



وزارة الصحة
Ministry of Health

التقرير المفصل
برنامج قياس تجربة المريض
(نتائج الربع الثالث - ٢٠١٨)

(نسخة رقم ٢)
أكتوبر، ٢٠١٨

الفهرس

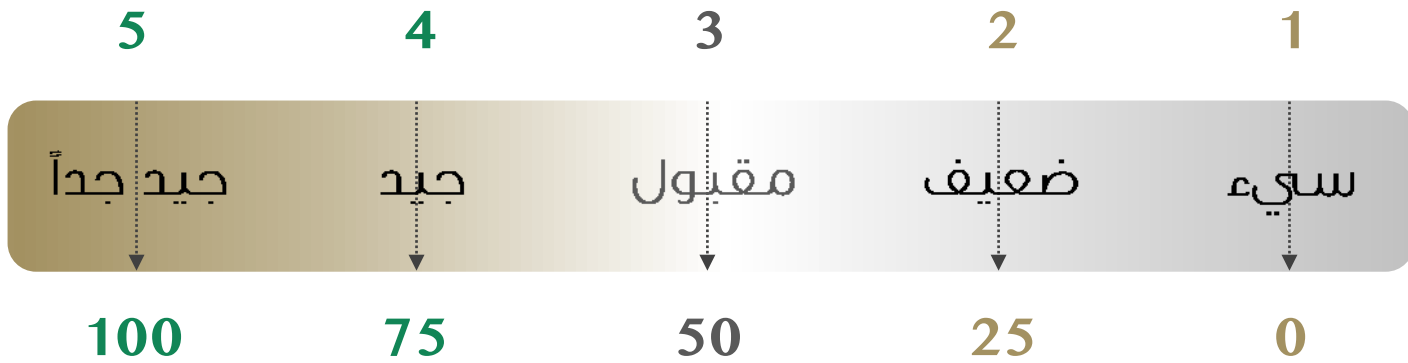
- مقدمة
- نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)
- المستشفيات
 - العيادات
 - التنويم
 - الطوارئ
- الخدمات والمراكز المتخصصة
 - مراكز الرعاية الأولية
 - الرعاية المنزلية
 - مراكز علاج السكري
 - مراكز الإقلاع عن التدخين
 - مراكز القلب - العيادات
 - مراكز القلب - التنويم
 - مراكز الأسنان
 - مراكز الكلى
- مراكز فحص ما قبل الزواج
- إعادة التأهيل - العيادات
- بنوك الدم
- مراكز الأورام - العيادات
- مراكز الأورام - التنويم
- الصحة النفسية - العيادات
- الصحة النفسية - التنويم

مقدمة

مقياس الإجابات



الاستبيان



التقرير



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



+ 60,729
استبيان مكتمل



+21,827
تعليق



+43,012
استبيان الكتروني
مكتمل



+17,717
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى: الربع الثالث - ٢٠١٨

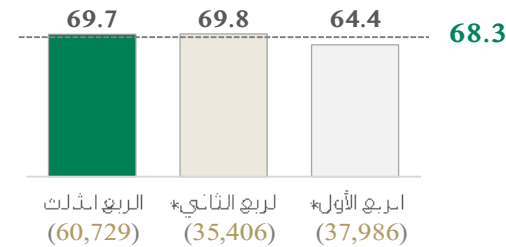


وزارة الصحة

69.7

المعدل العام – الربع الثالث

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

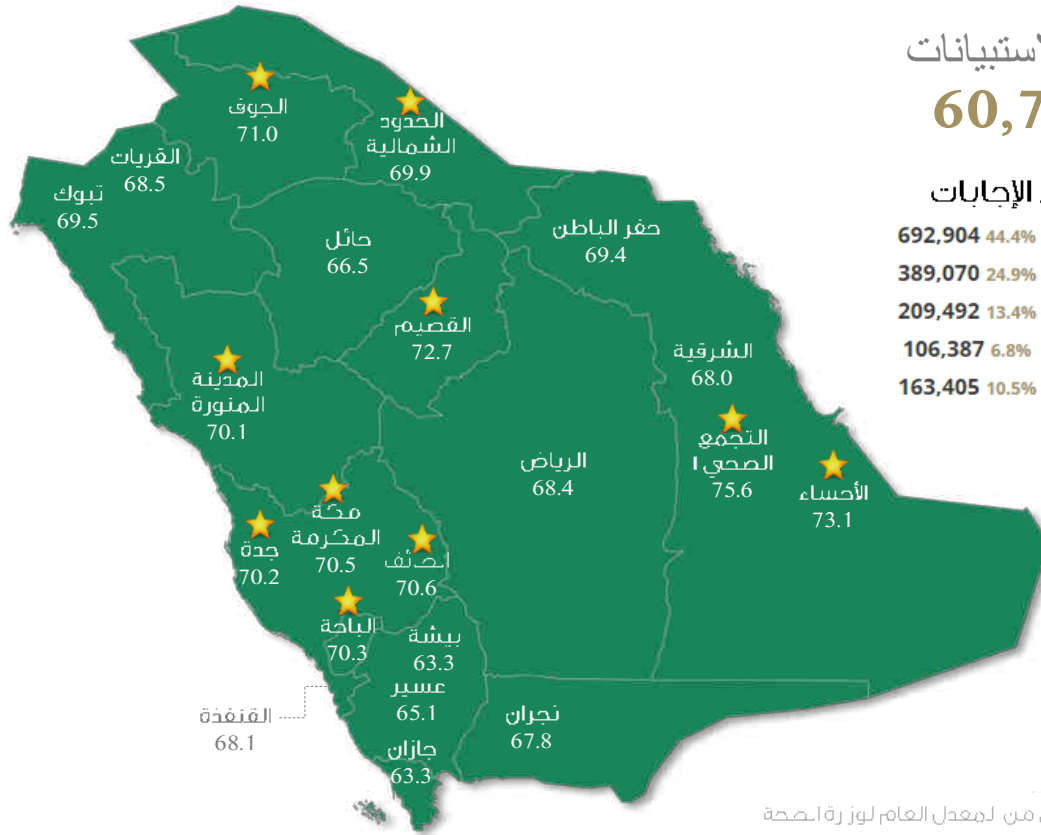


عدد الاستبيانات

60,729

توزيع الإجابات

| | | |
|---------|-------|----------|
| 692,904 | 44.4% | جيد جداً |
| 389,070 | 24.9% | جيد |
| 209,492 | 13.4% | مقبول |
| 106,387 | 6.8% | ضعيف |
| 163,405 | 10.5% | سيء |

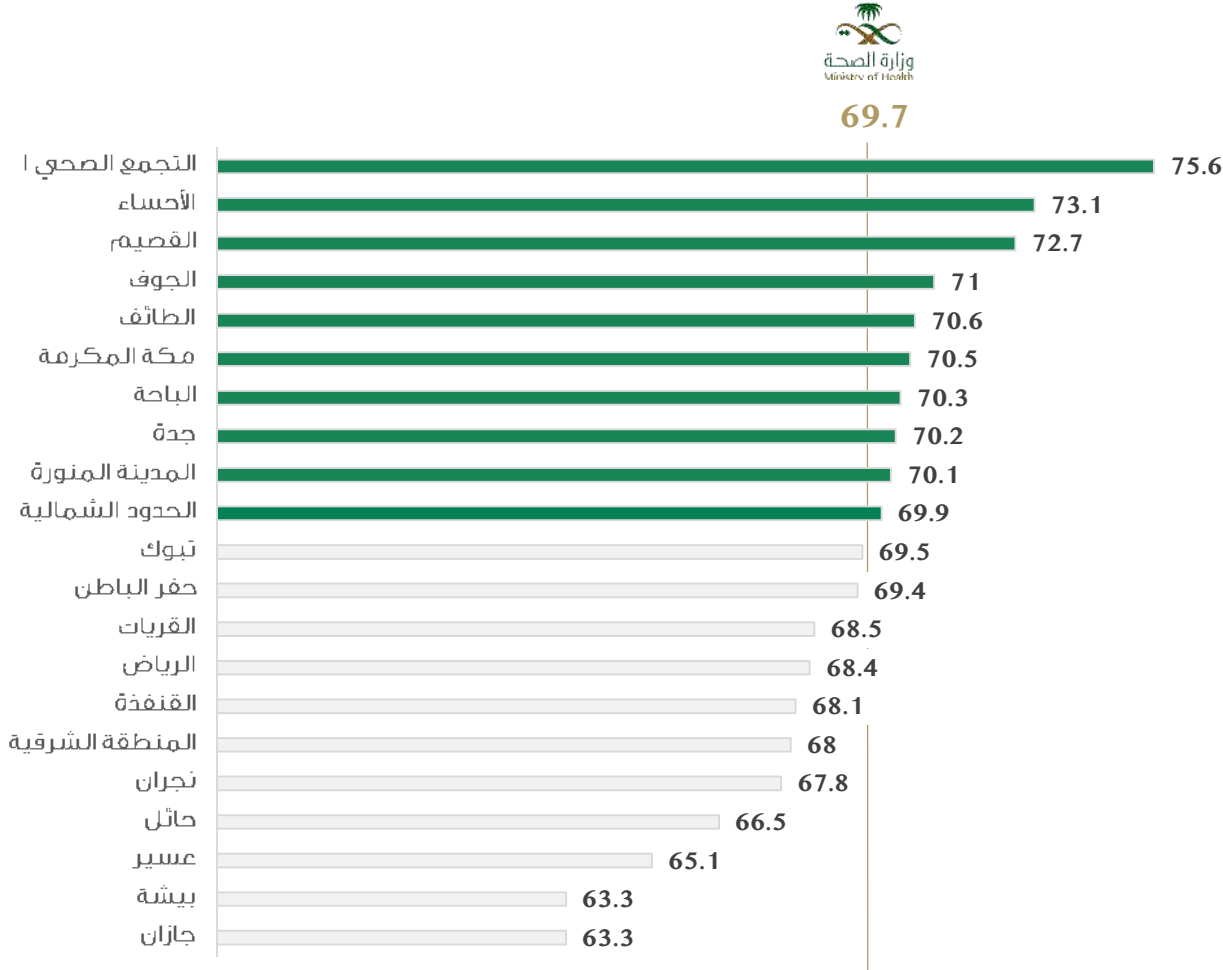


★ أعلى من المعدل العام لوزارة الصحة

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* افرق في مستويات لرض بين لربع أول واثني نتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة.

المعدل العام لرضا المرضى: أداء المناطق



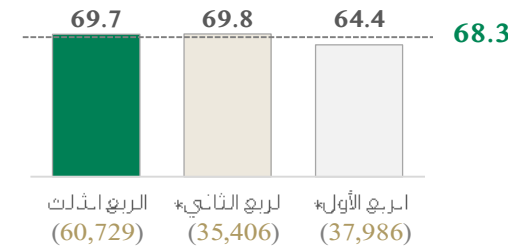
وزارة الصحة
Ministry of Health

وزارة الصحة

69.7

المعدل العام - الربع الثالث

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



الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* افرق في مستويات لرض بين لربع الأول والثاني نتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

الرحلات العلاجية: المستشفيات

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض للربع الثالث من العام ٢٠١٨ في ٣ رحلات علاجية، وهي كالتالي:



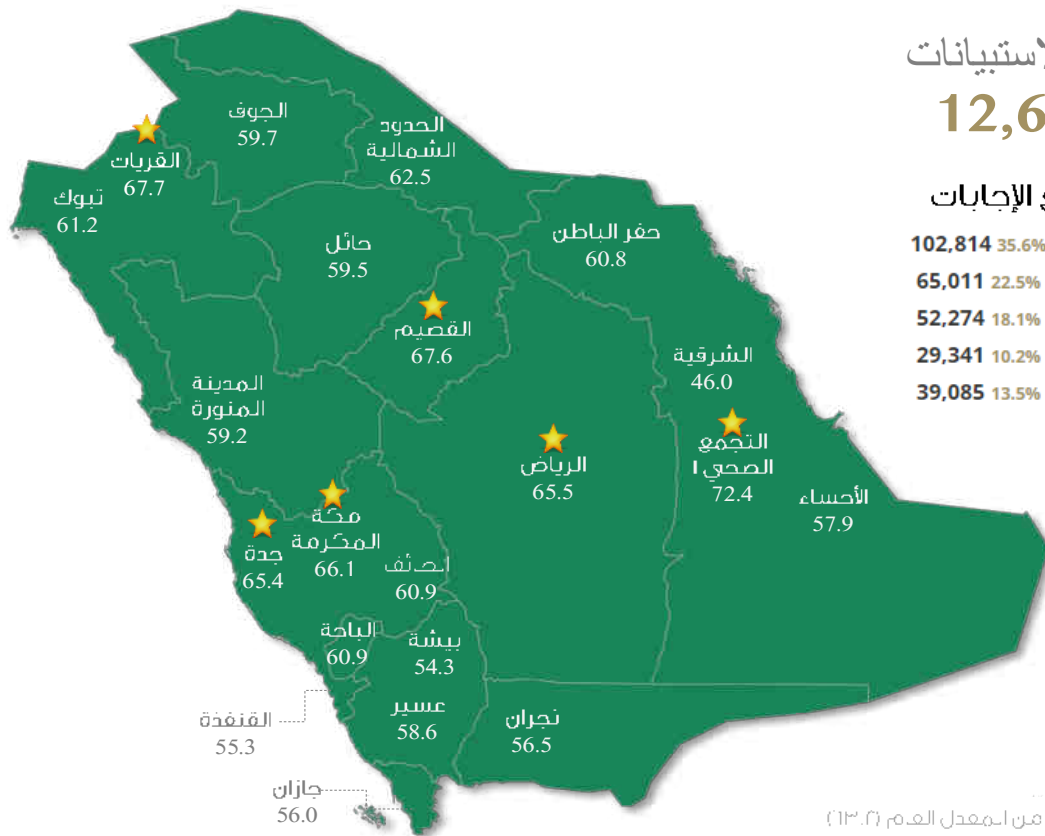


المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - العيادات

عدد الاستبيانات
12,697

توزيع الإجابات

| | | |
|---------|-------|----------|
| 102,814 | 35.6% | جيد جداً |
| 65,011 | 22.5% | جيد |
| 52,274 | 18.1% | مقبول |
| 29,341 | 10.2% | ضعيف |
| 39,085 | 13.5% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (٦٣.٢)



المستشفيات - العيادات



91.4

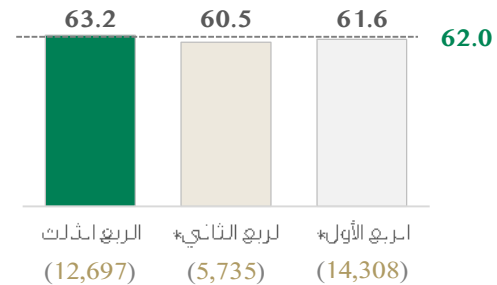


(١,167 منشأة)

67.7



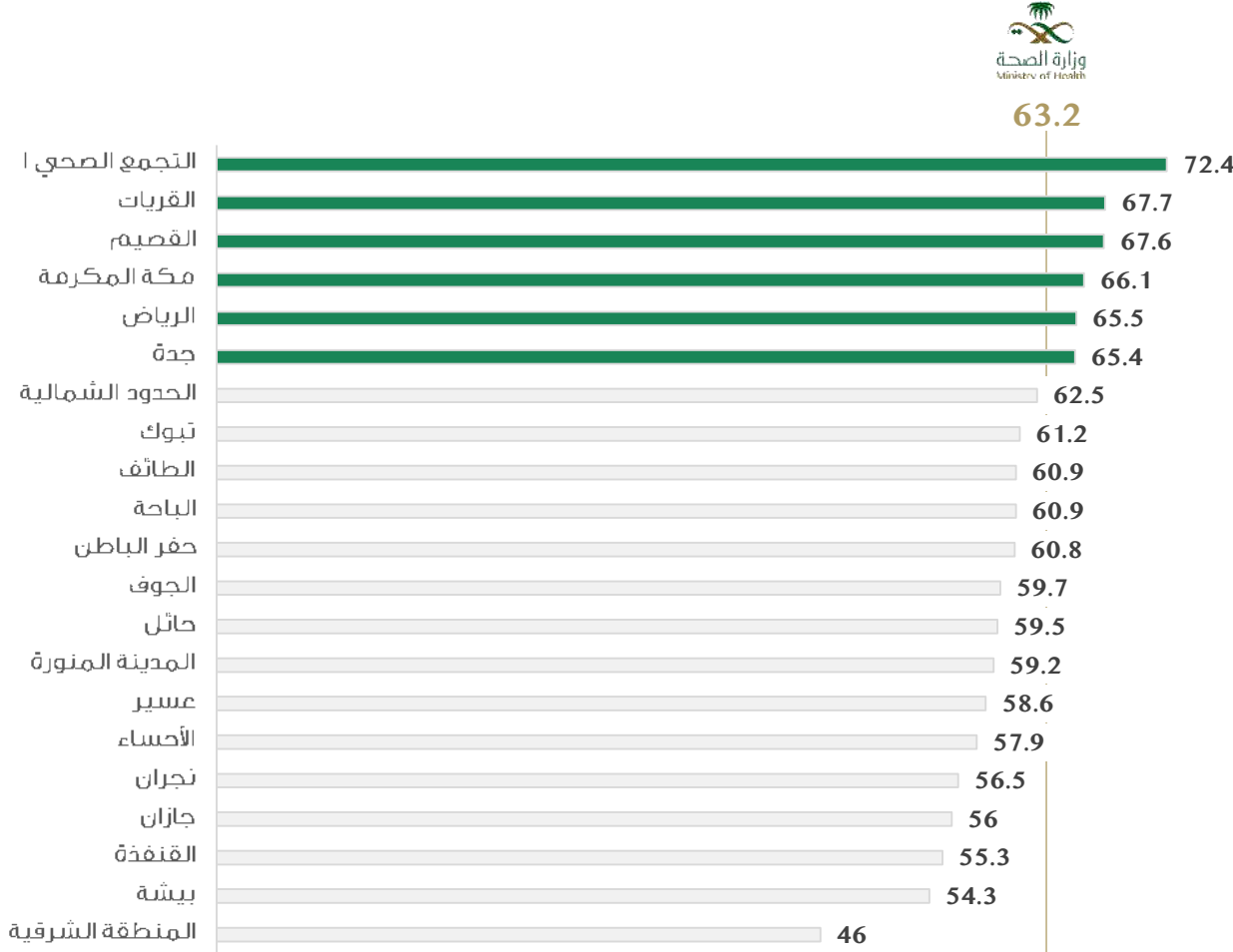
(١34 منشأة)



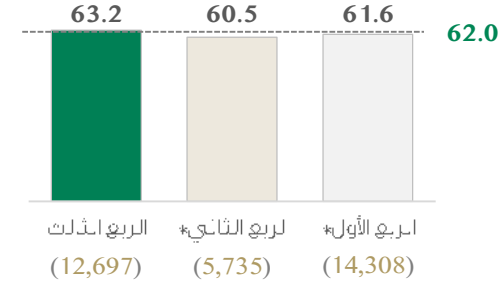
الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

