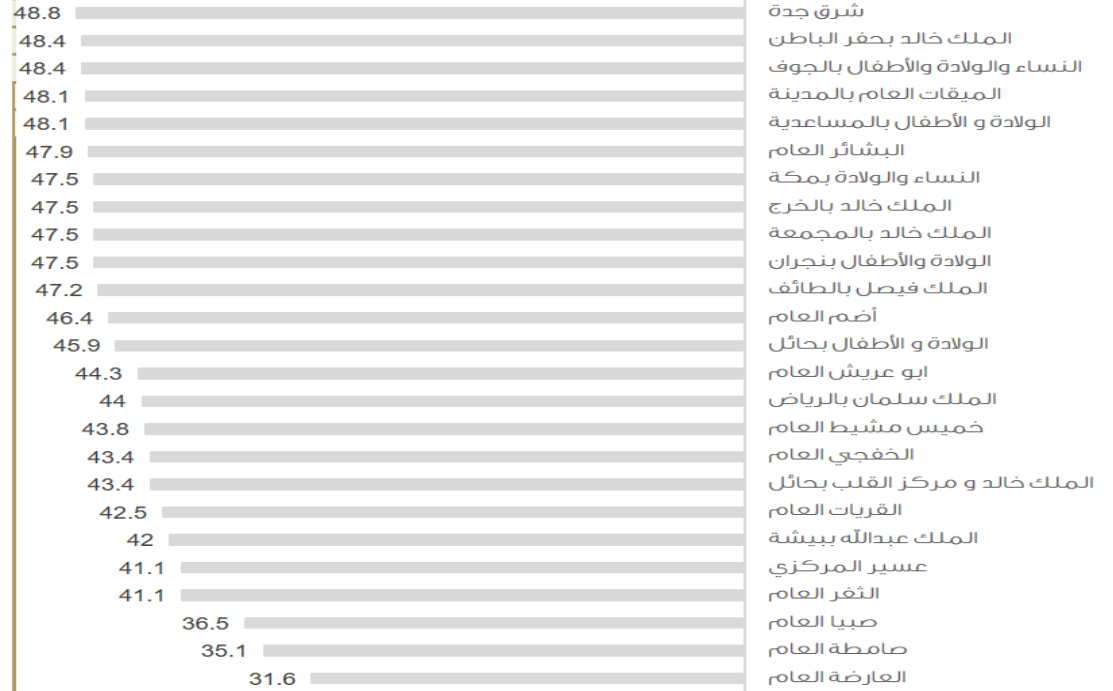
الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في المستشفيات - الطوارئ



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في المستشفيات - الطوارئ



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

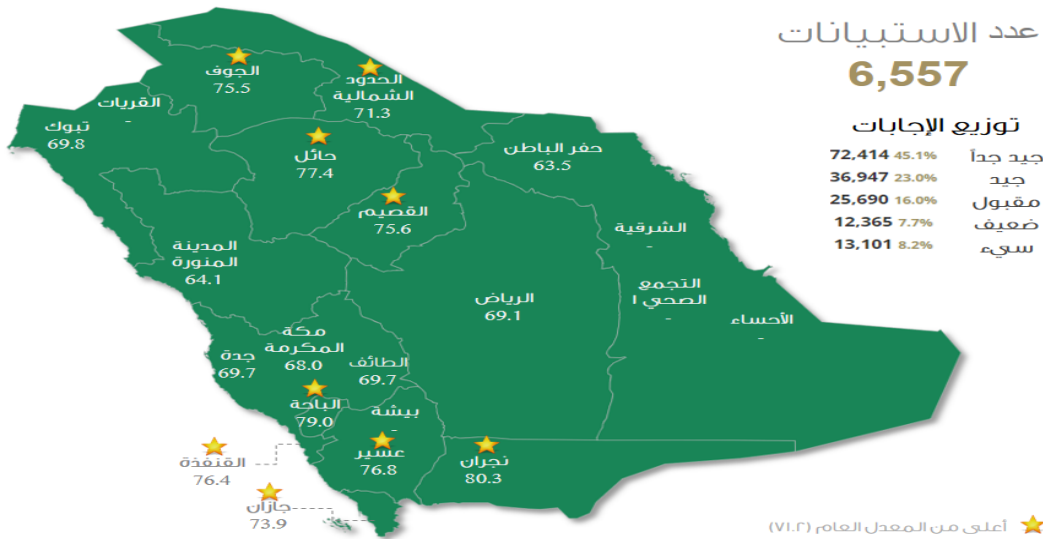
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(الخدمات والمراكز المتخصصة)



مراكز الرعاية الأولية

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الرعاية الأولية



عدد الاستبيانات

6,557

توزيع الإجابات

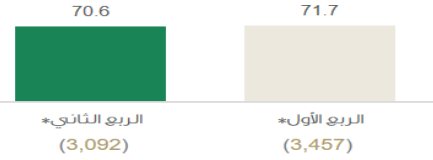
72,414	45.1%	جيد جداً
36,947	23.0%	جيد
25,690	16.0%	مقبول
12,365	7.7%	ضعيف
13,101	8.2%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (71.2)

وزارة الصحة
Ministry of Health
مراكز الرعاية الأولية



91.3 Press Ganey (1,108 منشآت)
67.5 مجلس التعاون الخليجي (123 منشآت)

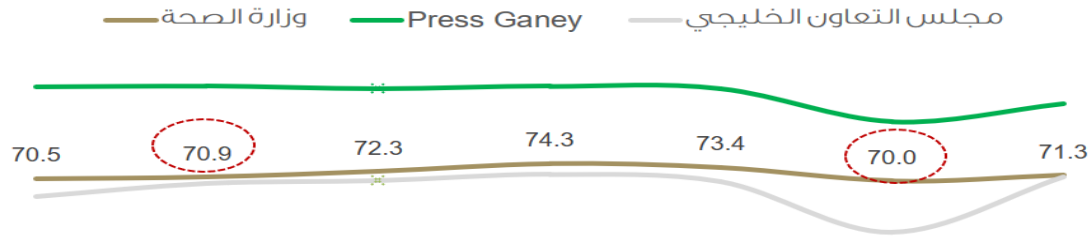


الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من 1 يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز الرعاية
الأولية

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

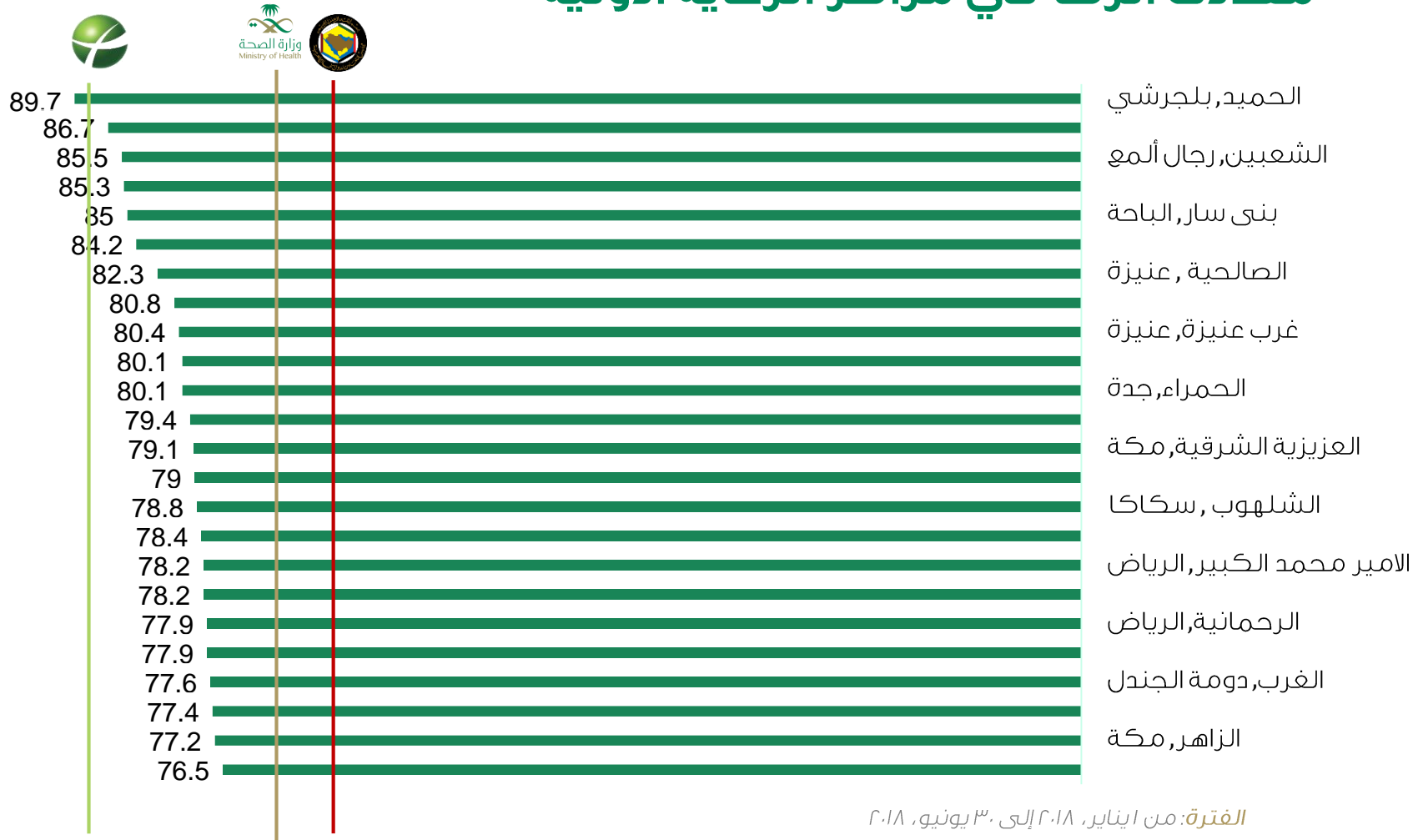
المتوسط	السؤال	المتوسط	السؤال
73.4	المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	72.2	سهولة عملية التسجيل
74.0	التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	71.3	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
78.9	مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	73.4	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
75.0	الوقت الذي قضاه طبيبك معك	64.7	مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات
71.7	ثقتك بهذا الطبيب	73.8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
68.2	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	73.0	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
65.2	المواقف	78.9	لطف واهتمام الطبيب
75.5	نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	75.4	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية
69.1	نظافة الحمام	75.4	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
76.9	الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	73.0	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

