



مشروع تحسين مستوى جودة الرعاية الصحية في القطاع الحكومي

التقرير النهائي

2016

فهرس المحتويات

3.....	تمهيد
4.....	مقدمة
7.....	أولاً: دراسة تقييم نراهة وجودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية ودرجة رضى المستفيدين في مستشفيات وزارة الصحة
7.....	أهداف الدراسة
7.....	منهجية الدراسة
7.....	مجتمع الدراسة
7.....	أدوات جمع البيانات
8.....	عينة الدراسة
9.....	فريق جمع وتحليل البيانات
9.....	تدريب فريق جمع البيانات
9.....	طريقة جمع البيانات
9.....	إجراء الاختبار القبلي (التجريبي) لأدوات الدراسة
9.....	حماية حقوق المشاركين
10.....	إدخال البيانات وتدقيقها وجودتها وتحليلها
10.....	التحديات التي واجهت عملية جمع البيانات
11.....	نتائج الدراسة
63.....	ثانياً: مجموعات التركيز
66.....	ثالثاً: مناقشات الطاولة المستديرة
69.....	رابعاً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطبيق دراسات رضا المرضى
70.....	خامساً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في موضوع التأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة
71.....	المراجع
72.....	الملاحق

تمهيد

جاء هذه المشروع تنفيذاً لطلب من تحالف رشيد للنزاهة والشفافية وبمشاركة وزارة الصحة بهدف تقييم وتحسين مستوى جودة الرعاية الصحية في القطاع الحكومي وذلك من خلال دراسة رضا المستفيدين من الخدمات في مستشفيات وزارة الصحة وذلك لغاية الحصول على فهم أعمق وأدق للخدمات المقدمة و الفجوات المشخصة في نظام تقديم الخدمات وبالتالي تحديدها وتحليلها وتضييق الفجوة ما بين ما هو مطبق حالياً والمستوى المطلوب الذي نطمح للوصول إليه بالتخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم السليمين .

وقد شاركت ثلاثة عشرة مستشفى في وزارة الصحة في هذه الدراسة كما شاركت مؤسسات ومنظمات المجتمع المدني في تحديد الفجوات وقدمت مقترحات مثيرة للاهتمام في كيفية تحسين خدمات الرعاية الصحية الثانوية في وزارة الصحة.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لفريق الدراسة والباحثين واللجان الفنية المشاركة ووزارة الصحة ولكافة المستشفيات وكوادرها ولمنظمات المجتمع المدني التي ساهمت بتقديم المعلومات وتسهيل عمل الفرق والباحثين القائمين على جمع وتحليل المعلومات ، راجين من الله العلي العظيم ان يوفقنا جميعاً لخدمة هذا الوطن تحت راية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم.

فريق الخبراء

د.إبراهيم عقل

د.أسامة سماوي

مقدمة

التحالف الأردني "رشيد للنزاهة والشفافية" هو منظمة مجتمع مدني غير ربحية، تأسست نهاية عام 2013، وهو يعتبر مجموعة الاتصال الوحيدة الممثلة لـ "منظمة الشفافية الدولية" في الأردن. ويهدف التحالف إلى الارتقاء بمستوى النزاهة ومكافحة الفساد في القطاعين العام والخاص، وتعزيز وعي الأفراد من شتى القطاعات بأهمية الشفافية والمساءلة والإبلاغ عن الفساد، إضافة إلى تعزيز الأطر القانونية والتنفيذية لمنظومة النزاهة الوطنية، وذلك من خلال التواصل والتعاون وتبادل الخبرات مع المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية والعمل على توسيع دائرة البيانات والمعلومات المتاحة للمواطن.

وقد أطلق تحالف رشيد هذا العام مشروع المرأة القيادية بالتعاون مع السفارة الهولندية، ومشروع (تحسين مستوى جودة الرعاية الصحية في القطاع الحكومي) بالتعاون مع منظمة الصحة الدولية (FHI360)، ومشروع (شراكة) بالتعاون مع منظمة الشفافية الدولية، كما أطلق العام الماضي بالتعاون مع منظمة الشفافية الدولية والوكالة السويدية للتنمية الدولية سيدا، أربعة مشروعات، هي: مناظرات الشفافية العربية- الأردن، وتقييم نظام النزاهة على المستوى المحلي، وتفعيل دور المرأة القيادية في نشر قيم النزاهة الوطنية، ونظام النزاهة على المستوى الوطني.

إن تخطيط العمليات الصحية لا بدّ إن يقوم على أسس معلوماتية سليمة مبنية على الإحتياجات المحددة من قبل المؤسسات الصحية ومقدمي الخدمة والمستفيدين.. ونأملُ عبر نتائج هذه الدراسة إن نكون قد وصلنا للهدف المنشود ألا وهو توفير مؤشرات تتعلق بواقع حال تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية وتحديد عوامل الرضا لكي توضع أمام صانعي القرار مع طرح التوصيات المقترحة القابلة للتنفيذ للوصول للأهداف المرجوة.

يبلغ عدد المستشفيات في الأردن 104 مستشفى تضم 12407 سريراً، منها 4693 سريراً لوزارة الصحة أي ما نسبته 37.8% و قد أدخل على هذه الأسرة 354699 مريضاً بمعدل إقامة يبلغ 3.1 يوماً، كما بلغ عدد المراجعين لعيادات الاختصاص 3238721 مراجعاً كما أجريت في مستشفيات الوزارة 90045 عملية جراحية بالإضافة إلى 78823 ولادة.

ومن الجدير بالذكر أنه لدى وزارة الصحة 31 مستشفى حكومي و 98 مركزاً صحياً شاملاً و 377 مركزاً صحياً أولياً و 452 مركز أمومة وطفولة و 202 مركزاً صحياً فرعياً، وأن نصف المواطنين يحصلون على الخدمات الصحية التي يحتاجونها من هذه المراكز الصحية. ورغم أن الوضع الصحي في الأردن هو أفضل من نظرائه في دول منطقة الشرق الأوسط، إلا أن هناك أموراً أخرى لا بد من النظر إليها ليس فقط بمنظار الأرقام المطلقة، مثل سرعة النمو السكاني. إذ يعتمد عدد السكان ومعدلات النمو في المملكة على ثلاثة عوامل: الولادات والوفيات والهجرة.

لقد ازداد عدد سكان المملكة من 586 الف مواطن سنة 1952 الى 2.1 مليون في عام 1979 ثم تضاعف في عام 1994 الى 4.1 مليون ثم وصل بحسب إحصاءات 2004 إلى 5.1 مليوناً، ثم وصل عدد سكان الاردن في عام 2015 إلى 9.5 مليون بحسب نتائج الإحصاء السكاني 2015.

جاء هذا المشروع بهدف دراسة واقع خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة وإشراك منظمات المجتمع المدني في عملية دراسة وتحسين الخدمات. وقد شمل المشروع خمسة مراحل نفذتها رشيد للنزاهة والشفافية من خلال الشركة البريطانية الإستشارية "عين الأعمال للإستشارات والتدريب" تمثلت بالآتي:

أولاً: دراسة تقييم نزاهة وجودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية ودرجة رضى المستفيدين في مستشفيات وزارة الصحة

تم استخدام البحث الكمي وذلك من خلال إجراء مسح رضا المرضى حيث تم استهداف 13 من المستشفيات التي تديرها وزارة الصحة: 3 في الشمال و 8 في الوسط، و 2 في الجنوب. وأجريت الدراسة على مدى فترة 6 أشهر. حيث هدفت الدراسة إلى:

- تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة
- تقييم درجة النزاهة والشفافية في تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة
- تقييم درجة رضى المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة

ثانياً: مجموعات التركيز

البحث النوعي حيث تم إجراء مجموعة التركيز على خمسة مجموعات وتم ذلك بمشاركة منظمات المجتمع المدني لتقييم قدرات المستشفيات في وزارة الصحة من حيث نوعية خدمات صحة الأم والطفل. حيث تم عرض نتائج دراسة رضى المرضى وتم الطلب من المجموعات تصوراتهم وآرائهم ومعتقداتهم، والمواقف تجاه خدمات المستشفيات المدرجة.

ثالثاً: مناقشات الطاولة المستديرة

تمت دعوة مدراء المستشفيات وكوادر من المستشفيات والوزارة مركزياً حيث تم استعراض نتائج دراسة رضا والمشاكل الأكثر شيوعاً التي تواجه المستشفيات أثناء التعامل مع المرضى وكيفية التعامل معهم. وتم اقتراح آليات لتحسين الخدمة كجزء من مخرجات هذا المشروع.

رابعاً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطبيق دراسات رضا المرضى

تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطوير وتطبيق دراسات رضا المرضى وتقييم المستشفى من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من 50 مشاركاً من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم إختيار المنظمات المشاركة ضمن المعايير التالية:

- أ. أن تكون المنظمة تعمل في القضايا المتعلقة بالصحة
- ب. خبرة سابقة في مجال أنشطة كسب التأييد
- ج. مستوى وحجم نشاط المنظمة
- د. المشاركة في التحالفات ذات العلاقة
- هـ. التمثيل الجغرافي

خامسا: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في موضوع التأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة

تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في فهم النظام الصحي والتأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من 50 مشاركا من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم إختيار المنظمات المشاركة ضمن المعايير التالية:

ا. أن تكون المنظمة تعمل في القضايا المتعلقة بالصحة

ب. خبرة سابقة في مجال أنشطة كسب التأييد

ج. مستوى وحجم نشاط المنظمة

د. المشاركة في التحالفات ذات العلاقة

ه. التمثيل الجغرافي

أولاً: دراسة تقييم نزاهة وجودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية ودرجة رضى المستفيدين في

مستشفيات وزارة الصحة

أهداف الدراسة

- 1- تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة
- 2- تقييم درجة النزاهة والشفافية في تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة
- 3- تقييم درجة رضى المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة

منهجية الدراسة

تم تطبيق الدراسة الميدانية من خلال جمع المعلومات الأولية من ثلاثة عشر مستشفى تابع لوزارة الصحة وقد تم اختيار ثمانية مستشفيات في الوسط وثلاثة في شمال المملكة واثنان في الجنوب. وقد اعتمدت آلية الاختيار على عدد الخدمات التي يقدمها المستشفى وعدد الأسرة وحجم السكان المخدومين وعدد المراجعين. وبتطبيق آلية الاختيار تم تحديد المستشفيات التالية: الأميرة بسمة، الإيمان، جرش، البشير، الأمير حمزة، جميل توتنجي، الزرقاء الحكومي، الأمير فيصل، الحسين السلط، الأمير حسين، النديم، الكرك الحكومي، ومعان الحكومي.

وقد تم تطوير أدوات جمع البيانات بحيث يتم جمع بيانات كمية ونوعية.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هم مراجعو مستشفيات وزارة الصحة سواء حالات الإدخال أو المراجعين في العيادات الخارجية وقد بلغ عدد حالات الإدخال خلال عام 2015 (354699) مريضاً بمعدل إقامة يبلغ 3.1 يوماً، كما بلغ عدد المراجعين لعيادات الاختصاص 3238721 مراجعاً كما أُجريت في مستشفيات الوزارة 90045 عملية جراحية بالإضافة إلى 78823 ولادة. وقد أُجريت هذه الدراسة الميدانية من خلال جمع المعلومات الأولية من ثلاثة عشر مستشفى تابعاً لوزارة الصحة. وقد اعتمدت آلية الاختيار على عدد الخدمات التي يقدمها المستشفى وعدد الأسرة وحجم السكان المخدومين وعدد المراجعين .

وبتطبيق آلية الاختيار المذكورة فقد تم تحديد المستشفيات التالية لإجراء الدراسة: الأميرة بسمة، الإيمان عجلون، جرش، البشير، الأمير حمزة، جميل توتنجي، الزرقاء الحكومي، الأمير فيصل، الحسين السلط، الأمير حسين، النديم، الكرك الحكومي، ومعان الحكومي.

أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية الكمية والنوعية وقد تم تصميم نوعين من الاستبانات، استبانة خاصة بمراجعين العيادات الخارجية، والأخرى خاصة بالمرضى الراقدين في المستشفى. تم تصميم أسئلة الاستبانات بحيث تتكون من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول يناقش البيانات الشخصية والديموغرافية، والجزء الثاني يستخدم مقياس ليكرت الموجه ويتكون من مجموعة من

الأسئلة التي تقيم جودة الخدمات ورضى المستفيدين من هذه الخدمات، أما الجزء الثالث فيكون من مجموعة من الأسئلة المفتوحة للتعرف على أهم الإيجابيات والسلبيات وفرص التحسين من وجهة نظر المستفيدين.

عينة الدراسة

تم احتساب عينة الدراسة باستخدام معادلة Yamane, Taro (1967) التالية :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n: حجم العينة

N: مجتمع الدراسة

e: نسبة الخطأ (normally +/- 0.05)

وكنتيجة لتطبيق المعادلة تم تحديد حجم العينة ب 800 مفردة بحيث يتم جمع المعلومات من 400 مفردة من مراجعي العيادات الخارجية و400 مفردة من الراقدين في المستشفيات الثلاثة عشر.

وكان توزيع العينة على المستشفيات الثلاثة عشر كنسبة وتناسب مع حجم العمل في كل مستشفى كما يلي:

	المحافظة	المستشفى	عدد مراجعي العيادات الخارجية لعام 2014	حجم عينة مراجعي العيادات	نسبة العينة	عدد المرضى المدخلين لعام 2014	حجم عينة المرضى الراقدين	نسبة العينة	اجمالي عينة المستشفى	نسبة عينة المستشفى من الكلية
1	اربد	الأميرة بسمة	275521	47	11.9%	22202	35	8.7%	82	10.3%
2	عجلون	الإيمان	98265	17	4.2 %	8990	14	3.4%	31	3.9%
3	جرش	جرش	123445	21	5.3 %	10588	17	4.2%	38	4.7%
4	العاصمة	البشير	564280	97	24.3%	84715	133	33.3%	230	29%
5		الأمير حمزة	177457	31	7.6%	27569	44	10.9%	75	9.4%
6		جميل توتنجي	104871	18	4.5%	13492	21	5.3%	39	4.9%
7	الزرقاء	الزرقاء الحكومي	290435	50	12.5%	21132	33	8.3%	83	10.4%
8		الأمير فيصل	186665	32	8%	16259	26	6.4%	58	7.2%
9	البلقاء	الحسين السلط	156096	27	6.7%	12506	20	4.9%	47	5.9%
10		الأمير حسين	52573	9	2.3%	7562	12	3%	21	2.6%
11	مادبا	النديم	128240	22	5.6%	11266	16	4.4%	38	4.7%
12	الكرك	الكرك الحكومي	103284	18	4.4%	11703	18	4.6%	36	4.5%
13	معان	معان الحكومي	64711	11	2.7%	6414	10	2.6%	21	2.6%
		المجموع	2,325,843	400	100%	254,398	399	100%	799	100%

فريق جمع وتحليل البيانات

قام فريق الخبراء بتوظيف فريق جمع وتحليل البيانات، حيث تم تشكيل فريق جمع البيانات من باحثين وباحثات يحملون مؤهلات علمية في التمريض والقبالة ولديهم من الخبرة العملية في العمل سابقاً مع وزارة الصحة والمشاريع الدولية ذات الصلة وعمل هؤلاء الباحثون تحت إشراف مباشر من فريق الخبراء المسؤول عن إجراء الدراسة.

تم كذلك تشكيل فريق تحليل البيانات منذ بداية تطوير أدوات الدراسة وقد تشكل الفريق من شخصين من ذوي الخبرة في التحليل الإحصائي، كان أحدهما قد عمل على تحليل دراسات مماثلة في القطاع الصحي. تم عرض أدوات الدراسة عند تطويرها وقبل استخدامها على فريق تحليل البيانات لإبداء الرأي حول إمكانية التحليل وإن كانت هناك أية قضايا تعيق عملية التحليل. قام فريق تحليل البيانات بتحليل البيانات بعد أن قام فريق الخبراء بتحديد نوعية التحليل والمتغيرات التي يجب تحليلها.

تدريب فريق جمع البيانات

تم تدريب فريق جمع البيانات من الباحثين ممن عملوا سابقاً في مشاريع مماثلة ويتقنون إجراء المقابلات الميدانية حيث قام فريق الخبراء بتدريبهم ليشكلوا مع فريق الخبراء فريق الدراسة الميدانية حيث تم إياهم استعراض ومراجعة الاستبانات وتمثيل طريقة جمع البيانات.

طريقة جمع البيانات

تم وضع برنامج زمني لزيارة المستشفيات الثلاثة عشر بواقع يوم إلى ثلاثة أيام حسب حجم العينة في كل مستشفى بعد موافقة كل من وزارة الصحة وتحالف رشيد وتم إصدار كتاب رسمي موجه من وزارة الصحة إلى المديرات والمستشفيات لتسهيل العملية أمام فريق الدراسة. تم جمع البيانات بحسب الاستبانات المخصصة لكل مستشفى من وبحسب الأعداد المقررة في العينة للمرضى المدخلين ومراجعي العيادات الخارجية.

إجراء الاختبار القبلي (التجريبي) لأدوات الدراسة

تم إجراء الاختبار القبلي/التجريبي لأدوات الدراسة على إحدى المستشفيات وقام فريق الدراسة الميداني المكوّن من الباحثين والخبراء بعملية جمع البيانات وذلك بهدف التعرف على أية صعوبات أو مشاكل قد تنشأ أثناء إجراء المقابلة وتعبئة الاستبانات وتقدير الوقت اللازم لكل مقابلة.

