



وزارة الصحة
Ministry of Health

التقرير المفصل
برنامج قياس تجربة المريض
(نتائج الربع الثالث - 2018)

(نسخة رقم 2)
أكتوبر، 2018

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



الاستبيان



التقرير



- **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



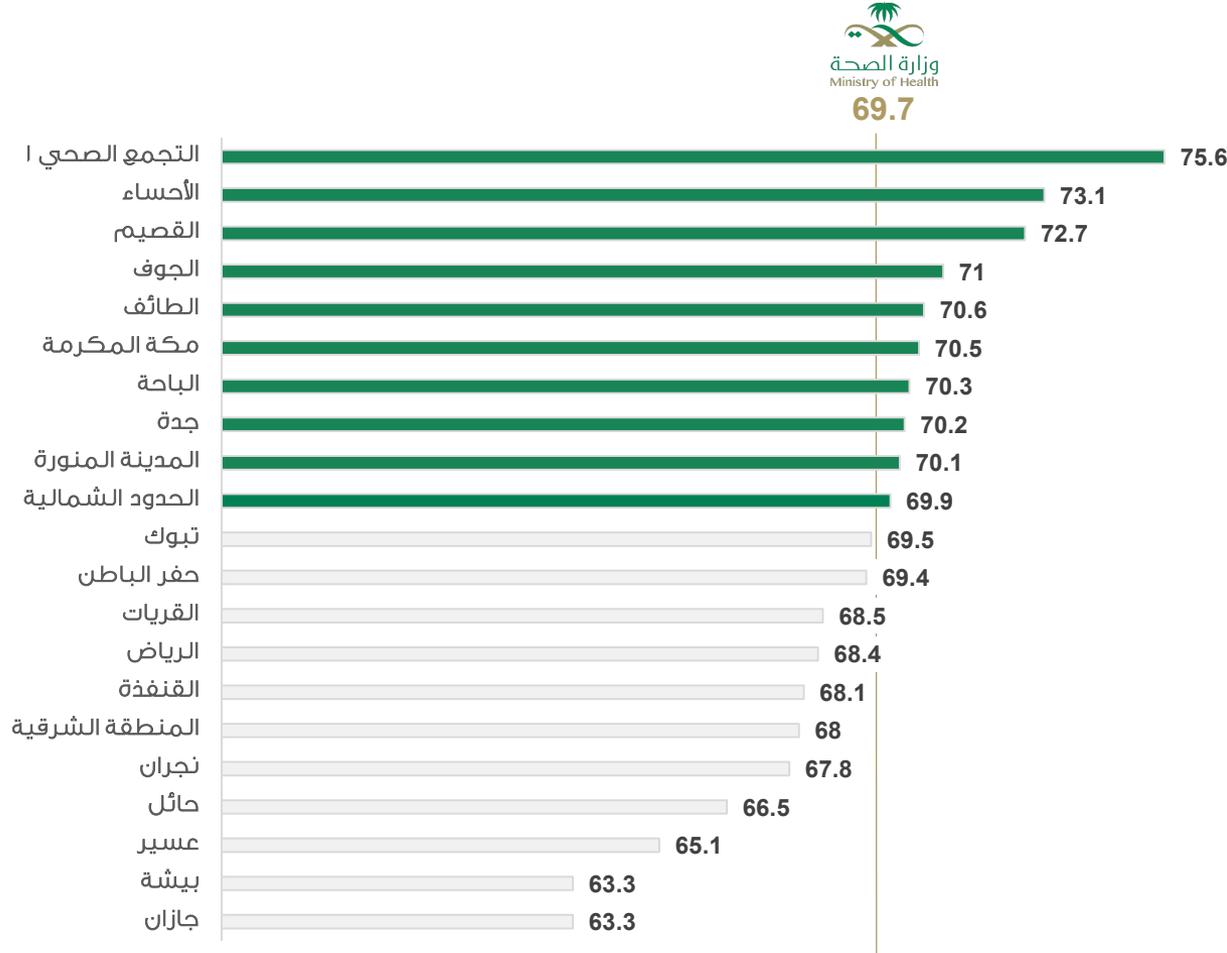
+21,827
تعليق



+43,012
استبيان الكتروني
مكتمل



+17,717
استبيان هاتفي
مكتمل



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

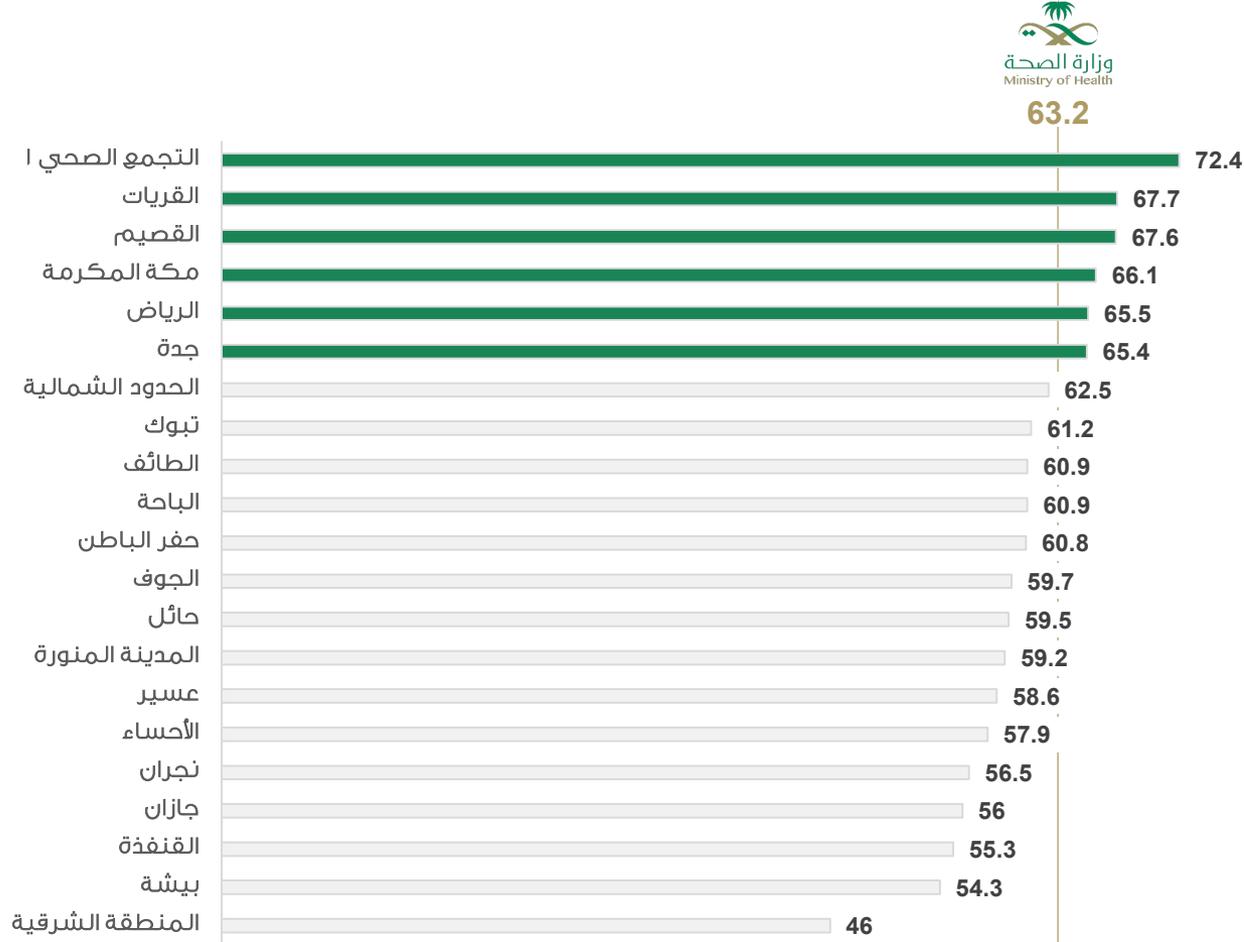
نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

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





المستشفيات - العيادات: أداء المناطق



وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - العيادات



(1,167) (134)

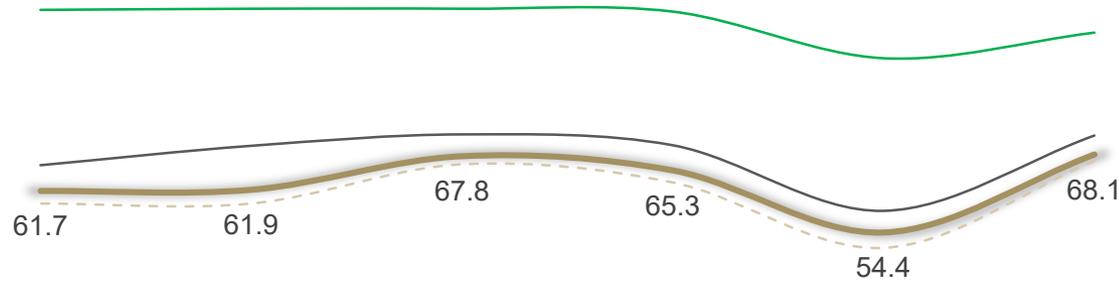


الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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