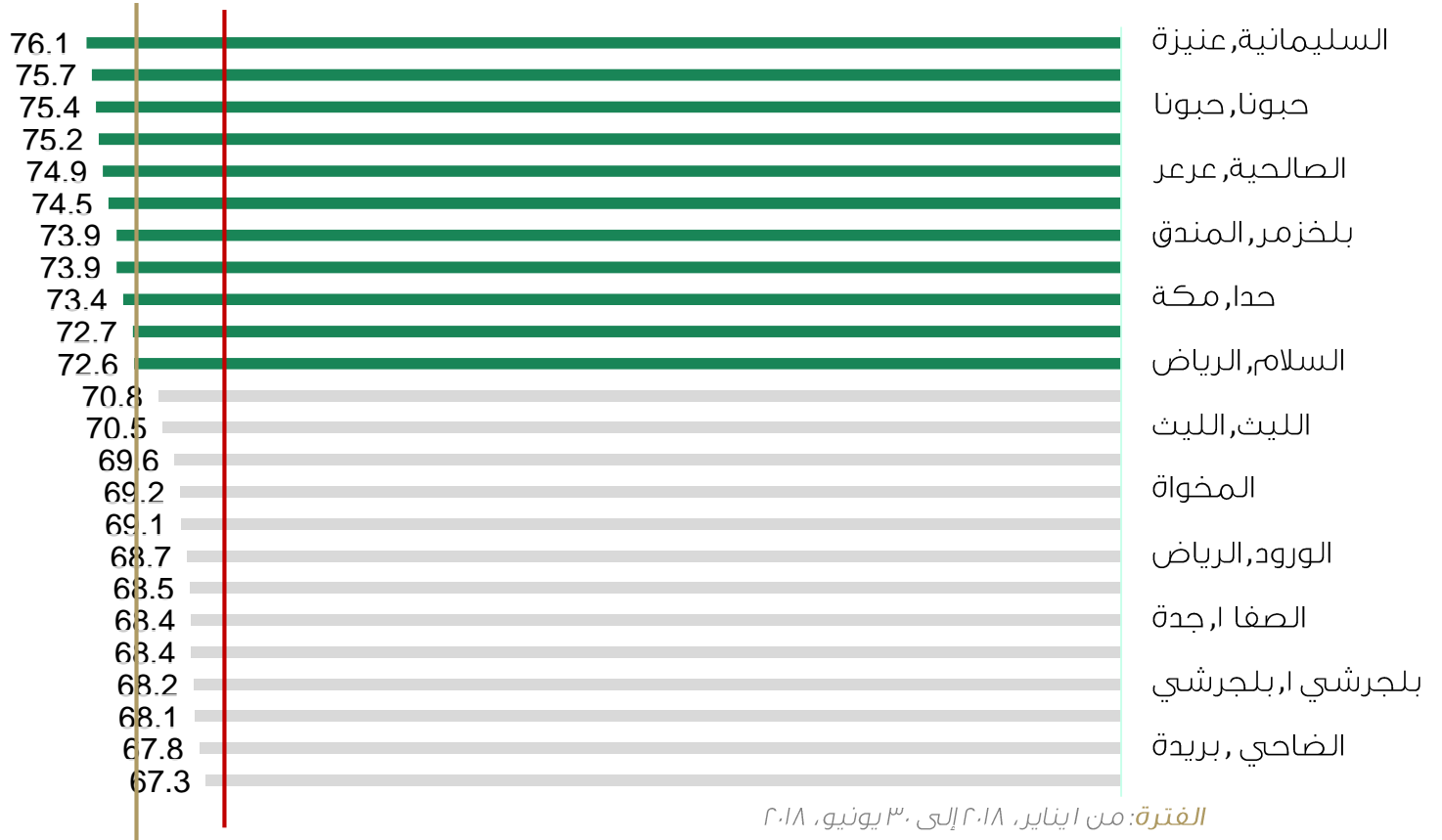
المتوسط	السؤال
67.7	توفر الأدوية الموصوفة
67.0	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتكم (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
67.2	مدى استجابتنا لاحتياجاتكم
74.5	مراعاتنا لخصوصيتكم
76.8	نظافة عياداتنا
71.3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
68.9	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
71.5	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك



معدلات الرضا في مراكز الرعاية الأولية



معدلات الرضا في مراكز الرعاية الأولية



معدلات الرضا في مراكز الرعاية الأولية

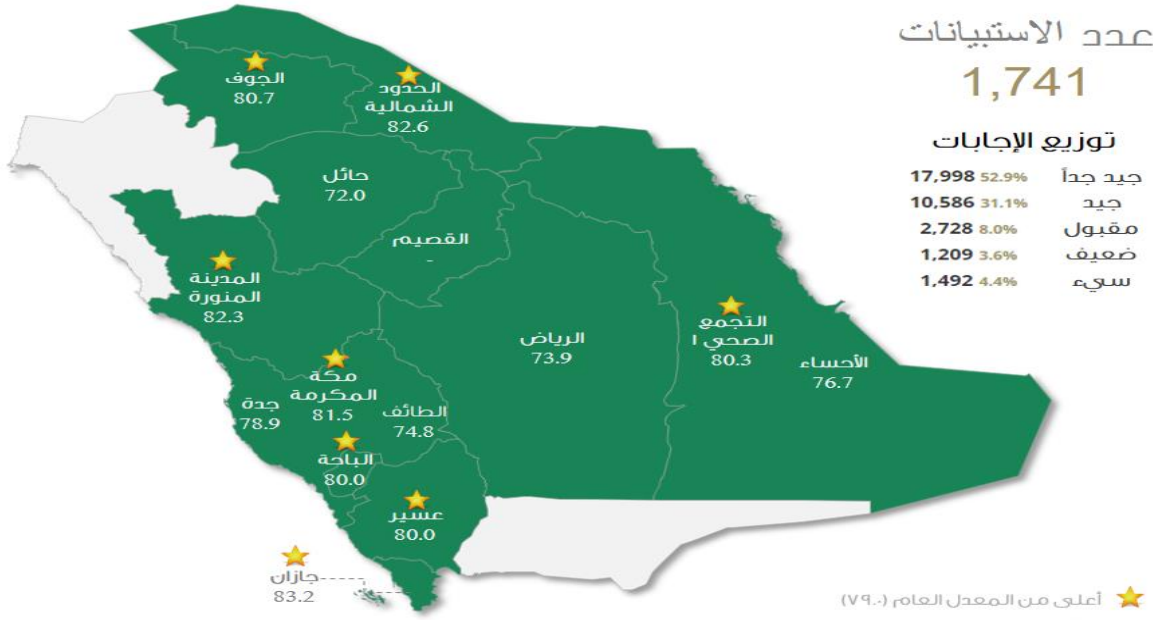


الفترة: من ايناير, ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو, ٢٠١٨



الرعاية المنزلية

المعدل العام لرضا المرضى: الرعاية المنزلية



عدد الاستبيانات
1,741

توزيع الإجابات

17,998	52.9%	جيد جداً
10,586	31.1%	جيد
2,728	8.0%	مقبول
1,209	3.6%	ضعيف
1,492	4.4%	سيء

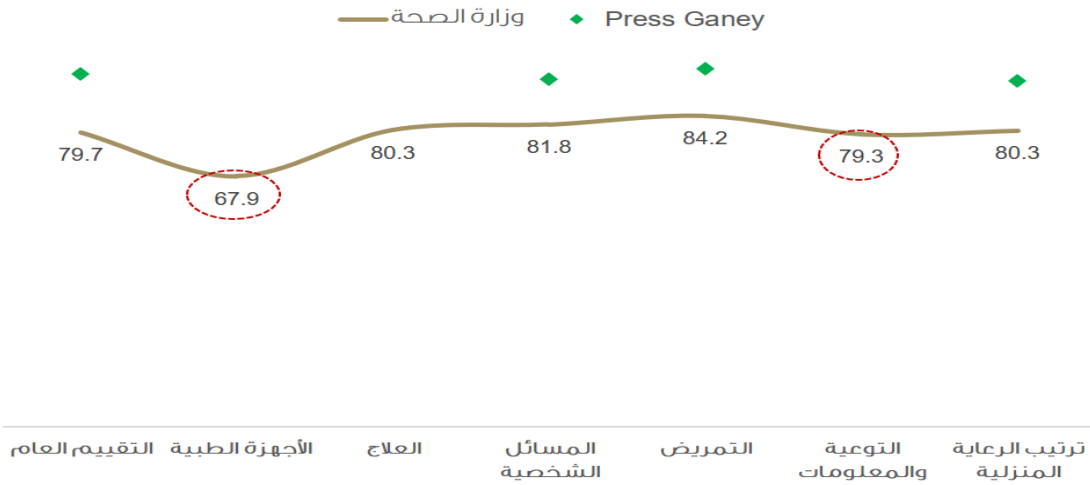


الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



الرعاية المنزلية

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية المنزلية

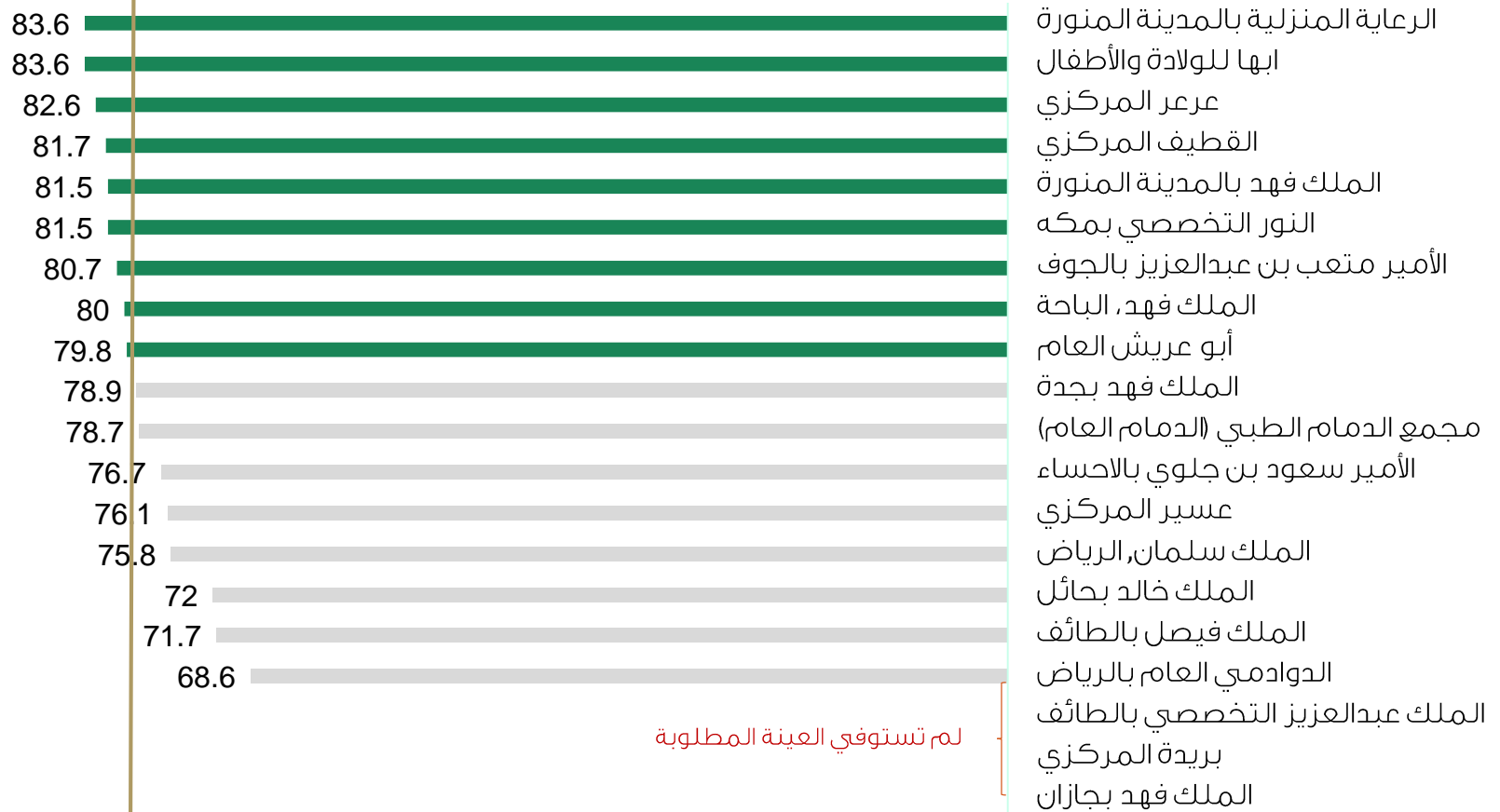
المتوسط	السؤال
81.2	حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك
75.0	الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)
80.4	تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)
80.8	مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويةك في زيارتك الأخيرة
80.3	العناية بالجروح (إن وجدت)
88.2	حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)
67.9	توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
74.6	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
80.9	تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها
83.9	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين

المتوسط	السؤال
81.2	إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية
79.4	شرح خطة العلاج
75.5	التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض
82.3	مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية
86.8	اهتمام الممرضة التي زارتك
89.6	حرص الممرضة على خصوصيتك
88.6	حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك
82.1	مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج
78.9	مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك
80.4	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
83.9	مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية

الفترة: من يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

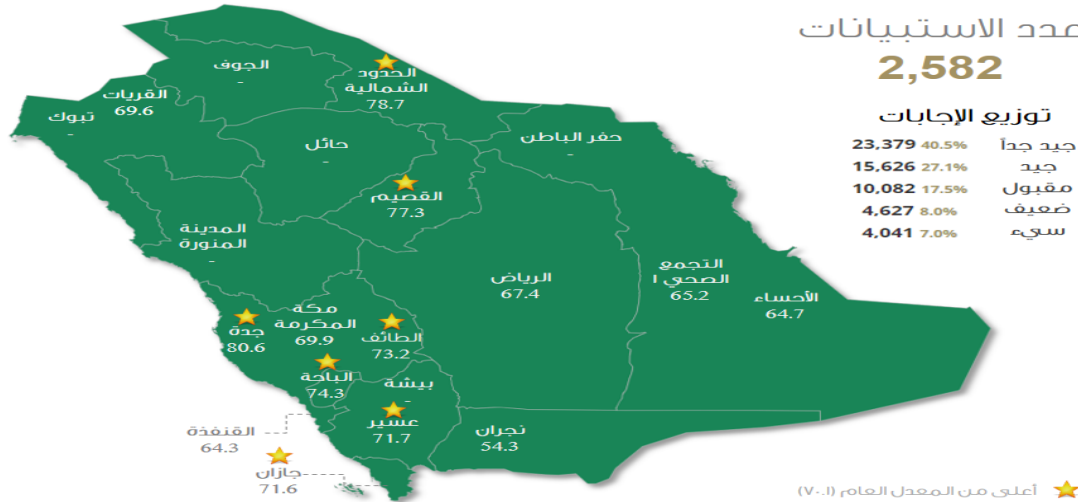
معدلات الرضا في مراكز الرعاية المنزلية





مراكز علاج السكري

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز السكر



عدد الاستبيانات
2,582

توزيع الإجابات

23,379	40.5%	جيد جداً
15,626	27.1%	جيد
10,082	17.5%	مقبول
4,627	8.0%	ضعيف
4,041	7.0%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (70.1)

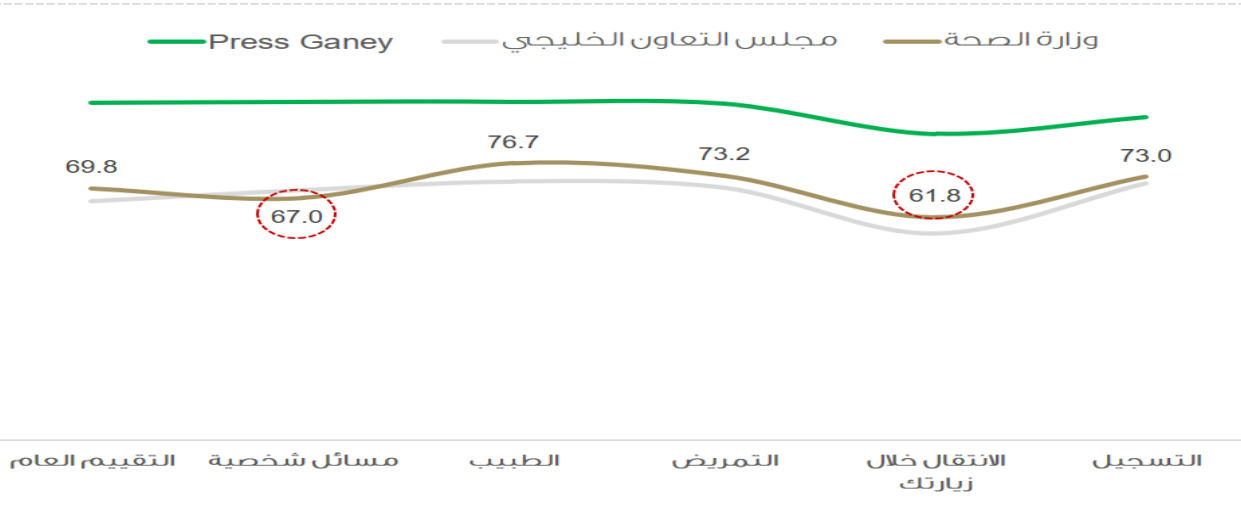
الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018



*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز السكر

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

المتوسط	السؤال
75.2	المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)
76.3	التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)
80.3	مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها
74.8	الوقت الذي قضاه طبيبك معك
76.0	ثقتك بهذا الطبيب
73.0	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
47.2	المواقف
71.1	نظافة الغرفة وأغطية الأسرة
63.1	نظافة الحمام
69.7	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)

المتوسط	السؤال
74.3	سهولة عملية التسجيل
71.6	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
63.9	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
57.6	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
74.3	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
72.3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
80.9	لطف واهتمام الطبيب
78.4	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية
77.4	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
74.9	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

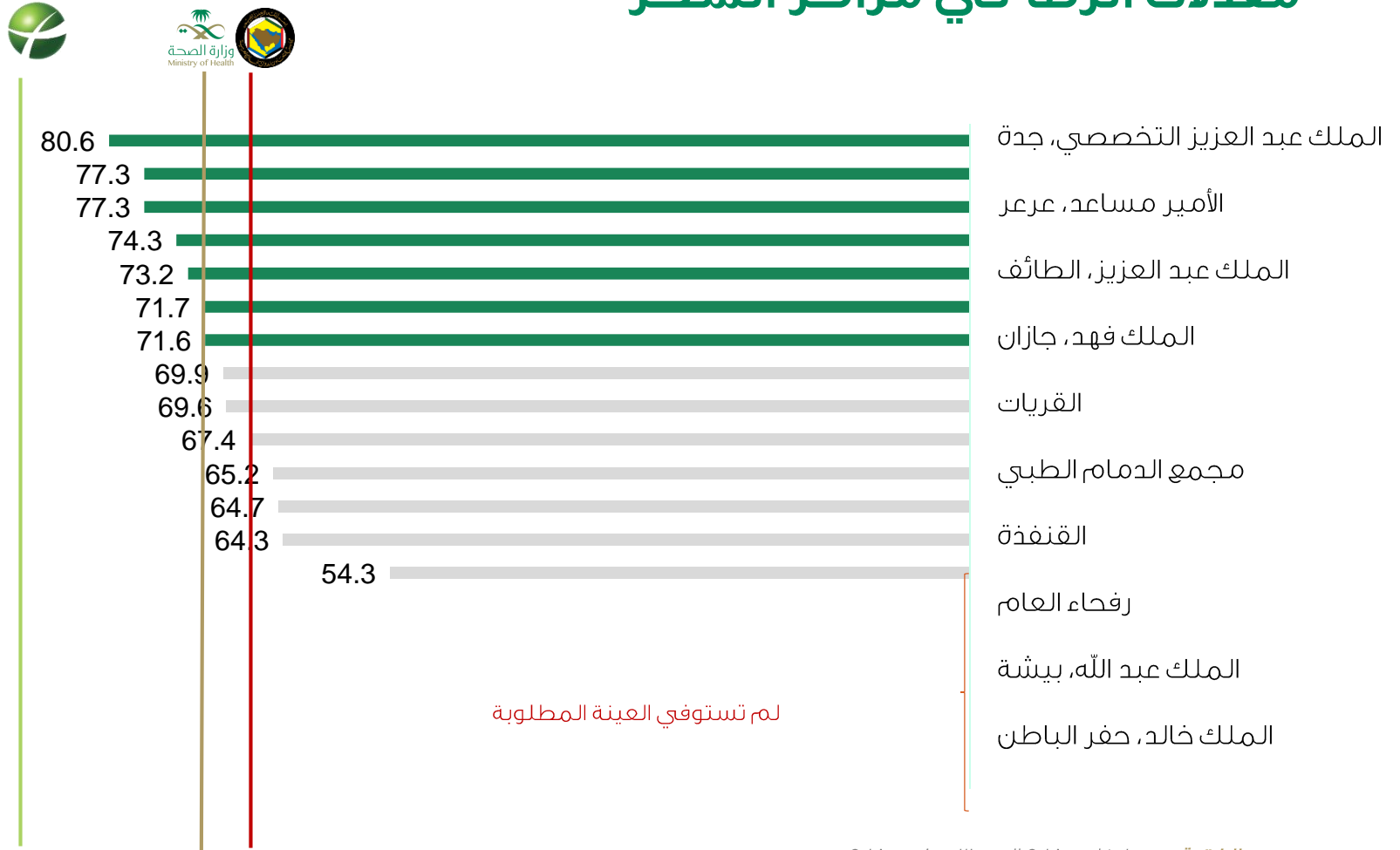
المتوسط	السؤال
63.4	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
74.9	مراعاتنا لخصوصيتك
75.9	نظافة عياداتنا
68.2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
69.1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
72.0	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

معدلات الرضا في مراكز السكر



الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز الإقلاع عن التدخين

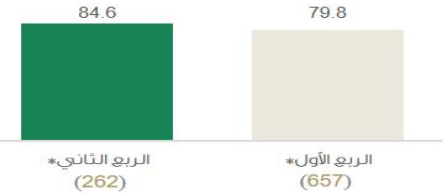
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الإقلاع عن التدخين

وزارة الصحة
Ministry of Health
مراكز الإقلاع عن التدخين



91.3 Press Ganey
(1,108 منشأة)

67.5 مجلس التعاون الخليجي
(123 منشأة)