تم تجميع الملاحظات من وإجراء التعديلات اللازمة من إضافة وحذف وتعديل على الاستبانات حتى أصبحت جاهزة بشكلها النهائي المعتمد للبدء بتنفيذ الدراسة.

حماية حقوق المشاركين

لغايات حماية حقوق المشاركين تم اتخاذ الإجراءات التالية:

- أ. قامت وزارة الصحة بمخاطبة مدراء الصحة ورؤساء المراكز التي ستجرى فيها الدراسة من أجل تسهيل مهمة فريق جمع البيانات الميداني.
- ب. تم الطلب من فريق جمع البيانات التأكد من إعلام مدير المستشفى بهدف الدراسة وألية جمع البيانات فور وصولهم للمستشفى.

- ج. تم الطلب من فريق جمع البيانات التأكد من استئذان المستجيبين / المستجيبات الذين ستُجرى معهم المقابلة قبل البدء بإجراء المقابلة وفي حال تم الرفض لا يتم إجراء المقابلة.
- د. تم التأكد من وضع خيارات مناسبة في الاستبانة في حال عدم رغبة المستجيبين / المستجيبات بالإجابة على ذلك السؤال حيث احتوت الإجابات على خيار "لا أرغب بالإجابة"
- هـ. تم توضيح أهداف الدراسة وسريّة المعلومات التي يتم الحصول عليها من المستجيبين / المستجيبات ، كما تم التأكيد على أن تكون الاستبانة التي يتم تعبأتها دون أسماء أو أي إشارة لشخصية المبحوثين.
- و. تمت مراعاة إجراء المقابلات في خصوصية تامة للمستجيبين / المستجيبات بدون تواجد مقدمي الخدمة أو أي شخص آخر
- ز. تم حفظ كافة الاستبانة في أماكن مغلقة لا يصل إليها إلا الباحثون وتم حفظ النسخ الإلكترونية في جهاز الكمبيوتر الخاص بالباحث الرئيسي للحفاظ على سريّة المعلومات.

إدخال البيانات وتدقيقها وجودتها وتحليلها

تمت عملية جمع معظم البيانات وقام الفريق بمراجعة البيانات يومياً وتدقيقها مما ضمن جودة عملية جمع البيانات ودقتها. أما بالنسبة لتحليل البيانات فقد تم استدعاء البيانات بعد تنظيفها وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS حيث تم التحليل باستخدام المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحدار الخطي والجداول التوافقية.

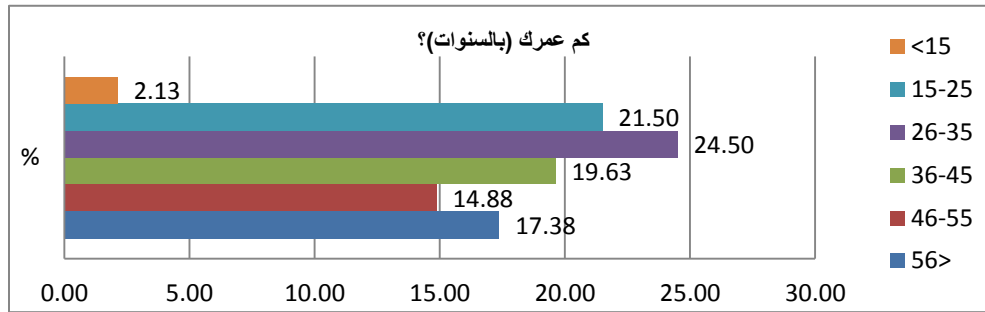
التحديات التي واجهت عملية جمع البيانات

- تحديد أيام جمع البيانات في بعض المستشفيات أبطى عملية جمع البيانات، وتطلب ذلك القيام بزيارات إضافية لتلك المستشفيات.
- تم بذل جهد كبير من قبل فريق الدراسة لضمان الخصوصية أثناء المقابلات وذلك بسبب ضيق المكان أحيانا وزخم العمل في أحيان أخرى.
- توزع العينة على مستشفيات في معظم محافظات المملكة مما شكل صعوبة في العودة الى المستشفيات التي لم يتم الإنتهاء من جمع البيانات فيها خلال الفترة الزمنية المقررة
- تخوف بعض المستجيبين/المستجيبات الحاصلين على اعفاءات من الإجابة بشكل صريح على بعض الأسئلة

نتائج الدراسة

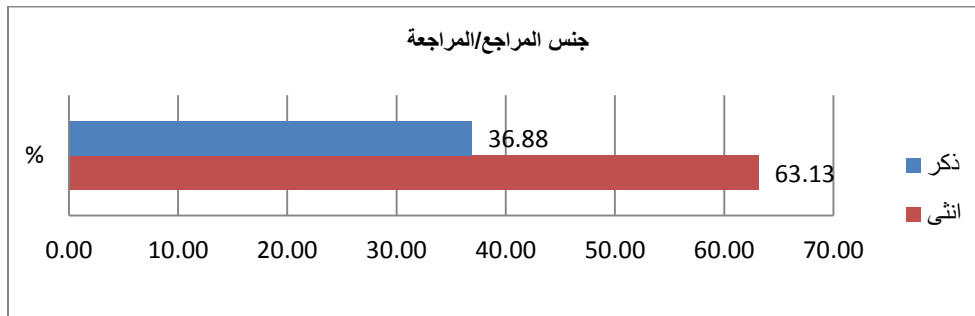
بلغ عدد المستجيبين من المرضى الراقدين في المستشفى والعيادات الخارجية 800 شخصاً، وبلغ عدد من تقل أعمارهم عن 15 عاماً 17 شخصاً (2.13%) ومن تراوحت أعمارهم ما بين 15-25 عاماً 172 شخصاً (21.5%) وعدد من تراوحت أعمارهم بين 26-35 عاماً 196 شخصاً (24.5%) وعدد من هم بالفئة العمرية 36 – 45 عاماً 157 شخصاً (19.63%) وعدد من هم بالفئة العمرية 46 – 55 عاماً 119 شخص (14.88%) وعدد من تزيد أعمارهم عن 55 عاماً 139 شخصاً (17.38%) كما يشير الرسم البياني رقم 1.

رسم بياني رقم 1: توزيع عينة المستجيبين حسب الفئات العمرية

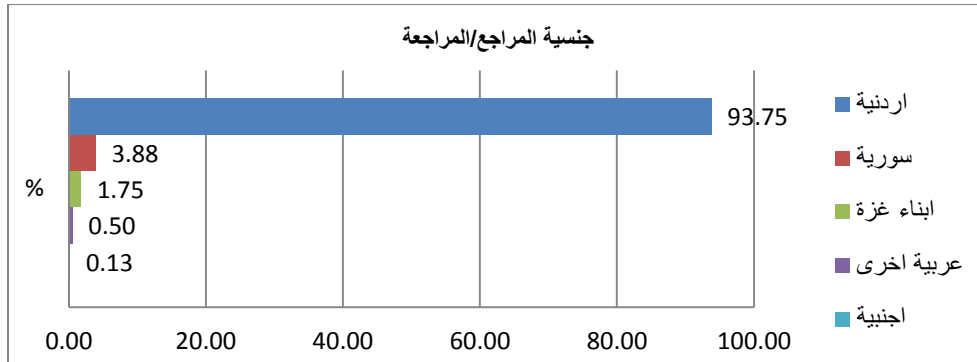


وقد كانت أعداد الإناث 505 سيدات (63.13%) من كامل أعداد المستجيبين، أما بحسب جنسيات المستجيبين فقد كان 750 شخصاً (93.75%) منهم اردني الجنسية، و31 شخصاً (3.88%) سوري الجنسية، و14 شخص (1.75%) من أبناء غزة، وهناك ثلاثة أشخاص من جنسيات عربية وأجنبية أخرى حسبما يبين الرسمان البيانيان رقم 2 و3.

رسم بياني رقم 2: توزيع عينة المستجيبين بحسب جنس المستجيبين

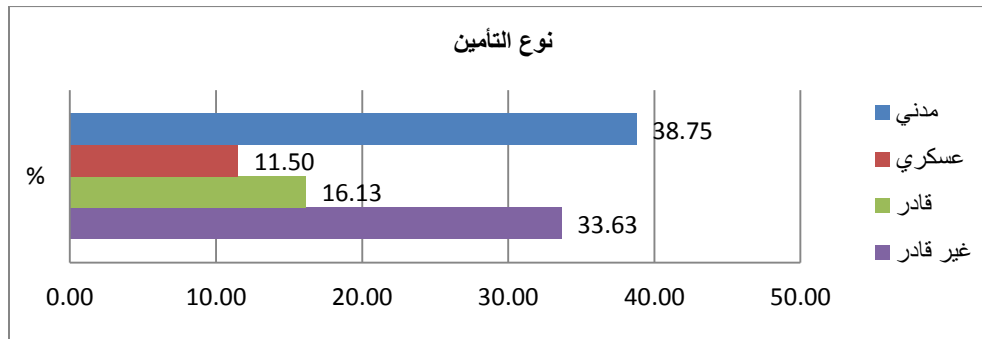


رسم بياني رقم 3: توزيع عينة المستجيبين بحسب جنسياتهم



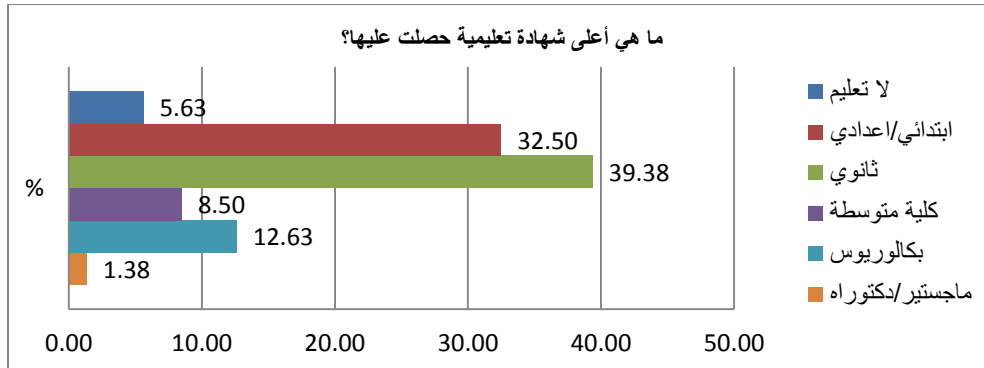
الرسم البياني رقم 4 يبين توزيع المراجعين بحسب تغطيتهم التأمينية، فقد كان 310 أشخاص منهم (38.75%) تحت مظلة التأمين المدني، و92 شخصاً (11.5%) تحت مظلة التأمين العسكري (الخدمات الطبية الملكية)، كما كان 129 شخصاً منهم (16.13%) ضمن فئة القادرين، في حين أن 269 شخصاً منهم (33.63%) كان ضمن فئة غير القادر والذي عادة ما تتم تغطيته على حساب الديوان الملكي العامر أو وزارة التنمية الاجتماعية.

رسم بياني رقم 4: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع التأمين



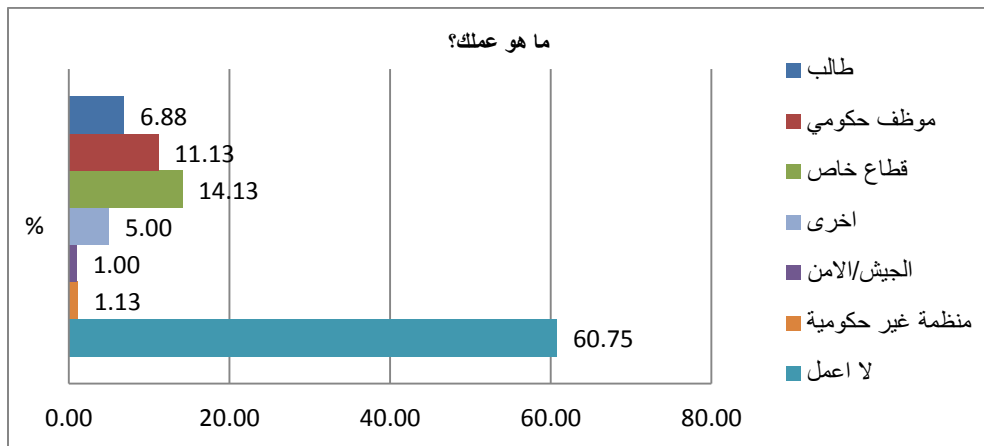
وعند سؤال المستجيبين عن " أعلى شهادة تعليمية حصلوا عليها " تبين أن 45 شخصاً منهم (5.63%) لم يحصل على أي تعليم، وأن 260 شخصاً (32.5%) قد حصل على التعليم الابتدائي أو الاعدادي، وأن 68 شخصاً (8.5%) قد حصل على دبلوم كلية متوسطة، وأن 101 شخصاً (12.63%) كان من حملة شهادة البكالوريوس، وأن 11 شخصاً (1.38%) كان قد حصل على شهادة الماجستير أو الدكتوراه حسبما يشير الرسم البياني رقم 5.

رسم بياني رقم 5: توزيع عينة المستجيبين بحسب أعلى شهادة تعليمية حصل عليها



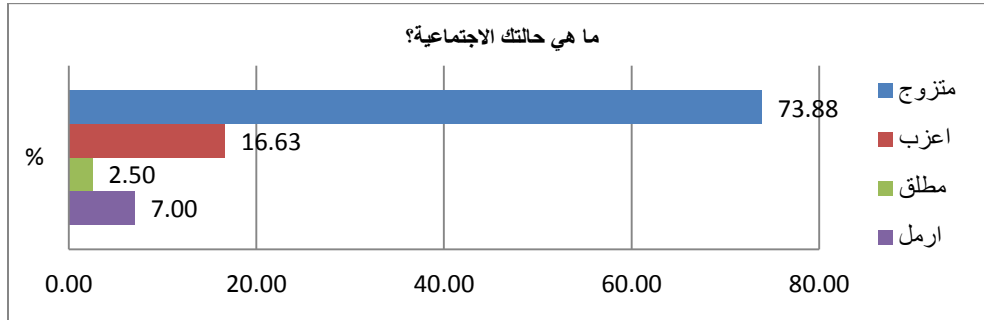
ولدى سؤال المستجيبين عن عملهم تبين أن 55 شخصاً (6.88%) هم طلبة على مقاعد الدراسة، و أن 89 شخصاً (11.13%) هم موظفون حكوميون، و أن 113 شخصاً (14.13%) يعملون في القطاع الخاص، و ثمانية أشخاص (1%) يعملون في الجيش أو الامن العام، و 486 شخصاً (60.75%) لا يعملون، و أن 49 شخصاً (6.13%) يعملون في جهات أخرى أو في منظمات غير حكومية كما يبين الرسم البياني رقم 6.

رسم بياني رقم 6: توزيع عينة المستجيبين بحسب العمل الذي يمارسه



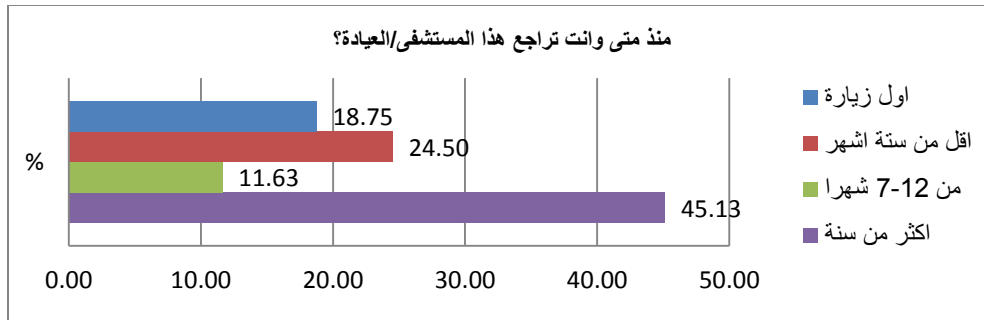
أما عن حالتهم الاجتماعية فقد تبين أن 591 شخصاً (73.88%) كانوا متزوجين، وأن 133 شخصاً (13.63%) كانوا عزاباً، وأن 76 شخصاً (9.5%) كانوا إما أرمال أو مطلقين كما يبين الرسم البياني رقم 7.

رسم بياني رقم 7: توزيع عينة المستجيبين بحسب الحالة الاجتماعية



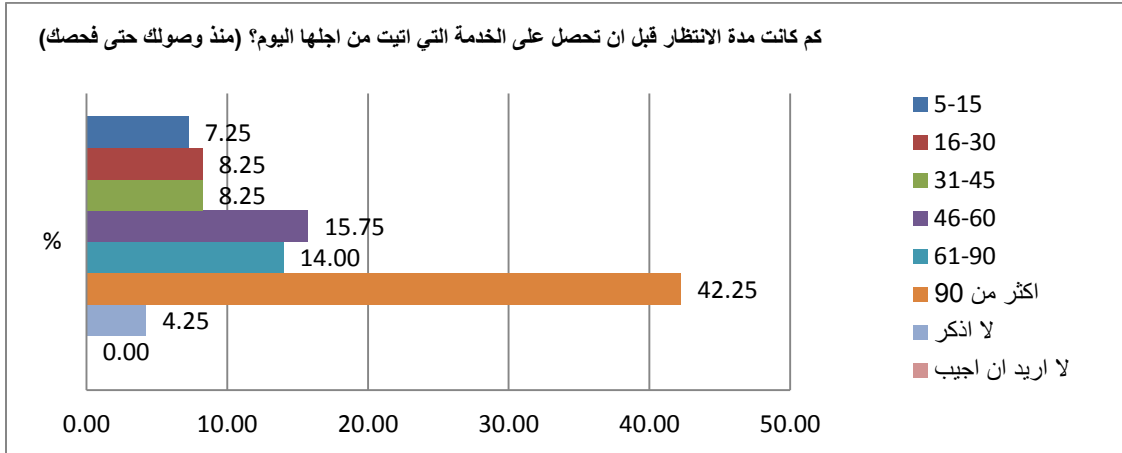
يبين الرسم البياني رقم 8 نسب المستجيبين بحسب إجاباتهم على سؤالنا " من متى وأنت تراجع هذا المستشفى/العيادة " إذ أفاد 150 شخصاً منهم (18.75%) أنها الزيارة الأولى، في حين أن 196 شخصاً (24.5%) أفاد بأنه يراجع المستشفى منذ ما يقل عن ستة أشهر، وأن 93 شخصاً (11.63%) أفاد بأنه بدأ بمراجعة المستشفى/العيادة منذ مدة تتراوح ما بين 7 – 12 شهراً، وأن 361 شخصاً (45.13%) قد بدأ يراجع المستشفى منذ ما يزيد عن العام.