المستشفيات - العيادات: أداء المناطق



المستشفيات - العيادات



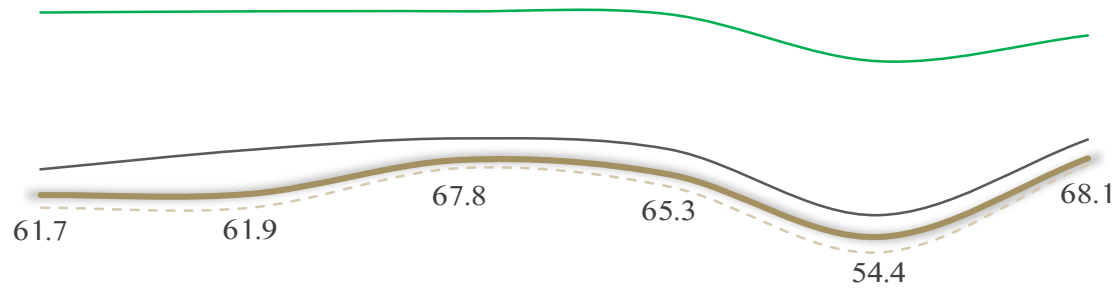
الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: المستشفيات - العيادات الخارجية

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — النصف الأول، 2018 — الربع الثالث، 2018



التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

المستشفيات العيادات الخارجية

عناصر الاستبيان: المستشفيات - العيادات الخارجية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| سهولة عملية التسجيل | 68.7 | 0.9 ▲ | 71.9 | 89.6 |
| اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل | 67.4 | 1.1 ▲ | 71.1 | 93.0 |
| علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ | 54.3 | 3.1 ▲ | 55.9 | 84.8 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 51.3 | 2.5 ▲ | 56.6 | 84.6 |
| نظافة الحمام | 56.9 | 2.6 ▲ | 56.8 | -- |
| لطف واهتمام الممرض/الممرضة | 66.1 | 2.1 ▲ | 70.5 | 94.3 |
| الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية | 64.5 | 2.3 ▲ | 68.7 | 92.2 |
| لطف واهتمام الطبيب | 71.6 | 1.3 ▲ | 75.1 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية | 68.5 | 1.3 ▲ | 72.4 | 93.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 68.2 | 1.4 ▲ | 72.0 | 93.8 |
| حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك | 66.0 | 1.4 ▲ | 70.2 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد) | 67.1 | 1.9 ▲ | 70.9 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد) | 67.6 | 1.7 ▲ | 71.0 | 93.3 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات - العيادات الخارجية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها | 72.2 | 1.0 ▲ | 75.2 | 94.9 |
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 66.3 | 1.7 ▲ | 70.5 | 92.8 |
| ثقتك بهذا الطبيب | 67.1 | 1.6 ▲ | 70.0 | 94.0 |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 64.1 | 1.7 ▲ | 68.0 | 93.5 |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 66.3 | 1.7 ▲ | 69.1 | 93.5 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 58.8 | 2.5 ▲ | 63.9 | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 68.1 | 1.5 ▲ | 71.7 | 93.9 |
| نظافة عياداتنا | 69.4 | 2.2 ▲ | 72.7 | 94.8 |
| المواقف | 47.1 | 3.9 ▲ | 47.4 | 84.9 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 62.0 | 2.8 ▲ | 60.4 | -- |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 62.9 | 2.1 ▲ | 67.6 | 93.7 |
| احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين | 59.8 | 2.6 ▲ | 64.5 | 93.4 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 62.7 | 2.2 ▲ | 66.6 | 93.4 |



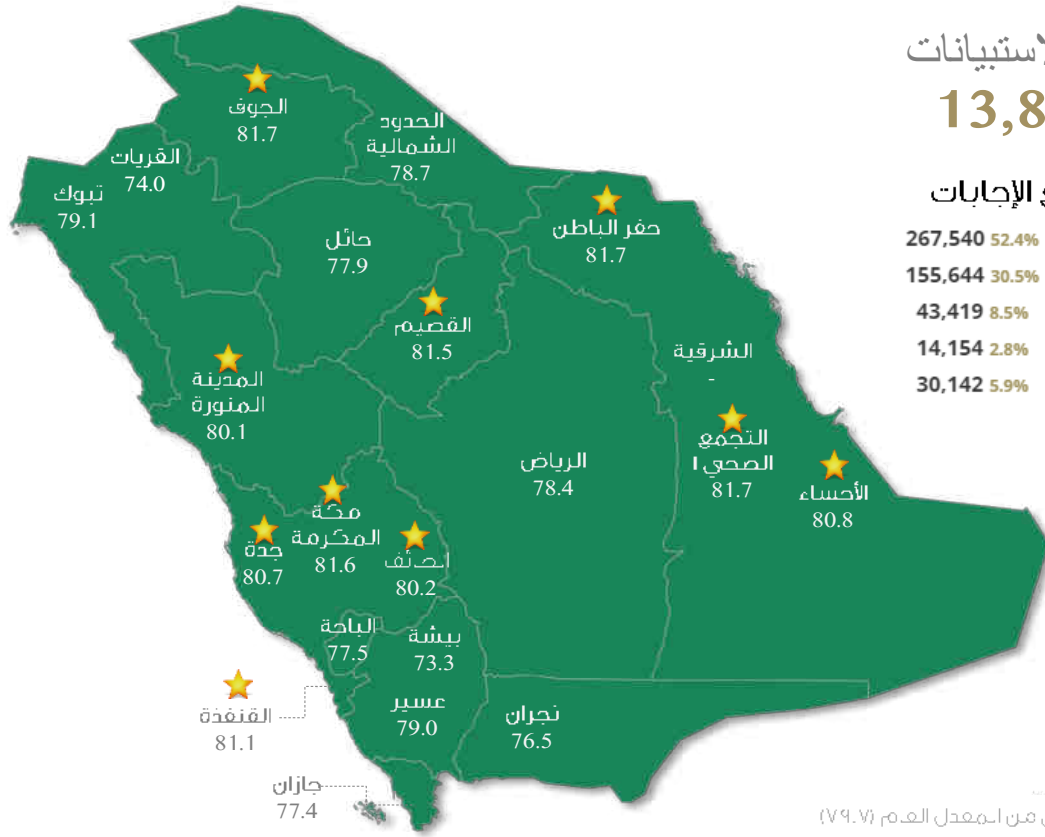
المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - التنويم

عدد الاستبيانات

13,886

توزيع الإجابات

| | | |
|---------|-------|----------|
| 267,540 | 52.4% | جيد جداً |
| 155,644 | 30.5% | جيد |
| 43,419 | 8.5% | مقبول |
| 14,154 | 2.8% | ضعيف |
| 30,142 | 5.9% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (79.7)



المستشفيات - التنويم

79.7

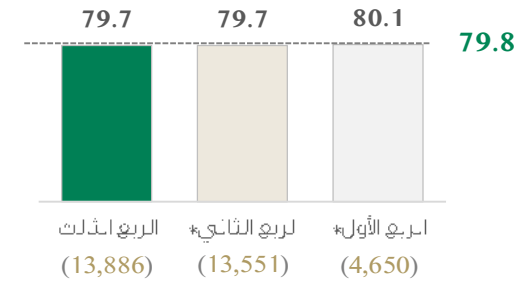
الربع الثالث
٢٠١٨



(99 منشأة)



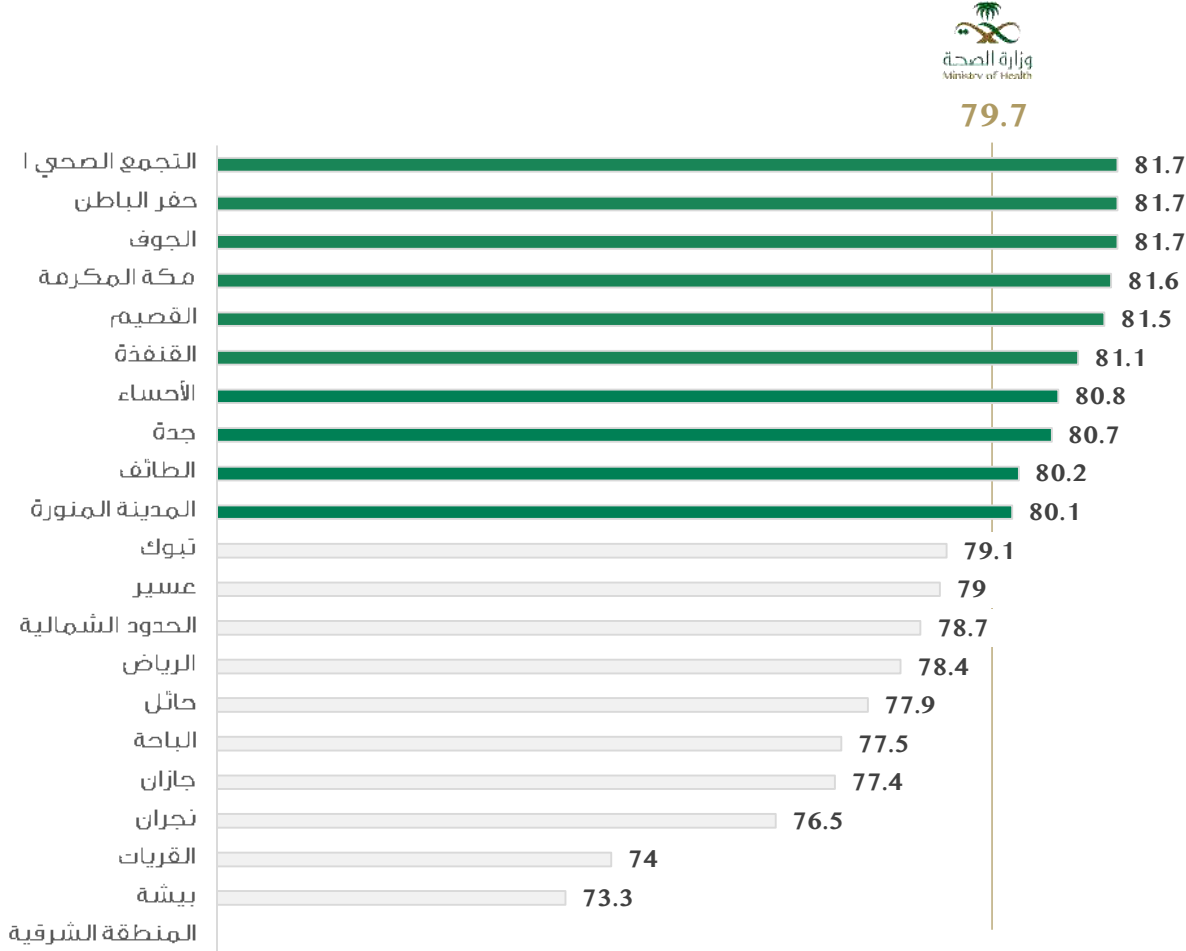
(1,413 منشأة)



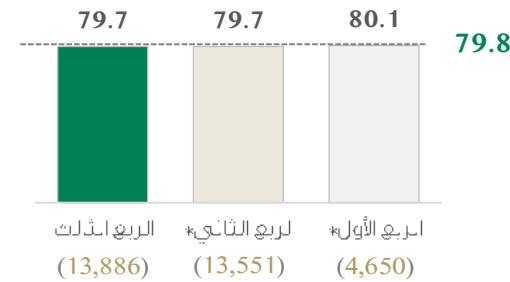
الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

المستشفيات - التنويم: أداء المناطق



المستشفيات - التنويم

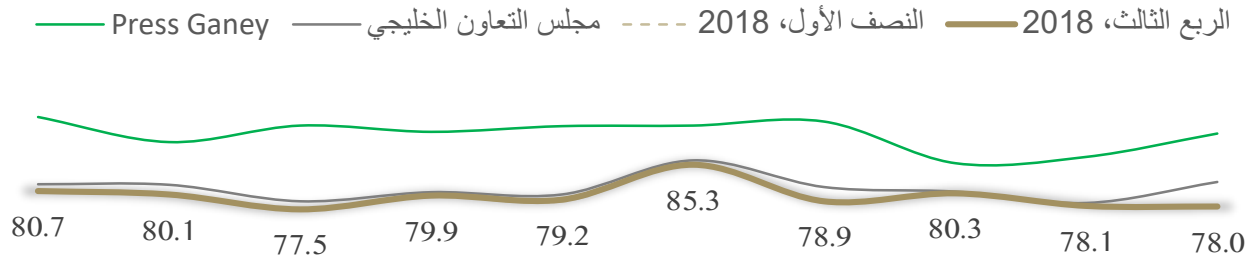


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: المستشفيات - التنويم

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



المستشفيات التنويم

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

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|-----------------------|----------------------|---|------|
| سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى | 77.2 | 0.0 | — | 88.7 |
| اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى | 84.8 | 0.0 | — | 93.9 |
| تعريف الموظفين بأنفسهم لك | 71.4 | 0.3 | ▼ | -- |
| المظهر العام للغرفة | 75.4 | 0.2 | ▲ | 86.8 |
| نظافة الغرفة | 78.9 | 0.5 | ▲ | 89.5 |
| درجة حرارة الغرفة | 79.6 | 0.6 | ▼ | 83.7 |
| هدوء الغرفة وما حولها | 78.6 | 0.2 | ▲ | 83.6 |
| درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة) | 80.2 | 0.3 | ▼ | 82.2 |
| جودة الطعام | 80.5 | 0.1 | ▼ | 80.5 |
| لطف واهتمام فريق التمريض | 81.7 | 0.2 | ▼ | 96.3 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء | 74.4 | 0.1 ▼ | 76.8 | 92.0 |
| أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك | 81.2 | 0.0 — | 82.8 | 94.5 |
| مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية | 81.0 | 0.0 — | 82.6 | 94.3 |
| حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري | 78.2 | 0.1 ▲ | 79.4 | 92.4 |
| مهارة فريق التمريض | 82.6 | 0.2 ▼ | 83.6 | 94.3 |
| المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي ... إلخ) | 72.8 | 0.2 ▼ | 73.6 | -- |
| الوقت الذي قضاه الطبيب معك | 83.6 | 0.0 — | 84.4 | 90.2 |
| اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك | 84.9 | 0.3 ▼ | 85.8 | 92.3 |
| حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري | 83.5 | 0.3 ▼ | 84.4 | 91.1 |
| لطف واهتمام الطبيب | 86.8 | 0.1 ▼ | 87.6 | 94.1 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|-------|------|
| مهارة الطبيب | 88.5 | 88.6 | ▲ 0.1 | 94.6 |
| فترة الانتظار للاختبارات والعلاج | 77.6 | 78.4 | ▲ 0.4 | 88.2 |
| الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج | 78.3 | 78.9 | ▼ 0.2 | 90.1 |
| اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم | 82.1 | 82.9 | ▲ 0.6 | 94.8 |
| مراعاة الموظفين لخصوصيتك | 85.1 | 86.0 | ▼ 0.3 | 92.3 |
| ما مدى السيطرة على شعورك بالألم | 77.3 | 78.6 | ▲ 0.5 | 91.4 |
| استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية | 78.0 | 79.4 | — 0.0 | 91.5 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك | 74.5 | 75.9 | ▲ 0.1 | 90.4 |
| الجهود التي بذلها الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك | 80.8 | 81.7 | ▲ 0.2 | 90.7 |
| مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك | 82.9 | 83.3 | ▼ 0.1 | 94.6 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|-------|------|
| مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى | 80.8 | 81.1 | ▲ 0.2 | 92.7 |
| تجهيزات وراحة الزوار | 74.5 | 75.8 | ▼ 0.3 | 88.3 |
| أسلوب الموظفين تجاه الزوار | 81.0 | 82.4 | ▲ 0.1 | 95.1 |
| مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى | 84.2 | 84.6 | ▼ 0.3 | 88.8 |
| سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل | 79.3 | 80.6 | ▲ 0.6 | 88.1 |
| التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل | 79.2 | 80.3 | ▼ 0.4 | 92.1 |
| الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة | 78.2 | 78.8 | — 0.0 | 91.0 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 81.9 | 82.9 | — 0.0 | 94.4 |
| احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين | 78.3 | 79.4 | ▼ 0.4 | 93.0 |
| تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى | 82.0 | 83.1 | ▼ 0.1 | 94.5 |

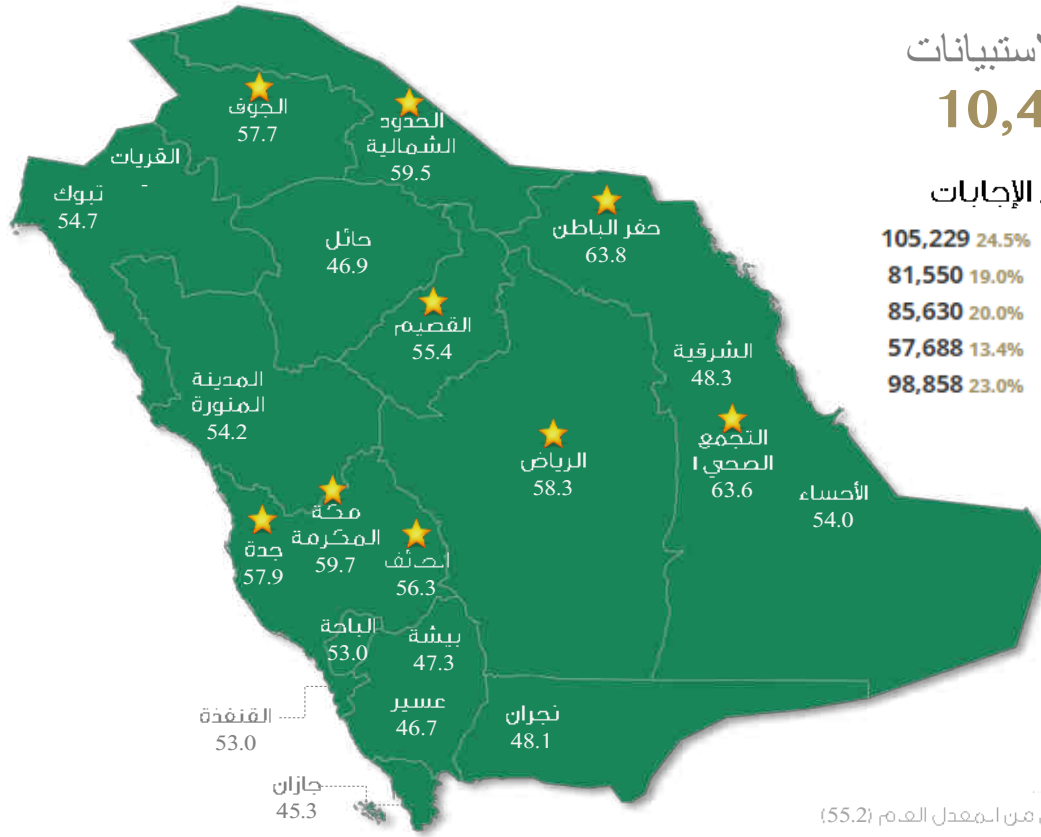


المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - الطوارئ

عدد الاستبيانات
10,404

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 (55.2)