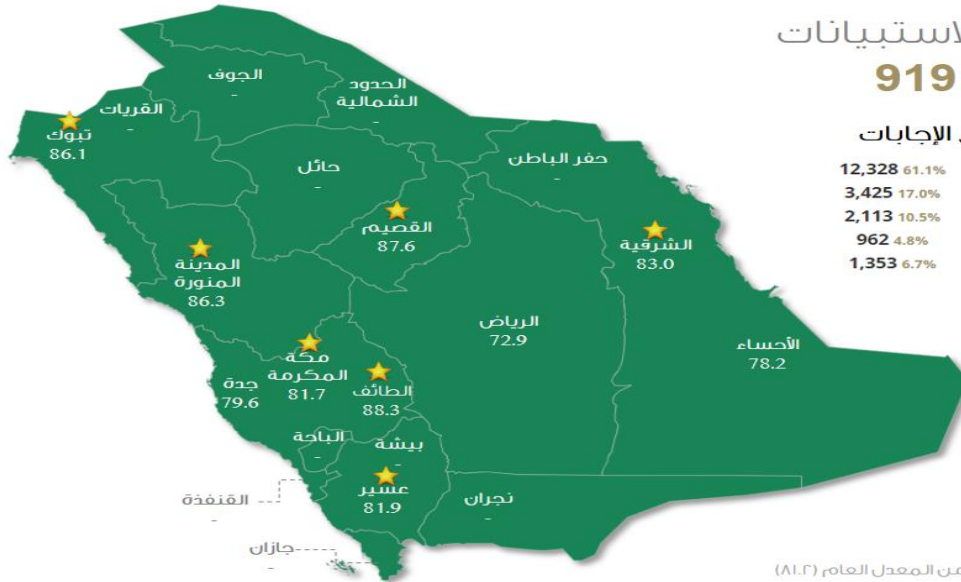


عدد الاستبيانات

919

توزيع الإجابات

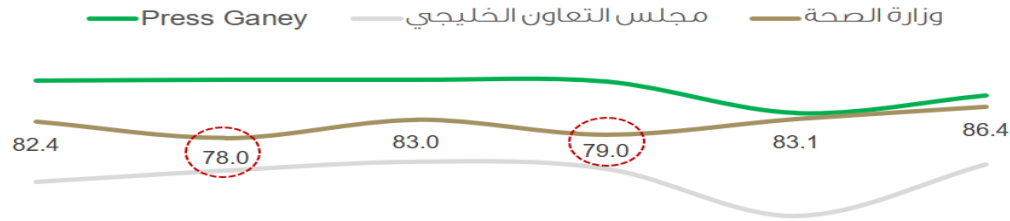
12,328	61.1%	جيد جداً
3,425	17.0%	جيد
2,113	10.5%	مقبول
962	4.8%	ضعيف
1,353	6.7%	سيء



الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018

رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من 1 يناير، 2018 إلى 30 يونيو، 2018



مراكز الإقلاع عن التدخين

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



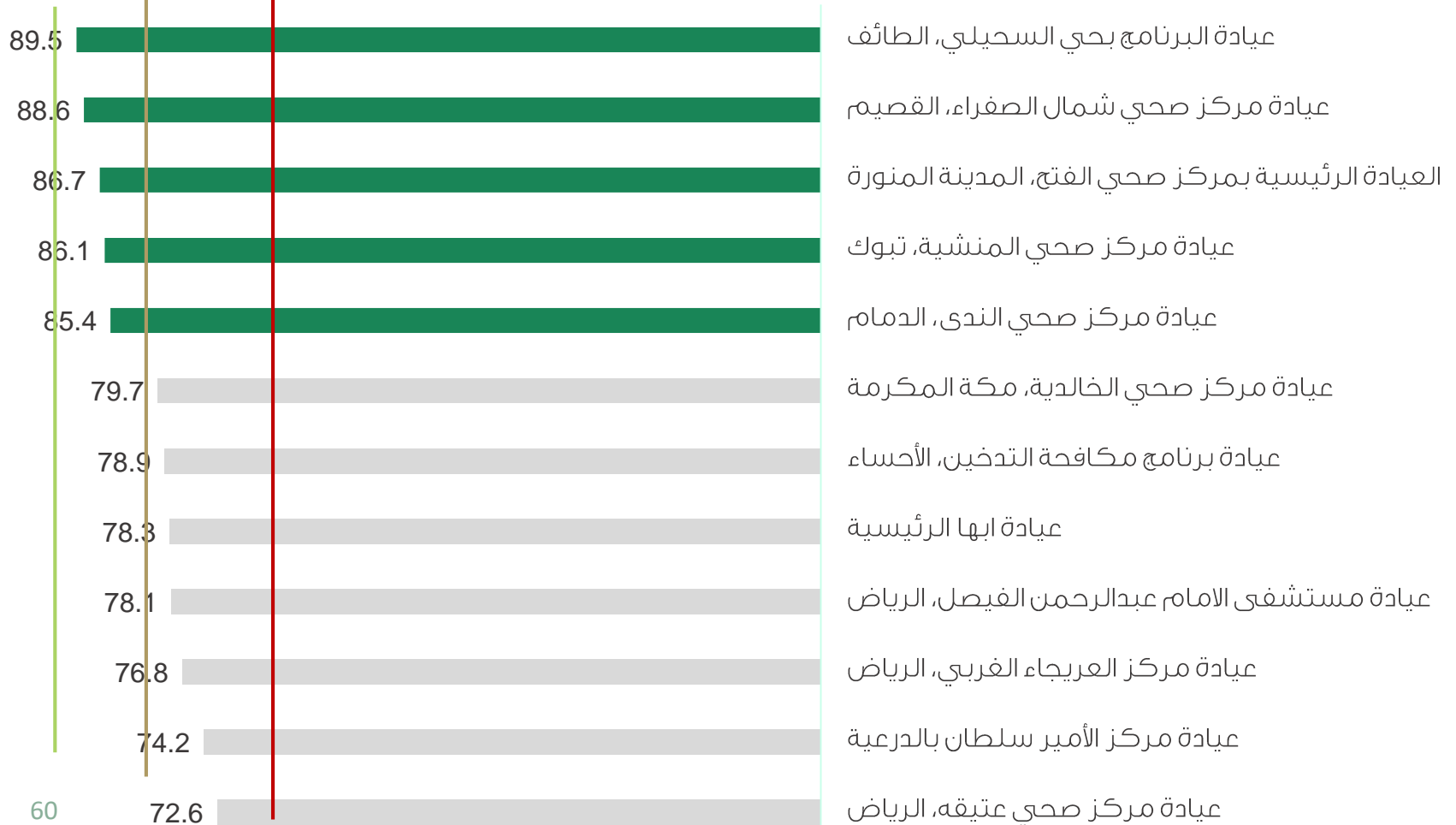
عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

المتوسط	السؤال
80.4	ثقتك بهذا الطبيب
71.9	الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين
71.5	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
75.8	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
88.4	مدة الانتظار قبل خدمتك
83.2	توفر الأدوية
76.8	التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية
80.8	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
87.1	مراعاتنا لخصوصيتك
75.8	مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين
79.5	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
85.2	احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين

المتوسط	السؤال
86.4	سهولة الحصول على موعد
70.3	ملاءمة موقع العيادة
86.0	مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب
79.3	مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات
88.3	لطف واهتمام الطبيب
79.9	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين
80.1	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين
80.7	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
79.1	حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين
79.8	المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)
80.5	التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)
80.1	الوقت الذي قضاه طبيبك معك



معدلات الرضا في مراكز الإقلاع عن التدخين



60

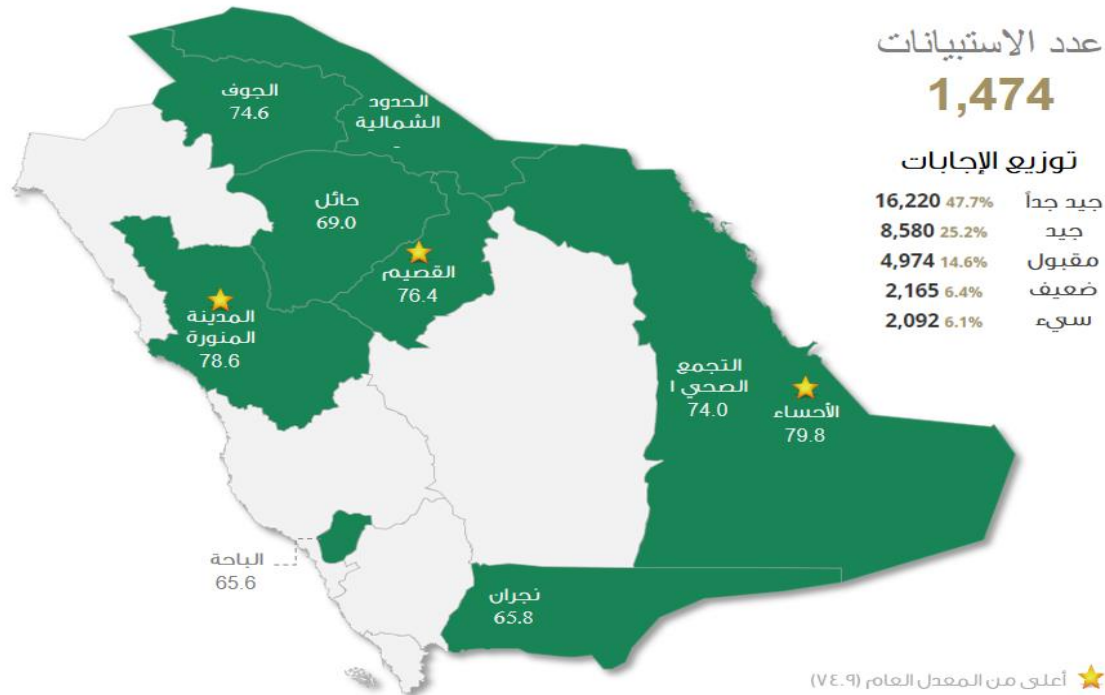


مراكز القلب



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - العيادات



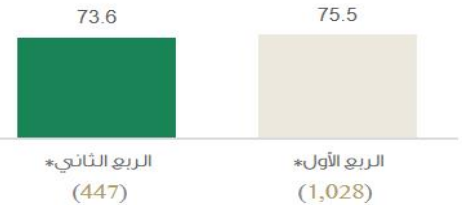
وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز القلب - العيادات



91.3  Press Ganey
(1,108 منشآت)

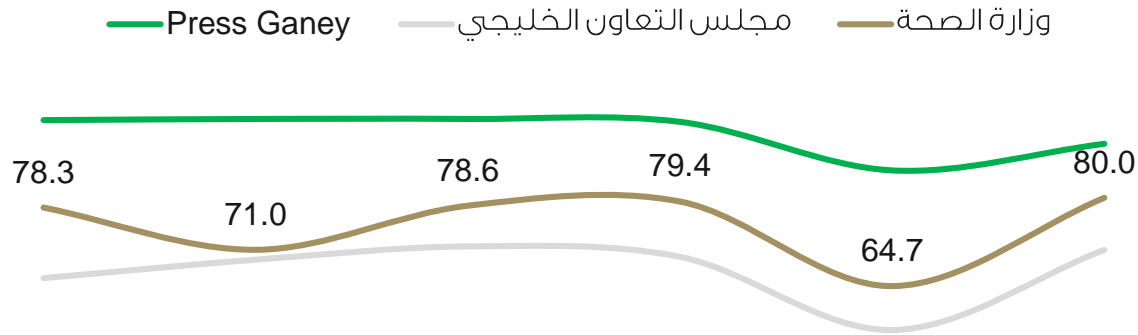
67.5  مجلس التعاون
الخليجي (123 منشأة)