رسم بياني رقم 8: توزيع عينة المستجيبين بحسب فترات مراجعتهم للمستشفى/العيادة



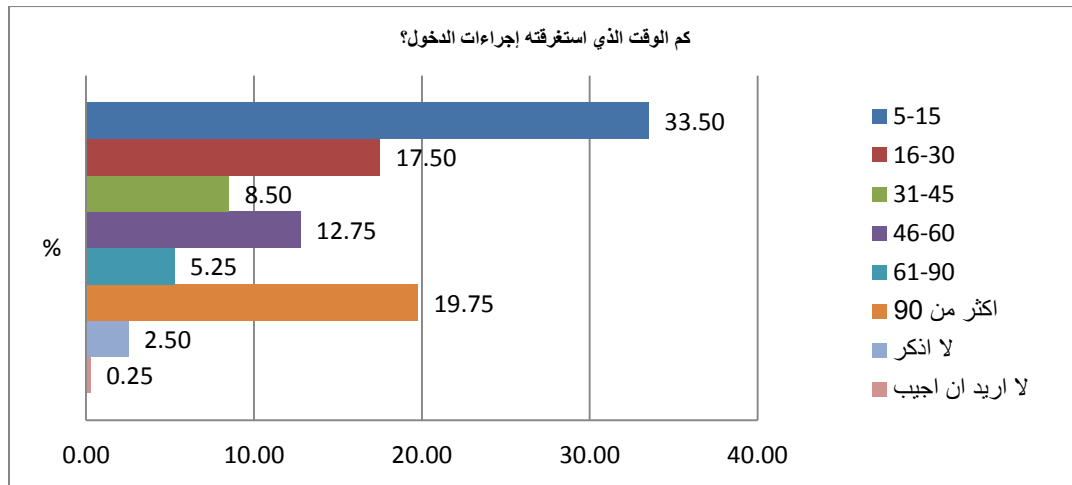
ولدى سؤال المراجعين في العيادات الخارجية عن مدة الانتظار بالدقائق قبل ان يحصلوا على الخدمة التي أتوا من اجلها في ذلك اليوم (منذ وصولهم حتى فحصهم) أفاد 62 شخصاً منهم (15.5%) بأنهم انتظروا فترة تتراوح بين 5-30 دقيقة، وأفاد 96 شخصاً (24%) بأنهم انتظروا لمدة تتراوح بين 31-60 دقيقة و 56 شخصاً (14%) بانتظارهم مدة تتراوح بين 61-90 دقيقة، في حين أن 169 شخصاً أفادوا بقيامهم بالانتظار مدة تزيد عن 90 دقيقة كما يبين الرسم البياني رقم 8-1

رسم بياني رقم 8-1: توزيع عينة المستجيبين في العيادات الخارجية بحسب فترات انتظارهم لحين حصولهم على الخدمة التي أتوا من أجلها



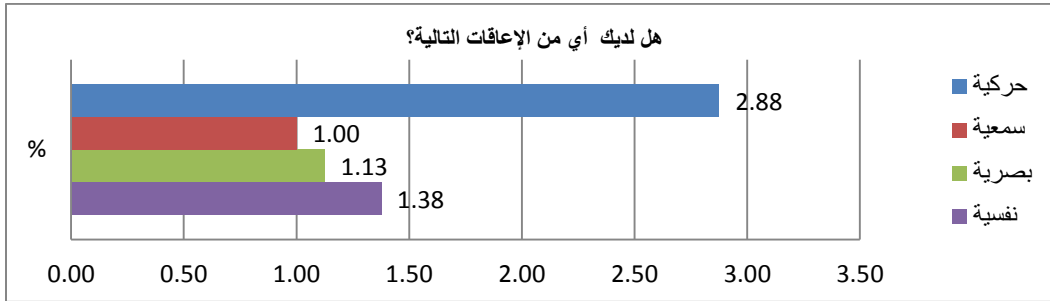
أما عند سؤال المستجيبين الراقدين عن الوقت الذي انتظروه إلى حين استكمال إجراءات الدخول فقد أفاد 204 أشخاص (51%) منهم ان الوقت المستغرق تراوح بين 5-30 دقيقة، كما أفاد 85 شخصاً (21.25%) بأن الوقت تراوح ما بين 31-60 دقيقة، و21 شخصاً (5.25%) بانتظارهم مدة تتراوح بين 61-90 دقيقة، في حين أن 79 شخصاً (19.75%) أفادوا بقيامهم بالانتظار مدة تزيد عن 90 دقيقة كما يبين الرسم البياني رقم 8-2

رسم بياني رقم 8-2: توزيع عينة المستجيبين الراقدين في المستشفى بحسب الوقت الذي استغرقته إجراءات الدخول

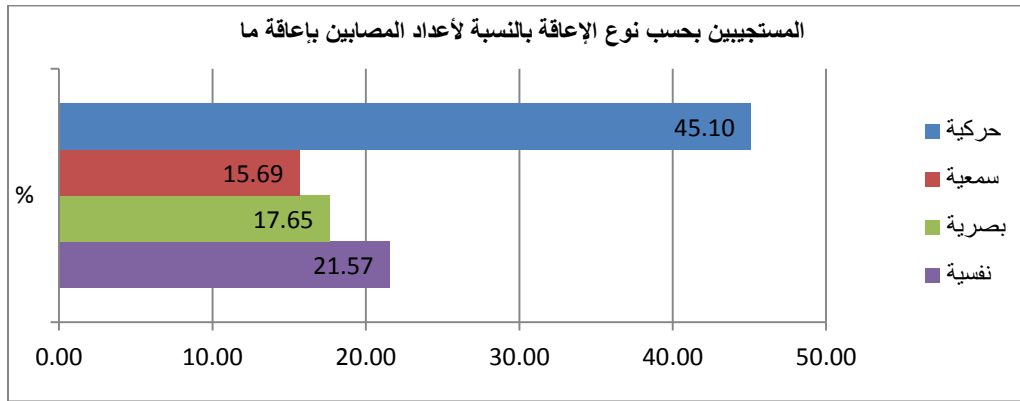


وعند سؤال المستجيبين عما إذا كانت لديه أي إعاقة جسدية أو نفسية تبين أن 51 شخصاً (6.37%) مصاب بإعاقة ما وعلى النحو التالي: 23 شخصاً (2.88%) مصاب بإعاقة حركية، 8 أشخاص (1%) مصاب بإعاقة سمعية، 9 أشخاص (1.13%) مصاب بإعاقة بصرية، 11 شخصاً (1.38%) مصاب بإعاقة نفسية كما يبين الرسم البياني رقم 9.

رسم بياني رقم 9: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع الإعاقة بالنسبة لكامل أعداد المستجيبين

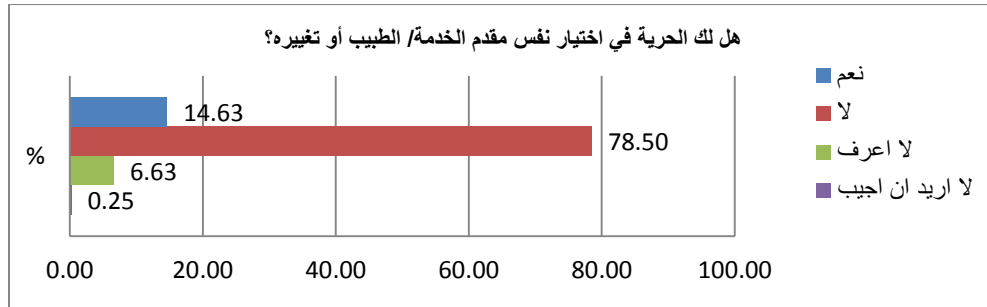


رسم بياني رقم 9-1: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع الإعاقة بالنسبة لأعداد المصابين بإعاقة ما



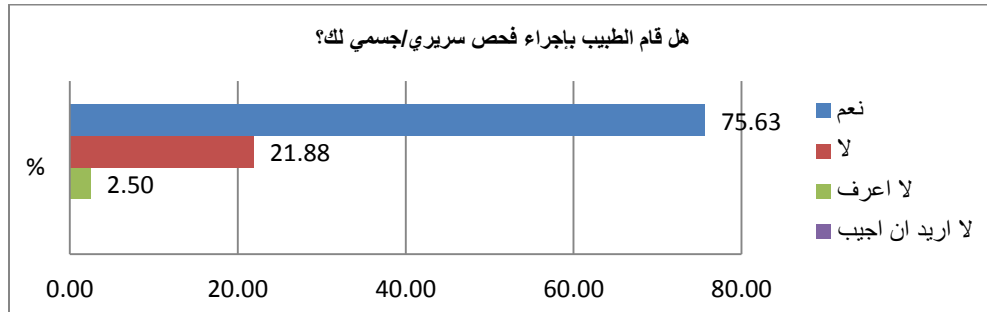
أما عند سؤالهم عما " إذا كان لديك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة/الطبيب أو تغييره " فقد تبين أن 117 شخصاً فقط (14.63%) يملكون مثل هذا الخيار، في حين أن 628 شخصاً (78.5%) لا يمتلكونه، كما أن 55 شخصاً (6.88%) لم يعطوا إجابة محددة. كما هو في الرسم البياني رقم 10.

رسم بياني رقم 10: توزيع عينة المستجيبين بحسب امتلاكه الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة أو تغييره



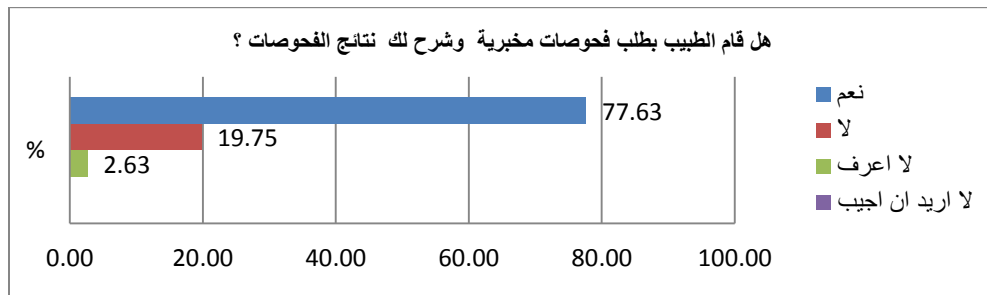
الرسم البياني رقم 11 يبين أن 605 مستجيبين (75.63%) أفادوا بقيام الطبيب بإجراء فحص سريري/ جسمي له، في حين أن 175 مستجيباً (21.88%) أفاد بعدم قيام الطبيب بذلك، و أن عشرين شخصاً (2.5%) لم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم 11: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام الطبيب بإجراء فحص سريري/ جسمي له



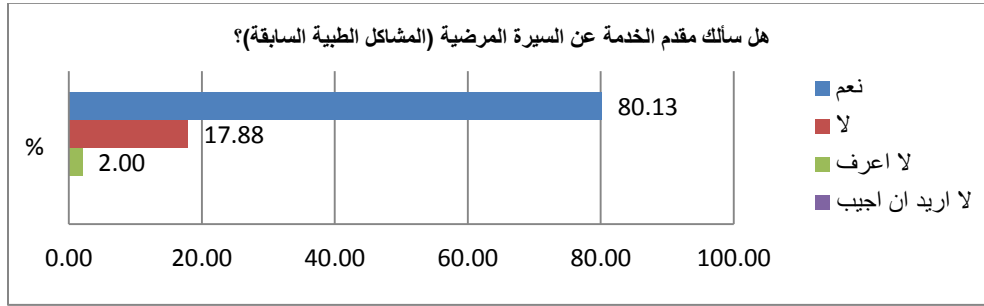
وينسب متقاربة أفاد 621 مستجيباً (77.63%) بقيام الطبيب بطلب فحوصات مخبرية له وشرح نتائج تلك الفحوصات، في حين أن 158 مستجيباً (19.75%) نفى قيام الطبيب بطلب الفحوصات أو شرح نتائجها، بالإضافة إلى 21 شخصاً (2.63%) لم يعطوا إجابة على السؤال كما يبين الرسم البياني رقم 12.

رسم بياني رقم 12: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام الطبيب بطلب فحوصات مخبرية وشرح نتائج الفحوصات



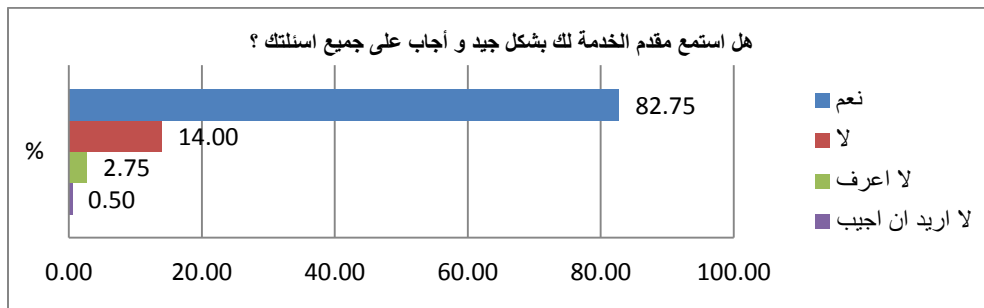
يبين الرسم البياني رقم 13 أن 641 مستجيباً (80.13%) قد أفادوا بأن مقدم الخدمة قد سألهم عن السيرة المرضية، في حين أن 143 شخصاً (17.77%) نفوا قيام مقدم الخدمة بسؤالهم عن السيرة المرضية، بالإضافة إلى 16 شخصاً (2%) لم يعطوا إجابة واضحة.

رسم بياني رقم 13: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام مقدم الخدمة بالسؤال عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟



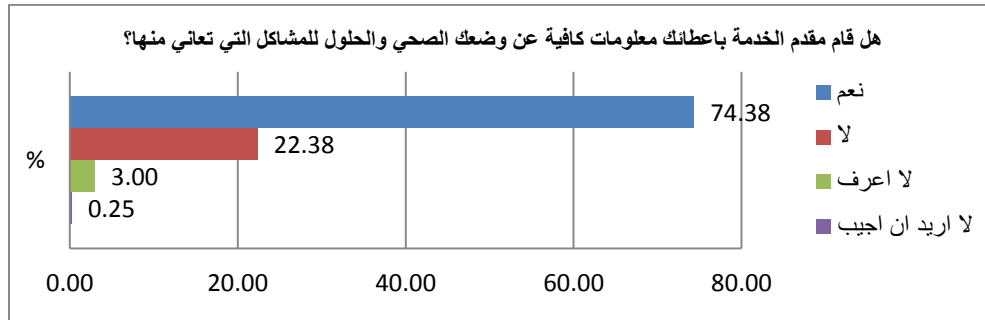
أما لدى سؤالهم عما " إذا استمع مقدم الخدمة لهم بشكل جيد وأجاب على جميع أسئلتهم " فقد أجاب 662 شخصاً (82.75%) بالإيجاب، في حين أن 112 شخصاً (14%) قد نفوا قيام مقدم الخدمة بالاستماع أو الاجابة الكافية على أسئلتهم، و 26 شخصاً (3.25%) لم يعطوا إجابة محددة حسبما يبين الرسم رقم 14.

رسم بياني رقم 14: توزيع عينة المستجيبين بحسب استماع مقدم الخدمة له بشكل جيد وإجابته على جميع الأسئلة



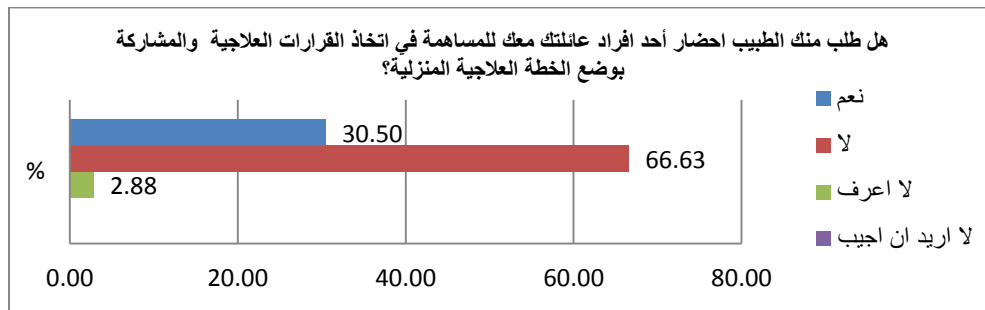
أما لدى سؤالنا للمستجيبين عما " إذا قام مقدم الخدمة بإعطائهم معلومات كافية عن وضعهم الصحي والحلول للمشاكل التي كانوا يعانون منها" فقد أفاد 295 شخصاً (74.38%) منهم بالإيجاب، في حين نفى 179 شخصاً (22.38%) حدوث ذلك. كما أن 26 شخصاً (3.25%) لم يعطوا إجابات محددة كما هو مبين في الرسم البياني رقم 15.