المستشفيات - الطوارئ



55.2
الربع الثالث
٢٠١٨

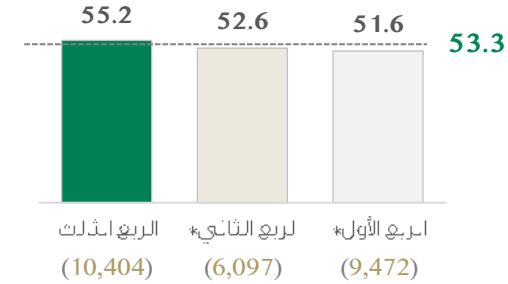


87.1



53.2

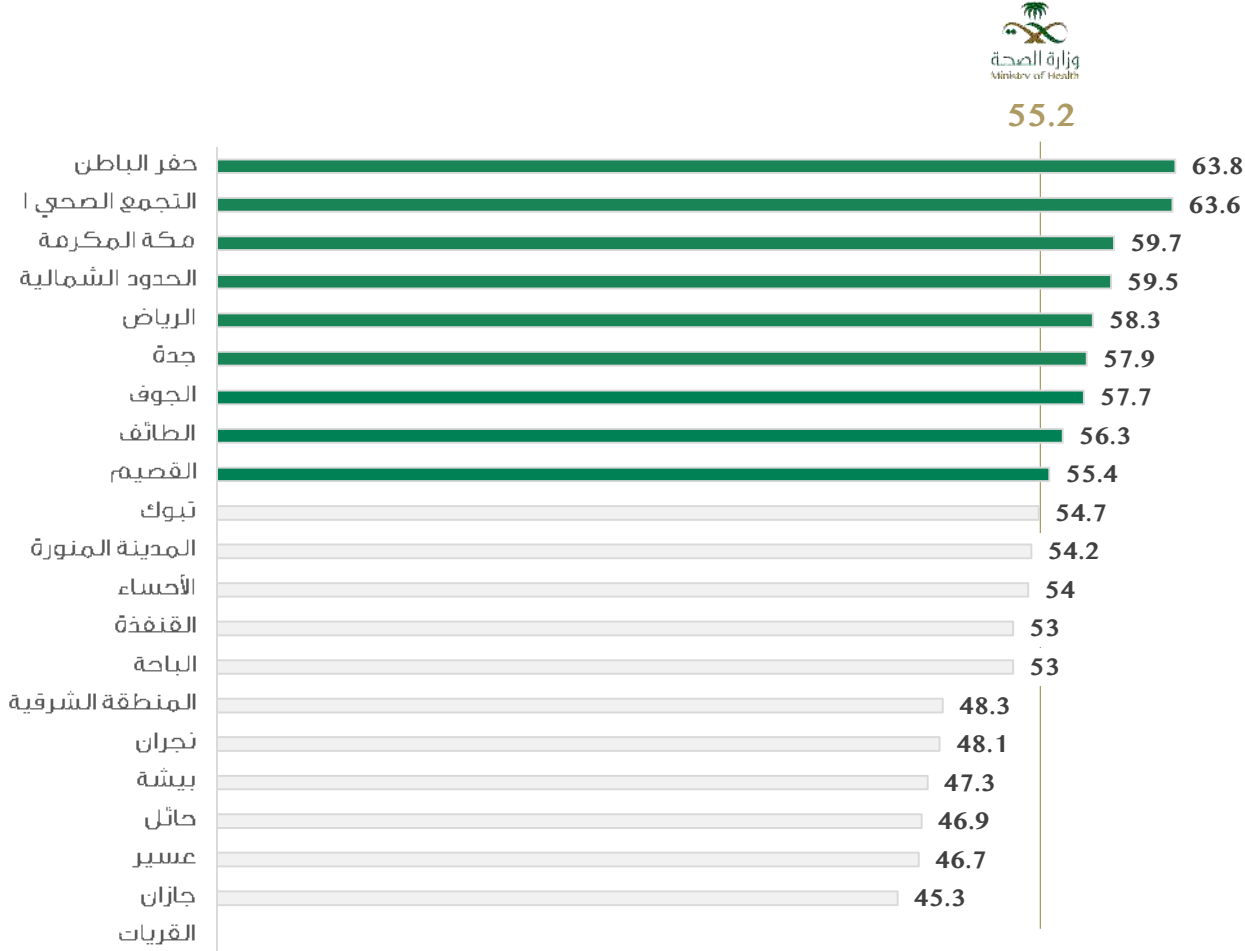
(56 منشأة) (2,259 منشأة)



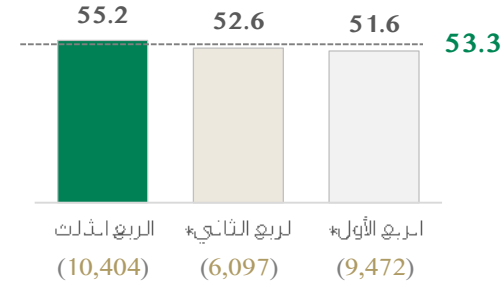
الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

المستشفيات - الطوارئ: أداء المناطق



المستشفيات - الطوارئ

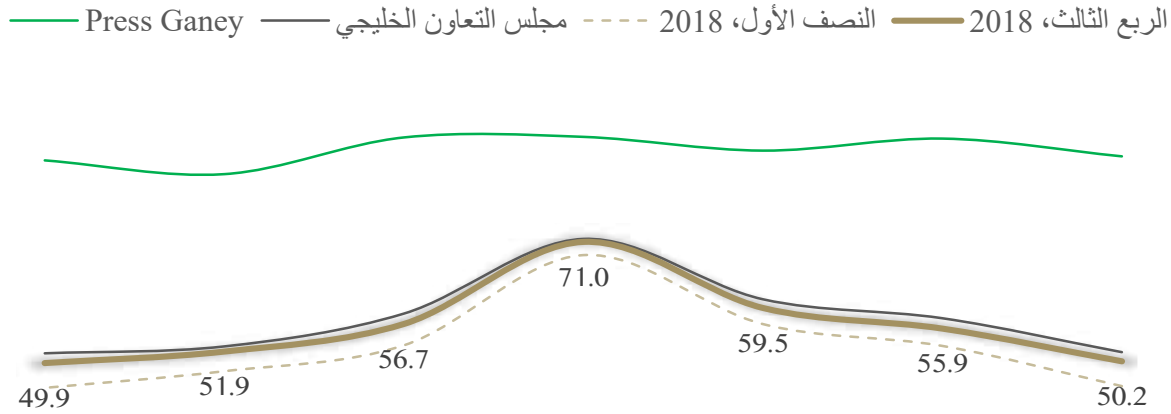


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



المستشفيات الطوارئ

التقييم العام المسائل الشخصية العائلة والأصدقاء الفحوصات الأطباء التمريض الوصول

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|------|------|
| مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك | 55.0 | 4.0 ▲ | 56.6 | 91.0 |
| مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك | 58.7 | 3.0 ▲ | 60.1 | 89.4 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 46.4 | 4.3 ▲ | 46.4 | 83.2 |
| مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج | 44.7 | 5.1 ▲ | 45.9 | 84.6 |
| مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب | 48.1 | 4.7 ▲ | 48.6 | 81.1 |
| المواقف | 47.7 | 5.4 ▲ | 47.2 | 83.8 |
| اهتمام فريق التمريض | 55.0 | 3.4 ▲ | 57.0 | 91.2 |
| إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك | 57.0 | 2.9 ▲ | 58.7 | 89.5 |
| مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك | 54.4 | 3.2 ▲ | 55.5 | 88.5 |
| حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك | 53.1 | 3.0 ▲ | 54.8 | 86.8 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|------|------|
| مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك | 60.3 | 2.9 ▲ | 61.8 | 89.5 |
| اهتمام الطبيب | 59.7 | 2.7 ▲ | 61.3 | 89.1 |
| حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك | 58.6 | 2.8 ▲ | 62.5 | 87.2 |
| مدى إصغاء الطبيب إليك | 61.1 | 2.7 ▲ | 60.1 | 85.8 |
| حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك | 58.5 | 2.9 ▲ | 58.0 | 85.9 |
| اهتمام من قام بسحب عينة الدم | 69.5 | 1.4 ▲ | 70.0 | 90.3 |
| الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم | 68.8 | 1.4 ▲ | 69.3 | 89.5 |
| فترة الانتظار لإجراء الأشعة | 69.8 | 3.2 ▲ | 69.4 | 84.9 |
| اهتمام موظفي الأشعة | 74.6 | 2.9 ▲ | 74.6 | 91.3 |
| الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة | 74.5 | 2.2 ▲ | 74.3 | 90.9 |

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|------|------|
| الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء | 55.6 | 3.8 ▲ | 57.9 | 89.7 |
| حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك | 53.3 | 3.9 ▲ | 55.3 | 87.5 |
| مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج | 61.1 | 3.6 ▲ | 61.9 | 90.7 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 44.7 | 3.9 ▲ | 46.3 | 78.3 |
| كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون | 51.5 | 3.4 ▲ | 52.9 | 86.1 |
| ما مدى السيطرة على شعورك بالألم | 51.8 | 2.8 ▲ | 52.8 | 80.7 |
| المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة) | 57.3 | 2.5 ▲ | 58.6 | 85.6 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 54.5 | 4.3 ▲ | 56.1 | 89.4 |
| نظافة الحمام | 50.9 | 4.1 ▲ | 52.4 | -- |
| التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك | 52.1 | 3.9 ▲ | 53.7 | 86.1 |
| احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين | 47.6 | 4.7 ▲ | 49.0 | 84.6 |

نتائج برنامج قياس تجربة المريض (الخدمات والمراكز المتخصصة)



مراكز الرعاية
الأولية

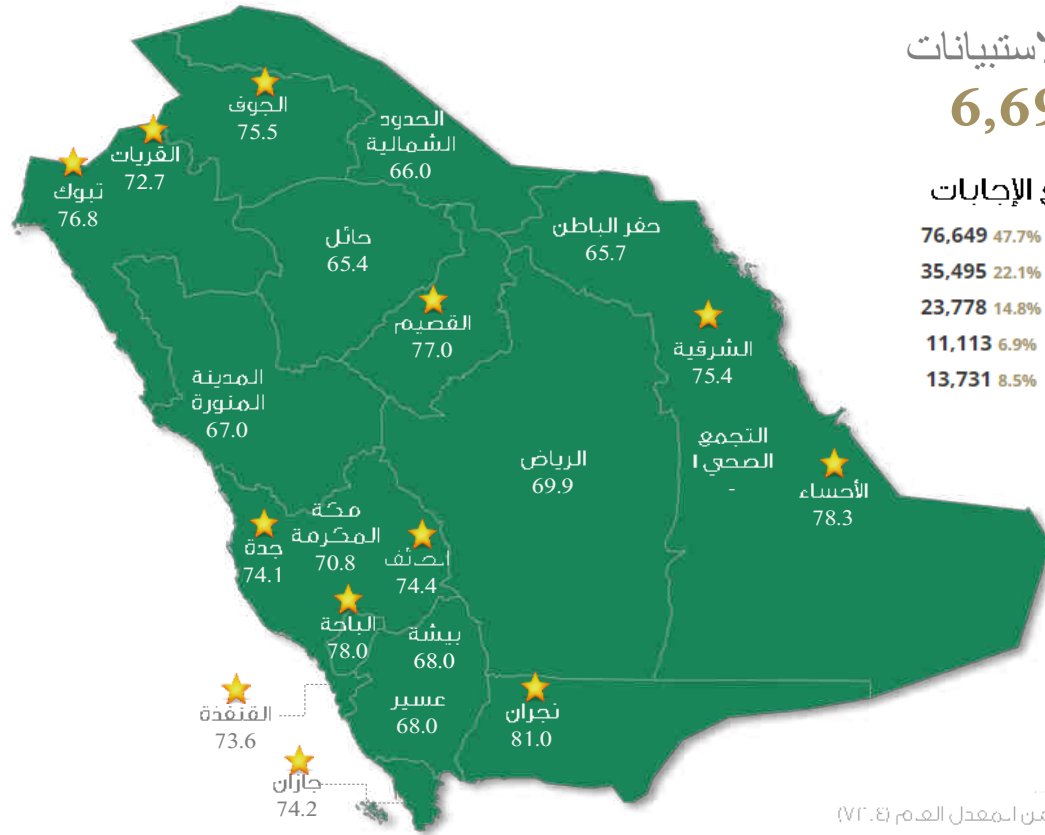
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الرعاية الأولية

عدد الاستبيانات

6,694

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 76,649 | 47.7% | جيد جداً |
| 35,495 | 22.1% | جيد |
| 23,778 | 14.8% | مقبول |
| 11,113 | 6.9% | ضعيف |
| 13,731 | 8.5% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (72.4)



مراكز الرعاية الأولية

72.4

الربع الثالث
٢٠١٨



91.4



67.7

(1,167 منشأة) (134 منشأة)

72.4

70.6

71.9

71.8

الربع الثالث
(6,694)

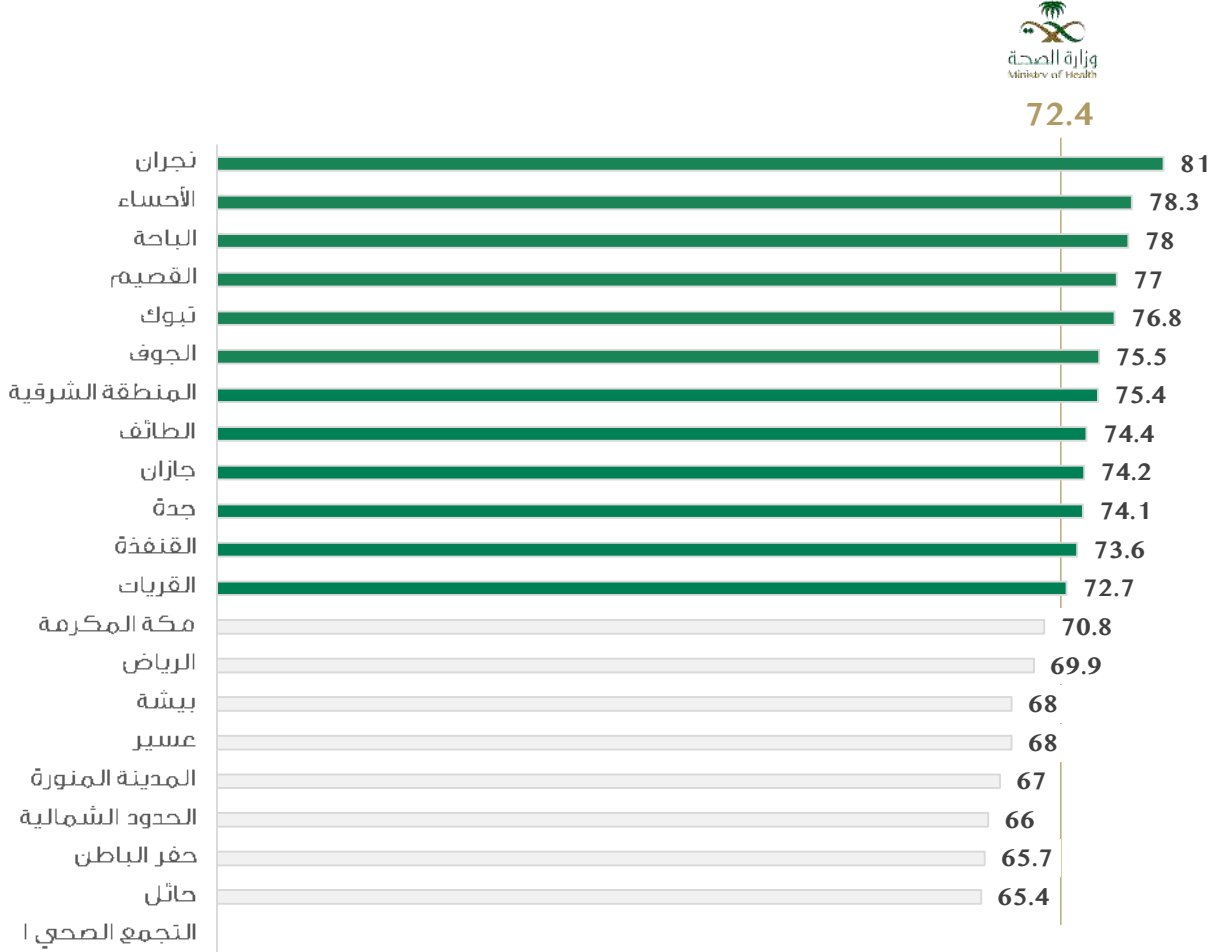
الربع الثاني*
(3,256)

الربع الأول*
(3,242)

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

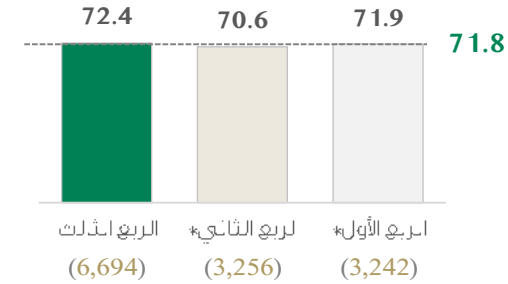
مراكز الرعاية الأولية: أداء المناطق



مراكز الرعاية الأولية



(1,167 منشأة) (134 منشأة)

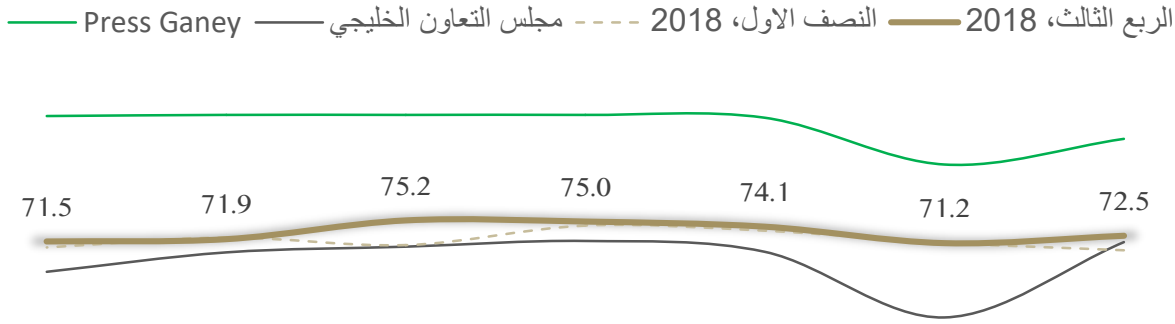


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* لتفاوت في مستويات ارضاء بين اربعو الأول والثاني والثالث نتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز الرعاية الأولية