المستشفيات

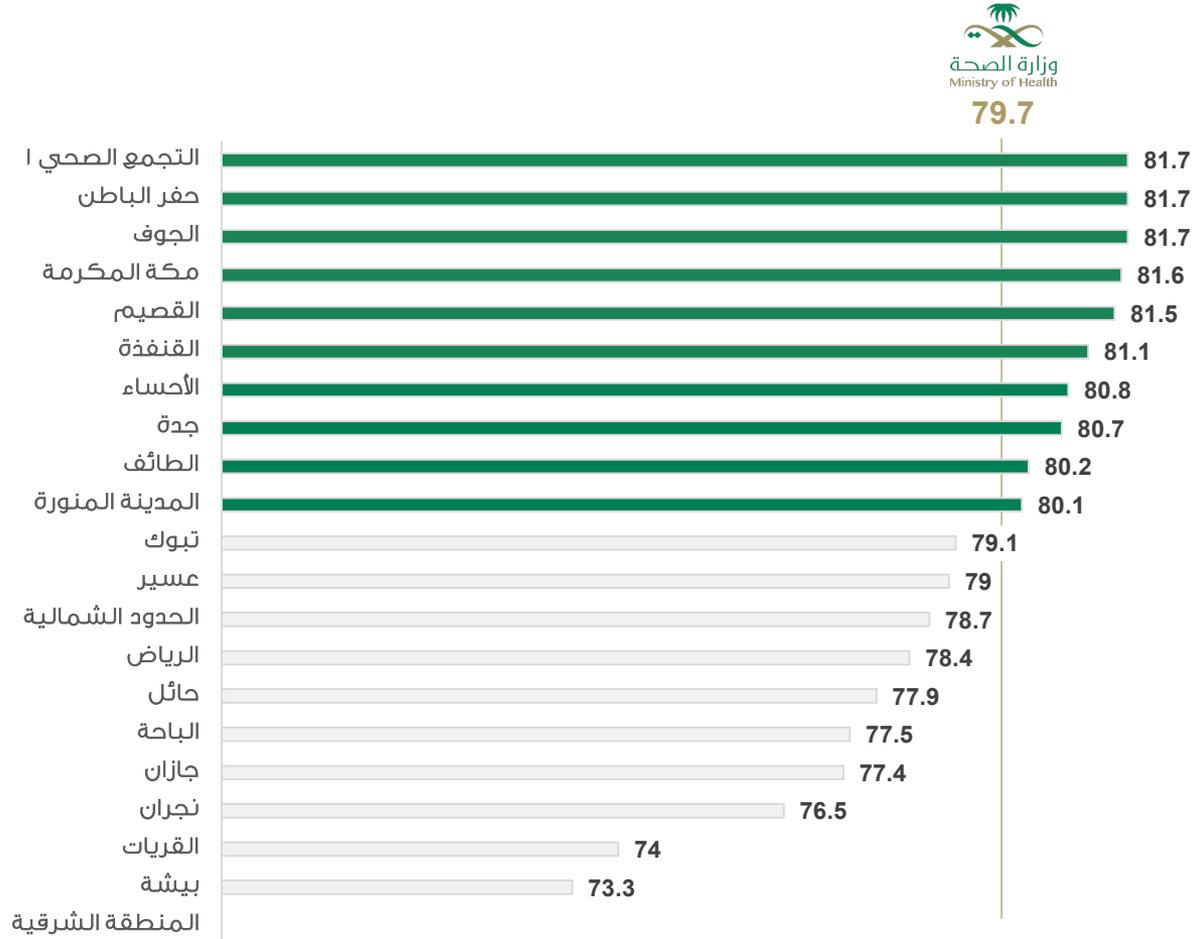
العيادات الخارجية

التقييم العام مسائل شخصية الطبيب التمريض الانتقال خلال زيارتك التسجيل

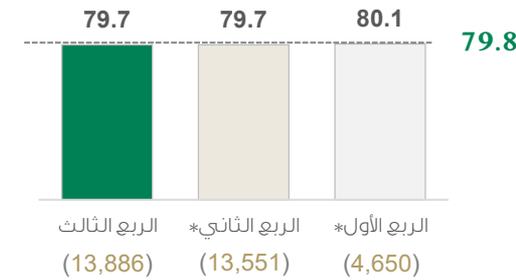
السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
سهولة عملية التسجيل	68.7	0.9 ▲	71.9	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	67.4	1.1 ▲	71.1	93.0
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	54.3	3.1 ▲	55.9	84.8
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	51.3	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 بمشكلتك 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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	72.2	1.0	▲	94.9
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	66.3	1.7	▲	92.8
ثقتك بهذا الطبيب	67.1	1.6	▲	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	64.1	1.7	▲	93.5
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	66.3	1.7	▲	93.5
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	58.8	2.5	▲	92.8
مراعاتنا لخصوصيتك	68.1	1.5	▲	93.9
نظافة عياداتنا	69.4	2.2	▲	94.8
المواقف	47.1	3.9	▲	84.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	62.0	2.8	▲	--
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	62.9	2.1	▲	93.7
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	59.8	2.6	▲	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	62.7	2.2	▲	93.4





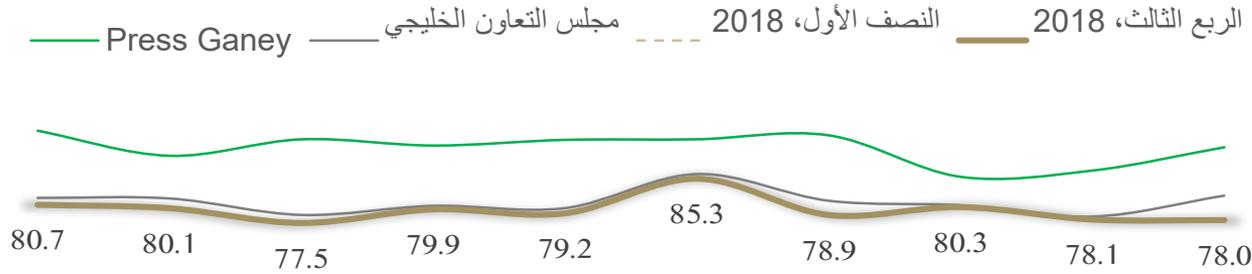
المستشفيات - التنويم



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



المستشفيات التنويم

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

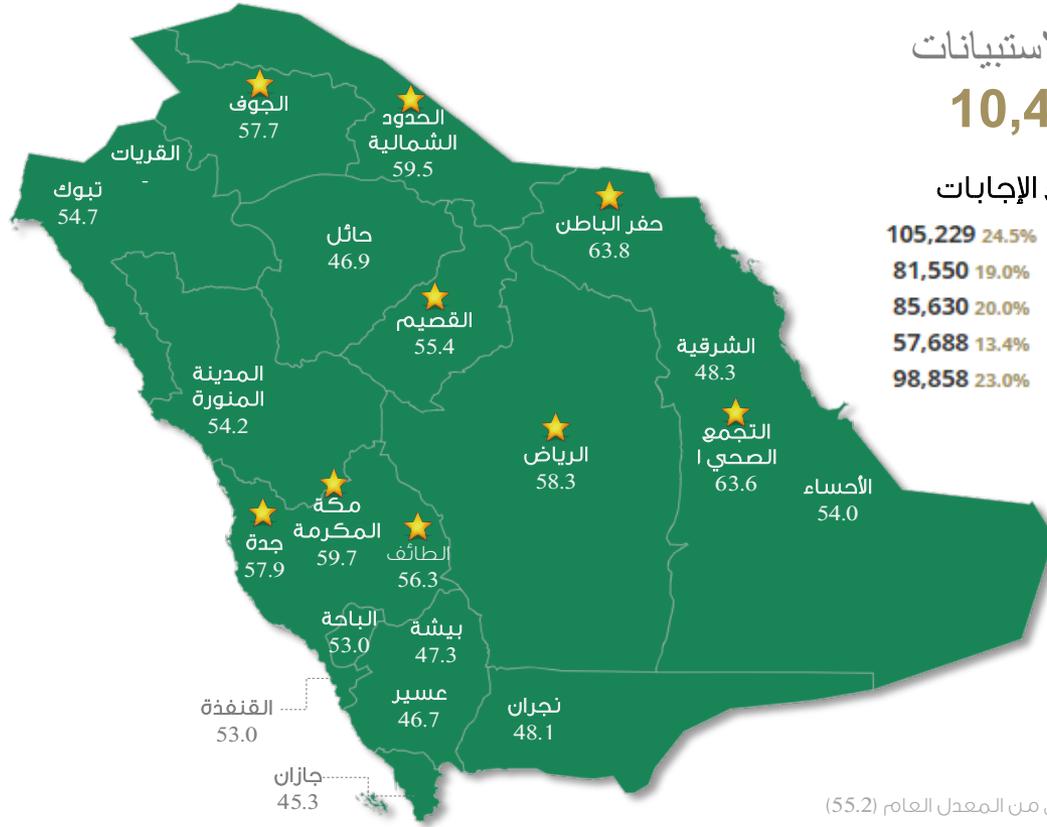
السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	77.2	79.1	0.0	88.7
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	84.8	85.7	0.0	93.9
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	71.4	71.5	0.3	--
المظهر العام للغرفة	75.4	75.6	0.2	86.8
نظافة الغرفة	78.9	79.4	0.5	89.5
درجة حرارة الغرفة	79.6	79.6	0.6	83.7
هدوء الغرفة وما حولها	78.6	78.9	0.2	83.6
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	80.2	80.5	0.3	82.2
جودة الطعام	80.5	80.2	0.1	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	81.7	83.3	0.2	96.3

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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 / المبولة، 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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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
الجهد الذي بذله 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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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





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
2018

87.1



(2,259)

53.2



(56)

55.2

52.6

51.6

53.3

الربع الثالث

* الربع الثاني

* الربع الأول

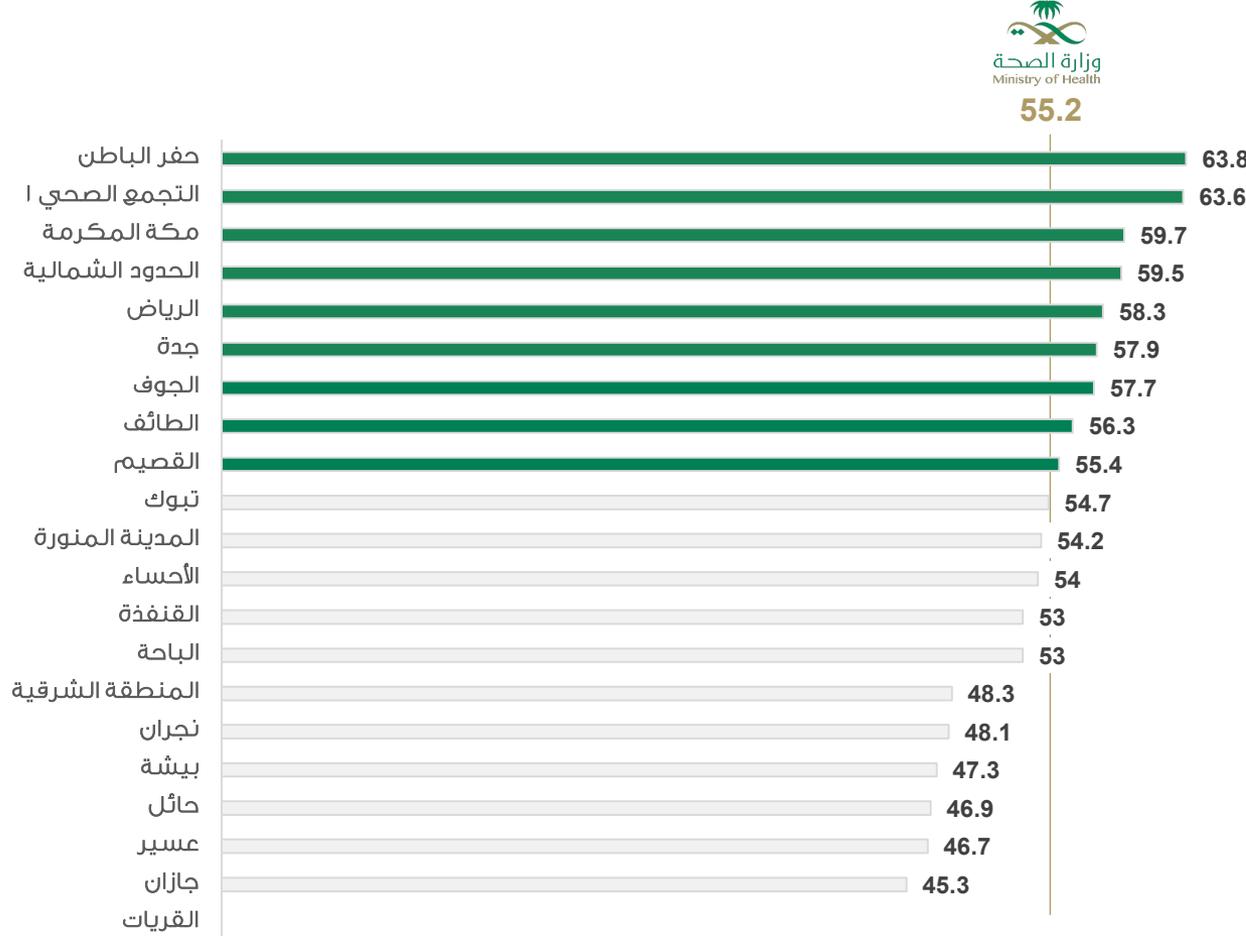
(10,404)