رسم بياني رقم 15: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام مقدم الخدمة بإعطاء معلومات كافية عن الوضع الصحي للمريض والحلول للمشاكل التي يعاني منها؟



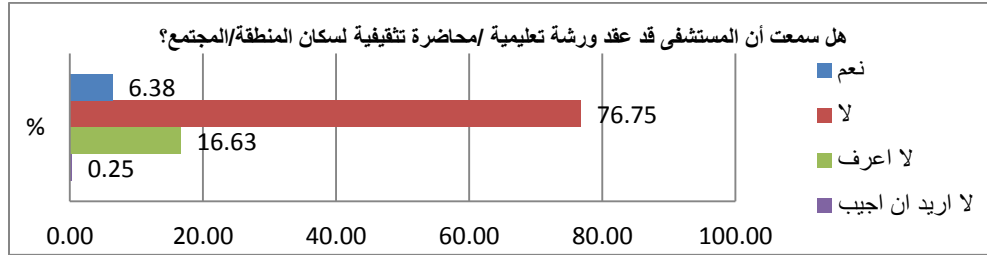
وعند الاستفسار من المستجيبين عما إذا " طلب منهم الطبيب إحضار أحد أفراد عائلاتهم معهم للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية والمشاركة بوضع الخطة العلاجية المنزلية " تبين أن 533 شخصاً (66.63%) أفاد بأن الطبيب لم يطلب منهم إحضار أي شخص كما يبين الرسم البياني رقم 16، أما ما تبقى من المستجيبين 23 شخصاً (2.88%) فلم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم 16: توزيع عينة المستجيبين طلب الطبيب إحضار أحد أفراد عائلته للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية



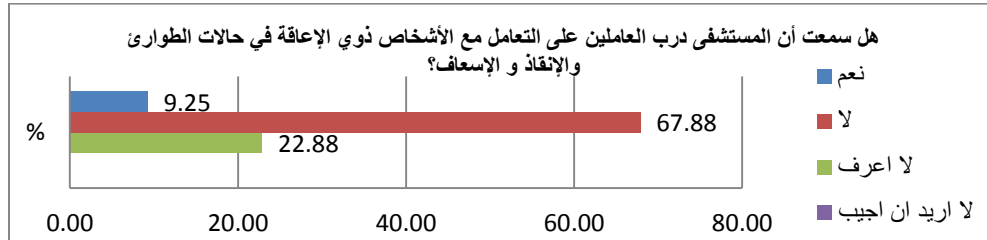
أما عند سؤال المستجيبين عما إذا " قد سمع بأن المستشفى قد عقد ورشة تعليمية/محاضرة تثقيفية لسكان المنطقة/المجتمع " فقد تبين أن 51 شخصاً (6.38%) منهم فقط قد سمعوا بذلك في حين أن الأغلبية 614 شخصاً (76.75%) لم يسمعوا بذلك، وأن 135 شخصاً (16.88%) لم يعطوا إجابة محددة كما يبين الرسم البياني رقم 17.

رسم بياني رقم 17: توزيع عينة المستجيبين بحسب سماعهم أن المستشفى قد عقد ورشة تعليمية /محاضرة تثقيفية لسكان المنطقة/المجتمع



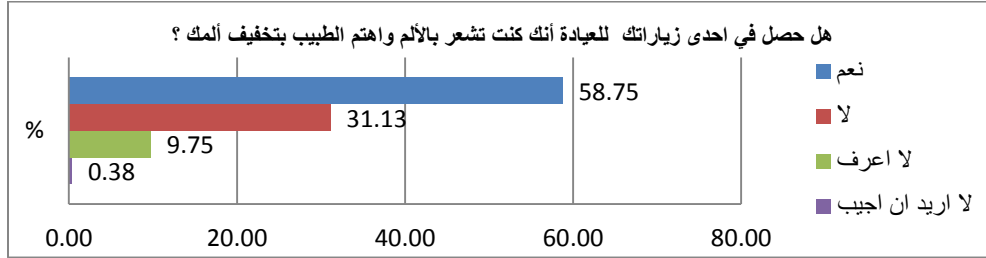
يبين الرسم البياني رقم 18 أن 74 شخصاً فقط (9.25%) قد أفاد بأنه " قد سمع أن المستشفى قد درب العاملين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والانتقاز والإسعاف" في حين أن 543 شخصاً (67.88%) لم يسمعوا بمثل هذا التدريب، بالإضافة الى 183 شخصاً (22.88%) أفادوا بعدم معرفتهم عن وجود ذلك التدريب.

رسم بياني رقم 18: توزيع عينة المستجيبين بحسب سماعهم أن المستشفى درب العاملين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والانتقاز والإسعاف



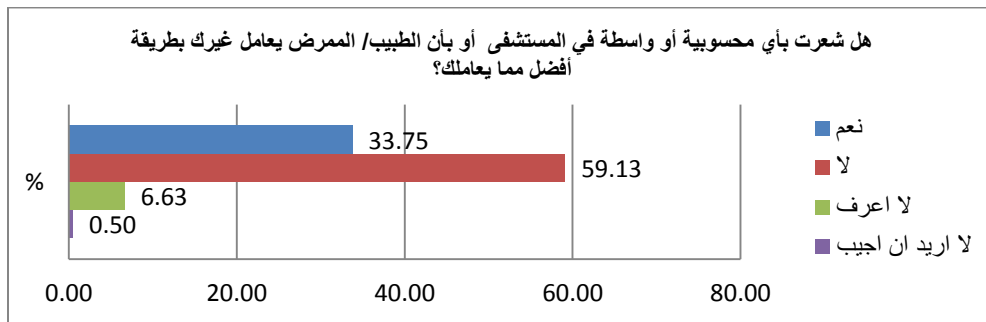
ولدى سؤالهم عما إذا " حصل في إحدى زيارات المريض للعيادة أنه كان يشعر بالألم واهتم الطبيب بتخفيف ألمه" فقد أفاد 470 شخصاً (58.75%) بالإيجاب، في حين أن 249 شخصاً (31.13%) نفى حدوث ذلك، في حين أن 81 شخصاً (10.13%) لم يعطوا إفادة محددة كما يبين الرسم البياني رقم 19.

رسم بياني رقم 19: توزيع عينة المستجيبين بحسب اهتمام الطبيب بتخفيف الألم عندما كانوا يشعرون بها



270 مراجعاً للمستشفى والعيادات (33.75%) أكد شعوره بوجود محسوبة أو واسطة في المستشفى، وبأن الطبيب/المرضى يعامل غيره بطريقة أفضل مما يعامله هو، في حين أن 473 شخصاً (59.13%) قد نفى شعوره بوجود مثل هذه المحسوبة أو الواسطة، كما أن 57 شخصاً (7.13%) لم يعطوا إجابة محددة كمل يبين الرسم البياني رقم 20.

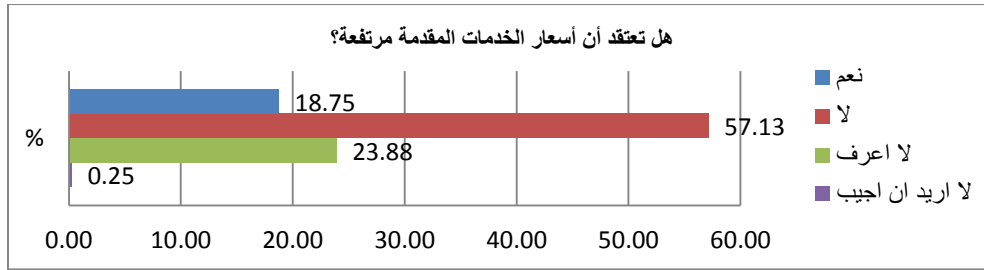
رسم بياني رقم 20: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بأي محسوبة أو واسطة في المستشفى أو بأن الطبيب/المرضى يعامل غيره بطريقة أفضل مما يعامله؟



ومن الجدير بالذكر أن الشعور بالمحسوبة أو الواسطة داخل المستشفى قد كان موجوداً لدى 97 شخصاً (24.25%)، في حين أنه كان موجوداً لدى 173 مراجعاً من مراجعي العيادات (43.25%).

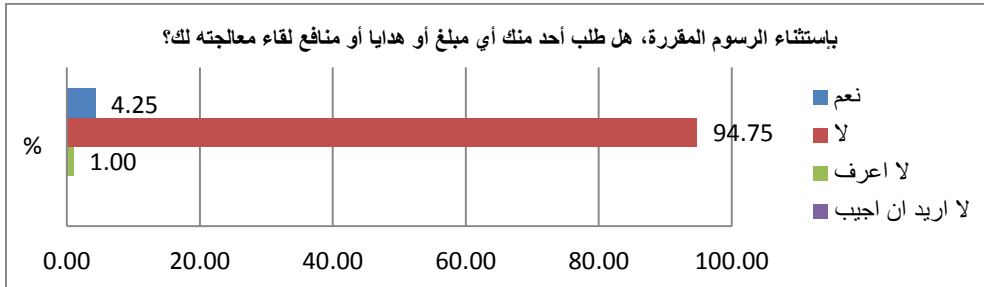
لدى سؤالنا للمستجيبين عما " إذا كان يعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة"، فقد أجاب 150 شخصاً (18.75%) في المستشفى والعيادات بالإيجاب، في حين أن 457 شخصاً (57.13%) قد أفاد سلباً، وهناك 193 شخصاً (24.13%) لم يعط إجابة محددة. ولم يكن هناك فرق يذكر في الاجابات ما بين مرضى المستشفى ومرضى العيادات الخارجية كما يبين الرسم البياني رقم 21.

رسم بياني رقم 21: توزيع عينة المستجيبين بحسب اعتقادهم أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة



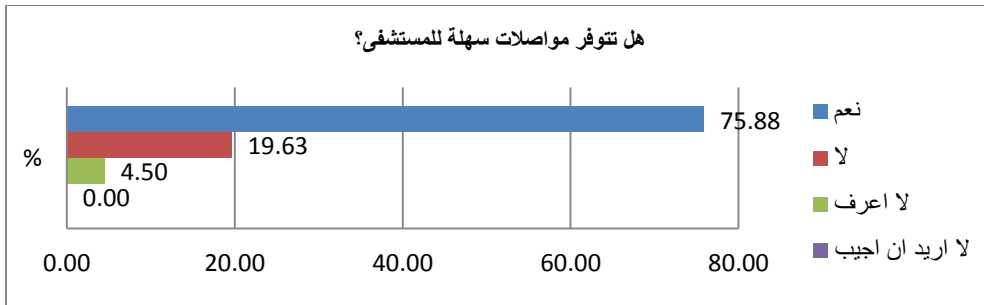
أفاد فقط 34 شخصاً (4.25%) من كامل أعداد المستجيبين بأنه " باستثناء الرسوم المقررة، فقد طلب منه أحد الأشخاص مبلغاً أو هدايا أو منافع لقاء معالجته له" في حين أن الاغلبية 758 شخصاً (94.75%) نفوا حدوث ذلك. بالإضافة إلى ثمانية أشخاص (1%) أجابوا بأنهم لا يعرفون الاجابة على السؤال بحسب ما يبين الرسم البياني رقم 22، وقد كانوا موزعين كما يلي: 29 شخصاً (7.25%) من بين المستجيبين الراقدين في المستشفى، وخمسة أشخاص (1.25%) من بين المستجيبين المراجعين للعيادات الخارجية.

رسم بياني رقم 22: توزيع عينة المستجيبين بحسب سؤالنا "باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟"



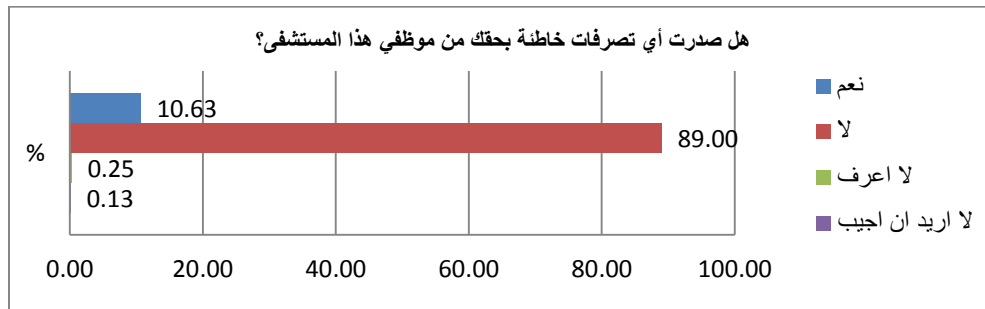
607 أشخاص من كامل المستجيبين (75.88%) أفادوا بتوفر مواصلات سهلة للمستشفى، مقابل 157 شخصاً (19.63%) أفاد بعدم سهولتها بالإضافة إلى 36 شخصاً (4.5%) لم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم 23: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عن توفر مواصلات سهلة للمستشفى



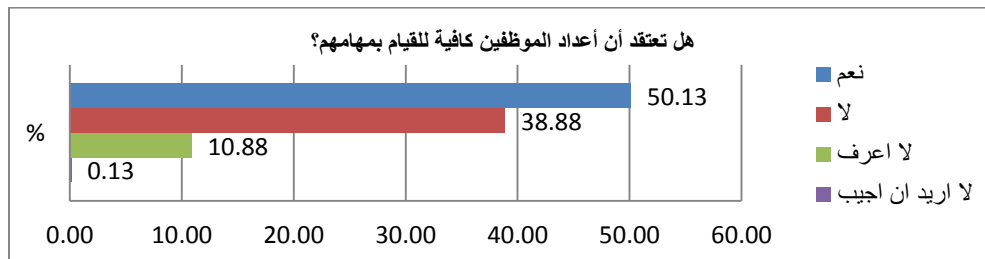
يبين الرسم البياني رقم 24 أن 85 مستجيباً (10.63%) أفاد "بصدور تصرفات خاطئة بحقه من قبل موظفي المستشفى"، في حين نفى حدوث ذلك 712 مستجيباً (89%) بالإضافة إلى ثلاثة أشخاص لم يعطوا اجابة محددة. وتبين وجود تفاوت في صدور هذه التصرفات الخاطئة من قبل موظفي المستشفى والعيادات حيث بلغت في المستشفى 49 اجابة (12.25%) مقابل 36 اجابة في العيادات الخارجية (9%).

رسم بياني رقم 24: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عما إذا صدرت أي تصرفات خاطئة بحقه من موظفي هذا المستشفى



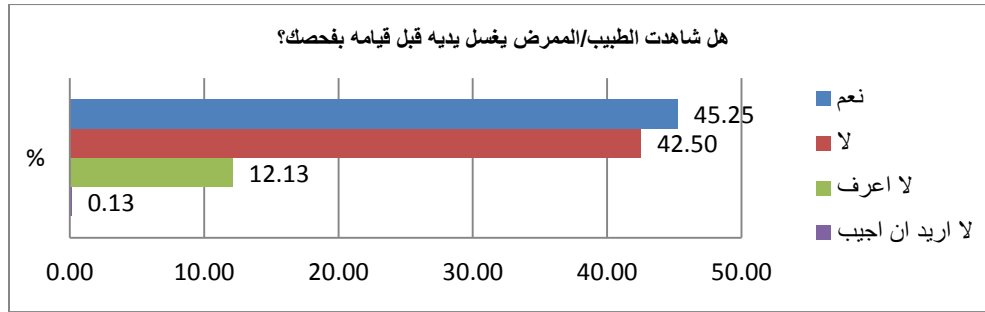
248 مستجيباً (62%) من الراقدين في المستشفى أجاب بأنه "يعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم"، في حين أن 153 مستجيباً (38.25%) من مراجعي العيادات الخارجية أكدوا على كفاية الأعداد وبنسبة إجمالية للعيادات والمستشفى تبلغ 401 شخصاً (50.13%) كما يبين الرسم البياني رقم 25.

رسم بياني رقم 25: توزيع عينة المستجيبين بحسب اعتقادهم بأن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم



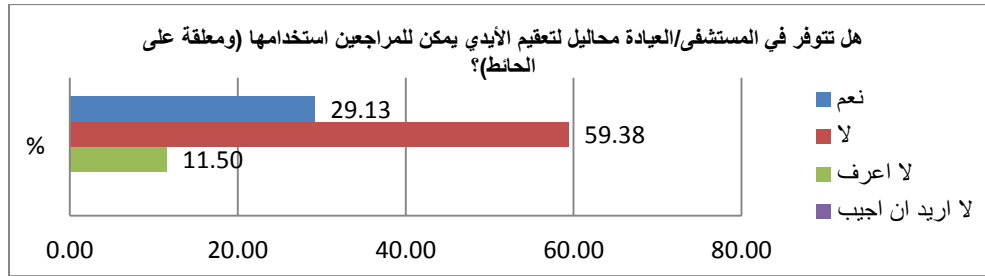
أما عن "مشاهدة المستجيب للطبيب/الممرض وهو يغسل يديه قبل قيامه بفحص المستجيب" فقد أجاب 210 أشخاص من الراقدين بالمستشفى (52.0%) منهم مقابل 152 شخصاً من المراجعين للعيادات الخارجية (38%) وبمعدل إجمالي 45.25% كما يوضح الرسم البياني رقم 26.