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|--------------------|-------------------|-------|------|
| سهولة عملية التسجيل | 73.4 | 71.9 | ▲ 1.2 | 89.6 |
| علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ | 74.2 | 55.9 | ▲ 0.8 | 84.8 |
| مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات | 66.8 | 56.6 | ▲ 2.1 | 84.6 |
| نظافة الحمام | 69.6 | 56.8 | ▲ 0.6 | -- |
| اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل | 72.5 | 71.1 | ▲ 1.2 | 93.0 |
| لطف واهتمام الممرض/الممرضة | 74.4 | 70.5 | ▲ 0.6 | 94.3 |
| الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية | 73.9 | 68.7 | ▲ 0.9 | 92.2 |
| لطف واهتمام الطبيب | 78.9 | 75.1 | — 0.0 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية | 75.8 | 72.4 | ▲ 0.4 | 93.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 76.0 | 72.0 | ▲ 0.6 | 93.8 |
| حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك | 73.5 | 70.2 | ▲ 0.6 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد) | 74.0 | 70.9 | ▲ 0.7 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد) | 74.6 | 71.0 | ▲ 0.6 | 93.3 |
| مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها | 79.5 | 75.2 | ▲ 0.6 | 94.9 |

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|-----------------------|----------------------|---|------|
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 75.4 | 0.4 | ▲ | 92.8 |
| ثقتك بهذا الطبيب | 72.8 | 1.1 | ▲ | 94.0 |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 69.9 | 1.7 | ▲ | 93.5 |
| المواقف | 67.0 | 1.8 | ▲ | 84.9 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 75.6 | 0.2 | ▲ | -- |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ) | 68.8 | 1.9 | ▲ | 93.5 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 68.7 | 1.5 | ▲ | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 75.1 | 0.6 | ▲ | 93.9 |
| نظافة عياداتنا | 77.0 | 0.3 | ▲ | 94.8 |
| الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية | 78.4 | 1.6 | ▲ | -- |
| توفر الأدوية الموصوفة | 72.0 | 4.4 | ▲ | -- |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 72.1 | 0.9 | ▲ | 93.7 |
| احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين | 70.1 | 1.3 | ▲ | 93.4 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 72.4 | 1.0 | ▲ | 93.4 |



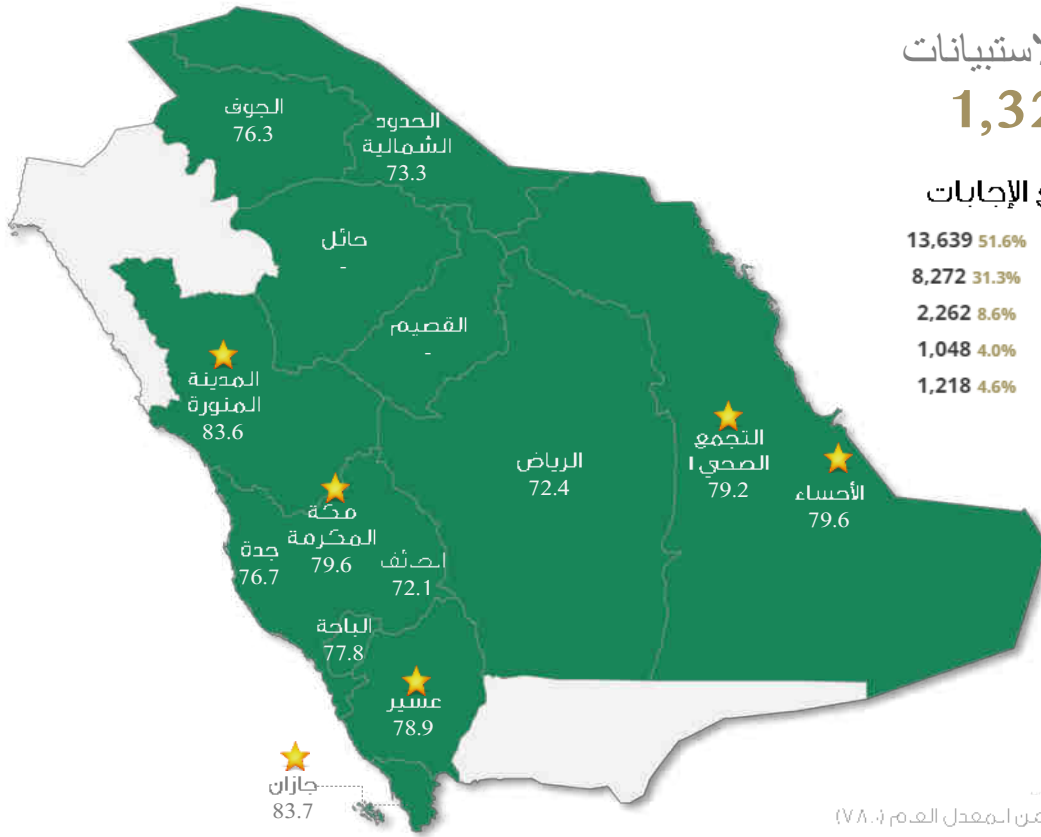
المعدل العام لرضا المرضى: الرعاية المنزلية

عدد الاستبيانات

1,326

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 13,639 | 51.6% | جيد جداً |
| 8,272 | 31.3% | جيد |
| 2,262 | 8.6% | مقبول |
| 1,048 | 4.0% | ضعيف |
| 1,218 | 4.6% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (78.0)



الرعاية المنزلية

78.0

الربع الثالث
٢٠١٨

94.5



(208 منشأة)

78.0

79.5

79.4

78.8

الربع الثالث
(1,326)

لرربع الثاني*
(608)

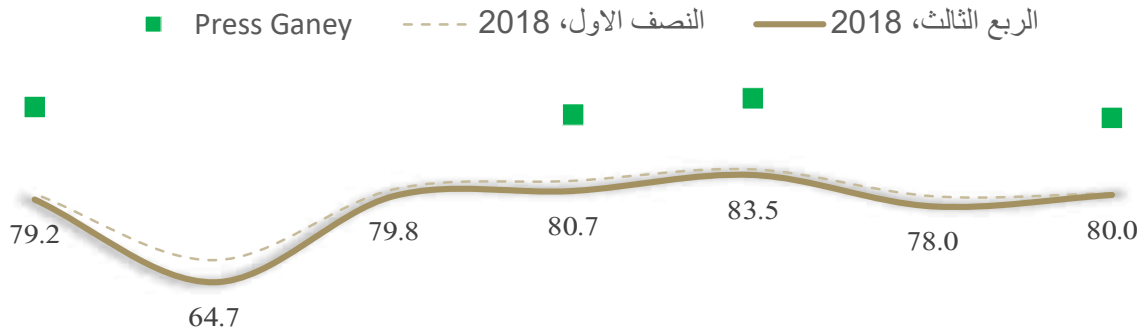
لرربع الأول*
(790)

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



الرعاية المنزلية

ترتيب الرعاية المنزلية التوعية والمعلومات التمريض المسائل الشخصية العلاج الأجهزة الطبية التقييم العام

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية | 80.5 | 0.7 ▼ | 93.1 |
| شرح خطة العلاج | 79.4 | 0.1 ▼ | -- |
| التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض | 74.3 | 1.8 ▼ | -- |
| مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية | 80.9 | 1.8 ▼ | -- |
| اهتمام الممرضة التي زارتك | 85.8 | 1.0 ▼ | 98.9 |
| حرص الممرضة على خصوصيتك | 88.4 | 1.5 ▼ | 97.5 |
| حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك | 87.1 | 1.7 ▼ | 97.9 |
| مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج | 82.0 | 0.1 ▼ | 96.3 |
| مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك | 78.7 | 0.8 ▼ | 96.3 |
| تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية | 79.8 | 1.2 ▼ | 96.9 |
| مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية | 83.3 | 1.1 ▼ | 92.2 |

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|---|-----------------------|----------------------|------|
| حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك | 80.2 | 2.0 ▼ | 92.9 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت) | 74.2 | 1.6 ▼ | 94.1 |
| تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد) | 79.3 | 1.9 ▼ | 95.6 |
| مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة | 79.2 | 2.4 ▼ | -- |
| حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط) | 87.0 | 1.5 ▼ | 97.5 |
| العناية بالجروح (إن وجدت) | 79.8 | 1.2 ▼ | -- |
| توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض | 64.7 | 3.9 ▼ | -- |
| تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية | 74.2 | 0.7 ▼ | 96.8 |
| تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها | 80.3 | 1.1 ▼ | 92.7 |
| احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين | 83.0 | 1.6 ▼ | 97.4 |



مراكز علاج
السكري

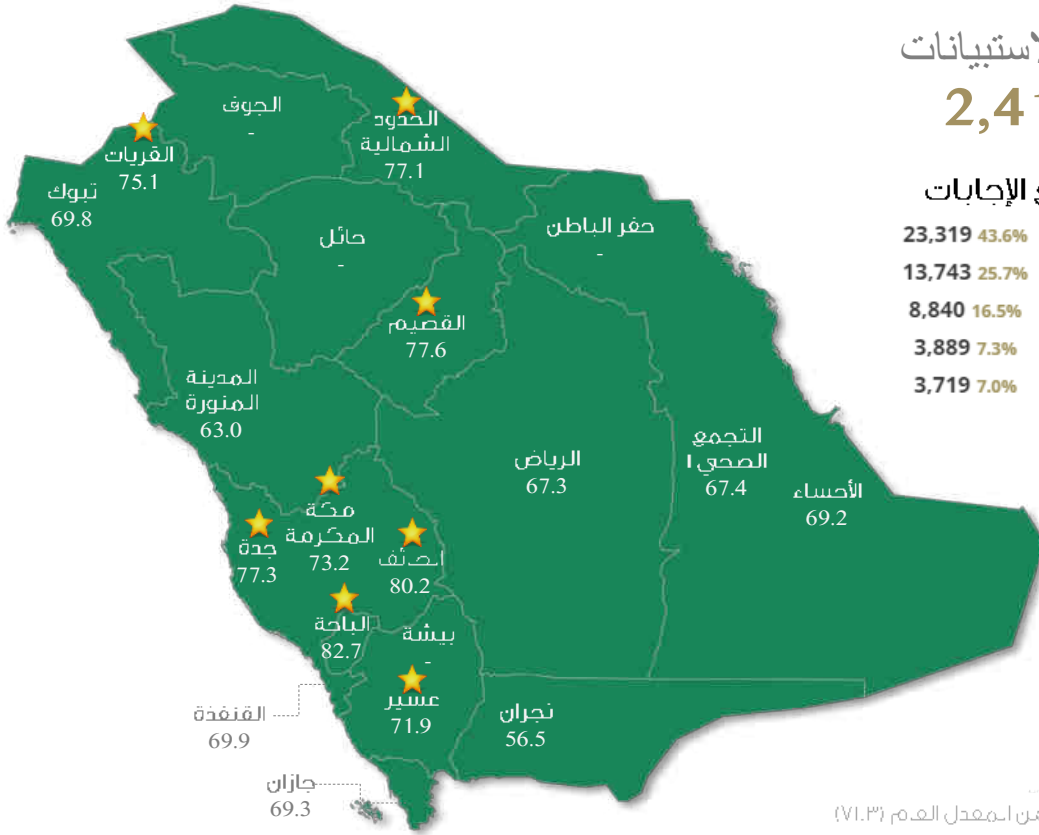
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز السكر

عدد الاستبيانات

2,413

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 23,319 | 43.6% | جيد جداً |
| 13,743 | 25.7% | جيد |
| 8,840 | 16.5% | مقبول |
| 3,889 | 7.3% | ضعيف |
| 3,719 | 7.0% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (71.3)



مراكز السكر

71.3

الربع الثالث
٢٠١٨

91.4



(1,167 منشأة)

67.7



(134 منشأة)

71.3

70.6

69.6

70.7

الربع الثالث (2,413)
الربع الثاني* (1,087)
الربع الأول* (1,474)

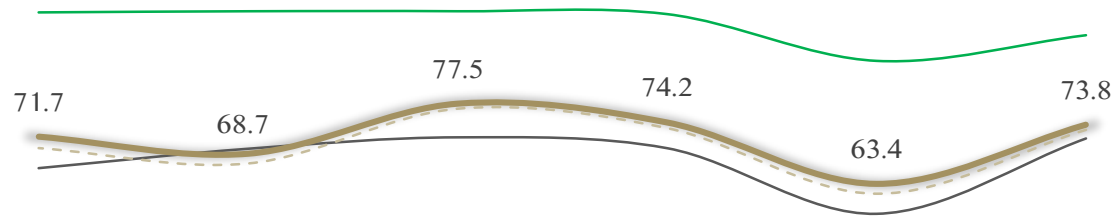
الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — النصف الأول، 2018 — الربع الثالث، 2018



مراكز السكر

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| سهولة عملية التسجيل | 74.4 | 0.2 ▲ | 71.9 | 89.6 |
| اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل | 72.9 | 1.4 ▲ | 71.1 | 93.0 |
| علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ | 66.0 | 2.1 ▲ | 55.9 | 84.8 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 59.6 | 2.1 ▲ | 56.6 | 84.6 |
| نظافة الحمام | 64.2 | 1.1 ▲ | 56.8 | -- |
| لطف واهتمام الممرض/الممرضة | 75.7 | 1.5 ▲ | 70.5 | 94.3 |
| الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية | 73.1 | 0.9 ▲ | 68.7 | 92.2 |
| لطف واهتمام الطبيب | 81.3 | 0.4 ▲ | 75.1 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية | 79.1 | 0.7 ▲ | 72.4 | 93.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 78.4 | 1.1 ▲ | 72.0 | 93.8 |
| حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك | 75.3 | 0.5 ▲ | 70.2 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد) | 76.2 | 1.1 ▲ | 70.9 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد) | 77.5 | 1.3 ▲ | 71.0 | 93.3 |

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|-------|------|
| مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها | 81.3 | 75.2 | ▲ 1.1 | 94.9 |
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 76.1 | 70.5 | ▲ 1.4 | 92.8 |
| ثقتك بهذا الطبيب | 77.0 | 70.0 | ▲ 1.0 | 94.0 |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 73.9 | 68.0 | ▲ 1.0 | 93.5 |
| المواقف | 52.8 | 47.4 | ▲ 5.6 | 84.9 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 72.8 | 60.4 | ▲ 1.7 | -- |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 69.8 | 69.1 | ▲ 0.2 | 93.5 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 65.5 | 63.9 | ▲ 2.1 | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 75.2 | 71.7 | ▲ 0.3 | 93.9 |
| نظافة عياداتنا | 76.0 | 72.7 | ▲ 0.1 | 94.8 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 70.8 | 67.6 | ▲ 2.6 | 93.7 |
| احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين | 70.7 | 64.5 | ▲ 1.6 | 93.4 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 73.5 | 66.6 | ▲ 1.5 | 93.4 |

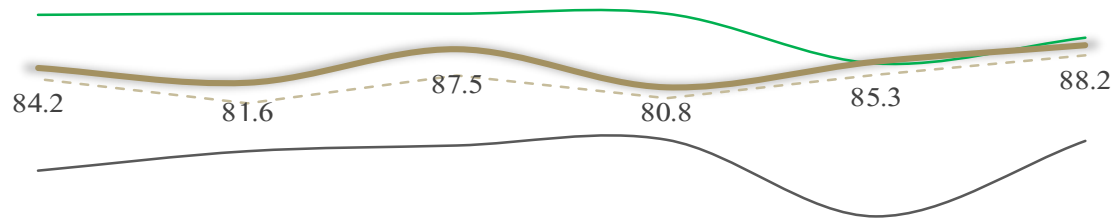


مراكز الإقلاع
عن التدخين

رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — 2018، النصف الأول، 2018 — الربع الثالث، 2018



مراكز الإقلاع عن التدخين

التقييم العام مسائل شخصية الصيدلية الطبيب الانتقال خلال زيارتك التسجيل

عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| سهولة الحصول على موعد | 88.2 | 1.8 ▲ | 71.9 | 89.6 |
| ملاءمة موقع العيادة | 75.7 | 5.5 ▲ | -- | -- |
| مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب | 86.6 | 0.7 ▲ | 55.9 | 84.6 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 83.8 | 4.5 ▲ | 56.6 | 84.8 |
| لطف واهتمام الطبيب | 88.1 | 0.1 ▼ | 75.1 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين | 81.6 | 1.8 ▲ | 72.4 | 93.9 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين | 81.6 | 1.6 ▲ | -- | -- |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 82.3 | 1.6 ▲ | 72.0 | 93.8 |
| حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين | 80.3 | 1.2 ▲ | 70.2 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد) | 82.4 | 2.6 ▲ | 70.9 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد) | 82.9 | 2.5 ▲ | 71.0 | 93.3 |
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 81.7 | 1.7 ▲ | 70.5 | 92.8 |

عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|-----------------------|----------------------|------|------|
| ثقتك بهذا الطبيب | 80.7 | 0.3 ▲ | 70.0 | 94.0 |
| الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين | 75.0 | 3.1 ▲ | -- | -- |
| الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين | 75.7 | 4.2 ▲ | -- | -- |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 78.5 | 2.8 ▲ | 68.0 | 93.5 |
| مدة الانتظار قبل خدمتك | 89.0 | 0.6 ▲ | -- | -- |
| توفر الأدوية | 89.2 | 6.0 ▲ | -- | -- |
| التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية | 84.0 | 7.3 ▲ | -- | -- |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 84.8 | 4.1 ▲ | 63.9 | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 88.6 | 1.5 ▲ | 71.7 | 93.9 |
| مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين | 81.0 | 5.2 ▲ | -- | -- |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 82.4 | 2.9 ▲ | 64.5 | 93.4 |
| احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين | 85.9 | 0.8 ▲ | 66.6 | 93.4 |



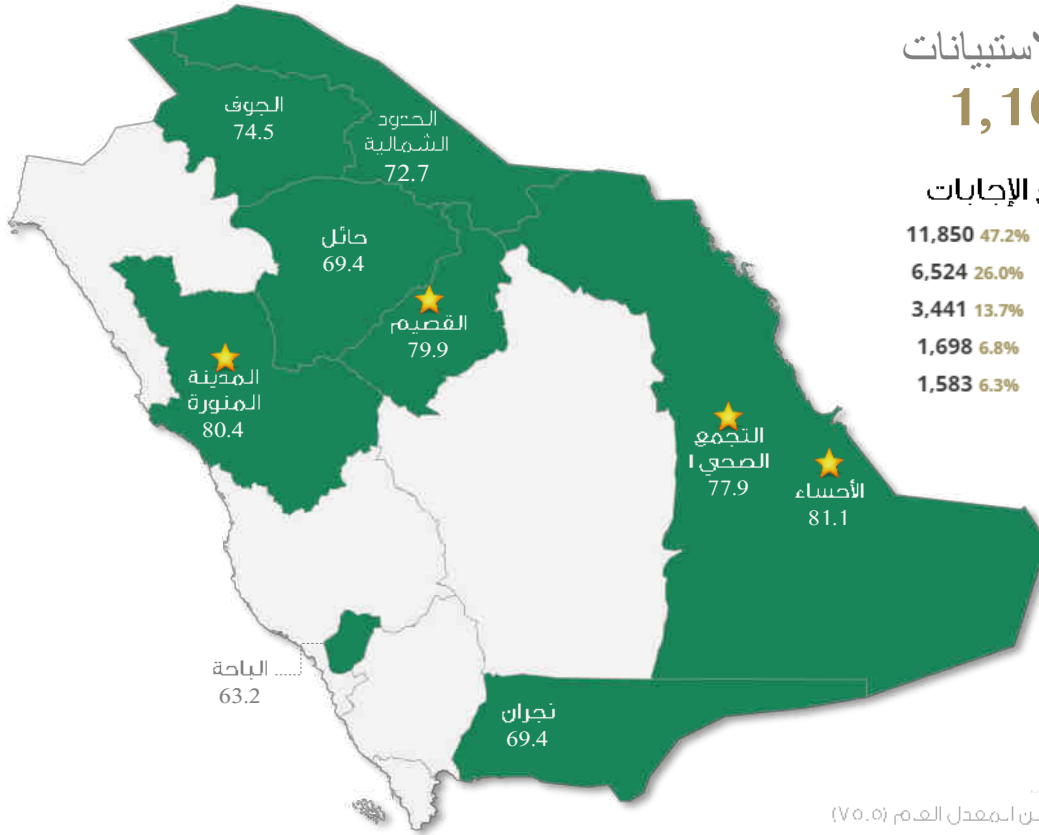
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب-العيادات