(6,097)

(9,472)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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



وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - الطوارئ

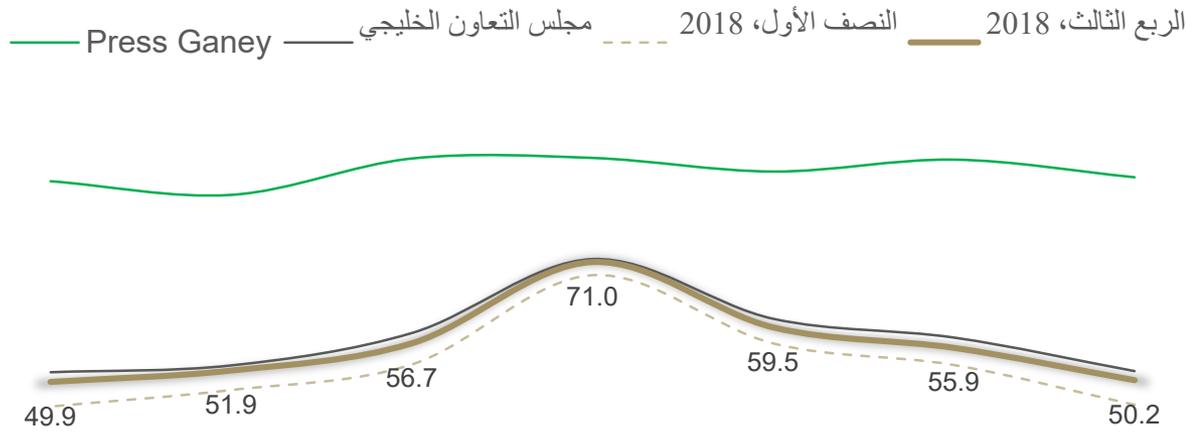


(2,259) (56)



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



المستشفيات الطوارئ

التقييم العام المسائل الشخصية العائلة والأصدقاء الفحوصات الأطباء التمريض الوصول

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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

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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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)

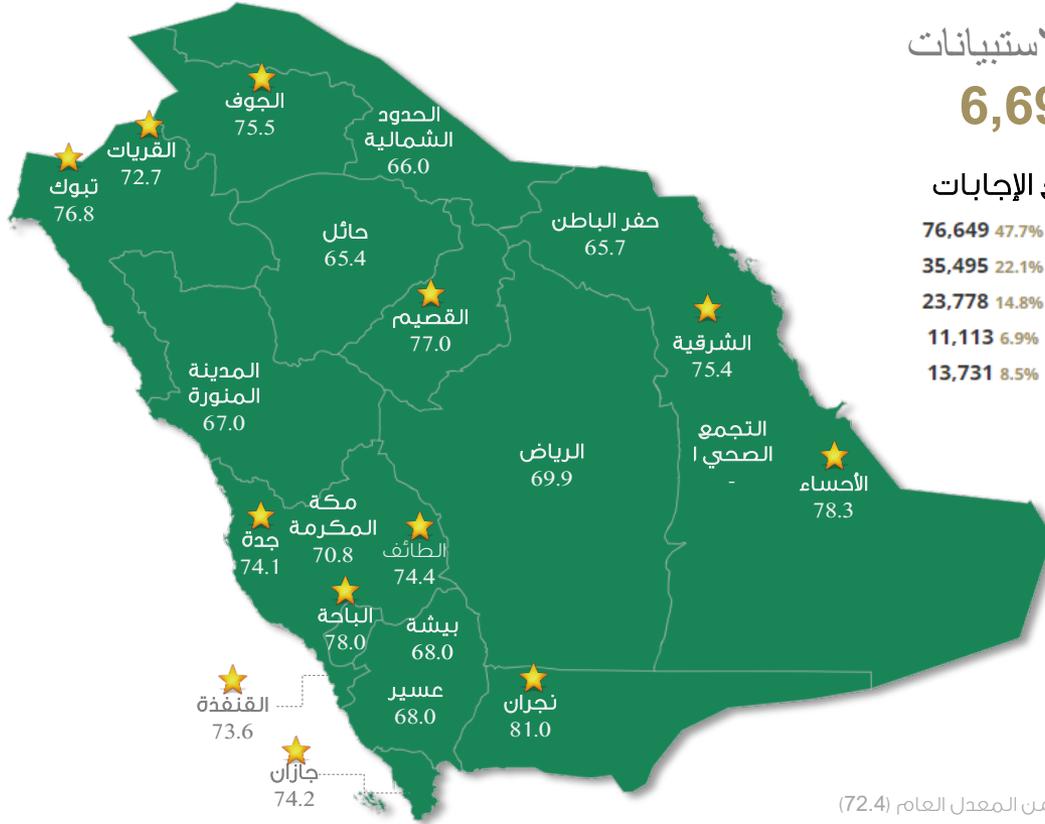


عدد الاستبيانات

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
2018



91.4



67.7

(1,167) (134)

72.4

70.6

71.9

71.8

الربع الثالث

الربع الثاني*

الربع الأول*

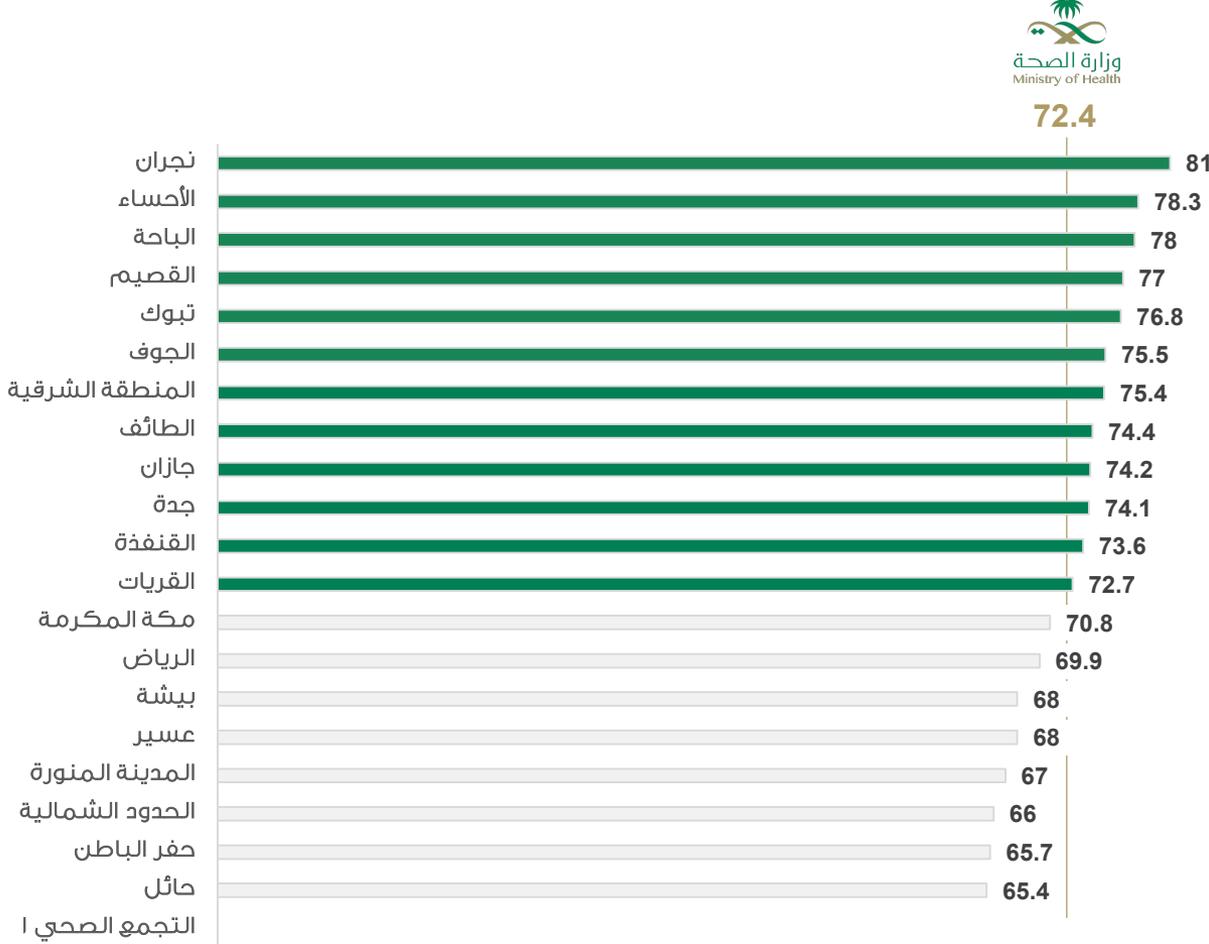
(6,694)

(3,256)

(3,242)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

مراكز الرعاية الأولية: أداء المناطق



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الرعاية الأولية



(1,167) (134)

72.4

70.6

71.9

71.8

الربع الثالث
(6,694)

*الربع الثاني
(3,256)

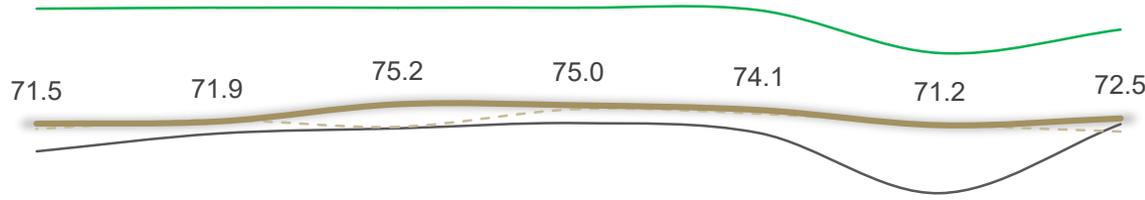
*الربع الأول
(3,242)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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



مراكز الرعاية الأولية

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الطبيب التمريض الانتقال خلال زيارتك التسجيل

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	الربع الثالث، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	73.4	71.9	▲ 1.2	89.6
علمياً 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 بمشكلاتك 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	70.5	▲ 0.4	92.8
ثقتك بهذا الطبيب	72.8	70.0	▲ 1.1	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	69.9	68.0	▲ 1.7	93.5
المواقف	67.0	47.4	▲ 1.8	84.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	75.6	60.4	▲ 0.2	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	68.8	69.1	▲ 1.9	93.5
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	68.7	63.9	▲ 1.5	92.8
مراعاتنا لخصوصيتك	75.1	71.7	▲ 0.6	93.9
نظافة عياداتنا	77.0	72.7	▲ 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	67.6	▲ 0.9	93.7
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	70.1	64.5	▲ 1.3	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	72.4	66.6	▲ 1.0	93.4



رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



الرعاية المنزلية

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

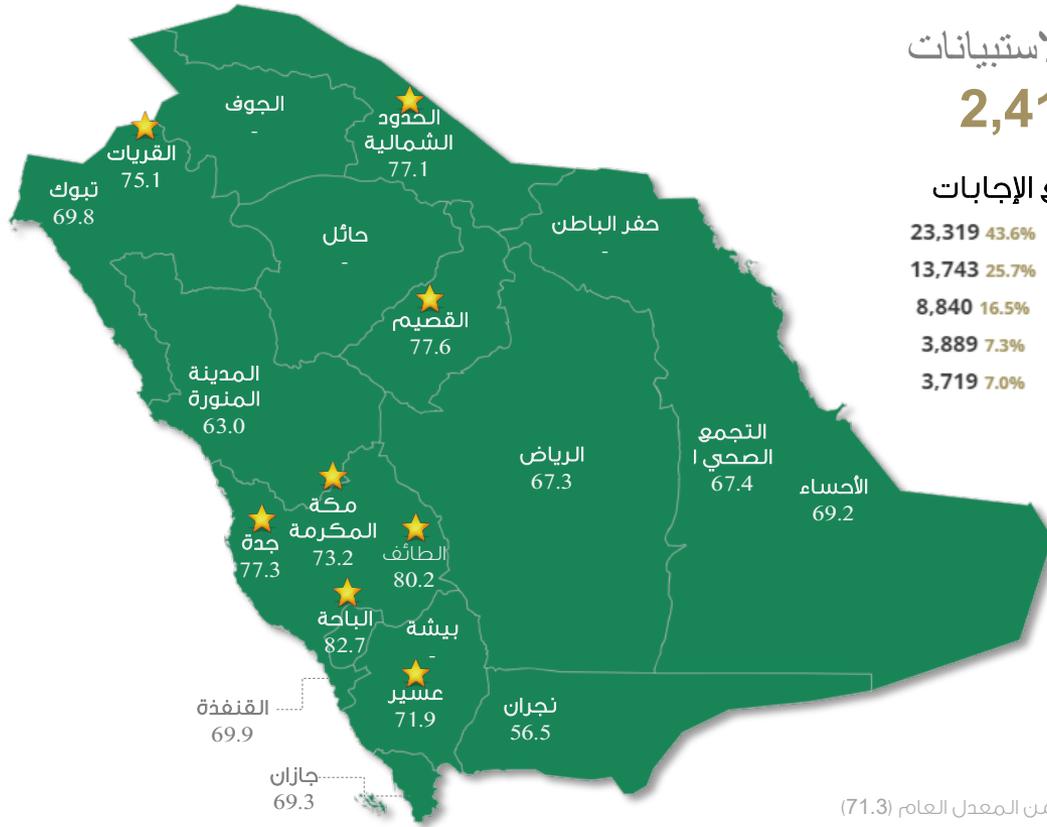
السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	80.5	▼ 0.7	93.1
شرح خطة العلاج	79.4	▼ 0.1	--
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	74.3	▼ 1.8	--
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	80.9	▼ 1.8	--
اهتمام الممرضة التي زارتك	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، 2018	النصف الأول، 2018	
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



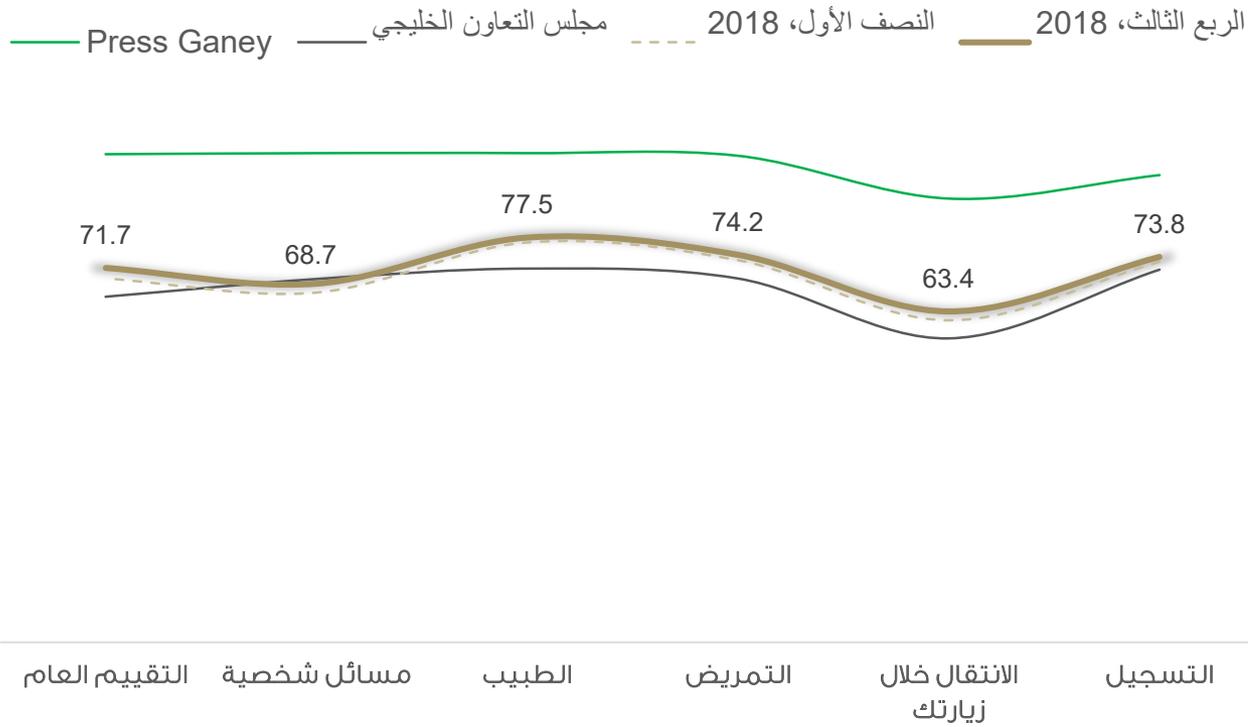
مراكز السكر



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



مراكز السكر

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
سهولة عملية التسجيل	74.4	0.2 ▲	71.9	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	72.9	1.4 ▲	71.1	93.0
علماً 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 بمشكلتك 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، 2018	النصف الأول، 2018		
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



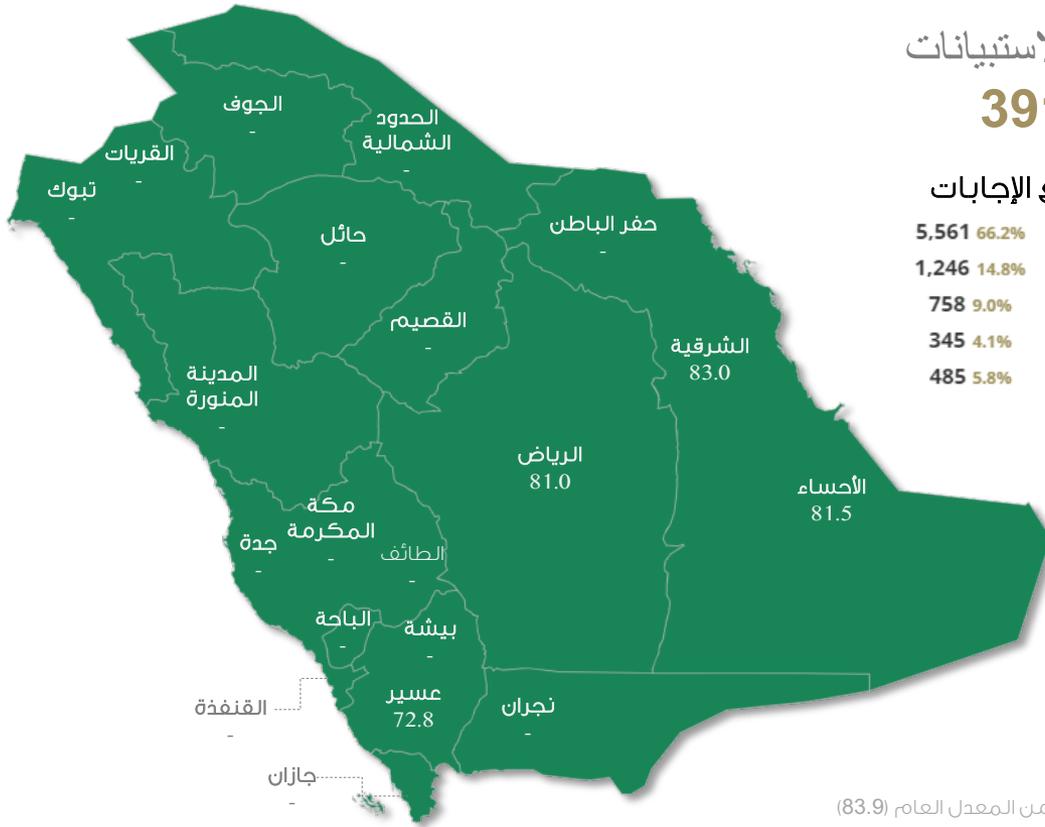
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الإقلاع عن التدخين

عدد الاستبيانات

391

توزيع الإجابات

5,561	66.2%	جيد جداً
1,246	14.8%	جيد
758	9.0%	مقبول
345	4.1%	ضعيف
485	5.8%	سيء



★ أعلى من المعدل العام (83.9)

مراكز الإقلاع عن التدخين

83.9

الربع الثالث
2018

91.4



(1,167)

67.7



(134)

83.9

84.3

79.9

82.0



الربع الثالث
(391)

الربع الثاني*
(265)

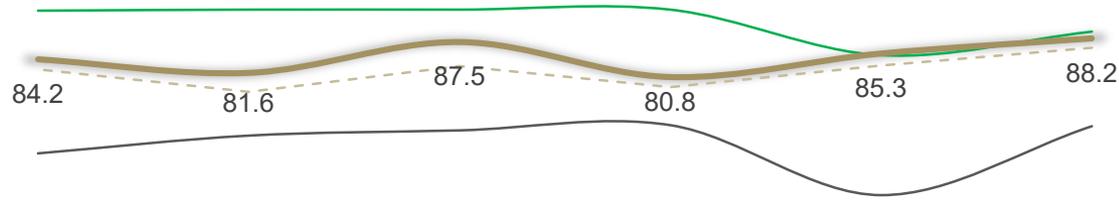
الربع الأول*
(654)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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