رسم بياني رقم 26: توزيع عينة المستجيبين بحسب مشاهدتهم للطبيب/المرض و هو يغسل يديه قبل قيامه بالفحص



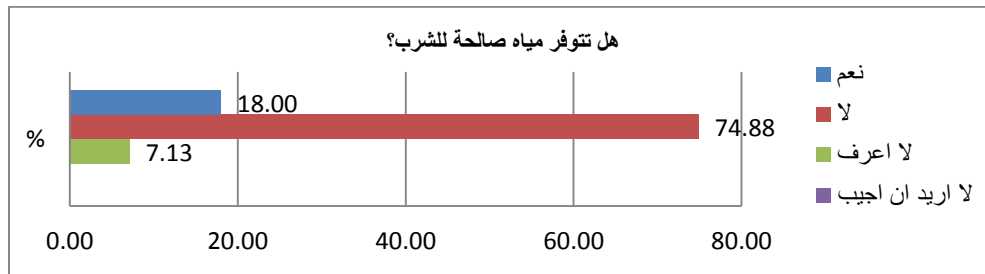
ولدى سؤال المرضى عما " إذا كانت تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الايدي يمكن للمراجعين استخدامها وهي معلقة على الحائط" أفاد 134 مستجيباً (33.5%) من الراقدين في المستشفى بتوفرها، في حين أن 99 مستجيباً (24.75%) من مراجعي العيادات الخارجية قد أفاد بتوفرها، وكان المعدل الاجمالي لتوفر هذه المحاليل في العيادات والمستشفى 29.13% كما يبين الرسم البياني رقم 27.

رسم بياني رقم 27: توزيع عينة المستجيبين بحسب توفر محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها في المستشفى/العيادة



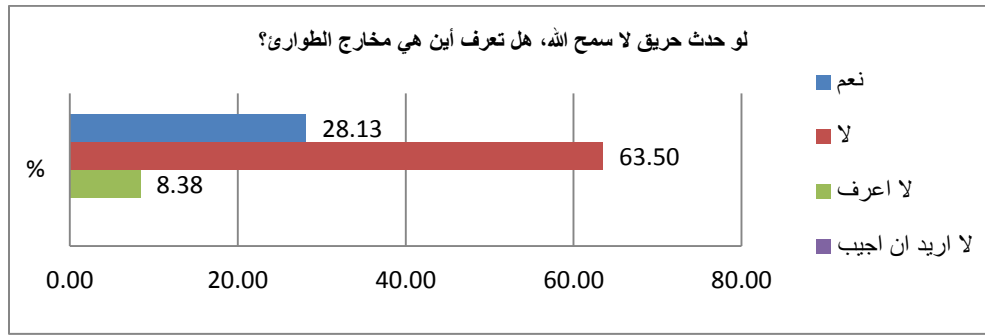
أما عن توفر المياه الصالحة للشرب (من الكولر)، فقد أفاد 46 شخصاً من الراقدين في المستشفيات (11.5%) بتوفر مياه صالحة للشرب (كولر) في حين أن 98 شخصاً (24.5%) من مراجعي العيادات الخارجية أفاد بتوفر هذه المياه الصالحة للشرب، وبمعدل اجمالي 18% حسبما يبين الرسم البياني رقم 28.

رسم بياني رقم 28: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عن توفر مياه صالحة للشرب (كولر)



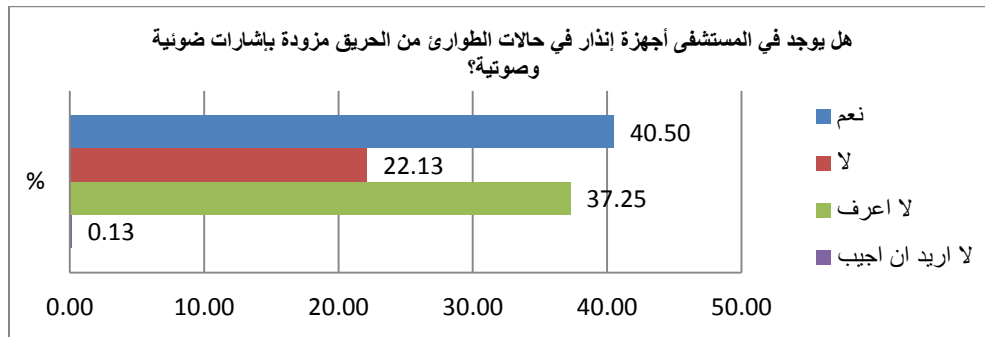
225 مستجيباً (28.13%) في العيادات والمستشفى أفاد بأنه يعرف أين هي مخارج الطوارئ لو حدث حريق لا سمح الله، مقابل 508 أشخاص (63.5%) أفادوا بعدم معرفتهم بأماكن وجود مخارج الطوارئ، بينما لم يعط 67 شخصاً (8.38%) إجابة محددة حسبما يبين الرسم البياني رقم 29.

رسم بياني رقم 29: توزيع عينة المستجيبين بحسب معرفتهم أين هي مخارج الطوارئ لو حدث حريق لا سمح الله



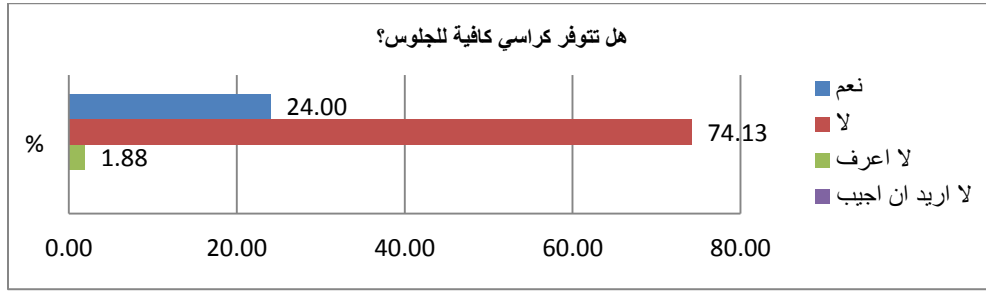
ولدى سؤال المستجيبين "هل يوجد في المستشفى أجهزة إنذار في حالات الطوارئ من الحريق مزودة بإشارات ضوئية وصوتية، أفاد 324 شخصاً من العيادات والمستشفى بمعرفتهم عن وجود هذه الاجهزة، في حين نفى 177 شخصاً (22.13%) وجود مثل هذه الاجهزة، وأجاب 298 شخصاً (37.25%) بعدم معرفتهم عن وجودها من عدمه كما يبين الرسم البياني رقم 30.

رسم بياني رقم 30: توزيع عينة المستجيبين بحسب معرفتهم إذا ما كان يوجد في المستشفى أجهزة إنذار في حالات الطوارئ من الحريق مزودة بإشارات ضوئية وصوتية



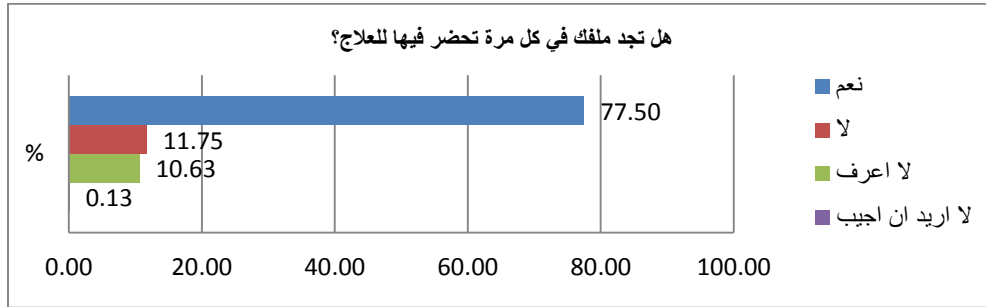
73 مستجيباً (18.25%) من الراقدين في المستشفيات أفاد بتوفر كراسي كافية للجلوس، مقابل 119 شخصاً (29.75%) من المستجيبين في العيادات الخارجية، وبمعدل إجمالي 24%.

رسم بياني رقم 31: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عن توفر كراسي كافية للجلوس



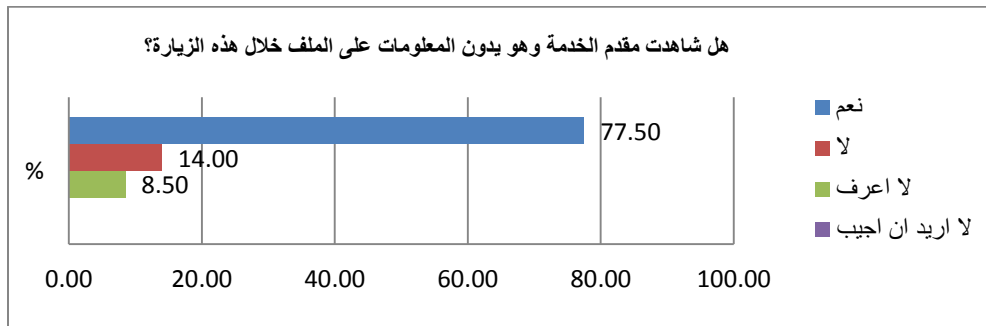
وكما يبين الرسم البياني رقم 32 فإن 620 مستجيباً (77.5%) في العيادات الخارجية والمستشفى أفاد بأنه "يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج" و94 مستجيباً (11.75%) أفاد بأنه لا يجد ملفه، في حين أن 85 شخصاً (10.63%) لم يعط إجابة واضحة.

رسم بياني رقم 32: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا كان يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج



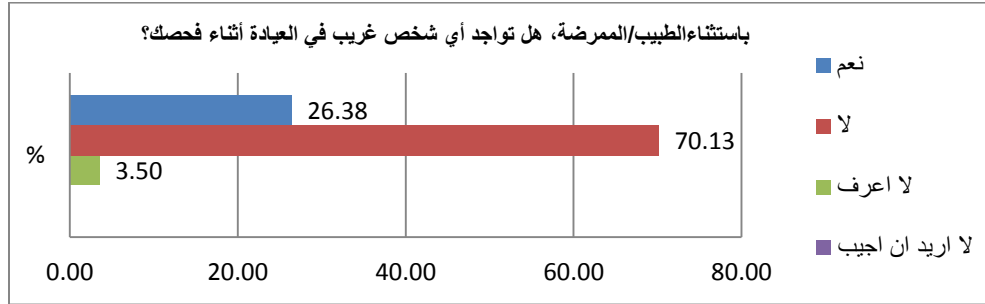
ولدى سؤالنا للمستجيبين عما "إذا شاهدوا مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة" أفاد 620 مستجيباً (77.5%) بنعم، مقابل 112 شخصاً (14%) بلا، و68 شخصاً المتبقين (8.5%) لم يقدموا إجابة محددة بحسب ما يبينه الرسم البياني رقم 33.

رسم بياني رقم 33: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا شاهد مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال هذه الزيارة

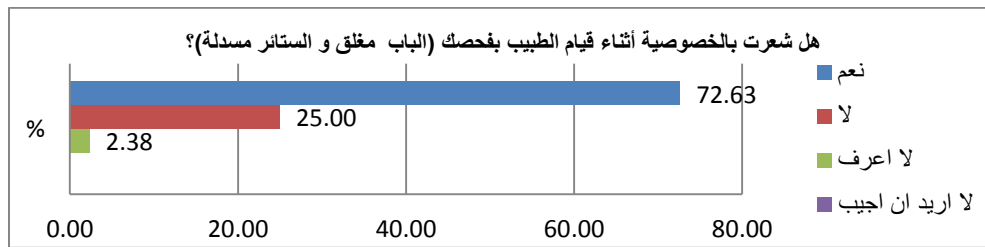


وعند سؤال المستجيبين في المستشفى "باستثناء الطبيب/المرمضة، هل كان يتواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟" أجاب 75 شخصاً (18.75%) بنعم مقابل 136 شخصاً (34%) من مراجعي العيادات الخارجية كما يبين الرسم البياني رقم 34.

رسم بياني رقم 34: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصهم باستثناء الطبيب/المرمضة

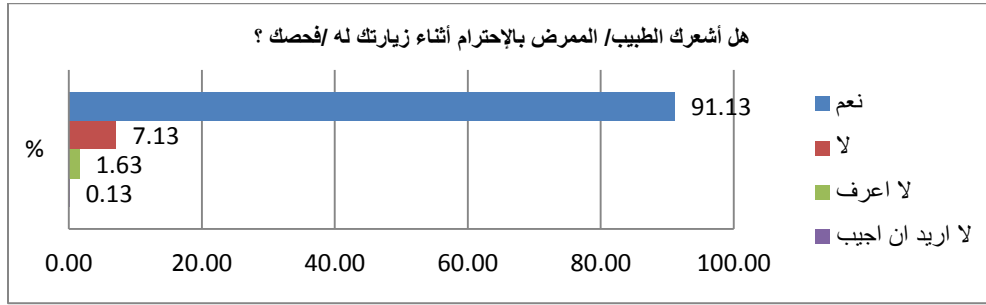


328 مستجيباً (82%) من الراقدين في المستشفيات أجابوا بالإيجاب لدى سؤالهم "عما إذا كانوا قد شعروا بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدوله)"، في حين أن 253 مستجيباً (63.25%) من المراجعين للعيادات الخارجية فقط أكدوا على شعورهم بالخصوصية أثناء فحصهم، وقد بلغت النسبة الإجمالية 72.63% في المستشفيات والعيادات معاً. رسم بياني رقم 35: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدولة)



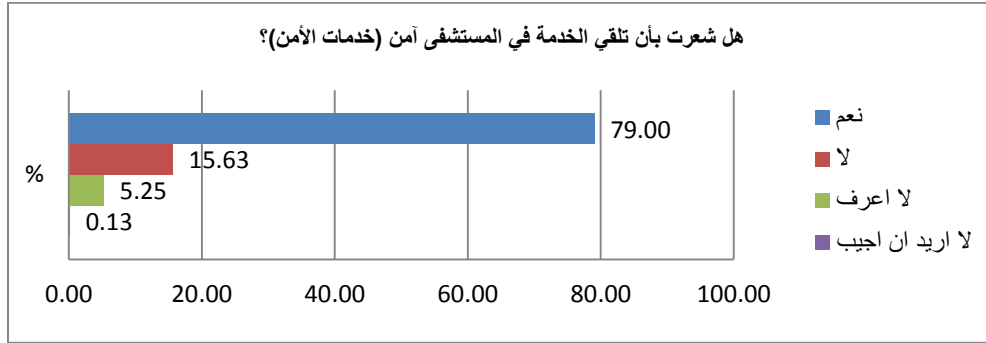
لم يكن هناك فروقات هامة في إجابة المستجيبين من كل من العيادات والمستشفى على سؤالنا "هل أشعرك الطبيب/الممرض بالاحترام اثناء زيارتك له وفحصك"، فقد بلغت النسبة الإجمالية للشعور بالاحترام 91.13% (729 مستجيباً)، مقابل 57 شخصاً (7.13%) لم يشعر بذلك الاحترام كما يبين الرسم البياني رقم 36.

رسم بياني رقم 36: توزيع عينة المستجيبين بحسب آرائهم بأن الطبيب/الممرض يُشعرهم بالاحترام أثناء زيارتهم له



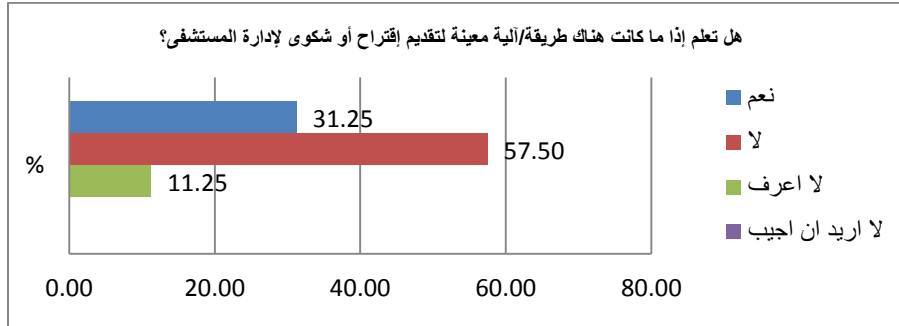
لدى سؤال المستجيبين في المستشفى والعيادات عما "إذا كان قد شعر بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن من ناحية الخدمات الامنية" أفاد 632 مستجيباً (79%) بالإيجاب في حين نفى ذلك الشعور 125 شخصاً (15.63%)، ولم يحدد شعوره 42 شخصاً (5.25%) كما يبين الرسم البياني رقم 37.

رسم بياني رقم 37: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن

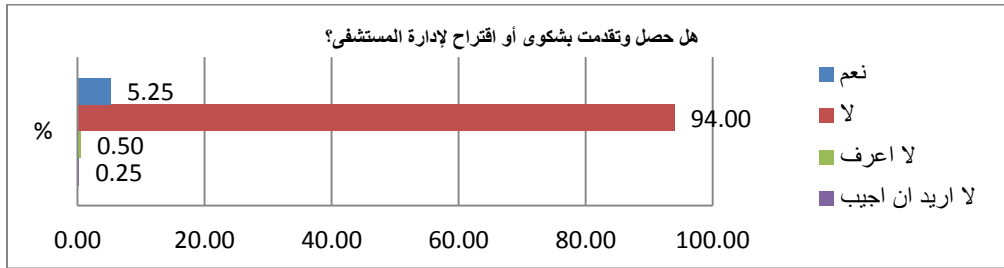


125 شخصاً (31.25%) من المستجيبين في العيادات الخارجية أفادوا "بأنهم يعلمون عن وجود طريقة أو آلية معينة لتقديم الاقتراحات أو الشكاوى لإدارة المستشفى" مقابل 230 شخصاً (57.5%) لا يعلمون عن مثل هذه الآلية كما في الرسم البياني رقم 38. كما تبين أن 21 مستجيباً (5.25%) من الراقدين في المستشفى قد حصل وأن تقدم بشكوى أو اقتراح لإدارة المستشفى، مقابل 24 مستجيباً من مراجعي العيادات الخارجية (6%) كما يبين الرسم البياني رقم 39 و 40.