عدد الاستبيانات

1,109

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 11,850 | 47.2% | جيد جداً |
| 6,524 | 26.0% | جيد |
| 3,441 | 13.7% | مقبول |
| 1,698 | 6.8% | ضعيف |
| 1,583 | 6.3% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (75.5)



مراكز القلب-العيادات

75.5

الربع الثالث
٢٠١٨

91.4



(1,167 منشأة)

67.7



(134 منشأة)

75.5

73.9

75.4

75.2

الربع الثالث
(1,109)

الربع الثاني*
(480)

الربع الأول*
(991)

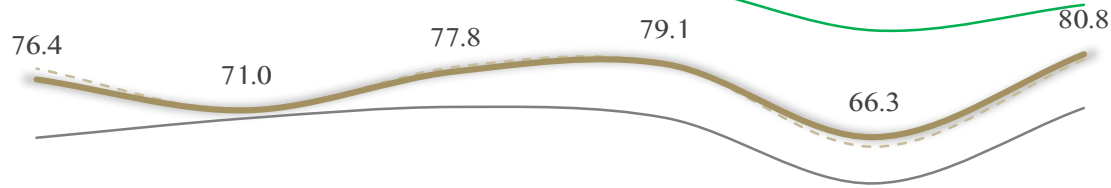
الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: مراكز القلب – العيادات الخارجية

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الثالث، 2018 — النصف الأول، 2018



مراكز القلب العيادات الخارجية

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|-------|------|
| سهولة عملية التسجيل | 81.7 | 71.9 | ▲ 1.4 | 89.6 |
| اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل | 79.8 | 71.1 | ▲ 0.1 | 93.0 |
| علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ | 65.7 | 55.9 | ▲ 2.0 | 84.8 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 64.7 | 56.6 | ▲ 2.1 | 84.6 |
| نظافة الحمام | 64.7 | 56.8 | ▼ 2.9 | -- |
| لطف واهتمام الممرض/الممرضة | 80.4 | 70.5 | ▲ 0.3 | 94.3 |
| الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية | 78.0 | 68.7 | ▼ 0.2 | 92.2 |
| لطف واهتمام الطبيب | 82.3 | 75.1 | ▼ 0.4 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية | 78.1 | 72.4 | ▼ 1.2 | 93.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 78.6 | 72.0 | ▼ 0.7 | 93.8 |
| حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك | 76.1 | 70.2 | ▼ 0.7 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد) | 76.5 | 70.9 | ▼ 1.1 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد) | 77.9 | 71.0 | ▼ 0.5 | 93.3 |

عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|-------|------|
| مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها | 80.8 | 75.2 | ▼ 0.7 | 94.9 |
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 75.2 | 70.5 | ▼ 0.2 | 92.8 |
| ثقتك بهذا الطبيب | 78.0 | 70.0 | ▼ 0.7 | 94.0 |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 75.1 | 68.0 | ▼ 1.5 | 93.5 |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 76.2 | 69.1 | ▲ 0.2 | 93.5 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 72.3 | 63.9 | ▼ 1.2 | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 78.9 | 71.7 | ▼ 0.4 | 93.9 |
| نظافة عياداتنا | 79.9 | 72.7 | ▼ 1.3 | 94.8 |
| المواقف | 44.3 | 47.4 | ▲ 3.2 | 84.9 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 75.1 | 60.4 | ▼ 0.3 | -- |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 74.7 | 67.6 | ▼ 1.1 | 93.7 |
| احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين | 77.3 | 64.5 | ▼ 2.6 | 93.4 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 77.4 | 66.6 | ▼ 1.7 | 93.4 |

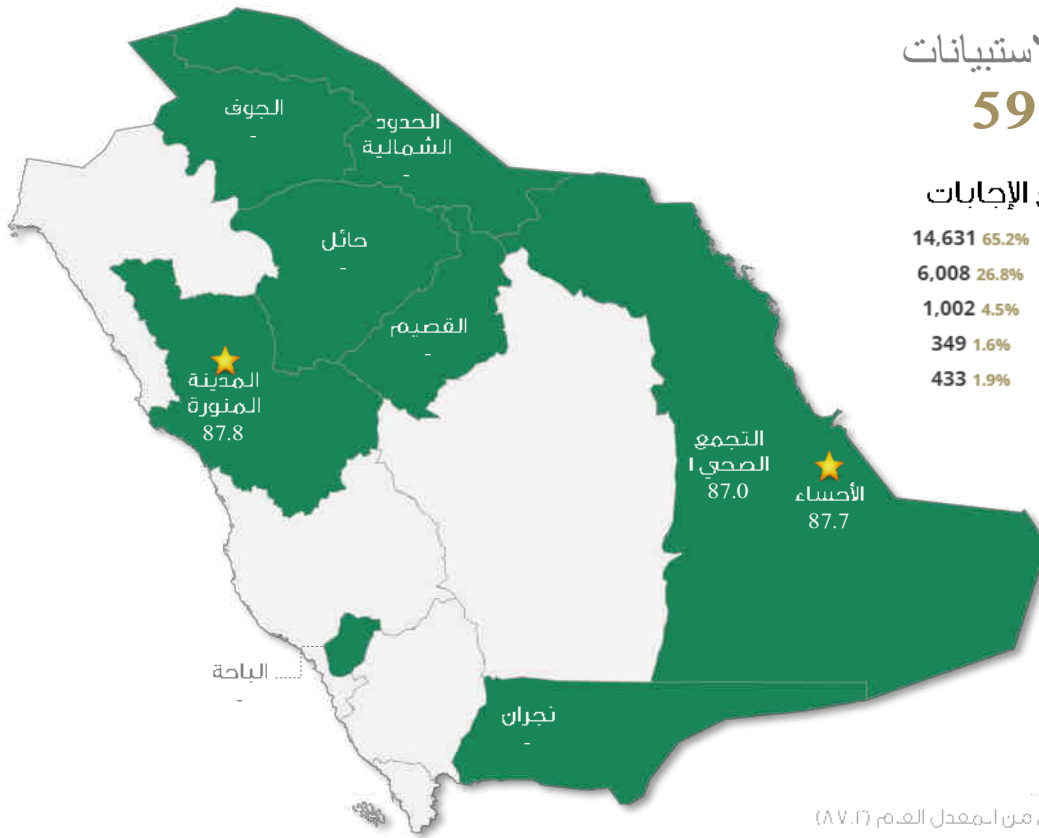


المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم

عدد الاستبيانات
596

توزيع الإجابات

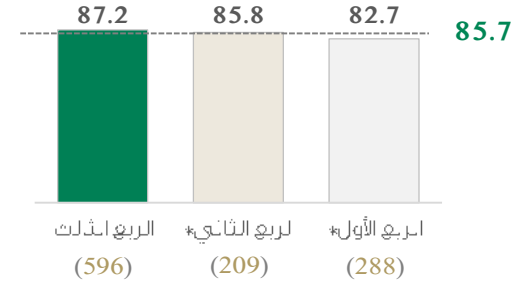
| | | |
|--------|-------|----------|
| 14,631 | 65.2% | جيد جداً |
| 6,008 | 26.8% | جيد |
| 1,002 | 4.5% | مقبول |
| 349 | 1.6% | ضعيف |
| 433 | 1.9% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (87.2)



مراكز القلب - التنويم

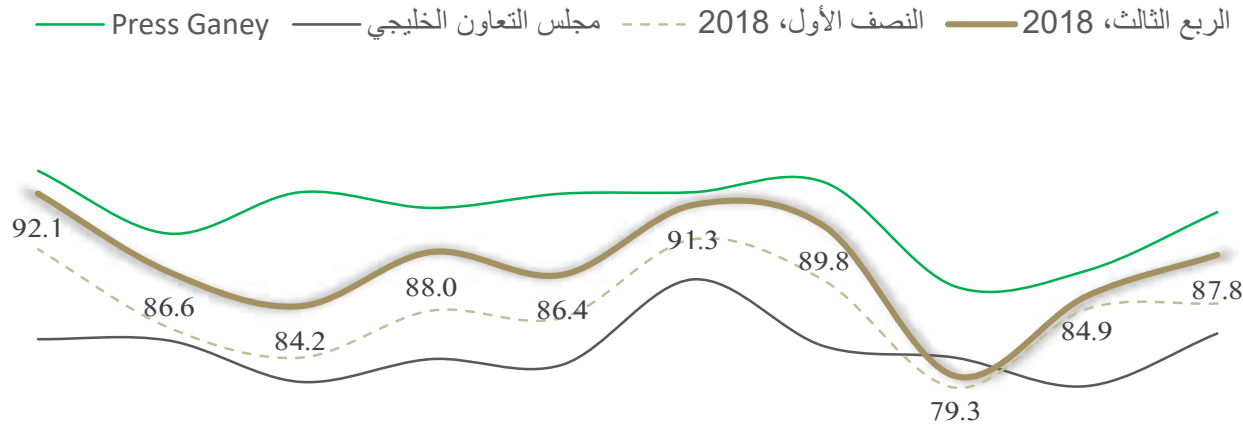


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: مراكز القلب - التنويم

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز القلب التنويم

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

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|-----------------------|----------------------|------|------|
| سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى | 87.9 | 3.0 ▲ | 79.1 | 88.7 |
| اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى | 91.9 | 1.8 ▲ | 85.7 | 93.9 |
| تعريف الموظفين بأنفسهم لك | 83.4 | 5.4 ▲ | 71.5 | -- |
| المظهر العام للغرفة | 84.3 | 0.7 ▲ | 75.6 | 86.8 |
| نظافة الغرفة | 86.6 | 1.0 ▲ | 79.4 | 89.5 |
| درجة حرارة الغرفة | 84.5 | 0.7 ▲ | 79.6 | 83.7 |
| هدوء الغرفة وما حولها | 84.1 | 1.0 ▲ | 78.9 | 83.6 |
| درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة) | 79.2 | 0.2 ▲ | 80.5 | 82.2 |
| جودة الطعام | 79.5 | 1.5 ▲ | 80.2 | 80.5 |
| لطف واهتمام فريق التمريض | 92.5 | 2.7 ▲ | 83.3 | 96.3 |

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء | 91.2 | 6.5 ▲ | 76.8 | 92.0 |
| أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك | 91.9 | 4.8 ▲ | 82.8 | 94.5 |
| مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية | 90.8 | 2.8 ▲ | 82.6 | 94.3 |
| حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري | 87.5 | 4.3 ▲ | 79.4 | 92.4 |
| مهارة فريق التمريض | 90.3 | 2.5 ▲ | 83.6 | 94.3 |
| المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي ... إلخ) | 84.5 | 2.7 ▲ | 73.6 | -- |
| الوقت الذي قضاه الطبيب معك | 90.0 | 1.8 ▲ | 84.4 | 90.2 |
| اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك | 91.0 | 2.7 ▲ | 85.8 | 92.3 |
| حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري | 89.5 | 3.0 ▲ | 84.4 | 91.1 |
| لطف واهتمام الطبيب | 92.1 | 2.2 ▲ | 87.6 | 94.1 |

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|------|------|
| مهارة الطبيب | 94.4 | 2.4 ▲ | 88.6 | 94.6 |
| فترة الانتظار للاختبارات والعلاج | 86.7 | 2.4 ▼ | 78.4 | 88.2 |
| الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج | 86.2 | 3.6 ▲ | 78.9 | 90.1 |
| اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم | 87.7 | 2.7 ▲ | 82.9 | 94.8 |
| مراعاة الموظفين لخصوصيتك | 90.4 | 3.2 ▲ | 86.0 | 92.3 |
| ما مدى السيطرة على شعورك بالألم | 87.0 | 4.5 ▲ | 78.6 | 91.4 |
| استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية | 87.2 | 4.2 ▲ | 79.4 | 91.5 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك | 83.2 | 2.2 ▲ | 75.9 | 90.4 |
| الجهود التي بذلها الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك | 88.9 | 4.9 ▲ | 81.7 | 90.7 |
| مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك | 89.5 | 4.0 ▲ | 83.3 | 94.6 |
| مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى | 89.5 | 5.0 ▲ | 81.1 | 92.7 |

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|-----------------------|----------------------|------|------|
| تجهيزات وراحة الزوار | 82.4 | 3.4 ▲ | 75.8 | 88.3 |
| أسلوب الموظفين تجاه الزوار | 86.6 | 3.4 ▲ | 82.4 | 95.1 |
| مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى | 88.4 | 2.5 ▲ | 84.6 | 88.8 |
| سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل | 83.7 | 5.4 ▲ | 80.6 | 88.1 |
| التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل | 88.4 | 3.1 ▲ | 80.3 | 92.1 |
| الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة | 85.7 | 4.2 ▲ | 78.8 | 91.0 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 90.9 | 3.5 ▲ | 82.9 | 94.4 |
| احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين | 92.4 | 4.3 ▲ | 79.4 | 93.0 |
| تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى | 93.3 | 4.0 ▲ | 83.1 | 94.5 |



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأسنان



مراكز الأسنان

69.1
الربع الثالث
٢٠١٨

90.6



(132 منشأة)

69.1

64.7

67.3

67.7

الربع الثالث*
(2,667)

لربع الثاني*
(1,088)

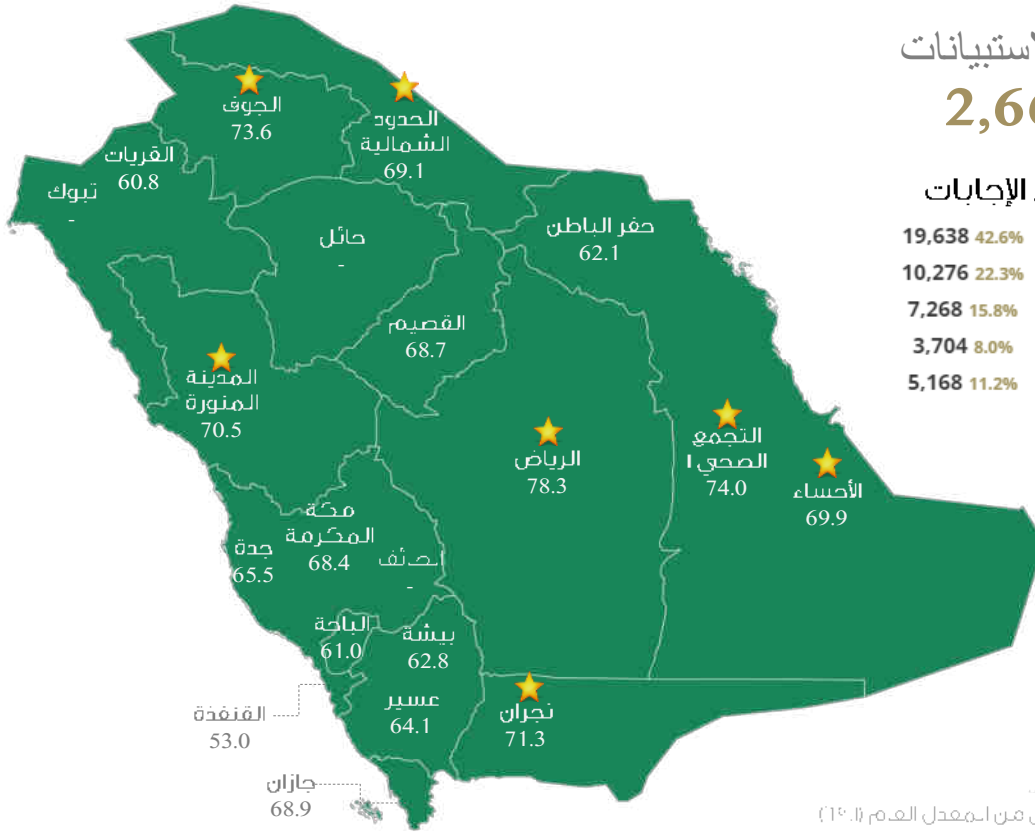
الربع الأول*
(1,332)

عدد الاستبيانات

2,667

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 19,638 | 42.6% | جيد جداً |
| 10,276 | 22.3% | جيد |
| 7,268 | 15.8% | مقبول |
| 3,704 | 8.0% | ضعيف |
| 5,168 | 11.2% | سيء |



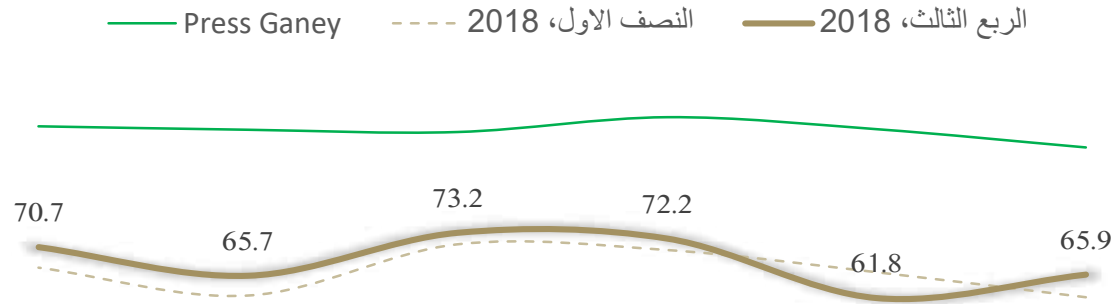
★ أعلى من المعدل العام (٦٩.١)

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

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

رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز الأسنان

التقييم العام

المسائل الشخصية

المرافق

فريق طب الأسنان

تفاعل طبيب الأسنان

موعدك



وزارة الصحة
Ministry of Health

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان | 50.0 | 8.0 ▲ | 82.7 |
| مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك | 70.4 | 3.1 ▲ | 90.4 |
| ملائمة ساعات العمل | 71.5 | 3.7 ▲ | 89.4 |
| توفر طبيب أسنانك | 67.6 | 3.1 ▲ | 86.7 |
| اهتمام موظف الاستقبال | 72.6 | 2.3 ▲ | 92.3 |
| مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص | 63.6 | 3.7 ▲ | 88.1 |
| شرح خياراتك العلاجية | 58.3 | 3.4 ▼ | 90.7 |
| الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك | 63.7 | 3.1 ▼ | 89.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 61.6 | 5.9 ▼ | 91.2 |
| الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام | 62.6 | 5.0 ▼ | 92.1 |