مراكز الإقلاع عن التدخين

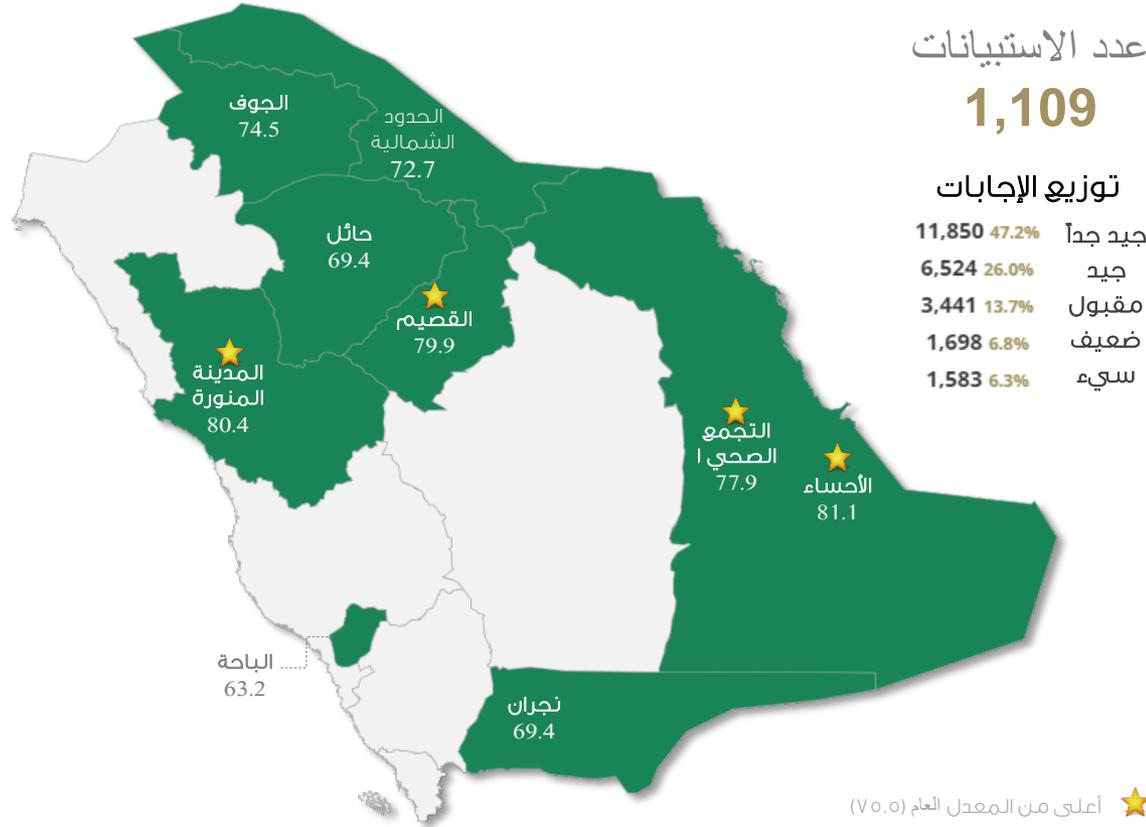
التقييم العام مسائل شخصية الصيدلية الطبيب الانتقال خلال زيارتك التسجيل

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
ثقتك بهذا الطبيب	80.7	0.3 ▲	70.0	94.0
الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض 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



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز القلب - العيادات



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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



مراكز القلب
العيادات الخارجية

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
سهولة عملية التسجيل	81.7	71.9	▲ 1.4	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	79.8	71.1	▲ 0.1	93.0
علماً 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 بمشاكلتك 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، 2018	النصف الأول، 2018		
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

87.2

الربع الثالث
2018



90.1 (99 منشأة) (1,413)

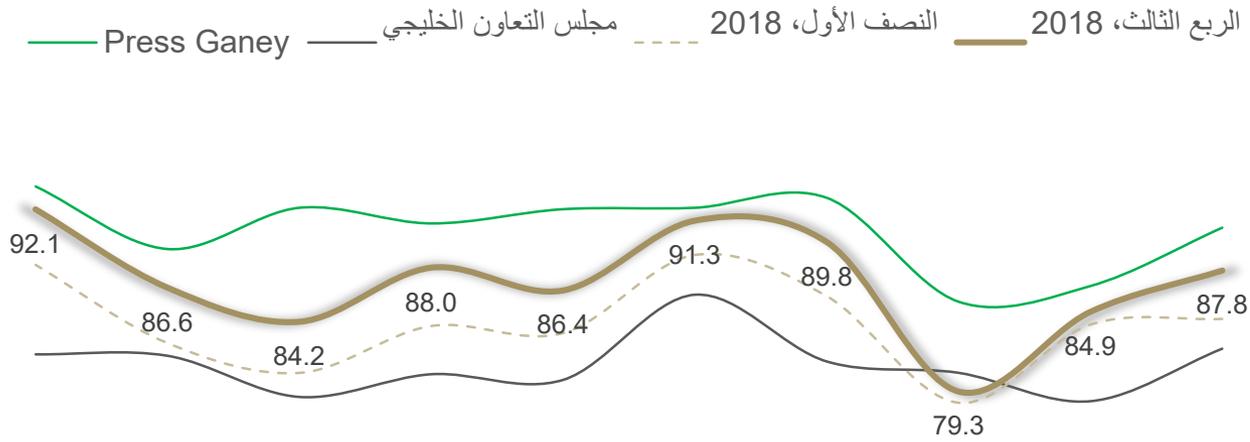


81.1



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



مراكز القلب التنويم

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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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، 2018	النصف الأول، 2018		
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 / المبوللة، 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

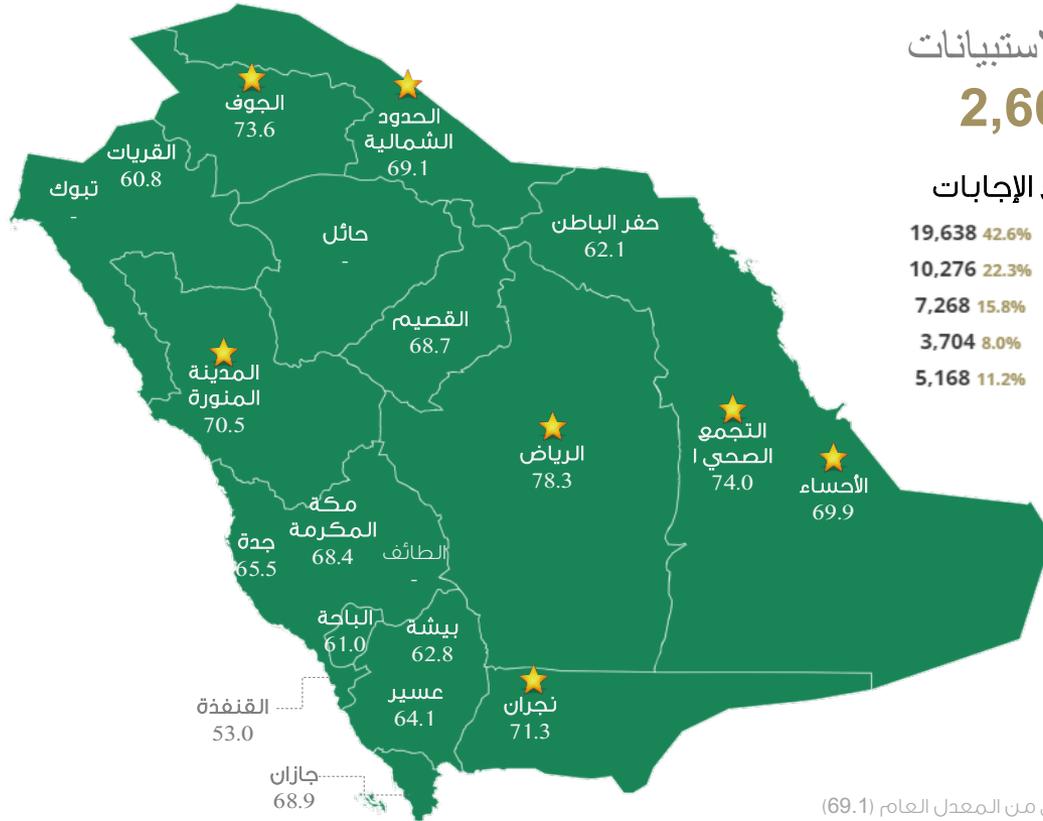
عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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
الجهد الذي بذله 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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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



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 (69.1)

مراكز الأسنان

69.1
الربع الثالث
2018

90.6



(132)

69.1

64.7

67.3

67.7

الربع الثالث*

الربع الثاني*

الربع الأول*

(2,667)

(1,088)

(1,332)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



مراكز الأسنان

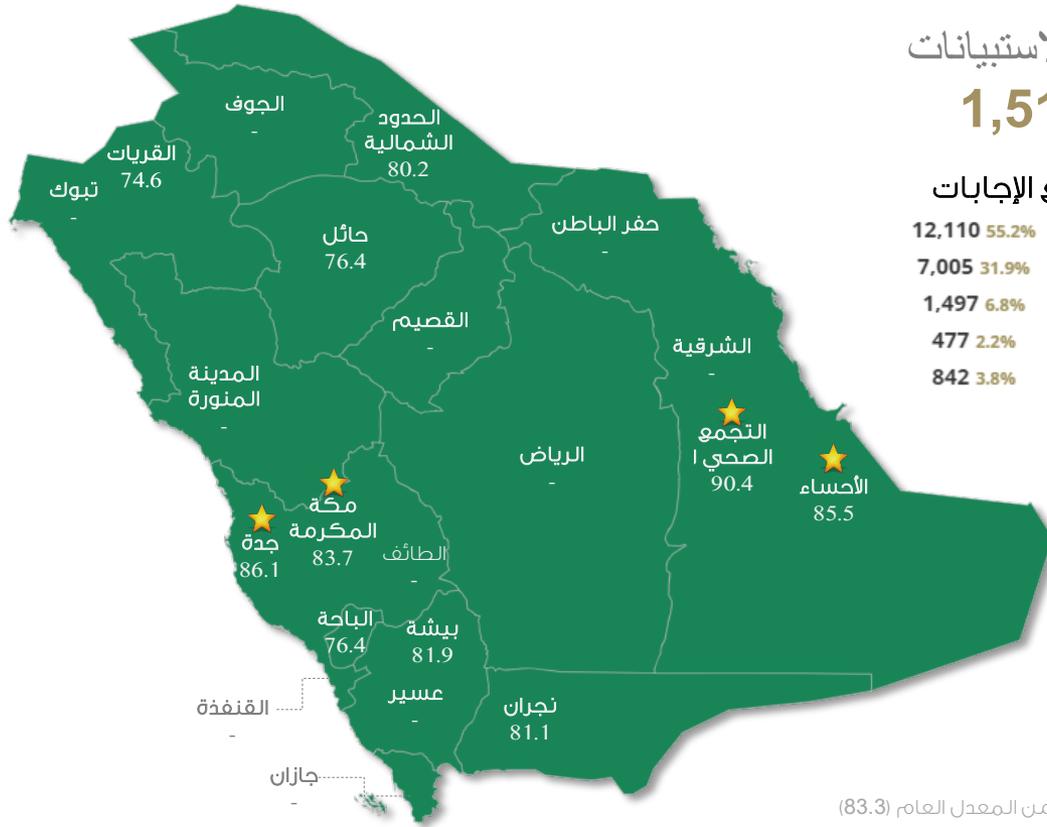
التقييم العام المسائل الشخصية المرافق فريق طب الأسنان تعامل طبيب الأسنان موعدك

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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





عدد الاستبيانات

1,516

توزيع الإجابات

12,110	55.2%	جيد جداً
7,005	31.9%	جيد
1,497	6.8%	مقبول
477	2.2%	ضعيف
842	3.8%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (83.3)

مراكز الكلى

83.3

الربع الثالث
2018

93.3



(1,431)

83.3

82.9

83.4

83.2

الربع الثالث*

(1,516)