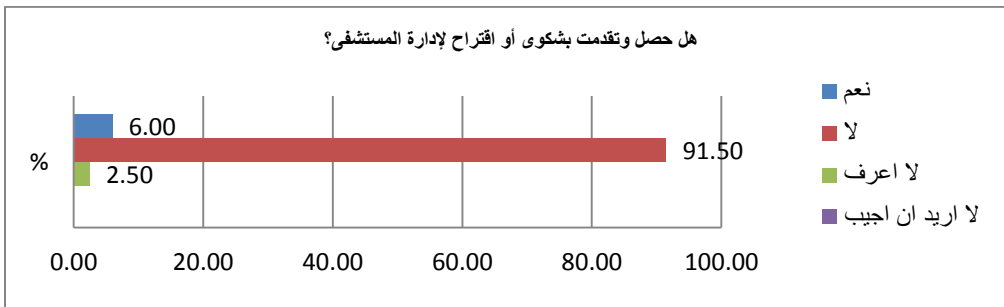
رسم بياني رقم 38: توزيع عينة المستجيبين في العيادات الخارجية بحسب معرفتهم بوجود طريقة/آلية معينة لتقديم إقتراح أو شكوى لإدارة المستشفى



رسم بياني رقم 39: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب قيامهم بتقديم شكوى أو إقتراح لإدارة المستشفى



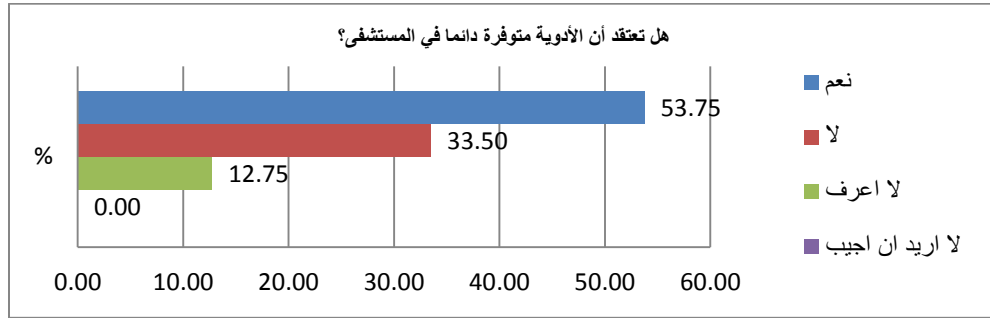
رسم بياني رقم 40: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب تقديمهم شكوى أو إقتراح لإدارة المستشفى



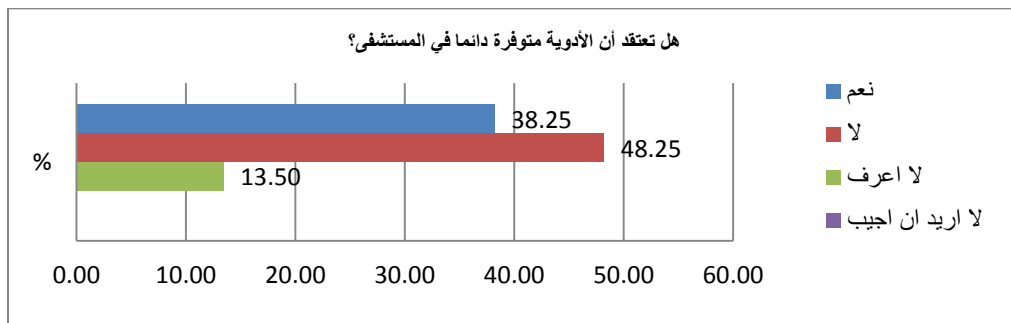
وفي اجاباتهم عن سؤالنا "هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائماً في المستشفى" أجاب 215 مريضاً راقداً (53.75%) بنعم، مقابل 153 مستجيباً (38.25%) من مراجعي العيادات الخارجية وبنسبة إجمالية تبلغ 46% كما يبين الرسمان البيانيان 41 و42 بادناه.

رسم بياني رقم 41: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين بحسب آرائهم عما إذا كانوا يعتقدون أن الأدوية متوفرة

دائماً في المستشفى

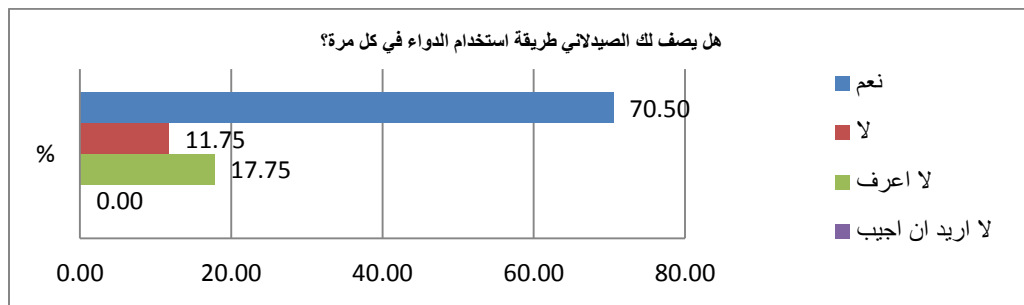


رسم بياني رقم 42: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب آرائهم عما إذا كانوا يعتقدون أن الأدوية متوفرة دائماً في المستشفى

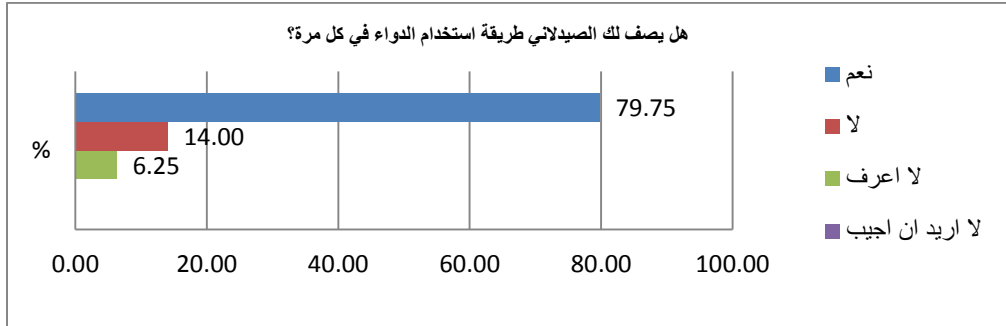


282 مستجيباً (70.5%) من الراقدين في المستشفى أجاب بنعم على سؤالنا "هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" في حين أن 319 مستجيباً (79.75%) من مراجعي العيادات الخارجية أفاد بنعم حسبما يبين الرسمان البيانيان رقم 43 و44، وكان المعدل العام الايجابي 75.13%.

رسم بياني رقم 43: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب آرائهم عما إذا كان الصيدلاني يصف لهم طريقة استخدام الدواء في كل مرة

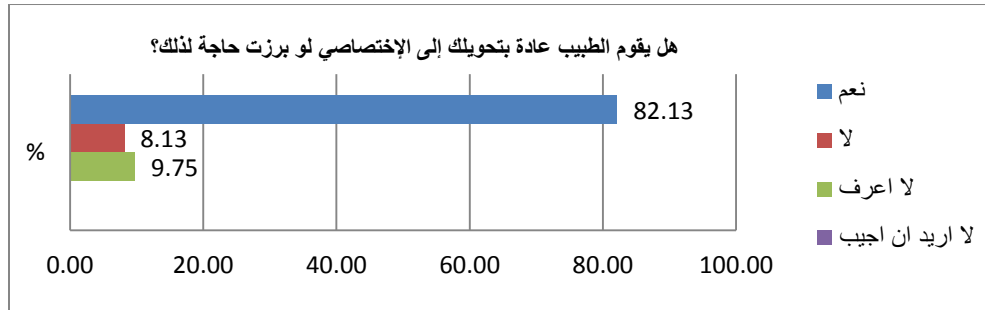


رسم بياني رقم 44: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب آرائهم عما إذا كان الصيدلاني يصف لهم طريقة استخدام الدواء في كل مرة



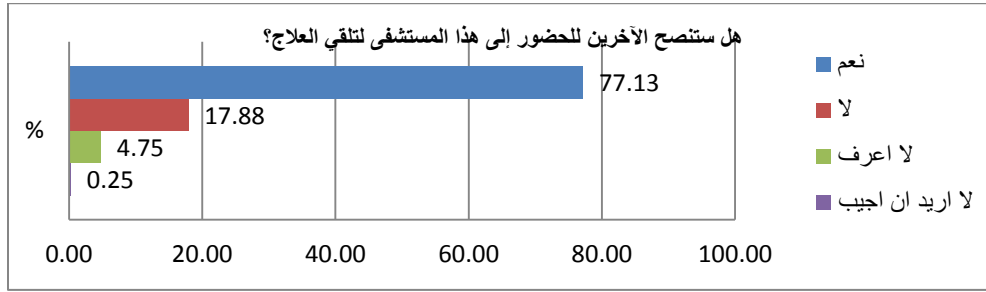
وعندما طرحنا سؤالنا "هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاص إذ برزت حاجة لذلك" كانت الاجابة بنعم متشابهة في كل من العيادات والمستشفيات وبما مجموعه 657 مريضاً (82.13%) كما يبين الرسم البياني رقم 45.

رسم بياني رقم 45: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب إجاباتهم عما إذا كان الطبيب يقوم عادة بتحويلهم إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك



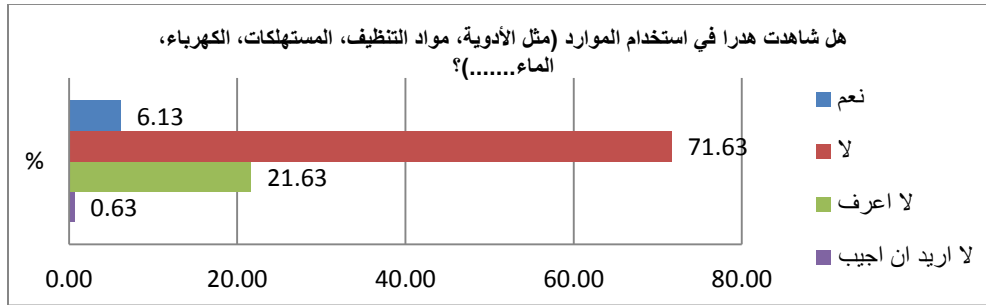
617 مستجيباً (77.13%) من كل من المستشفيات والعيادات أفاد "بأنه سينصح الآخرين للحضور إلى تلك العيادة/المستشفى لتلقي العلاج"، في حين رفض ذلك 143 مستجيباً (17.8%)، ولم يعط أربعون شخصاً (5%) إجابة محددة كما في الرسم البياني رقم 46.

رسم بياني رقم 46: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب إجاباتهم عما إذا كانوا سينصحون الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج



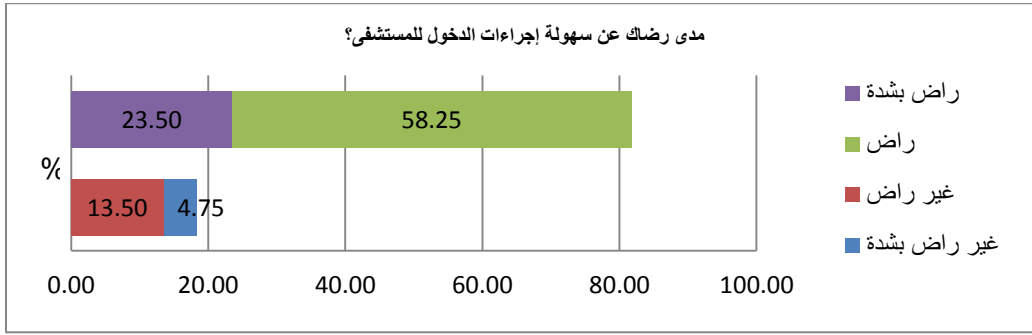
الرسم البياني رقم 47 يبين أن 49 مستجيباً (6.13%) من العيادات والمستشفيات أفادوا بأنهم قد شاهدوا هدراً في استخدام الموارد (كالأدوية ومواد التنظيف والمستهلكات والكهرباء والماء) مقابل 573 شخصاً (71.63%) لم يشاهد مثل ذلك الهدر. كما أن هناك 178 شخصاً (22.25%) لم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم 47: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب إجاباتهم عما إذا كانوا قد شاهدوا هدراً في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء..)

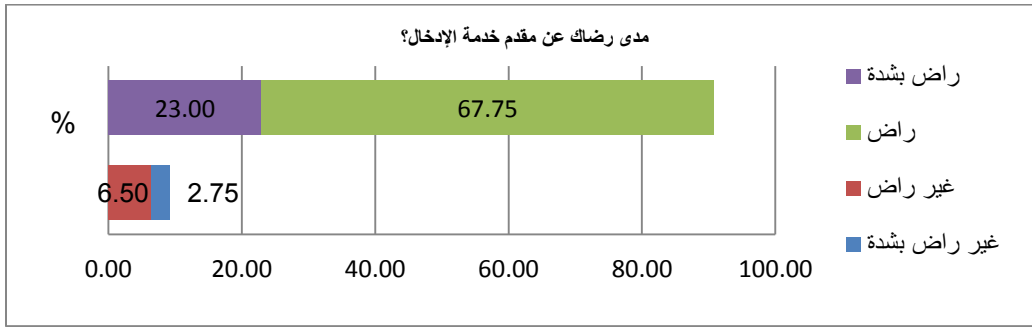


327 مستجيباً (81.75%) من الراقدين في المستشفيات أبدوا رضاهم ورضاهم الشديد عن "سهولة إجراءات الدخول للمستشفى" مقابل 73 شخصاً (18.25%) أبدوا عدم رضاهم وعدم رضاهم الشديد عن سهولة إجراءات الدخول كما يشير الرسم البياني رقم 48، كذلك أبدى 363 شخصاً (90.75%) من المستجيبين الراقدين رضاهم ورضاهم الشديد عن مقدم خدمة الإدخال، مقابل 9.25% أظهروا عدم رضاهم وعدم رضاهم الشديد عن مقدم الخدمة بحسب الرسم البياني رقم 49.

رسم بياني رقم 48: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن سهولة إجراءات الدخول للمستشفى

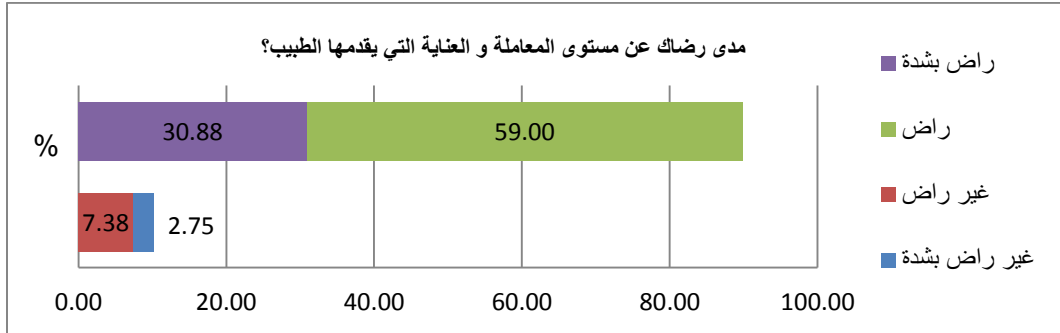


رسم بياني رقم 49: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى بحسب مدى مدى رضاهم عن مقدم خدمة الإدخال؟



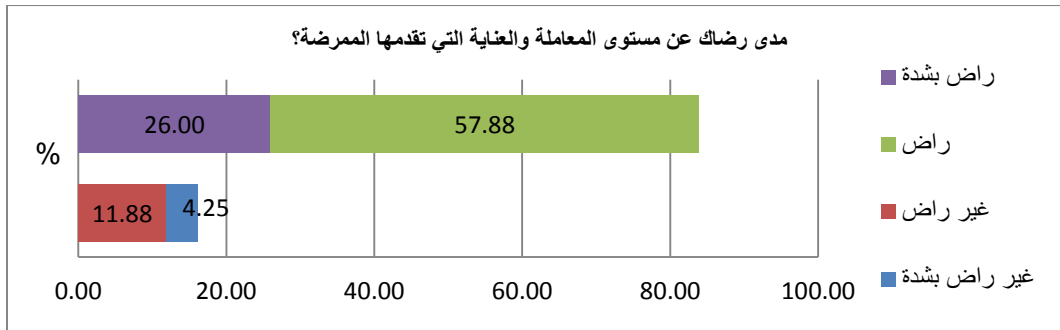
وعند سؤالنا "مدى رضاك عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها الطبيب"، أفاد 719 (89.88%) مستجيباً من كل من المستشفيات والعيادات الخارجية برضاه ورضاه الشديد عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها له الطبيب، في حين أن 81 شخصاً (10.12%) أبدى عدم رضاه أو عدم رضاه الشديد عن هذا المستوى من المعاملة والعناية كما هو مبين في الرسم البياني رقم 50.