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|---|-----------------------|----------------------|------|
| شمولية الفحوصات والعلاج | 58.5 | 2.8 ▼ | 91.8 |
| ثقتك في طبيب الأسنان | 64.0 | 4.3 ▼ | 91.7 |
| مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها | 66.3 | 3.2 ▼ | 93.1 |
| التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان | 59.3 | 5.7 ▼ | 92.7 |
| لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان | 64.0 | 3.9 ▼ | 94.1 |
| كفاءة مساعد طبيب الأسنان | 62.8 | 5.8 ▼ | 93.9 |
| لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) | 75.7 | 3.5 ▲ | 94.4 |
| كفاءة أخصائي صحة الأسنان | 77.3 | 3.4 ▲ | 94.2 |
| تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ) | 70.6 | 3.5 ▲ | 92.5 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 59.2 | 2.9 ▲ | 88.1 |

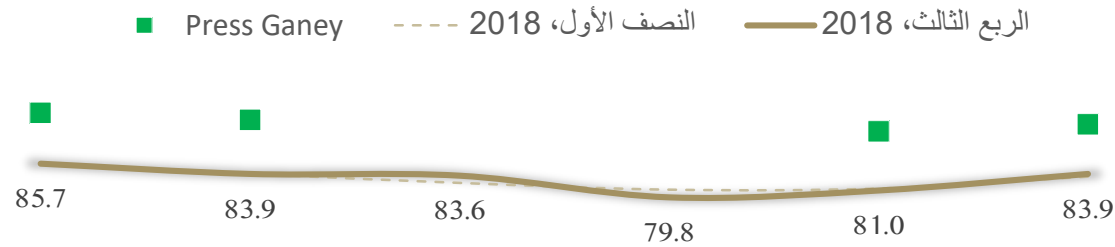
عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|---|-----------------------|----------------------|------|
| نظافة العيادة | 78.8 | ▲ 1.4 | 92.2 |
| الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره) | 80.6 | ▲ 1.3 | 92.2 |
| مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة | 74.1 | ▲ 1.8 | 91.3 |
| حرصنا على راحتك | 64.5 | ▲ 3.1 | -- |
| الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم... وغيره) | 69.3 | ▲ 3.6 | 92.2 |
| المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل | 63.4 | ▲ 3.9 | 90.5 |
| احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين | 69.7 | ▲ 4.4 | 90.7 |
| التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان | 75.5 | ▲ 3.8 | 92.9 |
| التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان | 67.6 | ▲ 3.0 | 92.4 |



رحلة المريض: مراكز الكلى

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز الكلى

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية العلاج المرافق التسجيل

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل | 85.5 | ▲ 0.1 | 93.7 |
| سهولة عملية التسجيل | 85.6 | ▲ 0.5 | 93.5 |
| فترة الانتظار للتسجيل | 80.5 | ▲ 0.7 | 90.5 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 73.5 | ▼ 0.4 | 90.0 |
| سهولة إيجاد ومعرفة طريقك | 84.7 | ▲ 0.1 | 90.2 |
| نظافة المكان | 84.7 | ▼ 0.5 | 93.9 |
| مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى | 84.0 | ▼ 1.0 | -- |
| التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة | 81.5 | ▼ 3.2 | -- |
| مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى | 81.5 | ▼ 1.6 | -- |
| التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل | 71.1 | ▼ 0.1 | -- |

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية | 85.6 | 0.0 | -- |
| توفر الأدوية الموصوفة | 75.8 | 0.0 | -- |
| التقييم العام لخدمات الصيدلية | 85.7 | 0.1 | -- |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 89.0 | 0.1 | 93.9 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 83.9 | 0.1 | 93.5 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك | 76.1 | 0.0 | 93.3 |
| مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية | 85.5 | 0.2 | 94.6 |
| التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك | 86.5 | 0.1 | 95.0 |
| احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين | 84.6 | 0.1 | 94.3 |



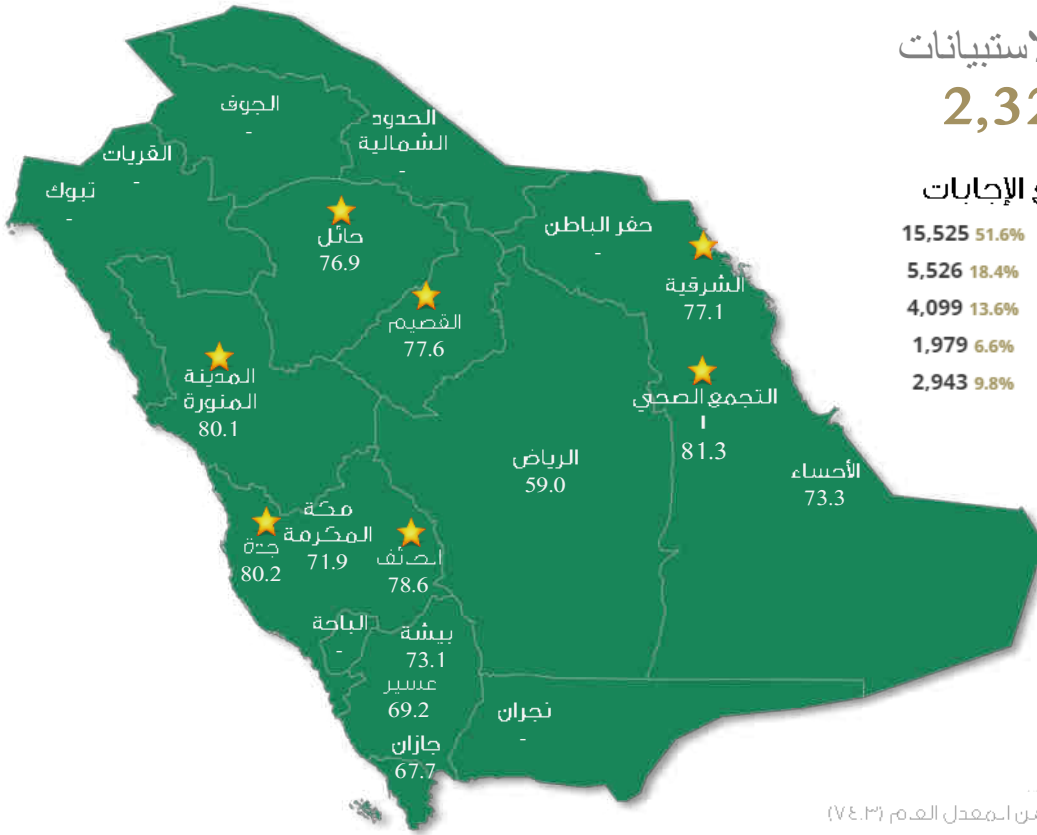
المعدل العام لرضا المرضى: فحص ما قبل الزواج

عدد الاستبيانات

2,322

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 15,525 | 51.6% | جيد جداً |
| 5,526 | 18.4% | جيد |
| 4,099 | 13.6% | مقبول |
| 1,979 | 6.6% | ضعيف |
| 2,943 | 9.8% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (74.3%)



فحص ما قبل الزواج

74.3

الربع الثالث
٢٠١٨

93.3



(1,431 منشأة)

74.3

74.8

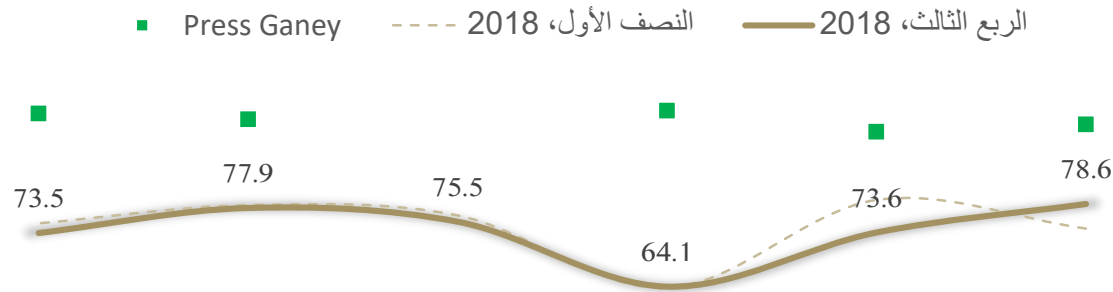
74.5

| الربع الثالث | لرربع الثاني* | الربع الأول* |
|--------------|---------------|--------------|
| (2,322) | (816) | (0) |

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



فحص ما قبل الزواج

التقييم العام

المسائل الشخصية

الفحوصات

الاختبارات والعلاج

المرافق

التسجيل

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|---|-----------------------|----------------------|------|
| سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج | 78.5 | 0.4 ▼ | 91.8 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 64.8 | 0.7 ▼ | 90.0 |
| نظافة العيادة | 76.0 | 1.1 ▼ | 93.9 |
| مساعدة موظف الاستقبال | 80.4 | 0.4 ▼ | 93.7 |
| سهولة عملية التسجيل | 82.3 | 0.3 ▼ | 93.5 |
| مدة الانتظار قبل تسجيلك | 73.4 | 1.4 ▼ | 90.5 |
| الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج | 54.2 | 1.6 ▲ | 94.5 |
| اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك | 67.8 | 1.0 ▲ | 94.4 |
| وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام) | 69.5 | 2.7 ▼ | -- |

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم) | 81.6 | 0.0 | 93.3 |
| سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج | 69.0 | 2.6 | -- |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 80.6 | 0.8 | -- |
| مراعاة خصوصيتك | 79.5 | 0.2 | 93.9 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك | 72.7 | 0.5 | 93.3 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 75.4 | 1.5 | 94.6 |
| تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك | 73.4 | 1.7 | 95.0 |
| احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين | 72.3 | 1.6 | 94.3 |



المعدل العام لرضا المرضى: إعادة التأهيل - العيادات



إعادة التأهيل - العيادات

68.4

الربع الثالث
٢٠١٨

92.9



(254 منشأة)

68.4

64

66.7

الربع الثالث*
(884)

لرربع الثاني*
(547)

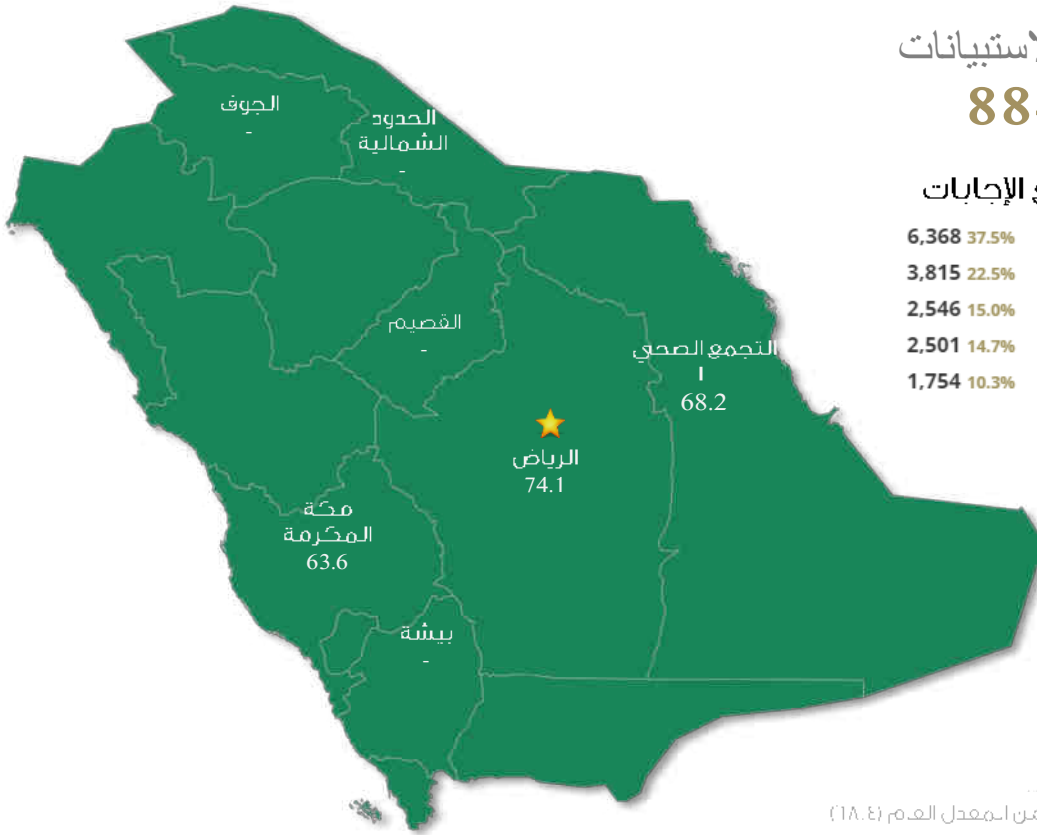
الربع الأول
(0)

عدد الاستبيانات

884

توزيع الإجابات

| | | |
|-------|-------|----------|
| 6,368 | 37.5% | جيد جداً |
| 3,815 | 22.5% | جيد |
| 2,546 | 15.0% | مقبول |
| 2,501 | 14.7% | ضعيف |
| 1,754 | 10.3% | سيء |



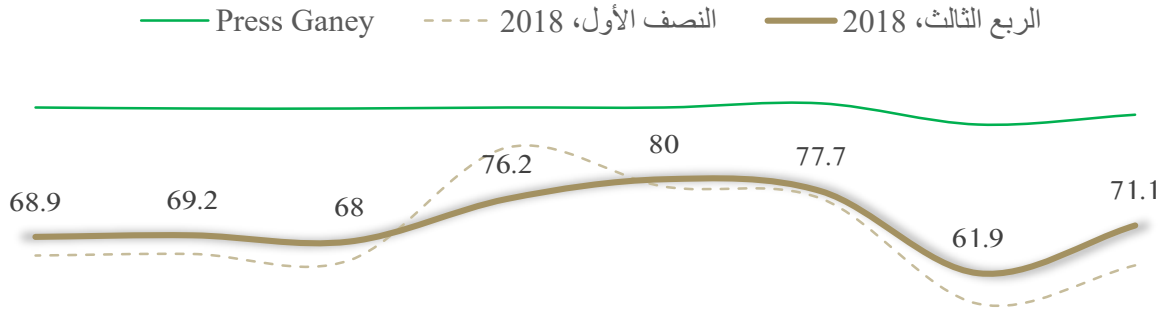
★ أعلى من المعدل العام (٦٨.٤)

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الثاني والثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: إعادة التأهيل - العيادات

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



إعادة التأهيل العيادات

| التقييم العام | المسائل الشخصية | الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية | علاج النطق والتخاطب | العلاج الوظيفي | العلاج الطبيعي | المرافق | الحجز والتسجيل |
|---------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------|----------------|----------------|---------|----------------|
| 68.9 | 69.2 | 68 | 76.2 | 80 | 77.7 | 61.9 | 71.1 |

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه | 71.9 | 5.6 ▲ | 94.3 |
| سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك | 64.3 | 6.8 ▲ | 90.5 |
| التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال | 66.9 | 4.3 ▲ | 91.6 |
| مساعدة موظف الاستقبال | 75.7 | 2.1 ▲ | 93.9 |
| سهولة عملية التسجيل | 73.0 | 2.7 ▲ | 92.9 |
| مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج | 58.9 | 6.0 ▲ | 91.8 |
| ملاءمة المواقف | 44.3 | 5.4 ▲ | 87.3 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 62.5 | 6.9 ▲ | 89.8 |
| نظافة المركز/ القسم | 77.7 | 5.7 ▲ | 94.0 |
| حسن تعامل/ لطف موظفي العلاج الطبيعي | 85.0 | 1.1 ▼ | 97.1 |
| الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية | 80.2 | 0.1 ▲ | 95.3 |

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي | 74.6 | 4.2 ▲ | 92.7 |
| المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه | 72.6 | 1.9 ▲ | 93.4 |
| ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي | 76.1 | 0.3 ▲ | 95.6 |
| الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل | 76.9 | 2.5 ▲ | 93.6 |
| حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي | 85.1 | 1.1 ▲ | 96.2 |
| الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية | 82.1 | 1.8 ▲ | 94.2 |
| مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي | 77.5 | 1.1 ▲ | 92.3 |
| المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه | 76.4 | 0.2 ▼ | 93.0 |
| ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي | 80.0 | 1.6 ▲ | 95.0 |
| الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل | 78.9 | 2.7 ▲ | 92.8 |
| حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب | Low-n | -- | 94.9 |

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية | Low-n | -- | 93.6 |
| مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك | Low-n | -- | 91.8 |
| المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه | Low-n | -- | 92.5 |
| ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب | Low-n | -- | 93.3 |
| الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل | Low-n | -- | 92.2 |
| حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التكوينية | 73.5 | ▲ 1.0 | -- |
| الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التكوينية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية | 67.2 | ▲ 0.2 | -- |
| مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك | 65.7 | ▲ 9.3 | -- |
| المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه | 67.1 | ▲ 5.9 | -- |
| ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التكوينية | 66.5 | ▲ 1.2 | -- |

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي | 63.6 | 0.7 ▲ | -- |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 79.8 | 2.3 ▲ | 93.2 |
| مراعاتنا لراحتك | 70.9 | 4.3 ▲ | 93.9 |
| التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك | 68.5 | 1.6 ▲ | 94.3 |
| تجاوزنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد) | 63.7 | 1.2 ▲ | 93.8 |
| إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد) | 63.0 | 5.4 ▲ | 93.4 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك | 62.2 | 3.9 ▲ | 93.6 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 72.6 | 5.1 ▲ | 95.0 |
| مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك | 67.0 | 3.8 ▲ | 91.1 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 69.2 | 3.3 ▲ | 95.0 |
| احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين | 67.4 | 3.5 ▲ | 94.7 |