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - العيادات



مراكز القلب
العيادات الخارجية

التقييم العام مسائل شخصية الطبيب التمريض الانتقال خلال زيارتك التسجيل

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



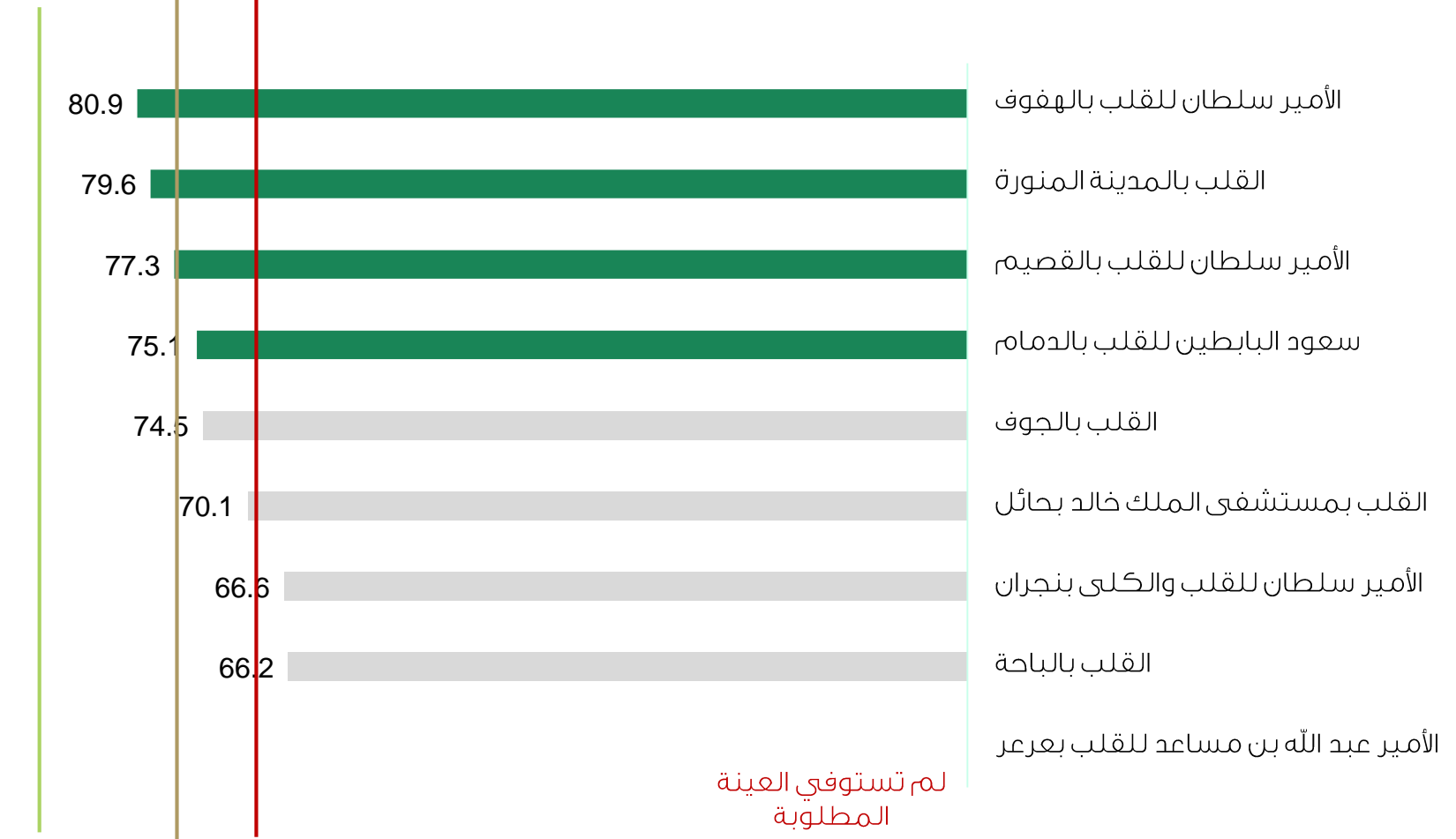
عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

المتوسط	السؤال
75.5	الوقت الذي قضاه طبيبك معك
78.7	ثقتك بهذا الطبيب
76.7	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
41.1	المواقف
75.4	نظافة الغرفة وأغطية الأسرة
67.7	نظافة الحمام
76.0	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
73.6	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
79.4	مراعاتنا لخصوصيتك
81.3	نظافة عياداتنا
75.9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
79.9	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
79.1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

المتوسط	السؤال
80.4	سهولة عملية التسجيل
79.8	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
63.8	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
62.6	مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات
80.2	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
78.3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
82.8	لطف واهتمام الطبيب
79.3	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية
79.4	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
76.9	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك
77.6	المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)
78.4	التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)
81.5	مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

معدلات الرضا في مراكز القلب – العيادات



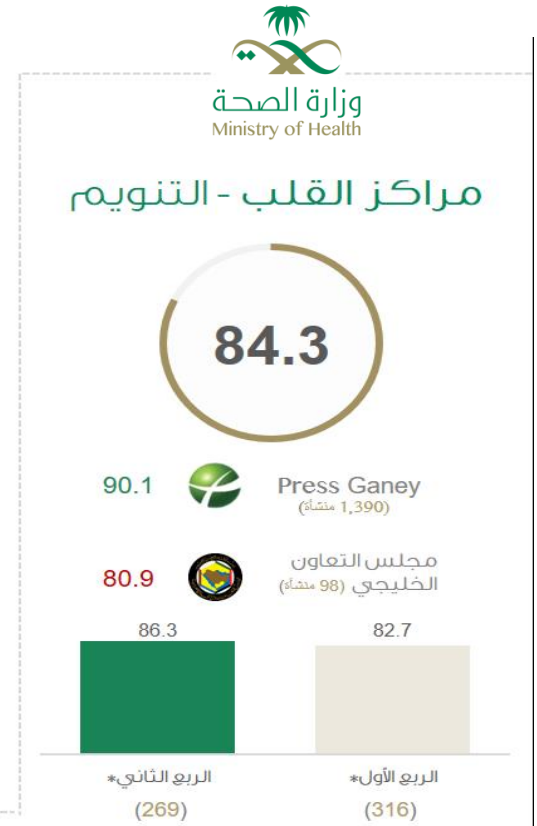
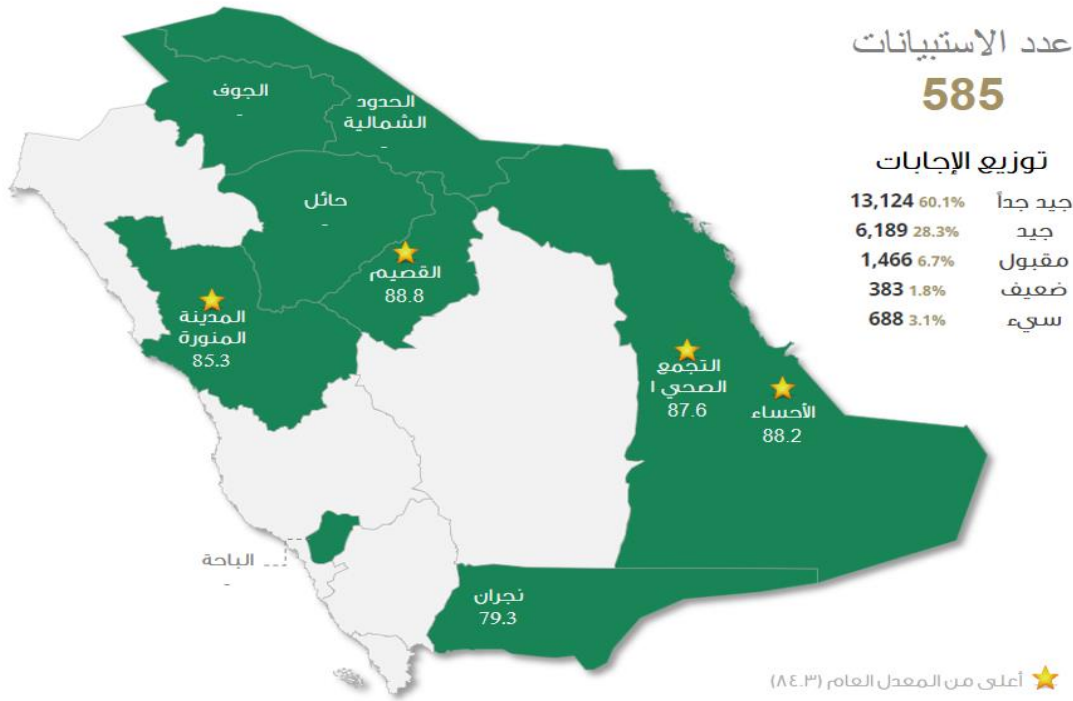


مراكز القلب



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم

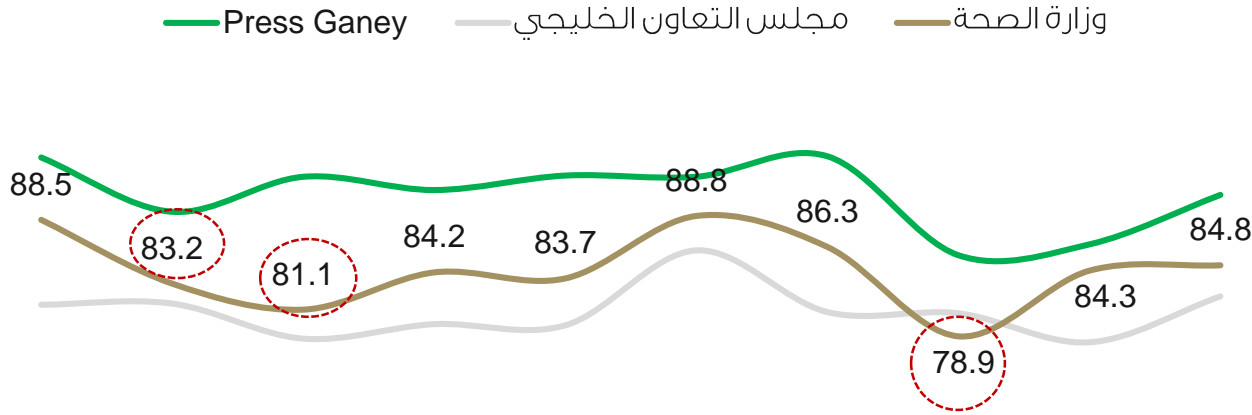


الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز القلب - التنويم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز القلب
التنويم

الدخول الغرفة الوجبات فريق التمريض الطبيب الاختبارات والعلاج أمور شخصية والعائلة الزوار الخروج التقييم العام

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

المتوسط	السؤال
87.6	أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك
88.2	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية
83.5	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
87.9	مهارة فريق التمريض
81.7	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي... إلخ)
88.1	الوقت الذي قضاه الطبيب معك
88.3	اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك
86.7	حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري
89.7	لطف واهتمام الطبيب
92.0	مهارة الطبيب

المتوسط	السؤال
85.2	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى
90.4	اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى
83.8	المظهر العام للغرفة
86.0	نظافة الغرفة
84.0	درجة حرارة الغرفة
83.6	هدوء الغرفة وما حولها
79.4	درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)
78.4	جودة الطعام
90.1	لطف واهتمام فريق التمريض
85.3	سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء



عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

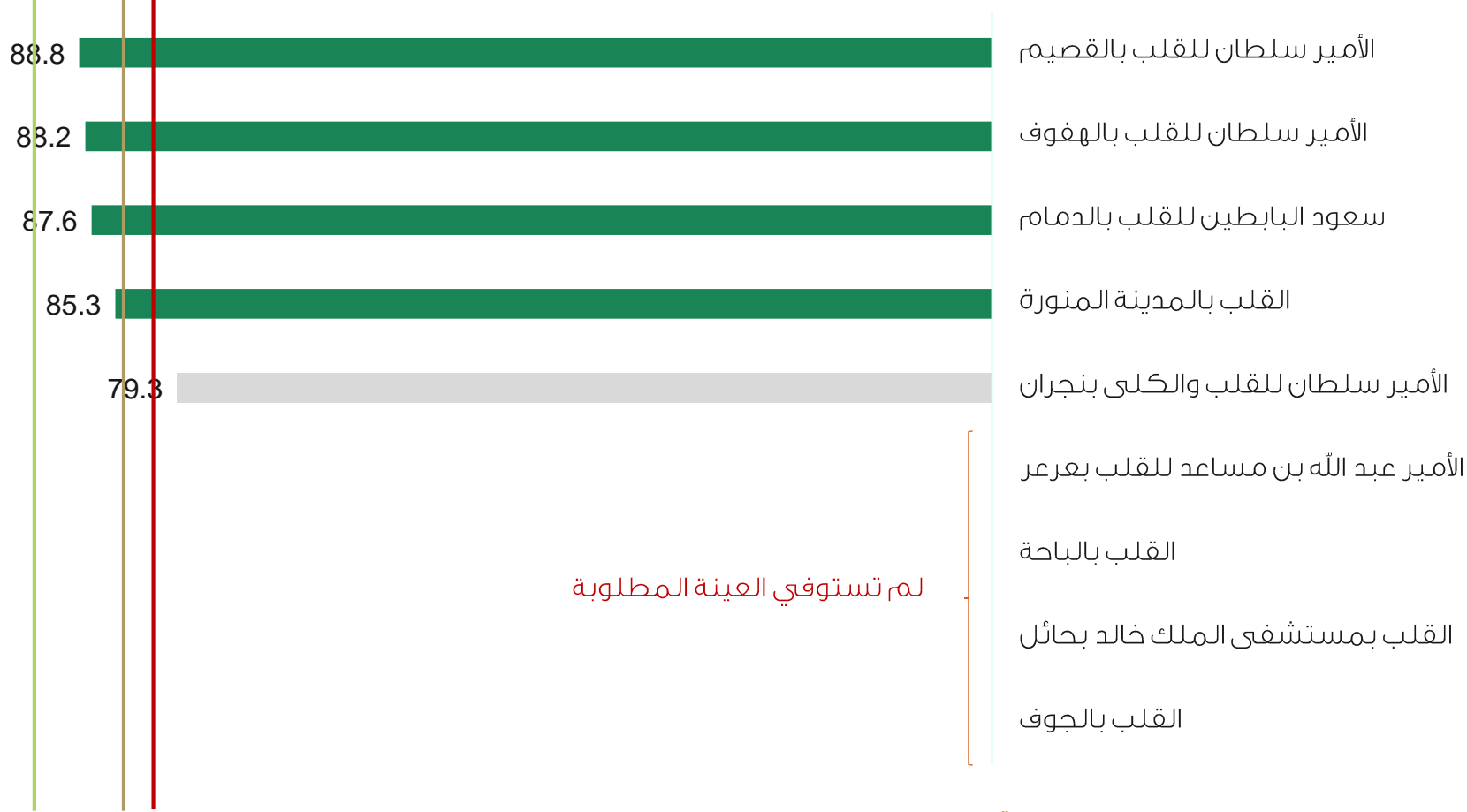
المتوسط	السؤال
84.6	مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى
79.4	تجهيزات وراحة الزوار
83.7	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
86.1	مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى
79.2	سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل
85.8	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
82.0	الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة
87.7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
88.4	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
89.6	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى

المتوسط	السؤال
83.5	فترة الانتظار للاختبارات والعلاج
82.7	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج
85.0	اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم
87.8	مراعاة الموظفين لخصوصيتك
82.7	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
83.5	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
81.4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
84.4	الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
78.3	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
85.9	مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك





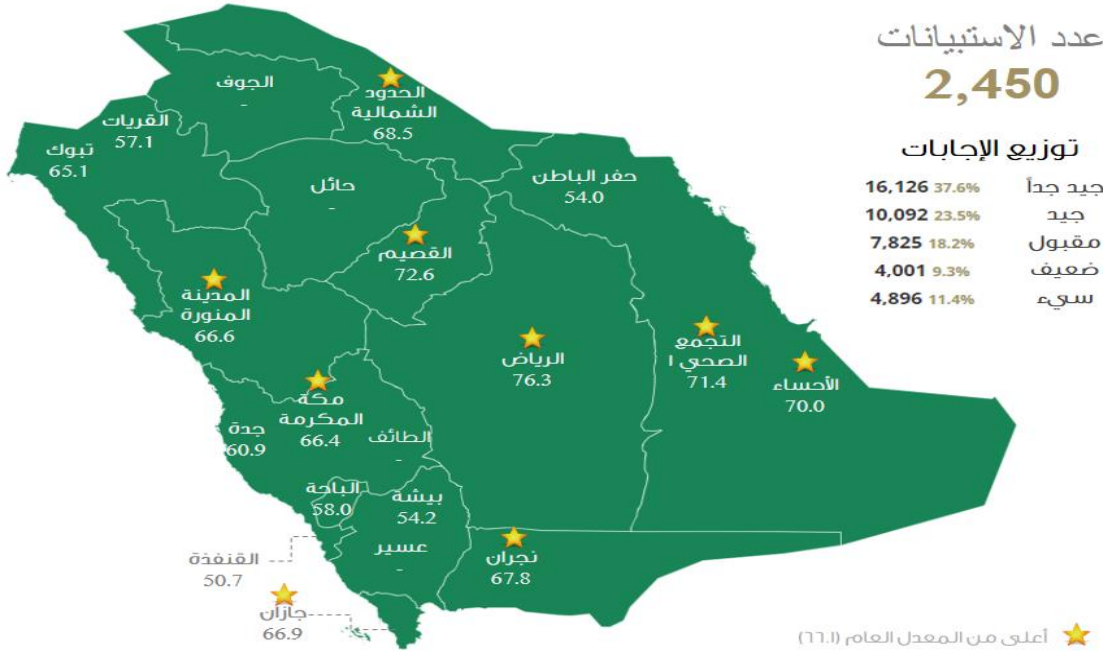
معدلات الرضا في مراكز القلب – التنويم





مراكز الأسنان

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأسنان



عدد الاستبيانات
2,450

توزيع الإجابات

16,126	37.6%	جيد جداً
10,092	23.5%	جيد
7,825	18.2%	مقبول
4,001	9.3%	ضعيف
4,896	11.4%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (٦٦.١)



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الأسنان

66.1

90.6



Press Ganey
(132 منشأة)

65.1

الربع الثاني*
(937)

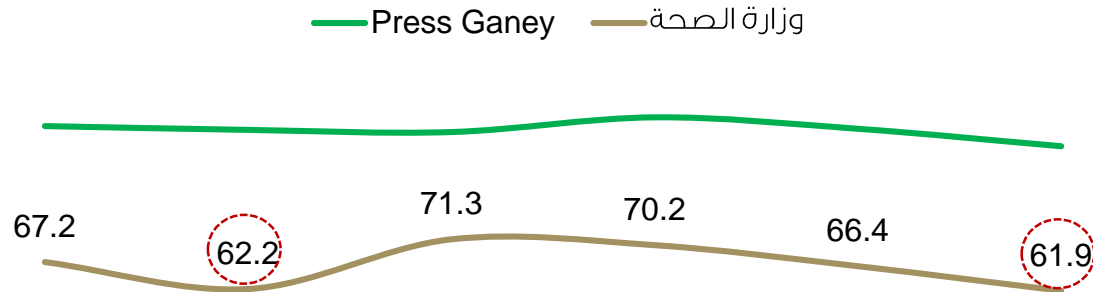
66.8

الربع الأول*
(1,510)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز الأسنان

التقييم العام المسائل الشخصية المرافق فريق طب الأسنان تعامل طبيب الأسنان موعدك

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

المتوسط	السؤال
61.3	شمولية الفحوصات والعلاج
68.3	ثقتك في طبيب الأسنان
69.7	مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها
65.0	التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان
68.0	لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان
68.7	كفاءة مساعد طبيب الأسنان
72.3	لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)
74.0	كفاءة أخصائي صحة الأسنان
67.2	تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)
56.3	الراحة في منطقة الانتظار

المتوسط	السؤال
42.0	الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان
67.3	مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك
67.9	ملائمة ساعات العمل
64.5	توفر طبيب أسنانك
70.4	اهتمام موظف الاستقبال
59.9	مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص
61.7	شرح خياراتك العلاجية
67.0	الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك
67.6	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك
67.8	الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام



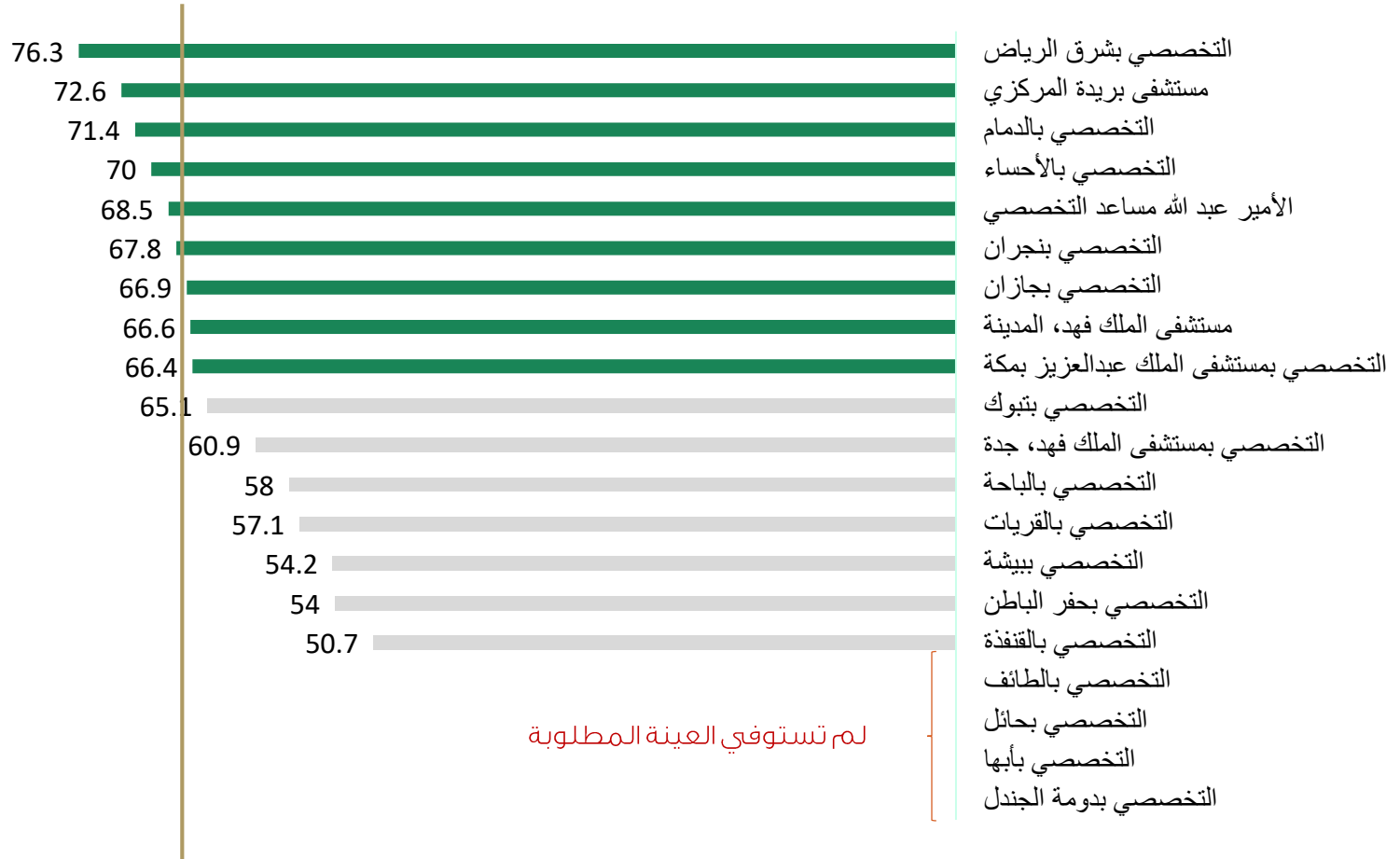
عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