رسم بياني رقم 50: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها الطبيب



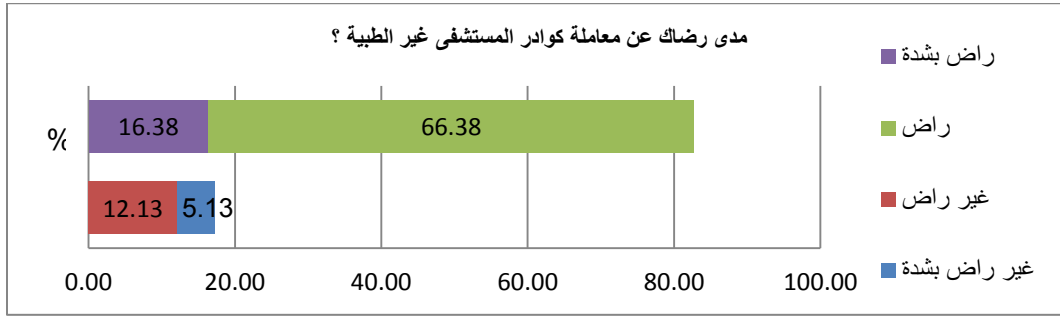
لدى سؤالنا المستجيبين عن "مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تعطيها الممرضة"، أبدى 671 مستجيباً (83.88%) رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى المعاملة والعناية التمريضية كما يشير الرسم البياني رقم 51.

رسم بياني رقم 51: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى و العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة



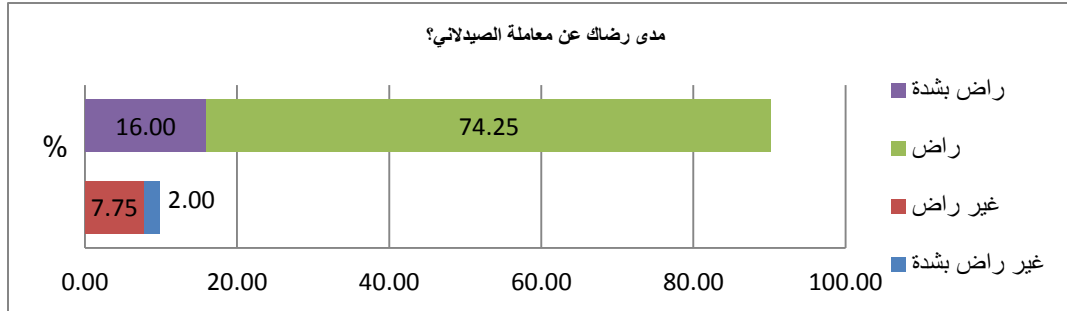
الرسم البياني رقم 52 يبين "مدى رضا المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية"، فقد أبدى 662 مستجيباً (82.76%) رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى معاملة الكوادر غير الطبية مقابل 138 شخصاً (17.26%) أبدى عدم رضاه أو عدم رضاه الشديد عن هذا المستوى من المعاملة والعناية.

رسم بياني رقم 52: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة



ولدى سؤالنا المستجيبين في العيادات الخارجية عن "مدى رضاهم ومعاملة الصيدلاني" أجاب 361 شخصاً (90.25%) رضاهم ورضاهم الشديد من معاملته لهم كما في الرسم البياني رقم 53.

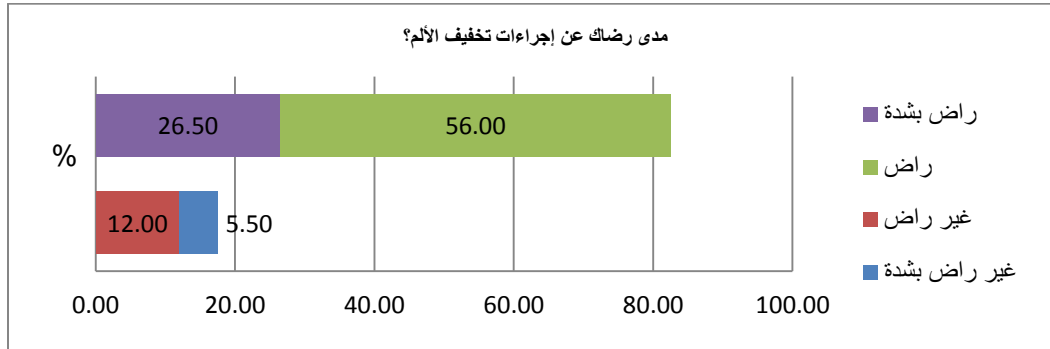
رسم بياني رقم 53: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن معاملة الصيدلاني



كما أبدى 330 مستجيباً (82.5%) من الراقدين في المستشفيات رضاهم ورضاهم الشديد عن " إجراءات تخفيف الألم" مثلما يبين الرسم البياني رقم 54.

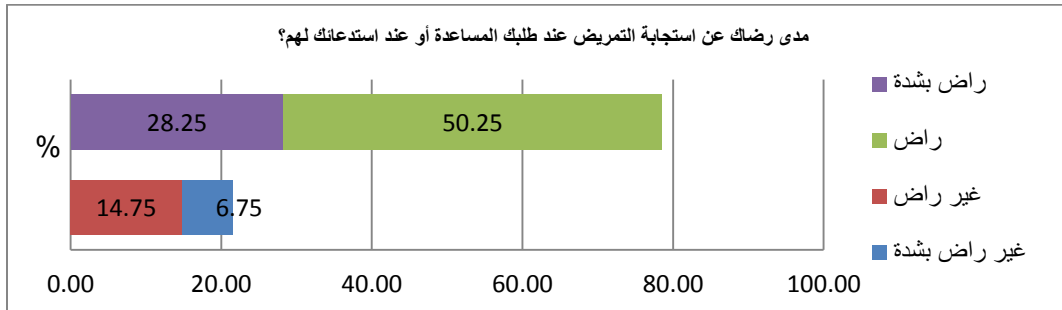
رسم بياني رقم 53: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم

عن إجراءات تخفيف الألم



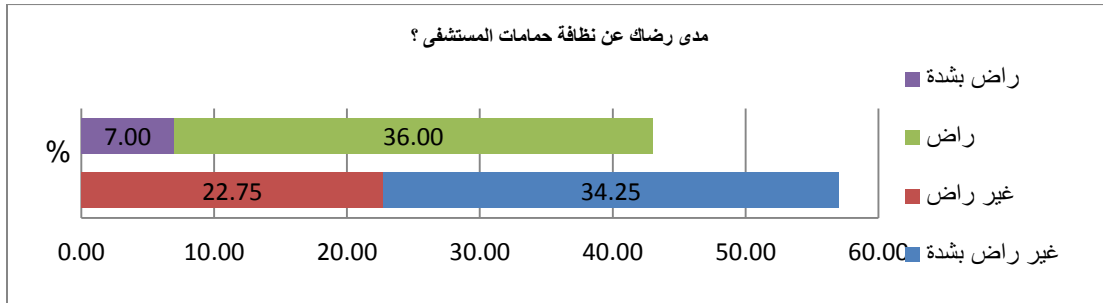
أما عن سؤالنا عن "مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم"، فقد أبدى 314 مستجيباً (78.5%) من الراقدين في المستشفيات رضاهم ورضاهم الشديد عن هذه الاستجابة كما يبين الرسم البياني رقم 54.

رسم بياني رقم 54: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن استجابة التمريض عند طلبهم المساعدة أو عند استدعائهم

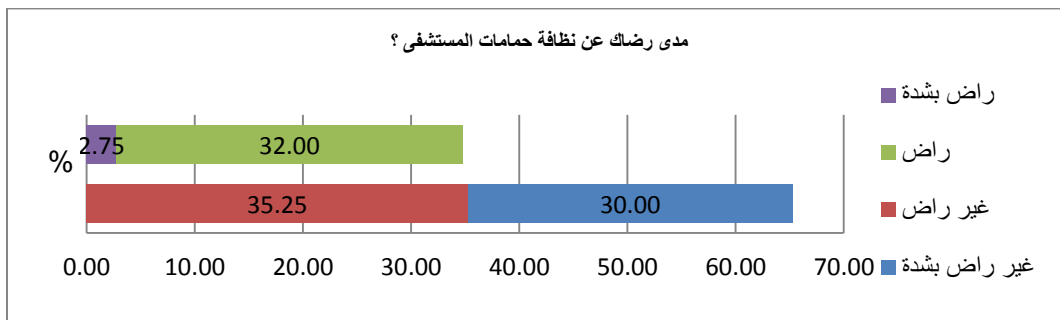


وعن سؤالنا عن "مدى رضاك عن نظافة الحمامات" في المستشفى أفاد 172 شخصاً (43%) من الراقدين برضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى النظافة، مقابل 139 شخصاً (34.75%) من مستجبي العيادات الخارجية و بمعدل إجمالي (38.88%) كما يشير الرسم البياني رقم 55 و 56 بادناه.

رسم بياني رقم 55: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن نظافة حمامات المستشفى

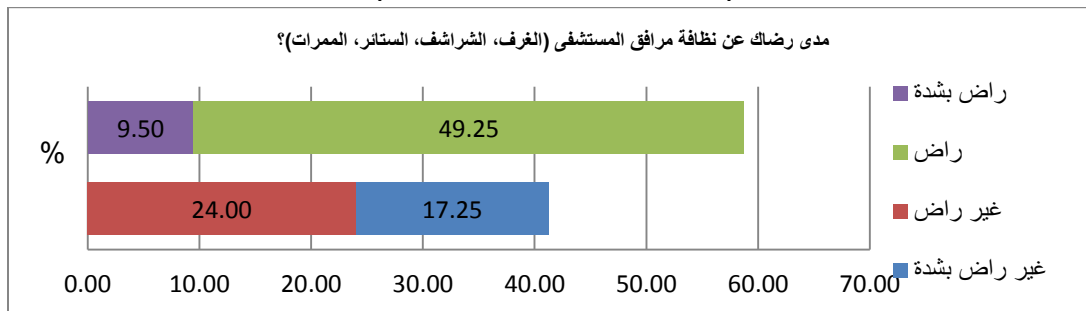


رسم بياني رقم 56: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن نظافة حمامات المستشفى

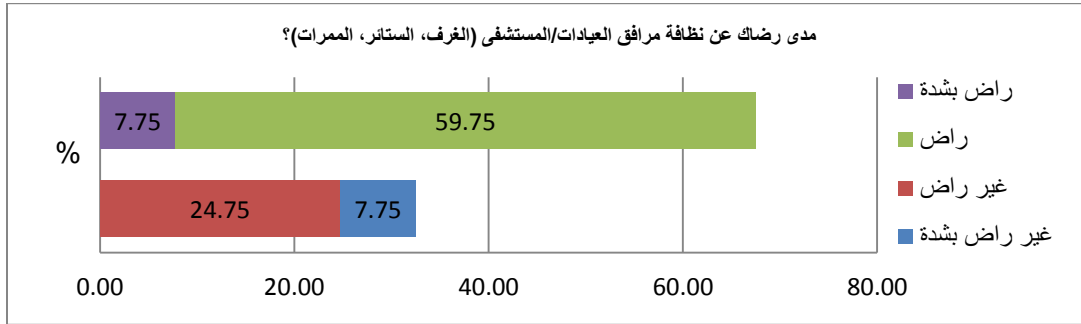


أما عن مدى "رضى المراجعين عن مدى نظافة مرافق المستشفى كالغرف والستائر والممرات"، فقد أفاد 235 شخصاً (58.75%) من الراقدين في المستشفى رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى نظافة المرافق، مثلما أن 270 شخصاً (67.5%) من المستجيبين في العيادات الخارجية أكد مثل هذا المستوى من الرضا وبمعدل إجمالي (63.13%) كما يشير الرسم رقم 57 و58.

رسم بياني رقم 57: توزيع عينة المستجيبين الراقدين بحسب مدى رضاهم عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)

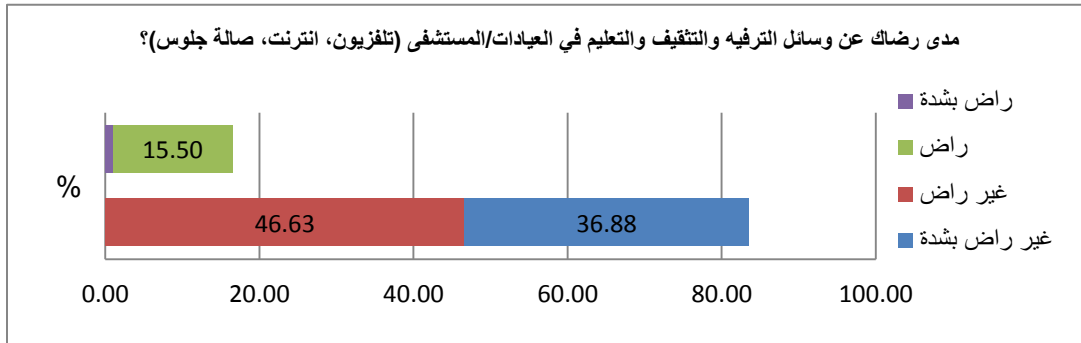


رسم بياني رقم 58: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)



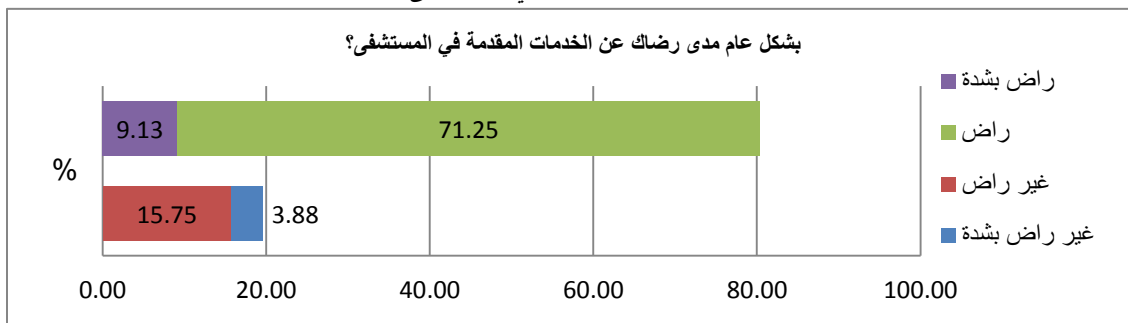
132 شخصاً (16.5%) من المستجيبين في العيادات والمستشفيات أفادوا برضاهم ورضاهم الشديد عن "وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في العيادات والمستشفى (التلفزيون، الانترنت وصلالات الجلوس) كما يشير الرسم البياني رقم 59.

رسم بياني رقم 59: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية والمستشفى بحسب مدى رضاهم عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)



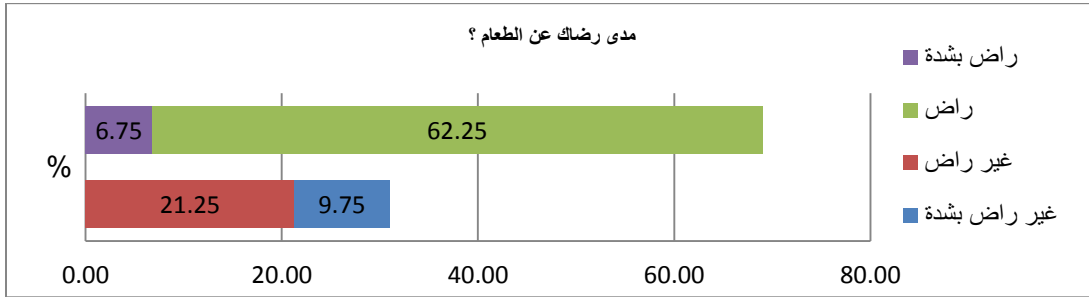
تقاربت نسب رضا المستجيبين في كل من العيادات والمستشفى عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام، حيث تبين أن 643 شخصاً (80.38%) قد أبدوا رضاهم ورضاهم الشديد عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام كما يبين الرسم البياني رقم 60.

رسم بياني رقم 60: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية والمستشفى بحسب مدى رضاهم بشكل عام عن الخدمات المقدمة في المستشفى



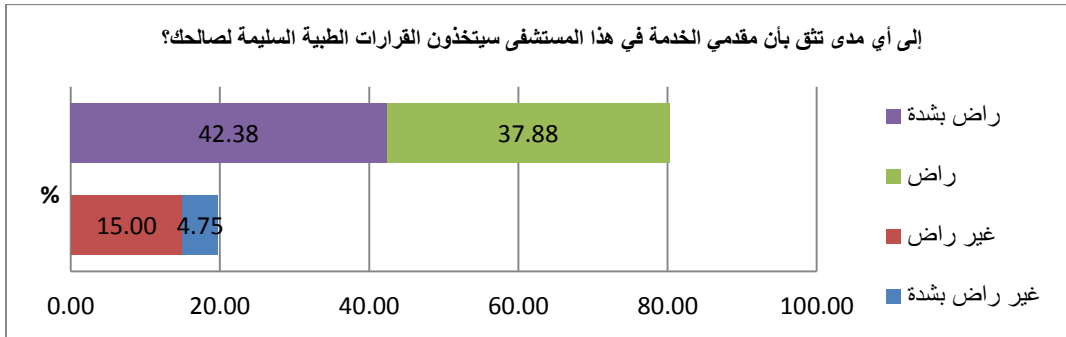
لدى سؤال المرضى الراقدين عن "مدى رضاك عن الطعام" أجاب 276 مريضاً (69.0%) برضاهم ورضاهم الشديد عن نوعية الطعام المقدم في المستشفى كما يبين الرسم البياني رقم 61.