بنوك الدم

المعدل العام لرضا المرضى: بنوك الدم



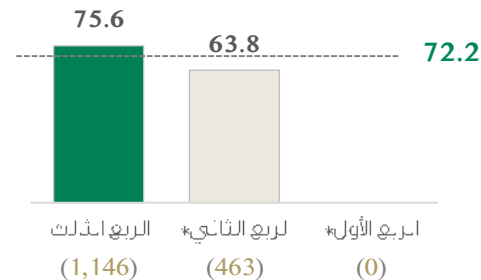
بنوك الدم



93.3



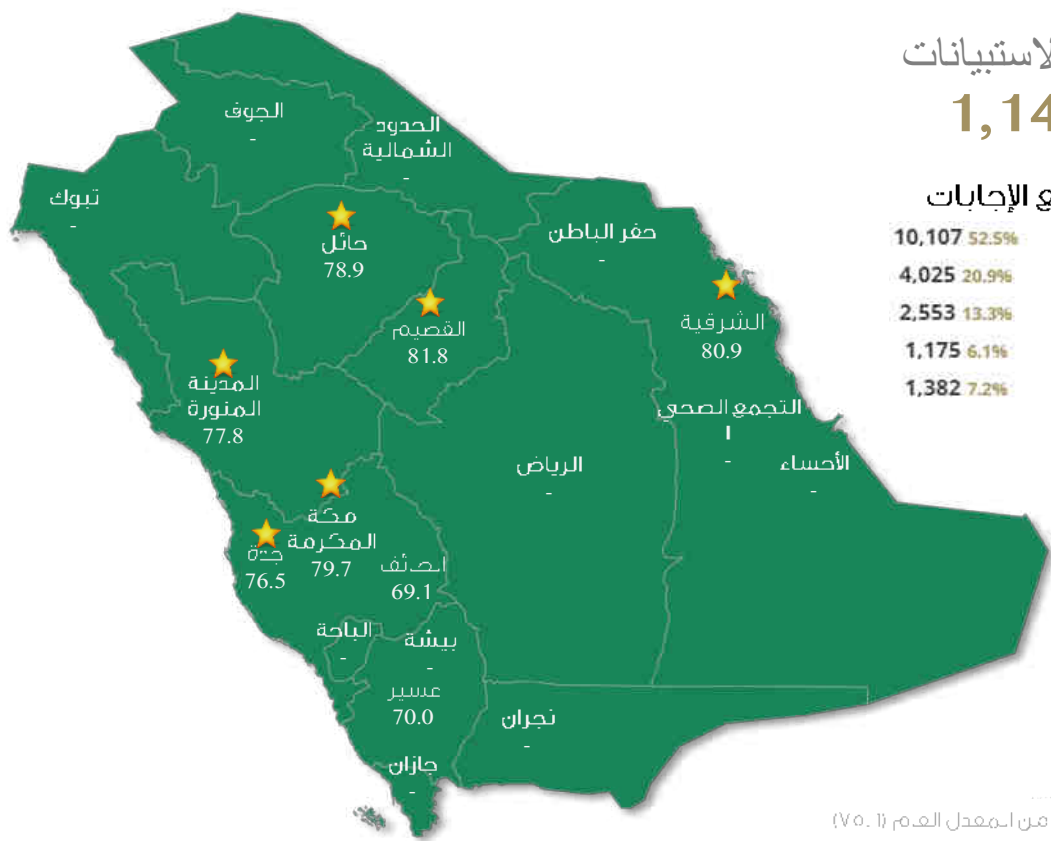
(1,431 منشأة)



عدد الاستبيانات
1,146

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 10,107 | 52.5% | جيد جداً |
| 4,025 | 20.9% | جيد |
| 2,553 | 13.3% | مقبول |
| 1,175 | 6.1% | ضعيف |
| 1,382 | 7.2% | سيء |



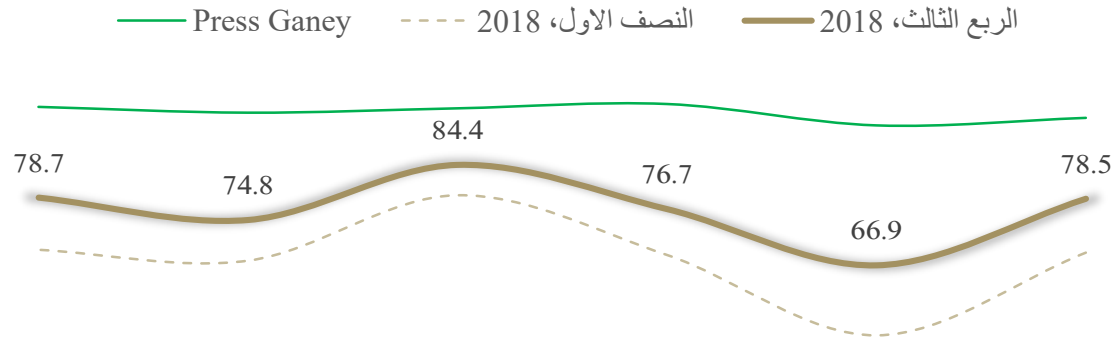
★ أعلى من المعدل العام (٧٥.٦)

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

*التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الثاني والثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: بنوك الدم

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



بنوك الدم

التقييم العام التسجيل المرافق الاختبارات والعلاج الفحوصات المسائل الشخصية

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|--------------------|-------------------|------|
| سهولة الوصول إلى بنك الدم | 80.7 | 9.8 ▲ | 91.8 |
| توفر المواقع | 46.5 | 12.4 ▲ | 87.5 |
| الراحة في منطقة الانتظار | 63.2 | 11.5 ▲ | 90.0 |
| نظافة بنك الدم | 80.8 | 5.7 ▲ | 93.9 |
| مساعدة موظف الاستقبال | 79.6 | 8.7 ▲ | 93.7 |
| وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم | 76.1 | 9.4 ▲ | 90.0 |
| سهولة عملية التسجيل | 79.9 | 11.9 ▲ | 93.5 |
| وضوح استمارة التبرع بالدم | 79.9 | 7.3 ▲ | -- |
| مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم | 78.7 | 5.0 ▲ | 92.5 |
| اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك | 81.2 | 10.8 ▲ | 94.4 |
| مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم | 78.5 | 5.6 ▲ | -- |

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | |
|--|-----------------------|----------------------|------|
| ملاءمة كرسي التبرع بالدم | 79.7 | 3.6 ▲ | -- |
| متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم | 69.3 | 8.0 ▲ | -- |
| اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم | 87.7 | 5.5 ▲ | 94.8 |
| مهاراة الفني في عملية سحب الدم | 86.1 | 6.5 ▲ | -- |
| مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم | 79.3 | 3.1 ▲ | -- |
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 85.0 | 5.9 ▲ | -- |
| نوعية الضيافة المقدم ^ة ة بعد التبرع بالدم | 64.6 | 8.3 ▲ | -- |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 78.4 | 9.6 ▲ | 94.6 |
| تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك | 76.2 | 8.5 ▲ | 95.0 |
| احتمالية أن توصي بنك الدم للآخرين | 81.9 | 8.2 ▲ | 94.3 |

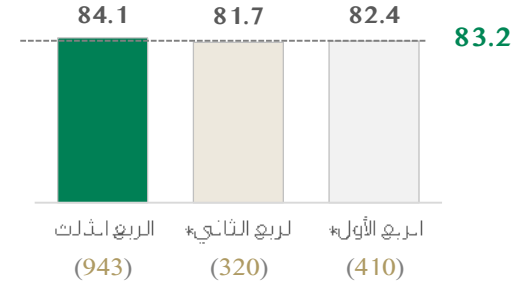


المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - العيادات



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الأورام - العيادات

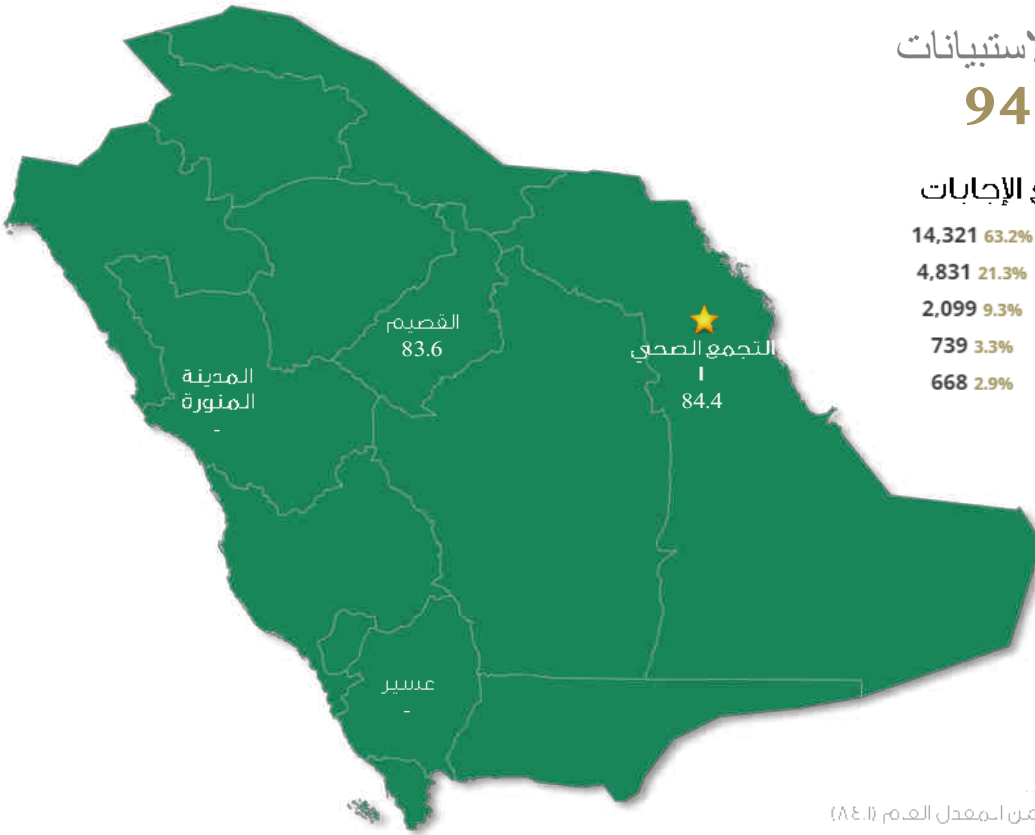


عدد الاستبيانات

943

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 14,321 | 63.2% | جيد جداً |
| 4,831 | 21.3% | جيد |
| 2,099 | 9.3% | مقبول |
| 739 | 3.3% | ضعيف |
| 668 | 2.9% | سيء |

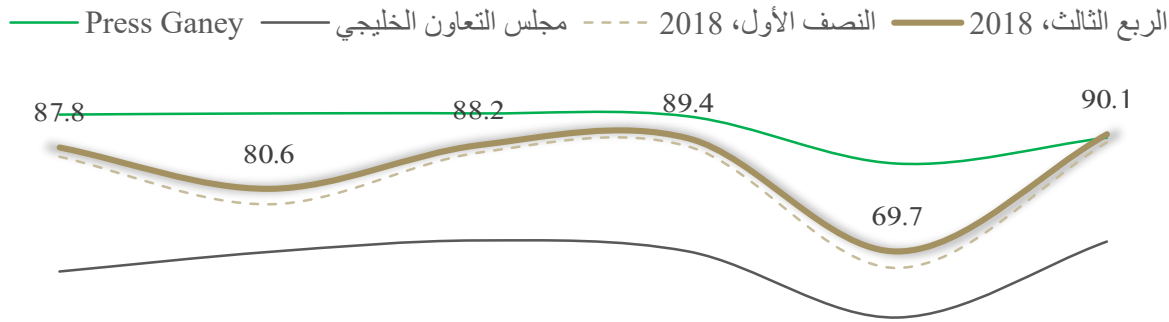


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* اتفاوتت في مستويات الرضا بين الربع الأول والثاني والثالث تبعاً بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز الأورام
العيادات

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|--------------------|-------------------|-------|------|
| سهولة عملية التسجيل | 89.9 | 71.9 | ▲ 1.8 | 89.6 |
| اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل | 90.2 | 71.1 | ▲ 1.0 | 93.0 |
| علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ | 68.9 | 55.9 | ▲ 2.9 | 84.8 |
| مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات | 69.4 | 56.6 | ▲ 1.9 | 84.6 |
| نظافة الحمام | 70.7 | 56.8 | ▲ 3.8 | -- |
| لطف واهتمام الممرض/الممرضة | 90.3 | 70.5 | ▲ 0.9 | 94.3 |
| الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية | 88.6 | 68.7 | ▲ 1.8 | 92.2 |
| لطف واهتمام الطبيب | 91.3 | 75.1 | ▲ 1.7 | 95.3 |
| الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلك أو حالتك الصحية | 88.7 | 72.4 | ▲ 2.0 | 93.9 |
| الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك | 88.0 | 72.0 | ▲ 1.2 | 93.8 |

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|-----------------------|----------------------|-------|------|
| مرض طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك | 87.8 | 70.2 | ▲ 2.3 | 93.6 |
| المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد) | 86.7 | 70.9 | ▲ 0.9 | 93.1 |
| التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد) | 88.3 | 71.0 | ▲ 0.7 | 93.3 |
| مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها | 89.8 | 75.2 | ▲ 0.6 | 94.9 |
| الوقت الذي قضاه طبيبك معك | 85.1 | 70.5 | ▲ 1.4 | 92.8 |
| ثقتك بهذا الطبيب | 88.8 | 70.0 | ▲ 0.7 | 94.0 |
| احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين | 87.6 | 68.0 | ▲ 0.9 | 93.5 |
| مدى إعفاء الطبيب لك بشكل جيد | 89.0 | -- | ▲ 2.4 | 93.2 |
| المواقف | 54.9 | 47.4 | ▲ 3.2 | 84.9 |
| نظافة الغرفة وأغطية الأسرة | 81.8 | 60.4 | ▲ 3.4 | -- |

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|------|------|
| مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) | 88.4 | 3.4 ▲ | 69.1 | 93.5 |
| مدى استجابتنا لاحتياجاتك | 83.1 | 4.0 ▲ | 63.9 | 92.8 |
| مراعاتنا لخصوصيتك | 87.7 | 1.7 ▲ | 71.7 | 93.9 |
| نظافة عياداتنا | 87.7 | 1.7 ▲ | 72.7 | 94.8 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 86.7 | 1.6 ▲ | 67.6 | 93.7 |
| احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين | 89.0 | 1.8 ▲ | 64.5 | 93.4 |
| التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك | 88.0 | 1.7 ▲ | 66.6 | 93.4 |



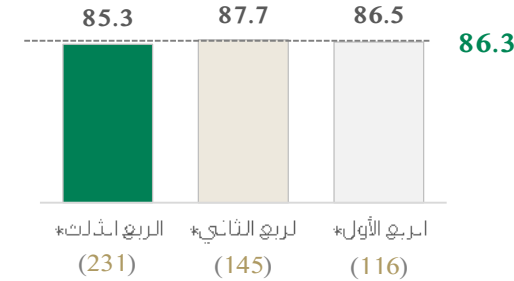
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام-التنويم



مراكز الأورام - التنويم



(1,413 منشأة) (99 منشأة)

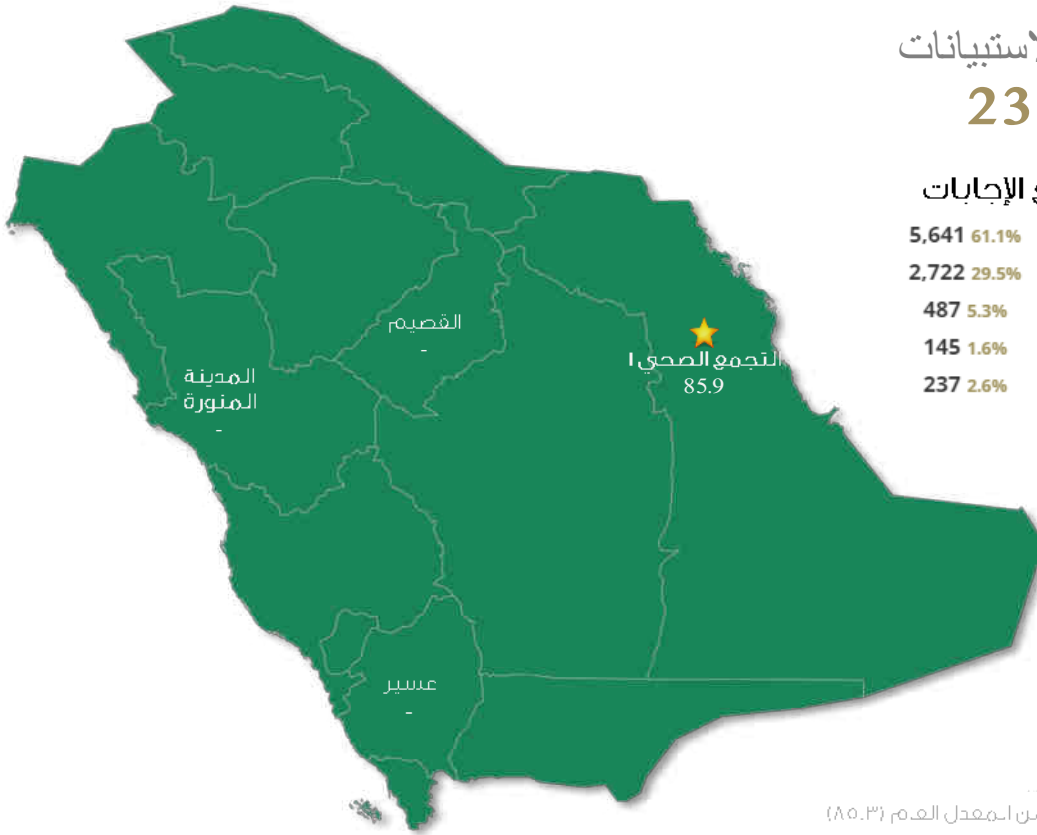


عدد الاستبيانات

231

توزيع الإجابات

| | | |
|-------|-------|----------|
| 5,641 | 61.1% | جيد جداً |
| 2,722 | 29.5% | جيد |
| 487 | 5.3% | مقبول |
| 145 | 1.6% | ضعيف |
| 237 | 2.6% | سيء |



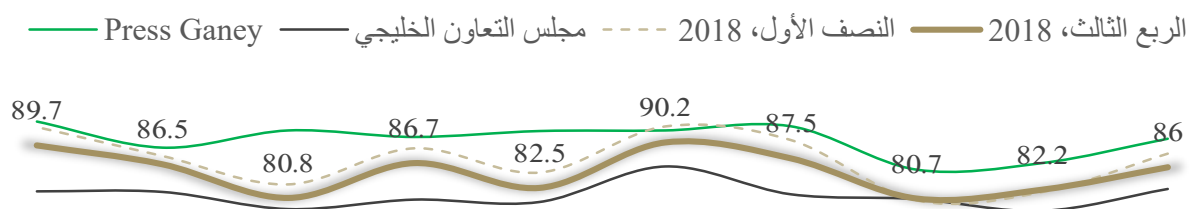
★ أعلى من المعدل العام (٨٥.٣)

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* لتفاوت في مستويات ارضا بين اربعو الأول والثاني والثالث ناتج بشكل أساسي من إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: مراكز الأورام - التنويم

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



مراكز الأورام التنويم

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



وزارة الصحة
Ministry of Health

* عدم وجود بيانات كافية للعديد من المراكز يؤثر على معدل وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|--------------------|-------------------|-------|------|
| سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى | 82.3 | 79.1 | ▲ 4.4 | 88.7 |
| اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى | 89.8 | 85.7 | ▲ 0.8 | 93.9 |
| تعريف الموظفين بأنفسهم لك | 86.1 | 71.5 | ▼ 0.5 | -- |
| المظهر العام للغرفة | 80.5 | 75.6 | ▼ 7.0 | 86.8 |
| نظافة الغرفة | 85.2 | 79.4 | ▼ 5.4 | 89.5 |
| درجة حرارة الغرفة | 83.9 | 79.6 | ▼ 2.0 | 83.7 |
| هدوء الغرفة وما حولها | 79.3 | 78.9 | ▼ 1.9 | 83.6 |
| درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة) | 81.3 | 80.5 | ▼ 4.6 | 82.2 |
| جودة الطعام | 80.0 | 80.2 | ▼ 4.3 | 80.5 |
| لطف واهتمام فريق التمريض | 91.1 | 83.3 | ▼ 4.2 | 96.3 |
| سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء | 85.7 | 76.8 | ▼ 4.9 | 92.0 |