المتوسط	السؤال
77.5	نظافة العيادة
79.4	الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)
72.4	مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة
61.4	حرصنا على راحتك
65.7	الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)
59.6	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل
65.3	احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين
71.8	التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان
64.6	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان





معدلات الرضا في مراكز الأسنان





المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الكلى

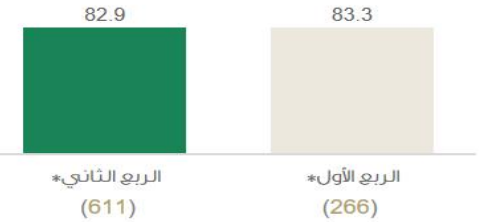


وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الكلى



93.4  Press Ganey
(1,344 مقايضة)

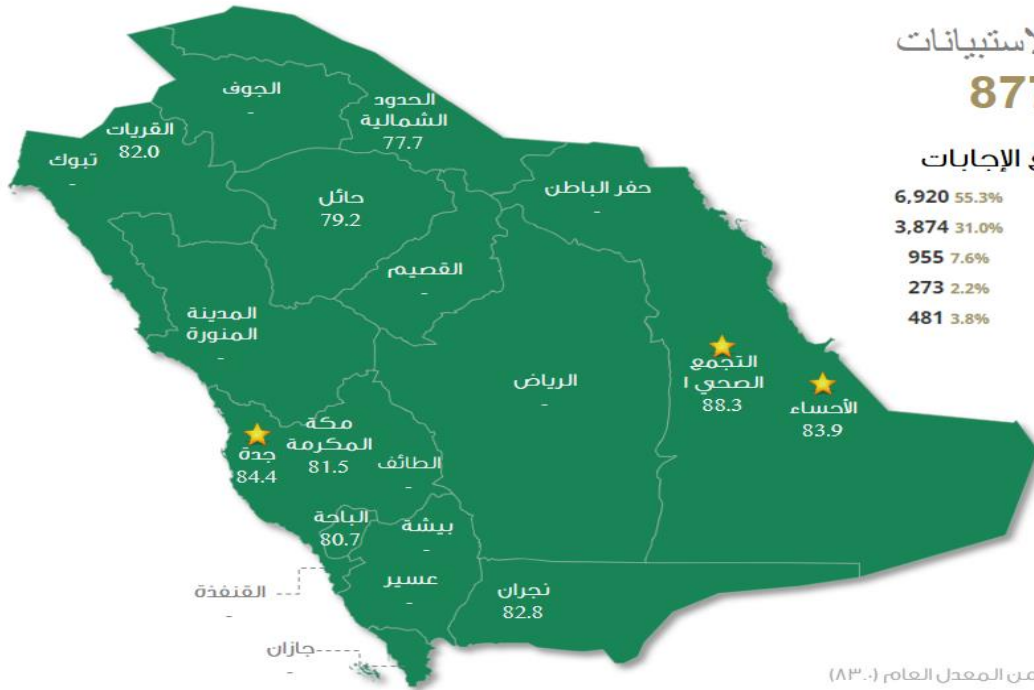


عدد الاستبيانات

877

توزيع الإجابات

6,920	55.3%	جيد جداً
3,874	31.0%	جيد
955	7.6%	مقبول
273	2.2%	ضعيف
481	3.8%	سيء



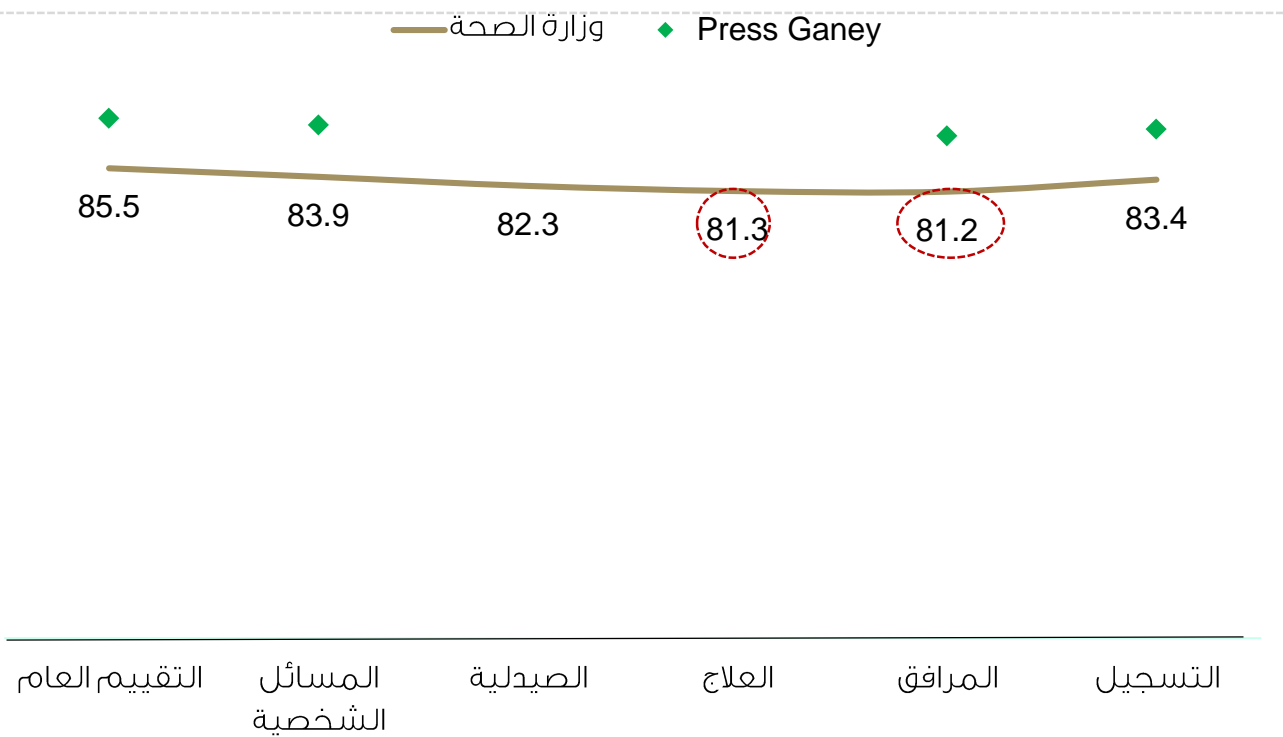
★ أعلى من المعدل العام (٨٣.٠)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز الكلى

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



مراكز الكلى

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

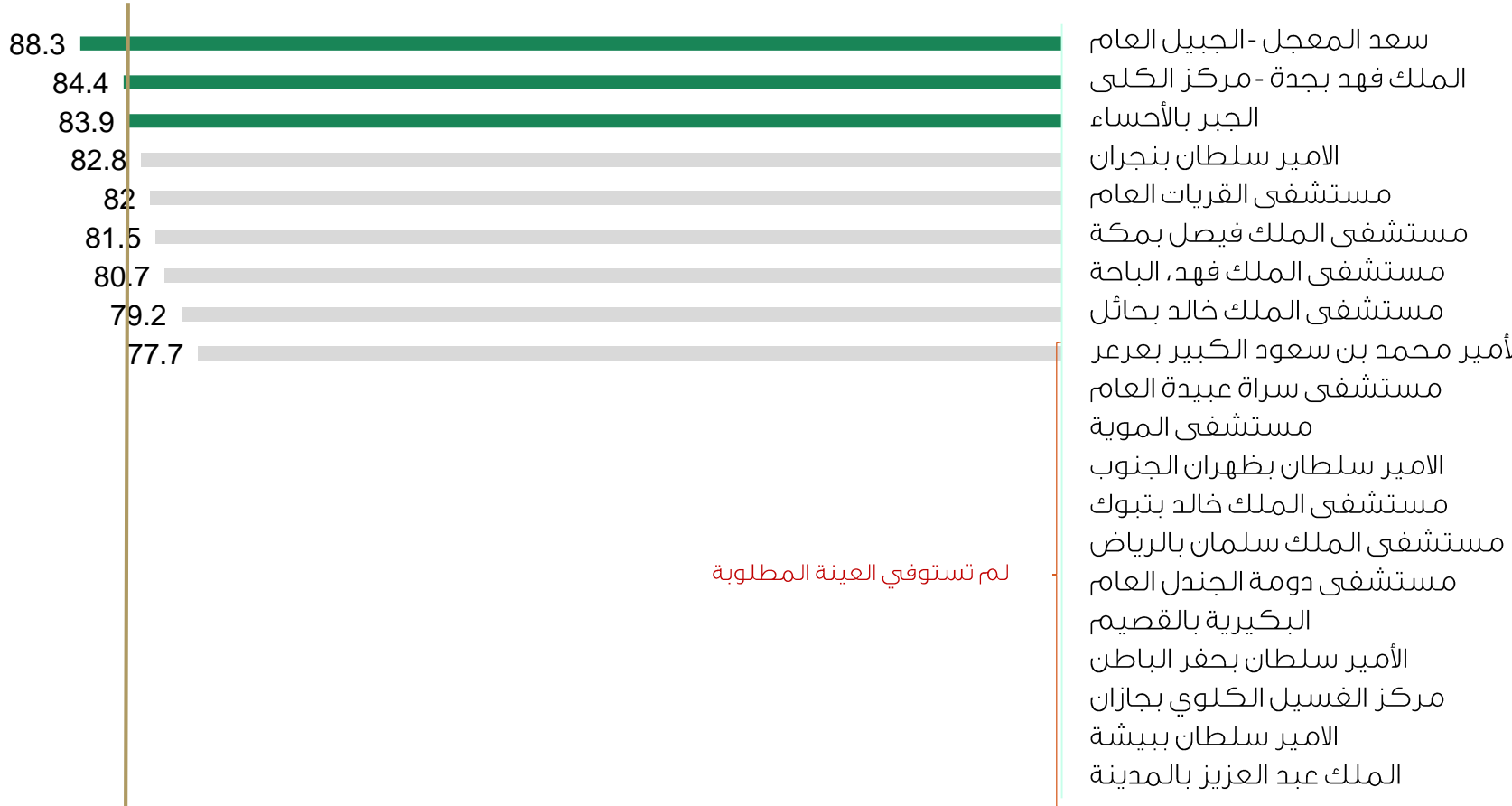
المتوسط	السؤال
85.6	الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية
75.8	توفر الأدوية الموصوفة
85.7	التقييم العام لخدمات الصيدلية
89.0	مراعاتنا لخصوصيتك
83.9	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
76.1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
85.5	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية
86.5	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك
84.6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين

المتوسط	السؤال
85.4	مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل
85.1	سهولة عملية التسجيل
79.9	فترة الانتظار للتسجيل
73.8	الراحة في منطقة الانتظار
84.6	سهولة إيجاد ومعرفة طريقك
85.2	نظافة المكان
85.2	مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
84.9	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
83.3	مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى
71.4	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة



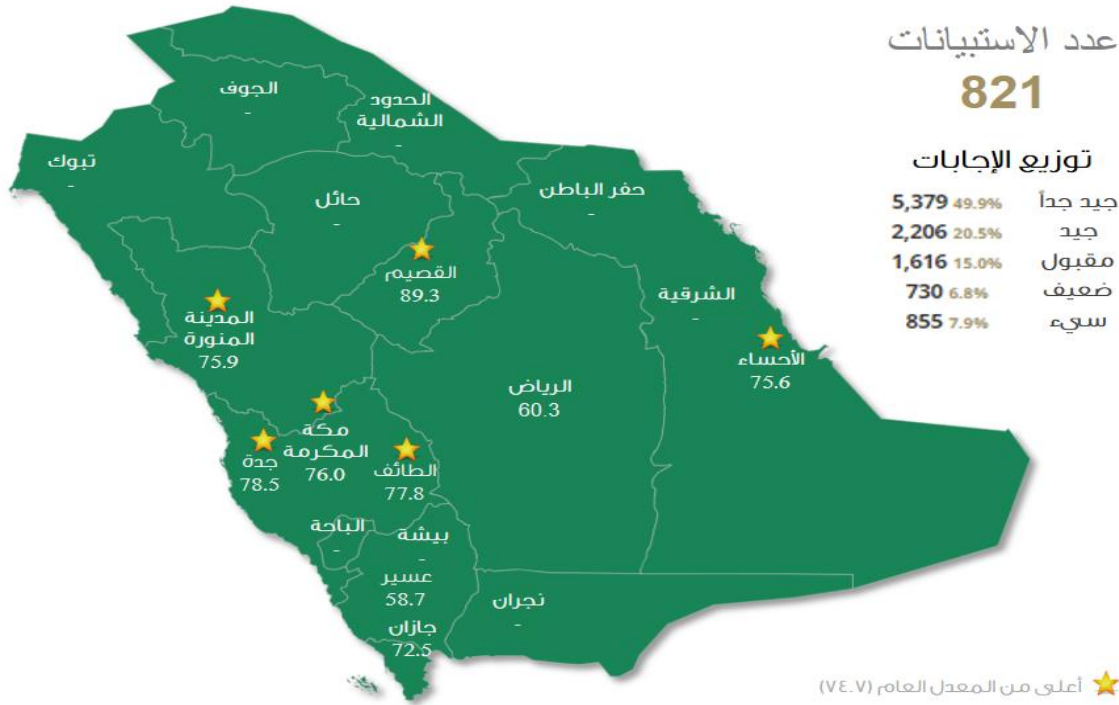
معدلات الرضا في مراكز الكلى





فحص ما قبل الزواج

المعدل العام لرضا المرضى: فحص ما قبل الزواج



عدد الاستبيانات

821

توزيع الإجابات

5,379	49.9%	جيد جداً
2,206	20.5%	جيد
1,616	15.0%	مقبول
730	6.8%	ضعيف
855	7.9%	سيء



وزارة الصحة
Ministry of Health

فحص ما قبل الزواج



93.4  Press Ganey
(1,344 مشاغل)

75.3



الربع الثاني*
(774)

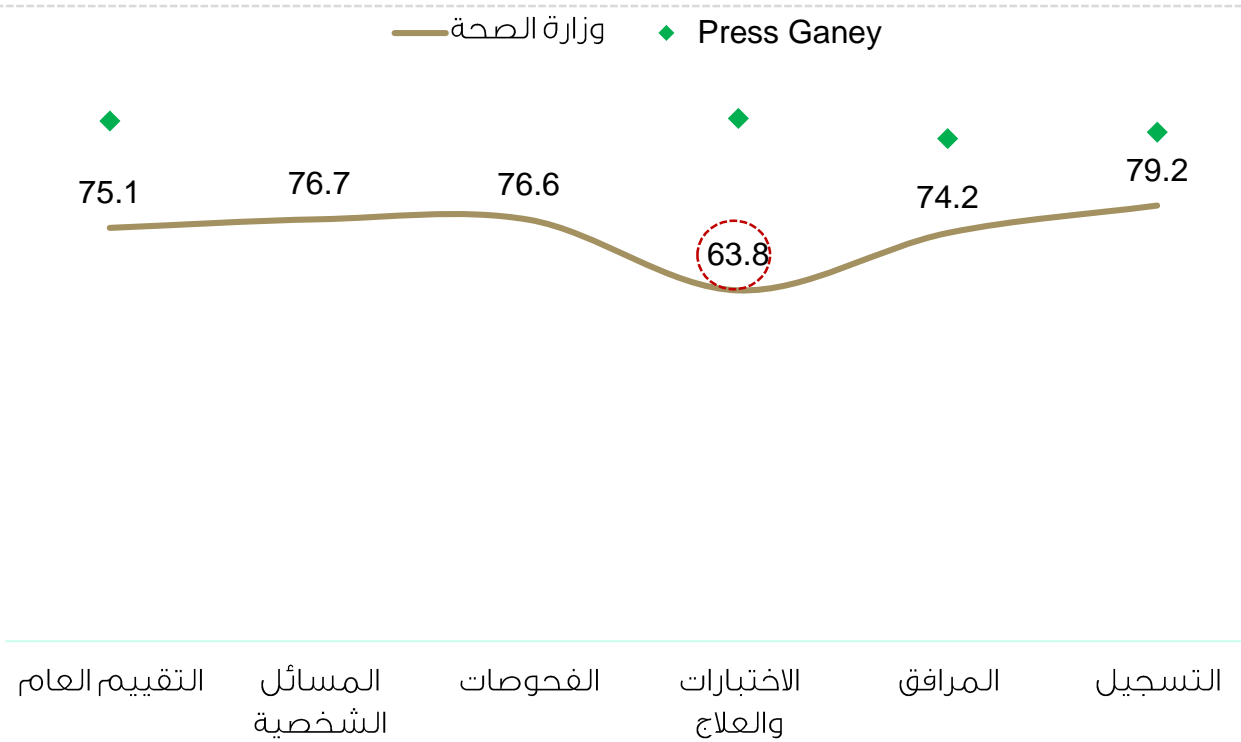
عينة غير كافية

الربع الأول*
(47)

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من ايناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨



فحص ما قبل الزواج

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

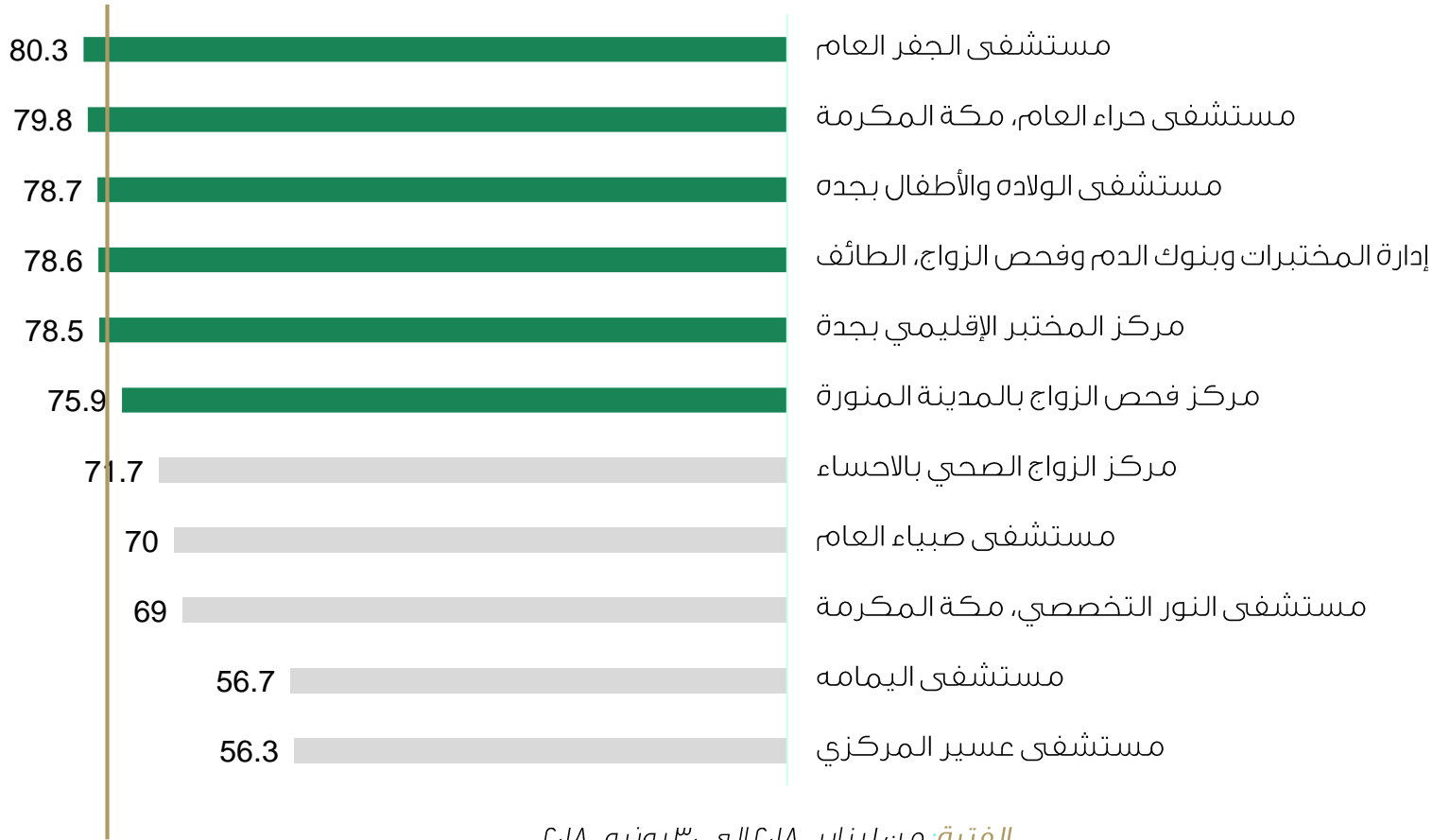
عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

المتوسط	السؤال
81.4	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
71.5	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
72.2	وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)
79.7	مراعاة خصوصيتك
73.2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
76.8	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
75.0	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك
73.8	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين

المتوسط	السؤال
78.9	سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج
80.8	مساعدة موظف الاستقبال
82.6	سهولة عملية التسجيل
74.7	مدة الانتظار قبل تسجيلك
65.5	الراحة في منطقة الانتظار
77.0	نظافة العيادة
52.6	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
66.6	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
81.7	مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)

أولويات تحسين تجربة المريض على مستوى وزارة الصحة

معدلات الرضا في مراكز فحص ما قبل الزواج



الفترة: من 1 يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٨

وشكراً...