الربع الثاني*

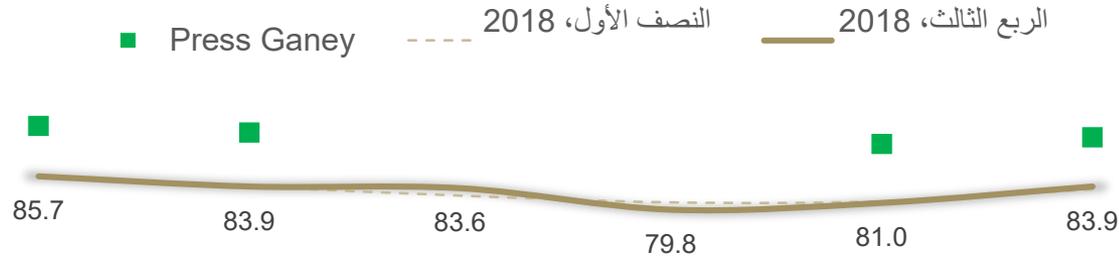
(611)

الربع الأول*

(259)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



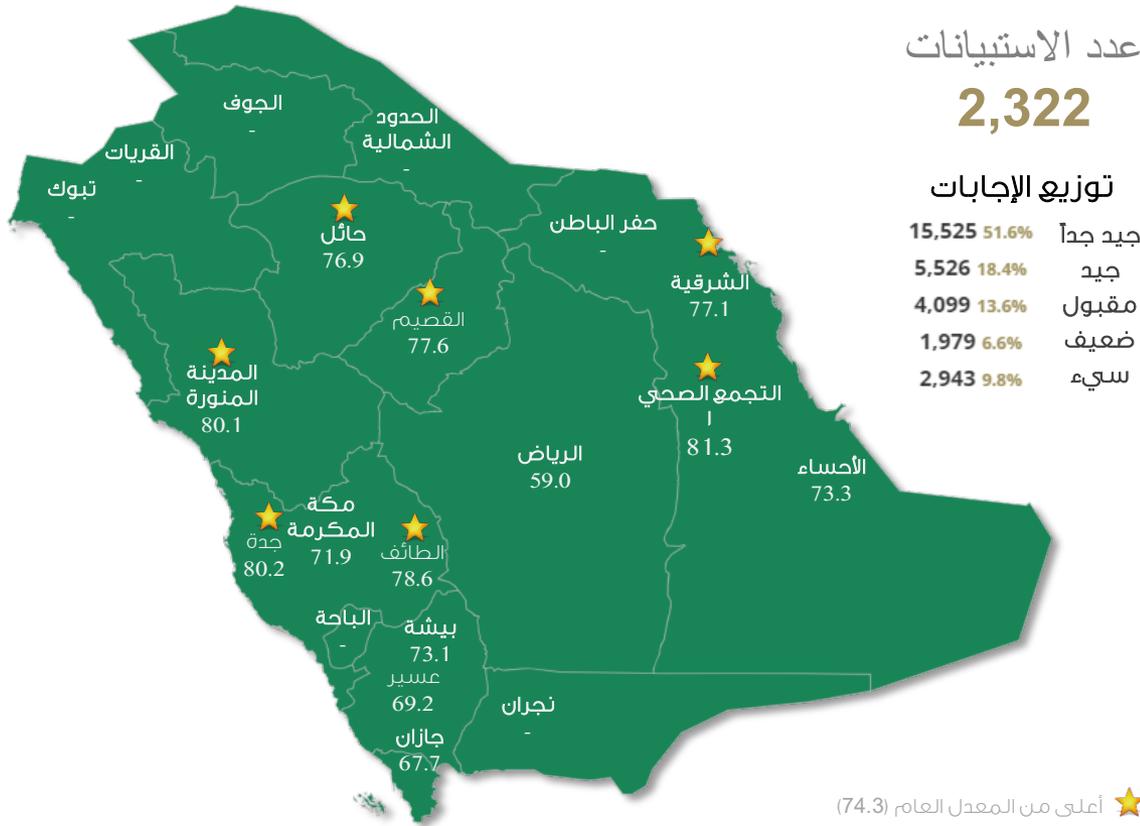
مراكز الكلى

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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 ▼	--

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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



وزارة الصحة
Ministry of Health

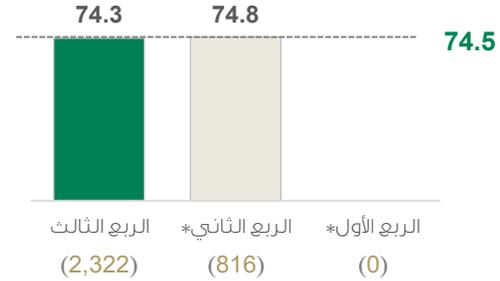
فحص ما قبل الزواج



93.3



(1,431)



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



فحص ما قبل
الزواج

التقييم العام المسائل الشخصية الفحوصات الاختبارات والعلاج المرافق التسجيل

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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 ▼	--

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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



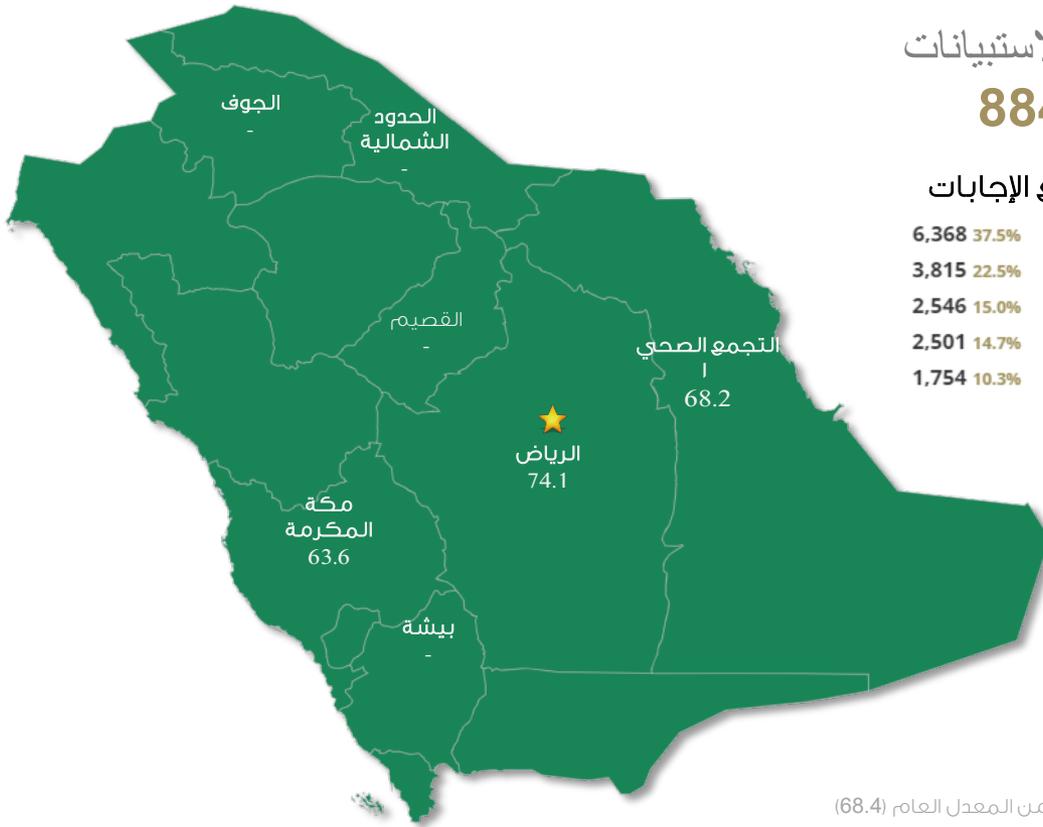
المعدل العام لرضا المرضى: إعادة التأهيل - العيادات

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 (68.4)

إعادة التأهيل - العيادات

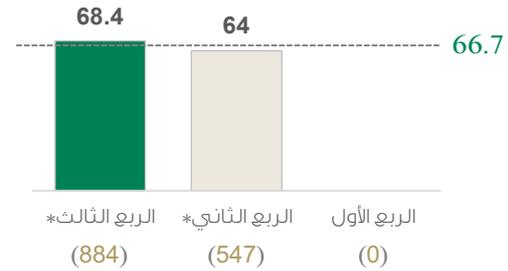
68.4

الربع الثالث
2018

92.9

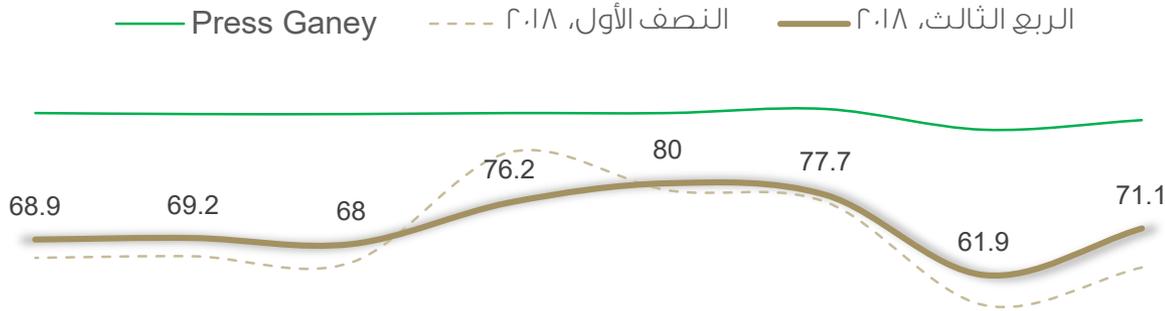


(254)



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



إعادة التأهيل العيادات

التقييم العام	المسائل الشخصية	الأظراف 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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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

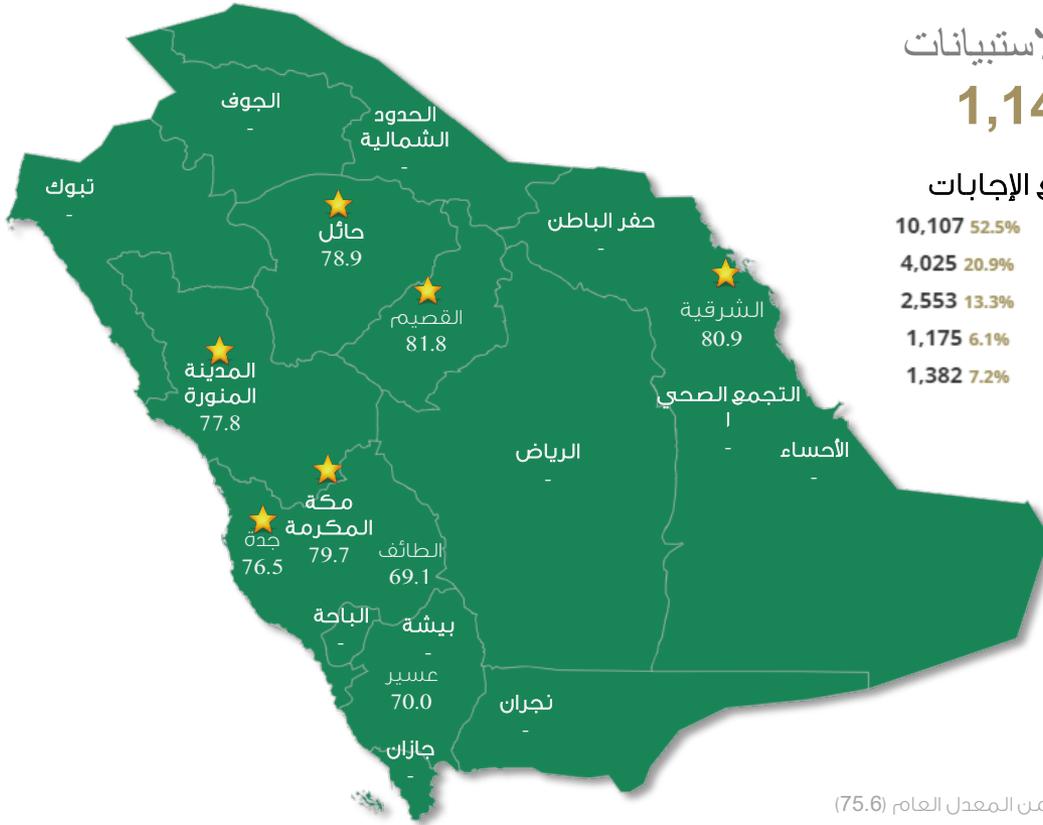
السؤال	الربع الثالث، 2018	الـنصف الأول، 2018	
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	Low-n	--	93.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	Low-n	--	91.8
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	Low-n	--	92.5
ثقتك 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 التقويمية	73.5	▲ 1.0	--
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية 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 التقويمية	66.5	▲ 1.2	--