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|--------------------|-------------------|------|------|
| أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك | 88.3 | 3.8 ▼ | 82.8 | 94.5 |
| مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية | 89.1 | 3.0 ▼ | 82.6 | 94.3 |
| حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري | 85.7 | 0.2 ▼ | 79.4 | 92.4 |
| مهارة فريق التمريض | 89.5 | 1.1 ▼ | 83.6 | 94.3 |
| المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ) | 83.3 | 7.3 ▼ | 73.6 | -- |
| الوقت الذي قضاه الطبيب معك | 88.0 | 0.3 ▼ | 84.4 | 90.2 |
| اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك | 90.6 | 0.6 ▲ | 85.8 | 92.3 |
| حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري | 87.8 | 1.2 ▲ | 84.4 | 91.1 |
| لطف واهتمام الطبيب | 92.0 | 5.4 ▲ | 87.6 | 94.1 |
| مهارة الطبيب | 93.0 | 0.3 ▼ | 88.6 | 94.6 |

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|---|--------------------|-------------------|------|------|
| مدى إصغاء الأطباء لك | 89.5 | 1.2 ▲ | -- | -- |
| فترة الانتظار للاختبارات والعلاج | 77.8 | 12.8 ▲ | 88.2 | 78.4 |
| الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج | 81.7 | 3.3 ▼ | 90.1 | 78.9 |
| اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم | 88.0 | 5.3 ▼ | 94.8 | 82.9 |
| مراعاة الموظفين لخصوصيتك | 90.2 | 3.6 ▲ | 92.3 | 86.0 |
| ما مدى السيطرة على شعورك بالألم | 84.1 | 4.2 ▼ | 91.4 | 78.6 |
| استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية | 85.2 | 3.1 ▼ | 91.5 | 79.4 |
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك | 81.4 | 1.9 ▼ | 90.4 | 75.9 |
| الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك | 87.3 | 4.0 ▲ | 90.7 | 81.7 |
| مراعاة الطاقم الطبي لتفقيهم أيديهم قبل فحصك | 91.2 | 6.2 ▲ | 94.6 | 83.3 |

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ | النصف الأول، ٢٠١٨ | | |
|--|--------------------|-------------------|--------|------|
| مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى | 86.8 | 81.1 | ▲ 1.8 | 92.7 |
| تجهيزات وراحة الزوار | 77.0 | 75.8 | ▼ 9.6 | 88.3 |
| أسلوب الموظفين تجاه الزوار | 85.6 | 82.4 | ▲ 0.6 | 95.1 |
| مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى | 90.1 | 84.6 | ▼ 3.2 | 88.8 |
| سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل | 81.7 | 80.6 | ▲ 13.4 | 88.1 |
| التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل | 86.8 | 80.3 | ▲ 8.5 | 92.1 |
| الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة | 87.8 | 78.8 | ▲ 12.8 | 91.0 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 89.6 | 82.9 | ▼ 0.4 | 94.4 |
| احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين | 88.8 | 79.4 | ▼ 6.2 | 93.0 |
| تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى | 90.7 | 83.1 | ▲ 0.7 | 94.5 |



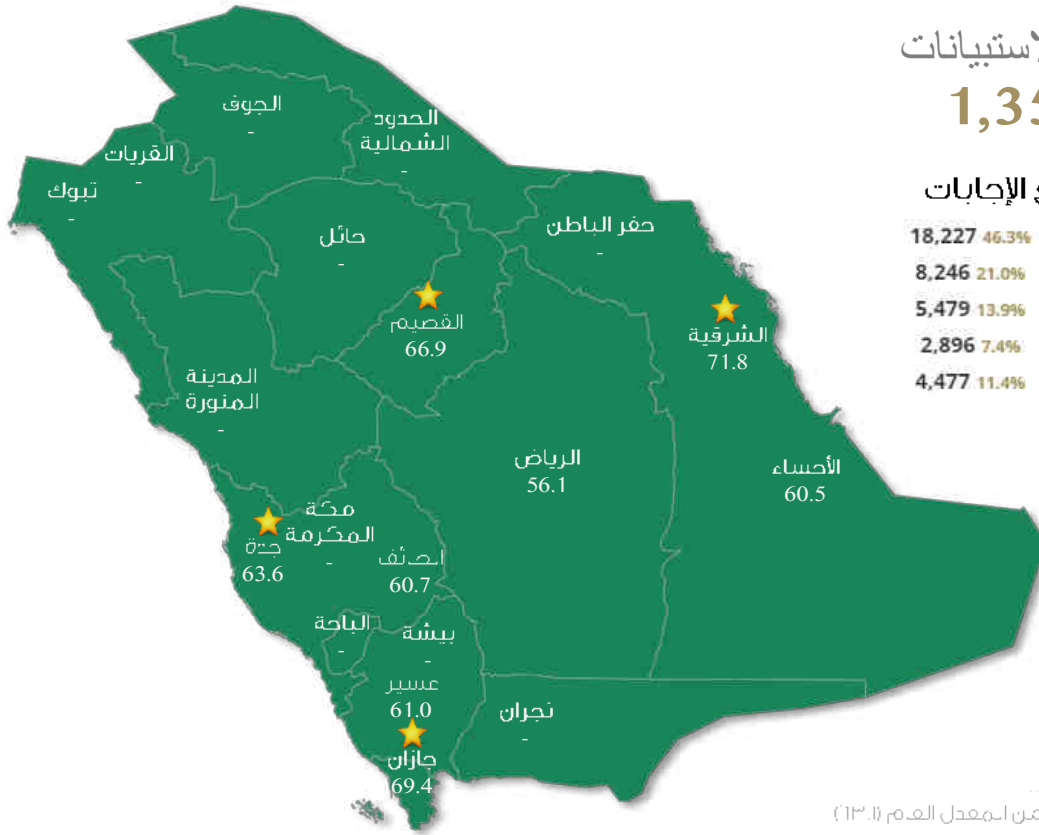
المعدل العام لرضا المرضى: الصحة النفسية - العيادات



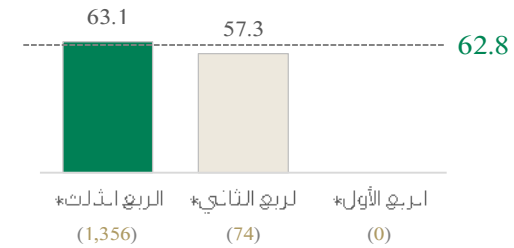
عدد الاستبيانات
1,356

توزيع الإجابات

| | | |
|--------|-------|----------|
| 18,227 | 46.3% | جيد جداً |
| 8,246 | 21.0% | جيد |
| 5,479 | 13.9% | مقبول |
| 2,896 | 7.4% | ضعيف |
| 4,477 | 11.4% | سيء |



الصحة النفسية - العيادات

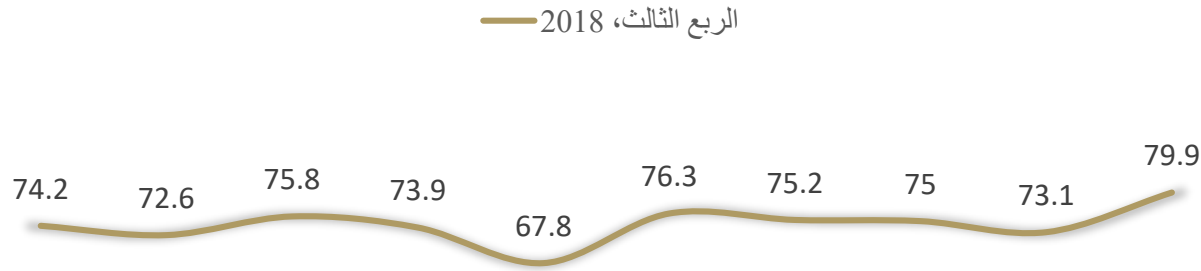


الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الثاني والثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: الصحة النفسية - العيادات

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



الصحة النفسية العيادات

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الطبيب المعالج الخدمات العلاجية الطبيب المساعد الاختبارات النفسية طاقم العمل منطقة العلاج الحجز والتسجيل



وزارة الصحة
Ministry of Health

* عدم وجود بيانات كافية للعديد من المراكز يؤثر على معدل وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|----------------------------------|-----------------------|
| سرعة عملية التسجيل | 80.2 |
| لطف الموظف الذي ساعدك في التسجيل | 82.3 |
| سهولة الحصول على موعد | 80.1 |
| ملاءمة المواعيد المتاحة | 77.2 |
| الجو العام للعيادات | 71.2 |
| نظافة العيادات | 80.5 |
| ملاءمة موقع المستشفى | 69.7 |
| خصوصية العيادات | 73.8 |
| مستوى الراحة داخل وحول العيادات | 69.6 |
| مساعدة موظفي العيادات | 77.1 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|--|-----------------------|
| مراعاة الطاقم الطبي بإطلاعك على ما يجري بشكل كاف | 74.5 |
| كفاءة التعامل مع طلباتك | 73.5 |
| كفاءة الموظف الذي يقوم بالفحوصات | 77.2 |
| اهتمام الموظف الذي يقوم بالفحوصات | 77.1 |
| كفاية الشرح المقدم لك عن الفحوصات | 71.2 |
| الوقت الذي قضاه الطبيب معك | 74.8 |
| شرح استخدام الأدوية | 77.9 |
| اهتمام الطبيب | 75.9 |
| الجلسات الاستشارية الفردية | 68.5 |
| جلسات العلاج الجماعي (إن قمت بالمشاركة) | 65.9 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|-----------------------|
| جلسات العلاج العائلي (ن قمت بالمشاركة) | 68.2 |
| جلسات العلاج الأزواج (ن قمت بالمشاركة) | 69.5 |
| الوقت الذي قضاه المعالج معك | 74.8 |
| كفاءة المعالج | 75.2 |
| اهتمام المعالج بأسئلتك ودواعي قلقك | 75.0 |
| مدى فهم المعالج لك ولاحتياجاتك | 73.5 |
| حرص المعالج على إطلاعك على مراحل علاجك | 71.0 |
| الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية | 79.3 |
| توفر الأدوية الموصوفة | 72.3 |
| مراعاة الموظفين لخصوصيتك | 76.6 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - العيادات

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|--|-----------------------|
| الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمرت عنها خلال علاجك | 70.4 |
| الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك | 69.8 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 75.5 |
| الجو العام للمستشفى | 71.6 |
| درجة شعورك بالتحسن بسبب الخدمة التي حصلت عليها من المستشفى | 73.5 |
| التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذه المستشفى | 75.5 |
| احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين | 75.6 |



المعدل العام لرضا المرضى: الصحة النفسية - التنويم

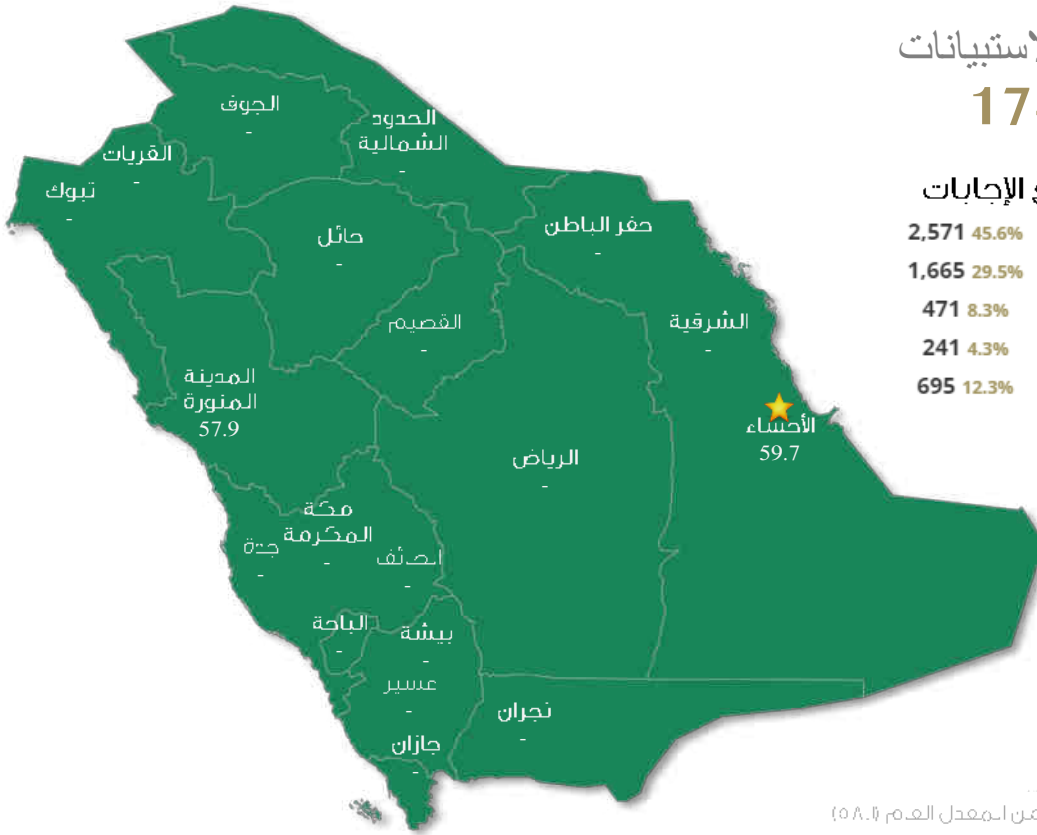


عدد الاستبيانات

174

توزيع الإجابات

| | | |
|-------|-------|----------|
| 2,571 | 45.6% | جيد جداً |
| 1,665 | 29.5% | جيد |
| 471 | 8.3% | مقبول |
| 241 | 4.3% | ضعيف |
| 695 | 12.3% | سيء |



★ أعلى من المعدل العام (58.0)

الصحة النفسية - التنويم

58.1

الربع الثالث
٢٠١٨

58.1

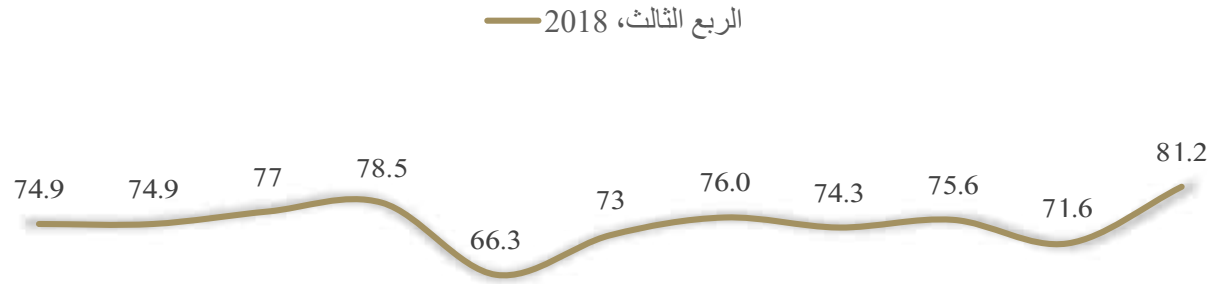
58.0

| | | |
|-------------|--------------|--------------|
| الربع الأول | الربع الثاني | الربع الثالث |
| (0) | (12) | (174) |

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: الصحة النفسية - التنويم

الفترة: من يوليو، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٨



الصحة النفسية
التنويم

التقييم العام المسائل الشخصية الخروج الزوار والعائلة النشاطات العلاجية الفريق الطبي الطبيب النفسي التمريض الوجبات المنشأة العضول



وزارة الصحة
Ministry of Health

* عدم وجود بيانات كافية للعديد من المراكز يؤثر على معدل وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|-----------------------|
| سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى | 79.4 |
| اهتمام الموظفين أثناء دخولك إلى المستشفى | 82.4 |
| المعلومات المقدمة عن حقوق المريض بما في ذلك السرية | 81.7 |
| الراحة في القسم | 69.0 |
| هدوء القسم | 71.8 |
| وضع القسم العام | 75.0 |
| جودة الطعام | 73.7 |
| حجم وجبة الطعام | 73.4 |
| درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة) | 80.7 |
| لطف واهتمام فريق التمريض | 74.7 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|-----------------------|
| مدى قيام فريق التمريض بتعريفك على القسم وبرنامج العلاج | 73.0 |
| سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك | 70.6 |
| مدى قيام فريق التمريض بإطلاعك على برنامجك العلاجي | 70.7 |
| مدى قيام فريق التمريض بإطلاعك على أدويةك | 76.7 |
| مساعدة فريق التمريض | 79.7 |
| اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي | 76.7 |
| الفائدة من الوقت الذي قضيته الطبيب / الأخصائي النفسي | 75.2 |
| المعلومات التي قدمها الطبيب / الأخصائي النفسي عن أدويةك | 76.7 |
| المعلومات التي قدمها الطبيب / الأخصائي النفسي عن حالتك | 75.2 |
| التقييم العام للأخصائي الإجتماعي | 73.6 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|-----------------------|
| التقييم العام للمسؤول عن الحالة | 77.2 |
| التقييم العام للمعالج الترفيهي | 61.2 |
| التقييم العام للأخصائي النفسي | 78.3 |
| الفائدة من التواصل الفردي مع الموظفين | 67.9 |
| الوقت الذي قضيته في الأنشطة العلاجية | 70.0 |
| الفائدة من جلسات العلاج الجماعية | 69.7 |
| الفائدة من الأنشطة الاجتماعية/الترفيهية | 57.9 |
| أسلوب الموظفين تجاه الزوار | 80.6 |
| كفاية ساعات الزيارة | 76.6 |
| احترام خصوصية الزوار | 82.3 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - التنويم

| السؤال | الربيع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|------------------------|
| توفر المكان لرؤية العائلة والأصدقاء | 74.0 |
| مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى | 84.3 |
| فهمك لتعليمات أدويةك عند خروجك من المستشفى | 80.8 |
| المعلومات المقدمة بشأن عنايةك بعد خروجك من المستشفى | 75.8 |
| التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت مساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به، الخ.) | 67.6 |
| مراعاة الموظفين لخصوصيتك | 81.1 |
| مدى استفسار الموظفين إذا شعرت بأي ألم جسدي | 77.2 |
| مدى تقديم الرعاية اللازمة في حالة شعورك بألم جسدي | 77.5 |
| مدى شعورك بالأمن والأمان في القسم | 75.8 |
| مدى استجابة الطاقم الطبي لاحتياجات لغتك / ثقافتك | 75.8 |

عناصر الاستبيان: الصحة النفسية - التنويم

| السؤال | الربع الثالث، ٢٠١٨ |
|---|-----------------------|
| مدى استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية | 71.0 |
| مدى استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك الروحية | 72.9 |
| مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك | 70.3 |
| الانطباع العام عن المستشفى | 73.7 |
| مدى شعورك بتحسن حالتك | 75.2 |
| مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك | 76.0 |
| تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى | 74.3 |
| احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين | 75.8 |

الحمد لله الذي جعلنا من عباده المخلصين