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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
تجاوبنا 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



المعدل العام لرضا المرضى: بنوك الدم



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

بنوك الدم



93.3

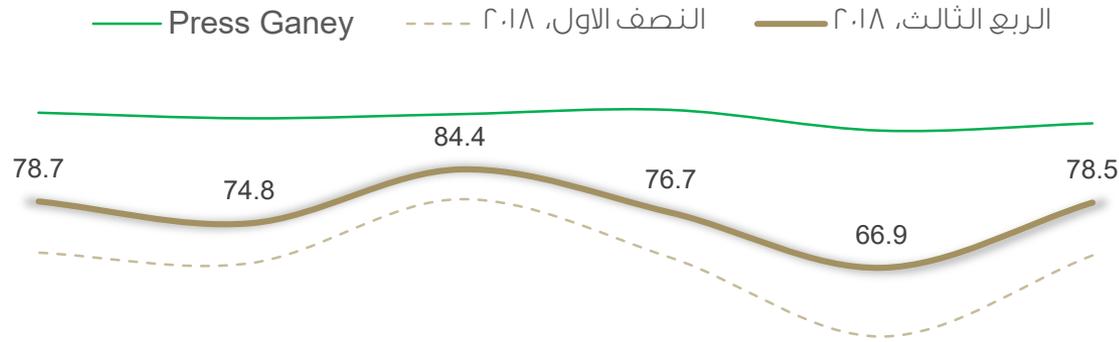


(1,431)



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



بنوك الدم

التقييم العام

المسائل الشخصية

الفحوصات

الاختبارات والعلاج

المرافق

التسجيل

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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 ▲	--

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018	
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
مهارة 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 المقدّمة 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

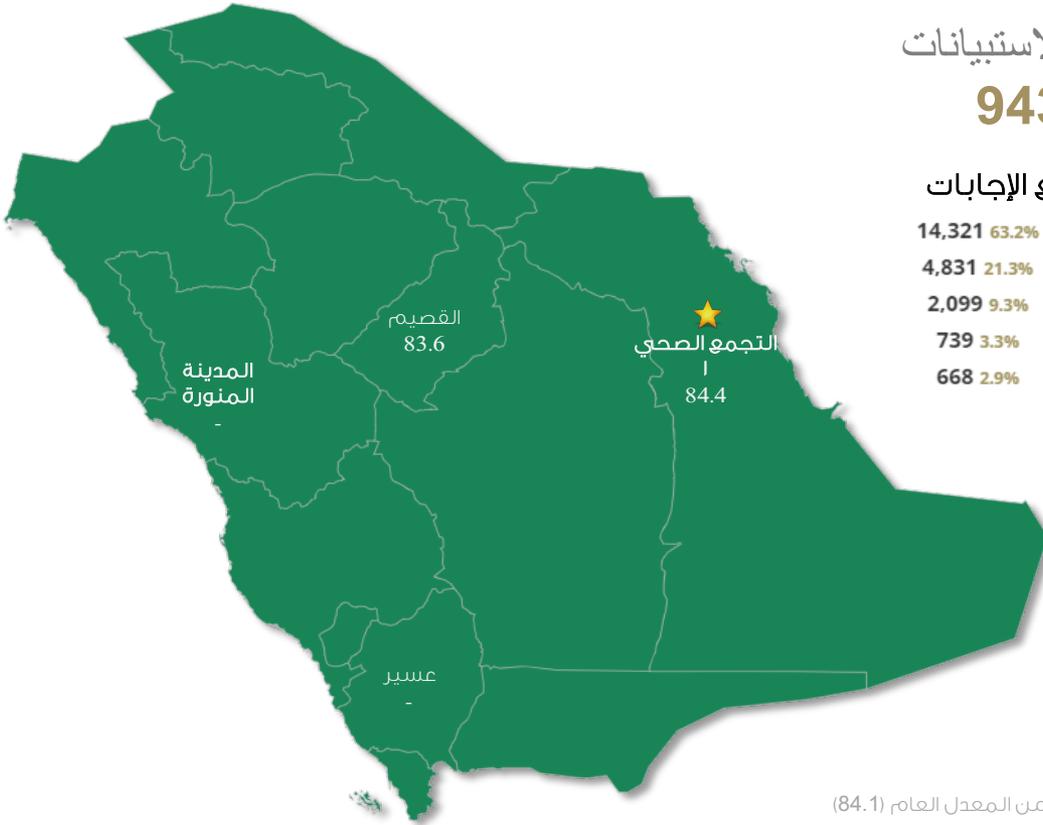


عدد الاستبيانات

943

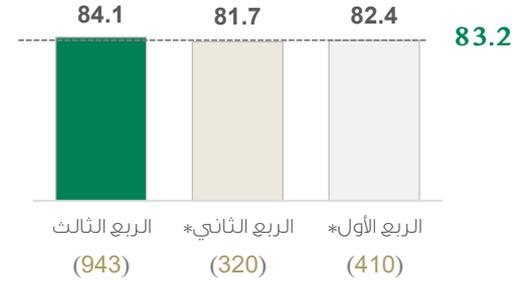
توزيع الإجابات

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



★ أعلى من المعدل العام (84.1)

مراكز الأورام - العيادات

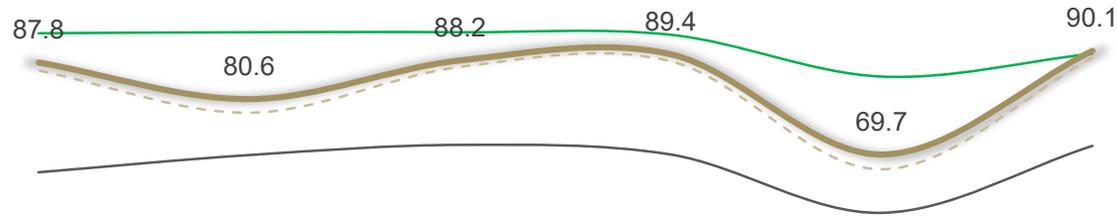


الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

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

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — — النصف الأول، ٢٠١٨ — — الربع الثالث، ٢٠١٨



مراكز الأورام العيادات

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب مسائل شخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
سهولة عملية التسجيل	89.6	71.9	▲ 1.8	89.9
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	93.0	71.1	▲ 1.0	90.2
علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	84.8	55.9	▲ 2.9	68.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	84.6	56.6	▲ 1.9	69.4
نظافة الحمام	--	56.8	▲ 3.8	70.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	94.3	70.5	▲ 0.9	90.3
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	92.2	68.7	▲ 1.8	88.6
لطف واهتمام الطبيب	95.3	75.1	▲ 1.7	91.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	93.9	72.4	▲ 2.0	88.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	93.8	72.0	▲ 1.2	88.0

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	87.8	2.3 ▲	70.2	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	86.7	0.9 ▲	70.9	93.1
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	88.3	0.7 ▲	71.0	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	89.8	0.6 ▲	75.2	94.9
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	85.1	1.4 ▲	70.5	92.8
ثقتك بهذا الطبيب	88.8	0.7 ▲	70.0	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	87.6	0.9 ▲	68.0	93.5
مدى إصغاء الطبيب لك بشكل جيد	89.0	2.4 ▲	--	93.2
المواقف	54.9	3.2 ▲	47.4	84.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	81.8	3.4 ▲	60.4	--

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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



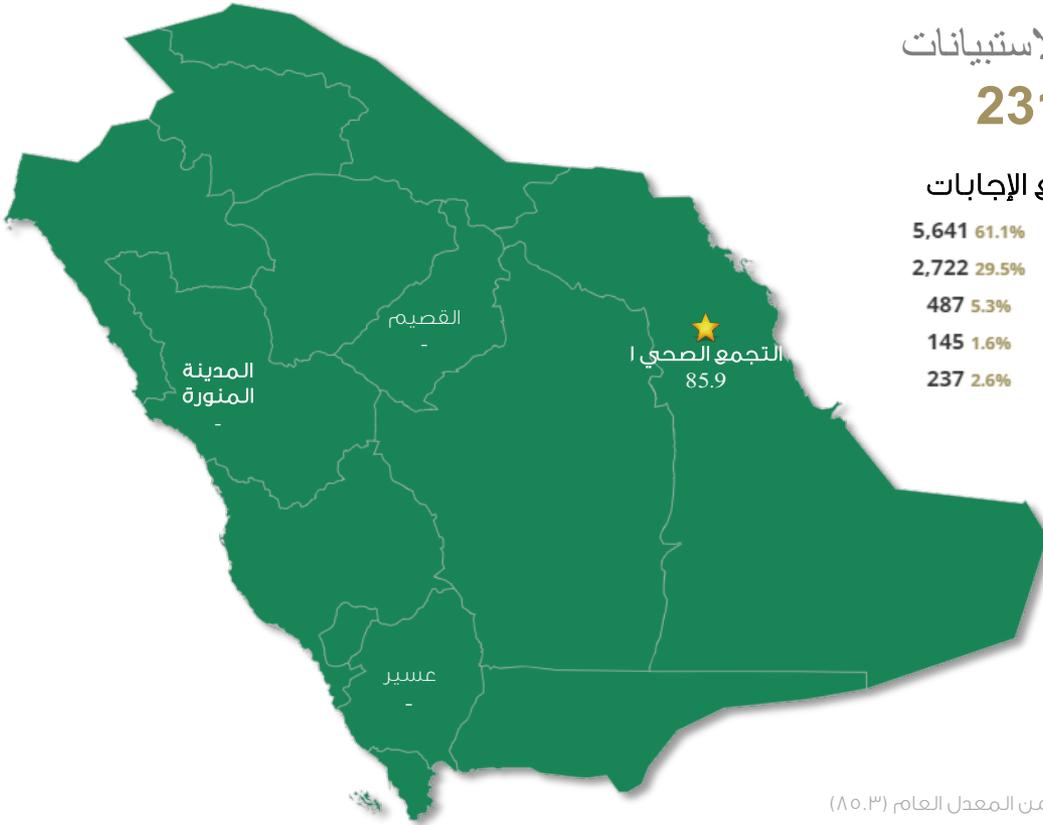
المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - التنويم

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)

مراكز الأورام - التنويم

85.3

الربع الثالث
2018



90.1



81.1

(1,413) (99)

85.3

87.7

86.5

86.3

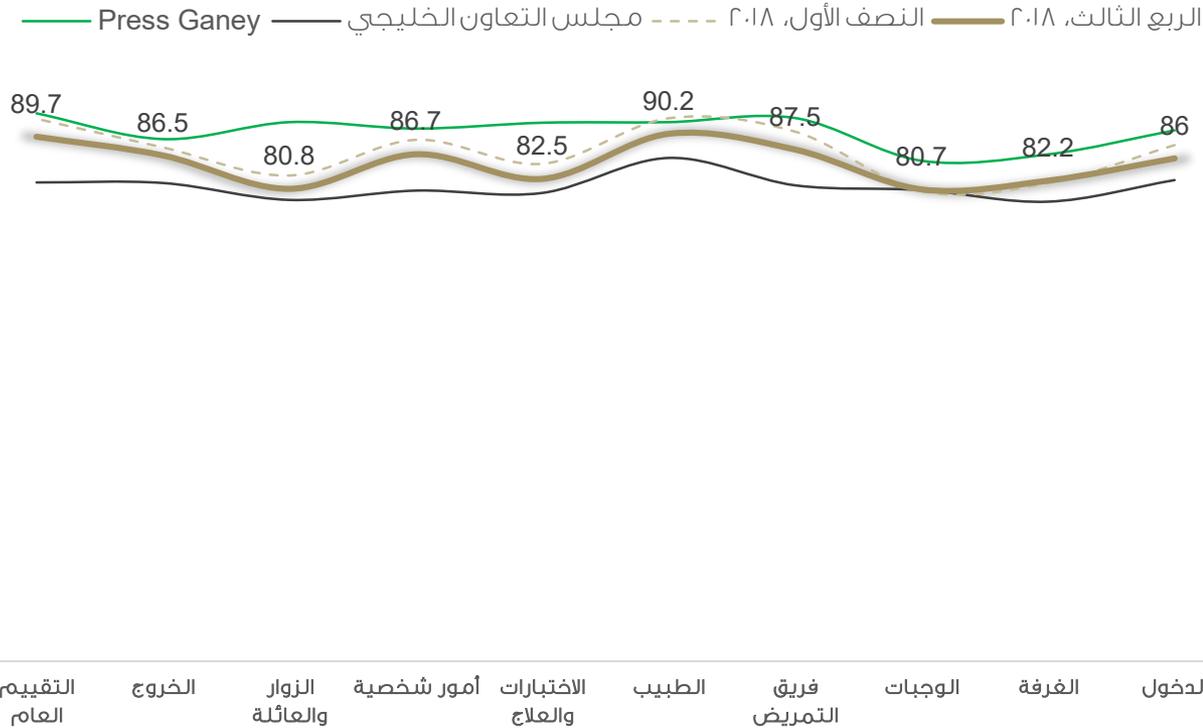
الربع الثالث*
(231)

الربع الثاني*
(145)

الربع الأول*
(116)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



مراكز الأورام التنويم

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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 لتعقيم أيديهم قبل فحصك	91.2	6.2 ▲	94.6	83.3

السؤال	الربع الثالث، 2018	النصف الأول، 2018		
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



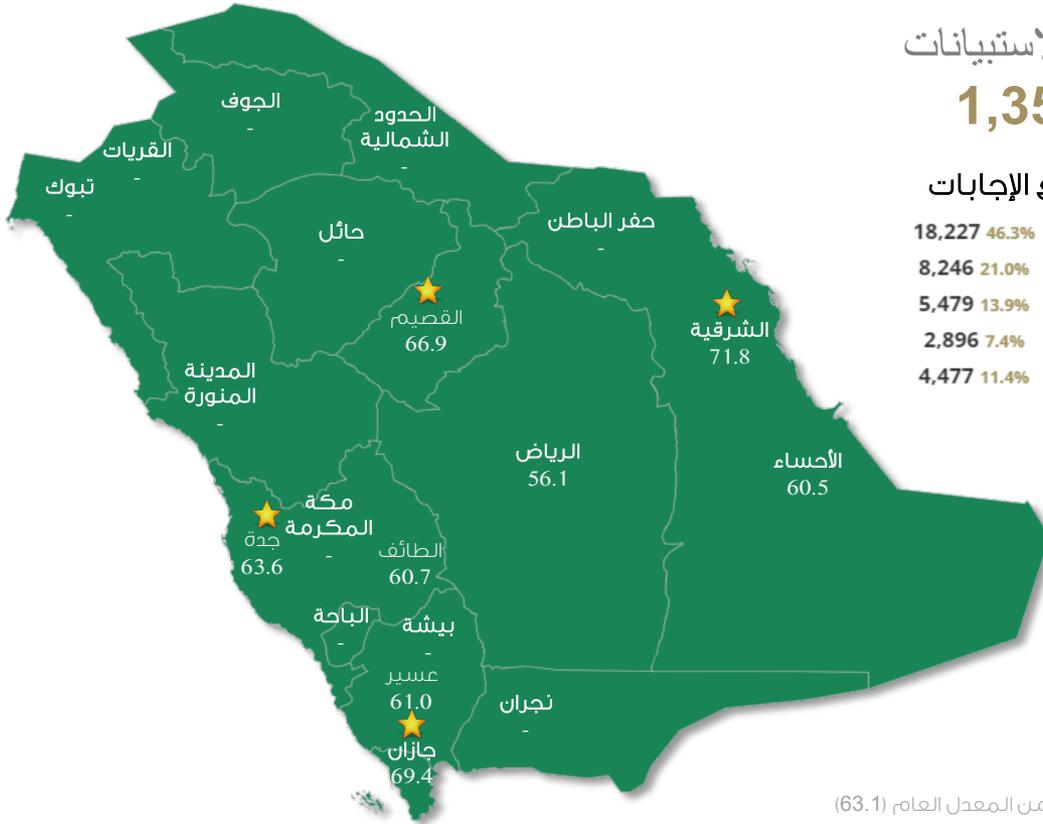
المعدل العام لرضا المرضى: الصحة النفسية - العيادات

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

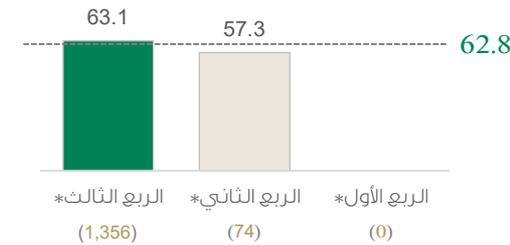


★ أعلى من المعدل العام (63.1)

الصحة النفسية - العيادات

63.1

الربع الثالث
2018



الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الربع الثالث، ٢٠١٨



الصحة النفسية العيادات

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

السؤال	الربع الثالث، 2018
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

السؤال	الربع الثالث، 2018
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

السؤال	الربع الثالث، 2018
جلسات العلاج العائلي (إن قمت بالمشاركة)	68.2
جلسات العلاج الأزواج (إن 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

السؤال	الربع الثالث، 2018
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت 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

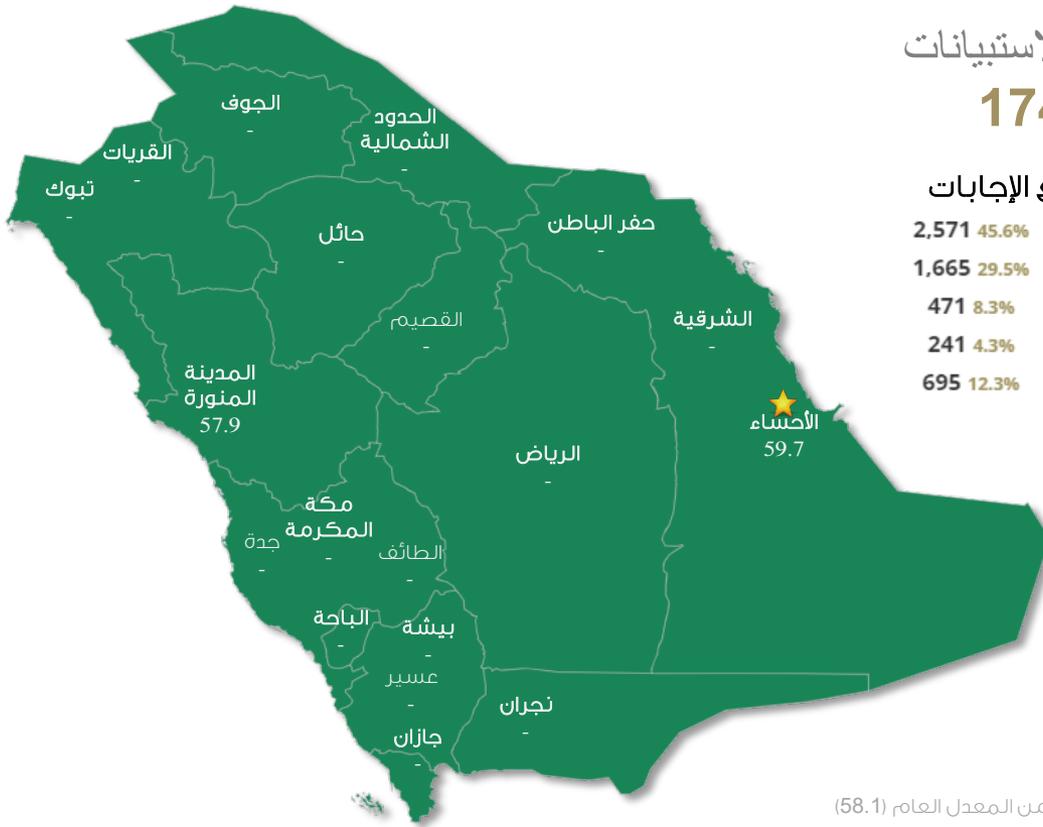


عدد الاستبيانات

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 (58.1)

الصحة النفسية - التنويم

58.1

الربع الثالث
2018

58.1

58.0

الربع الثالث
(174)

الربع الثاني
(12)

الربع الأول
(0)

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018

الفترة: من 1 يوليو، 2018 إلى 30 سبتمبر، 2018



الصحة النفسية التنويم

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

السؤال	الربع الثالث، 2018
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

السؤال	الربع الثالث، 2018
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 أدويتك	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 أدويتك	76.7
المعلومات التي قدمها الطبيب / الأخصائي النفسي عن حالتك	75.2
التقييم العام للأخصائي الإجتماعي	73.6

السؤال	الربع الثالث، 2018
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

السؤال	الربع الثالث، 2018
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 عنايتك 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

السؤال	الربع الثالث، 2018
مدى استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية	71.0
مدى استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك الروحانية	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

وشكراً...