رسم بياني رقم 61: توزيع عينة المستجيبين الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن الطعام المقدم في المستشفى



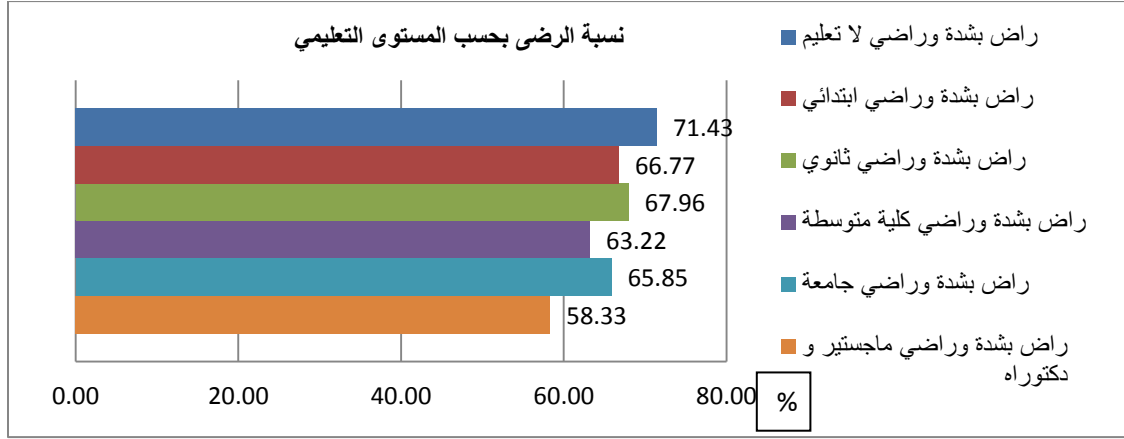
وعند سؤال المستجيبين "إلى أي مدى تثق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى/العيادة سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك" أفاد 642 شخصاً (80.26%) من المستجيبين في المستشفيات والعيادات الخارجية بأنهم يتقنون بقرارات مقدمي الخدمة المتخذة لصالحهم مثلما يبين الرسم البياني رقم 62.

رسم بياني رقم 62: توزيع عينة المستجيبين في المستشفى بحسب مدى ثقتهم بقرارات مقدمي الخدمة المتخذة لصالحهم



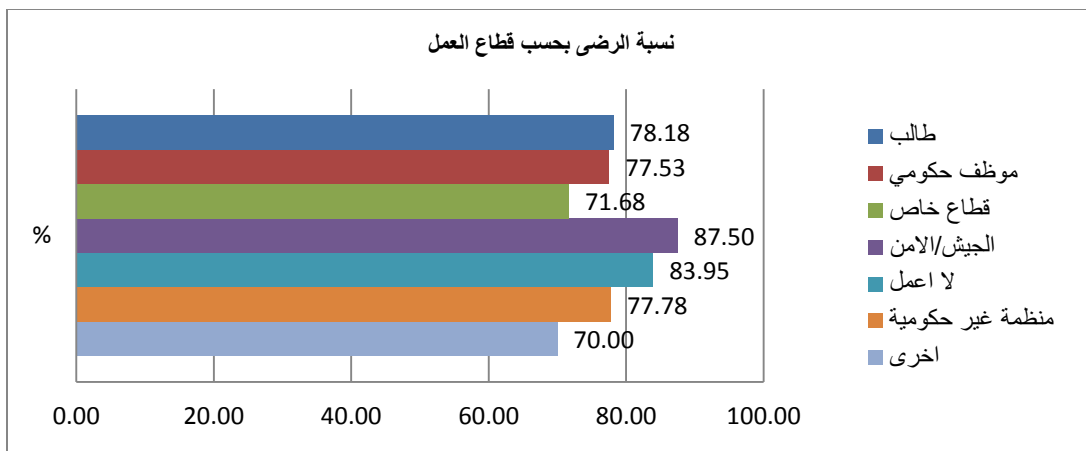
وعند تحليل العلاقة ما بين نسبة الرضا و المستوى التعليمي للمستجيبين تبين أن أعلى نسبة رضا (71.43%) قد كانت عند من هم بدون تعليم. أما نسبة الرضا عند الحاصلين على التعليم الابتدائي فقد بلغت (66.77%) ونسبة الرضا عند الحاصلين على الثانوية هي (67.96%) وعند الحاصلين على المستوى التعليمي المتوسط أي الكلية الجامعية فهي (63.22%) ونسبة الرضا عند الحاصلين على شهادة البكالوريوس هي (65.85%) و تنخفض عند الحاصلين على شهادة الماجستير أو الدكتوراة لتبلغ (58.33%) كما يبين الرسم البياني رقم 63.

رسم بياني رقم 63: علاقة رضى المستجيبين في العيادات الخارجية والمستشفى بحسب المستوى التعليمي



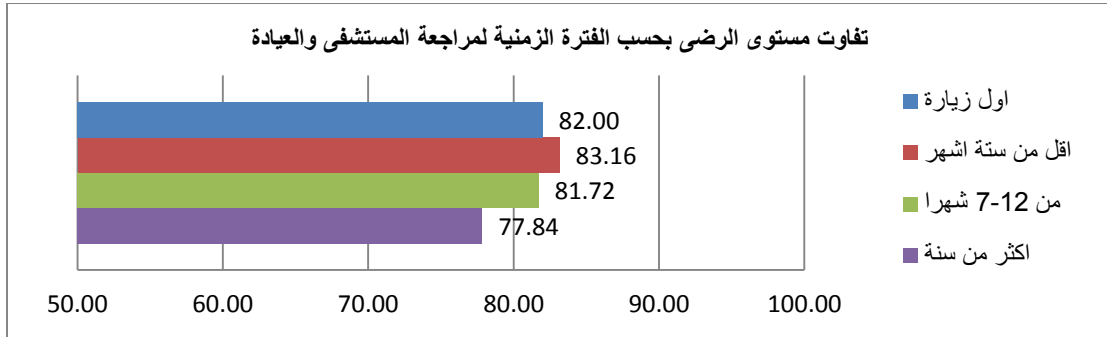
وبتحليل العلاقة ما بين نسبة الرضا و العمل الذي يمارسه المستجيبون فقد تبين أن أدنى نسبة (71.68%) كانت لدى العاملين في القطاع الخاص، في حين أن نسبة الرضا عند من لا يعملون قد بلغت (83.95%) أي بواقع 408 أشخاص من أصل 487 شخصا لا يعمل كما يشير الرسم البياني رقم 64 . ومن الجدير بالذكر أن نسب المستجيبين في الدراسة كانت 36.88% ذكور و 63.13% اناث وأن 60.75% منهم كان عاطلاً عن العمل وقد كان 16.67% من العاطلين عن العمل هم من الذكور مقابل 83.33% كن من الأناث.

رسم بياني رقم 64: علاقة رضى المستجيبين في المستشفى و العمل الذي يمارسه المستجيبون



كما تقاربت نسب الرضا لدى المستجيبين الذين تقل فترة مراجعتهم عن السنة بحيث بلغ معدلها (82.46%) في حين أنها بلغت (77.84%) لدى من زادت فترة مراجعتهم للمستشفى أو العيادة عن السنة مما يشير إلى أنه لا يوجد دلالة إحصائية تربط الرضى بطول فترة المراجعة للمستشفى أو العيادة . كما يشير الرسم البياني رقم 65.

رسم بياني رقم 65: تأثير الفترة الزمنية لمراجعة المستشفى والعيادة على رضى المراجعين



ولدى البحث عما إذا كانت نسبة الرضا تتأثر بجنسية المستجيبين تبين أن 599 من أصل 750 أردنياً (79.87%) قد أبدوا رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة. في حين أن هذه النسبة قد بلغت (87.1%) لدى السوريين و (86.71%) لدى المستجيبين من أبناء غزة و 100% لدى الجنسيات العربية و أجنبية أخرى (بلغ مجموعها خمس حالات) كما يبين جدول رقم 1

جدول رقم 1 : رضى المراجعين في المستشفى و العيادات بحسب جنسية المراجعين

الرضى بحسب الجنسية	عدد الراضين في المستشفى	عدد الراضين في العيادات	المجموع	عدد المستجيبين	%
اردنية	302	297	599	750	79.87
سورية	16	11	27	31	87.10
ابناء غزة	4	8	12	14	85.71
عربية اخرى	3	1	4	4	100.00
اجنبية		1	1	1	100.00

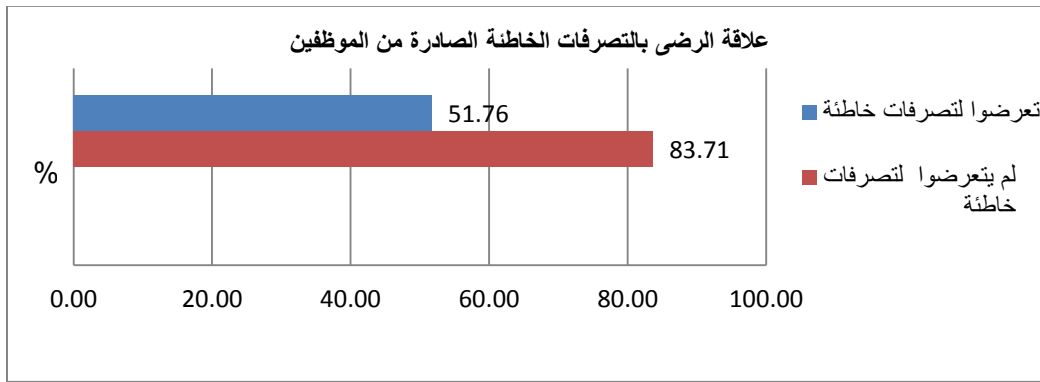
وعند دراسة ارتباط الرضا بجنس المستجيبين تبين أن 222 من أصل 295 مراجعاً من الذكور (75.25%) قد أبدوا رضاهم عن الخدمة، مقابل 421 سيدة من أصل 505 (83.37%) أبدين رضاهن كما يبين الجدول رقم 2.

جدول رقم 2 : رضى المراجعين في المستشفى و العيادات بحسب جنس المراجعين

الرضى بحسب الجنس	عدد الراضين في المستشفى	عدد الراضين في العيادات	المجموع	عدد المستجيبين	%
ذكر	100	122	222	295	75.25
انثى	225	196	421	505	83.37

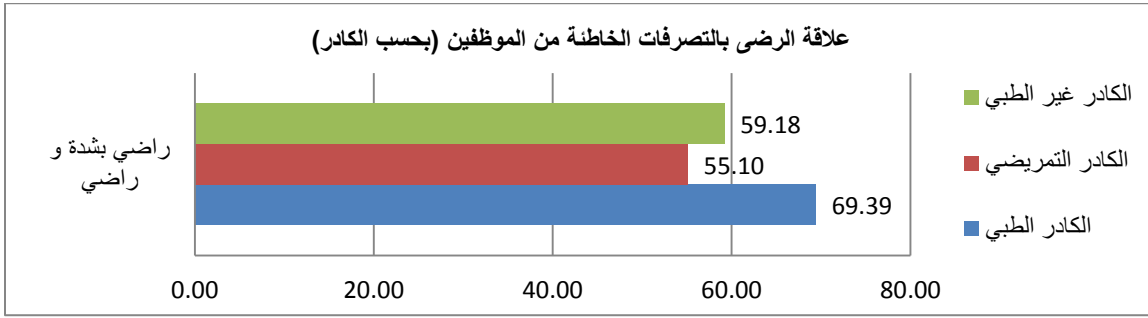
لدى تحليل العلاقة ما بين مستوى الرضا ووقت الانتظار لحين الحصول على الخدمة في المستشفى تبين أن أعلى نسبة رضا كانت لمن قلت فترة انتظاره عن ثلاثين دقيقة (86.8%)، و أن أقل مستوى من الرضا كان لمن زادت فترة انتظاره عن تسعين دقيقة (72.58%). ومن بين 85 شخصا ممن اشار لوجود تصرفات خاطئة بحقه من قبل موظفي المستشفى او العيادات، فان 44 شخصا فقط (51.76%) قد ابدى رضاه عن الخدمات المقدمة، مقابل 596 من اصل 712 (83.71%) من الذين لم يشيروا الى حدوث اي تصرفات خاطئة بحقهم قد ابدوا رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة كما يبين الرسم البياني رقم 66.

رسم بياني رقم 66: أثر التصرفات الخاطئة الصادرة من الموظفين على رضى المراجعين



عند البحث عن العلاقة ما بين مستوى الرضا عند من صدرت بحقهم تصرفات خاطئة من الكادر في المستشفى تبين أن أقل نسبه رضا هي تلك المرتبطة بالكادر التمريضي و قد بلغت 55.1% في حين انها بلغت لدى الاطباء 69.39% و 59.18% لدى الكادر غير الطبي حسبما يبين الرسم البياني رقم 67.

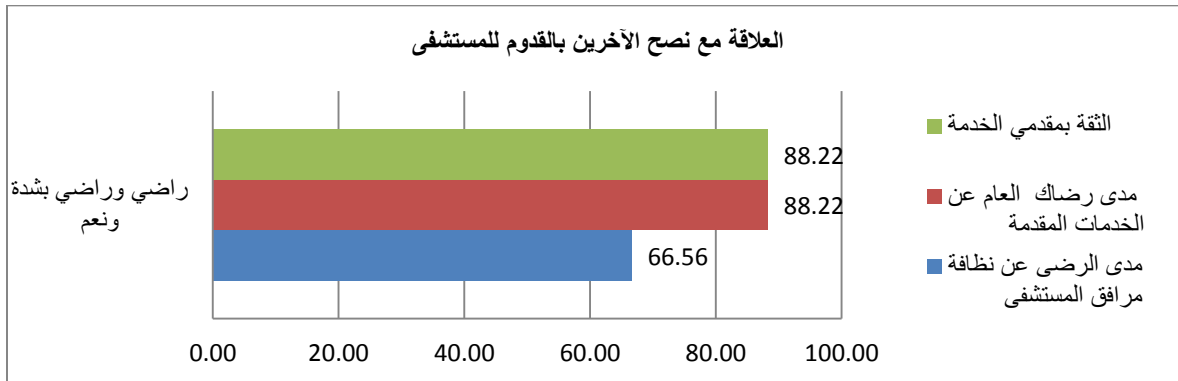
رسم بياني رقم 67: علاقة رضى المراجعين في المستشفى و العيادات بالتصرفات الخاطئة الصادرة من الموظفين بحسب الكادر



و حول علاقة الرضا بشكل عام عن الخدمات المقدمة في المستشفى مع قيام المراجعين بنصح الآخرين للحضور لهذا المستشفى فقد تبين ان 88.22% من الراضين بشكل عام سينصحون ذويهم و اصدقائهم بالحضور الى هذا المستشفى. و عند البحث عن العلاقة بين ثقة المراجعين بمقدمي الخدمة في المستشفى وقيامهم بالنصح للحضور فقد تبين ايضا ان 88.22% منهم سينصحون ذويهم و اصدقائهم للحضور للعلاج في هذا المستشفى.

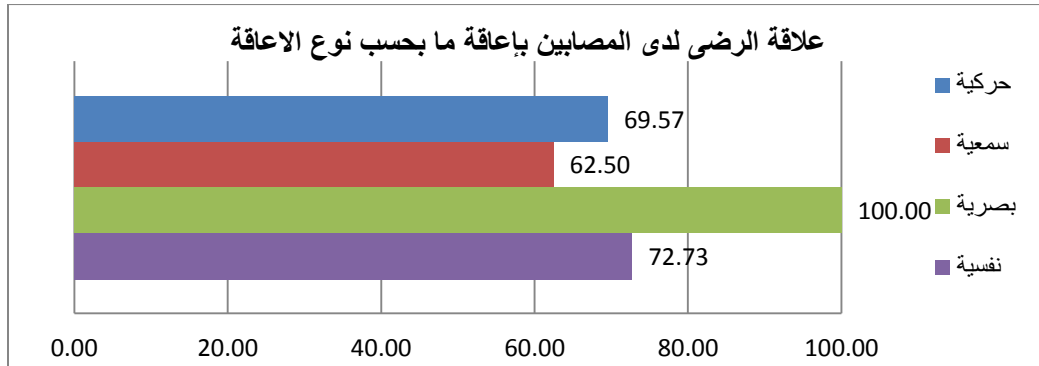
اما عن علاقة رضا المستجيبين عن مستوى نظافة المرافق في المستشفى (الغرف و الستائر و الشراشف و الممرات) مع مدى قيامهم بنصح الآخرين للقدوم للمستشفى للمعالجة فقد تبين ان 66.56% من الراضين عن الخدمات سينصحون ذويهم و اصدقائهم بالحضور للعلاج في ذلك المستشفى. كما يبين الرسم البياني رقم 68 بأدناه. اما عن علاقة رضا المستجيبين في العيادات الخارجية عن مستوى نظافة الحمامات مع قيامهم بنصح ذويهم و اصدقائهم فقد تبين أن 62.38% من غير الراضين لن يقوموا بنصح ذويهم و اصدقائهم بمراجعة المستشفى.

رسم بياني رقم 68: العلاقة بين كل من الثقة بمقدمي الخدمة و الرضا العام و الرضى عن نظافة المرافق في المستشفى مع قيام المراجعين بنصح الآخرين بالقدوم للمستشفى.



ولدى دراسة مدى رضى المصابين باعاقات جسدية مختلفة تبين أن نسبة الرضا عن خدمات المستشفى والعيادات بشكل عام لدى اصحاب الاعاقات الحركية هي 69.57%، ولدى المصابين باعاقات سمعية هي 62.5% وأن جميع المصابين باعاقات بصرية كانوا راضين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم علماً بأن عددهم كان تسعة أشخاص بحسب الرسم البياني 69 بأدناه.

رسم بياني رقم 69: علاقة الرضى لدى المصابين بإعاقة ما بحسب نوع الإعاقة



ومن الملاحظ أن معدل رضا جميع المراجعين من أصحاب الإعاقات قد بلغ 74.5% وهي نسبة أقل من معدل الرضا العام لدى جميع المستجيبين في الدراسة والبالغ 80.38%.

ولدى البحث عن استجابات المراجعين في المستشفيات المختلفة عما إذا كان المراجع قد شاهد الطبيب أو الممرض وهو يغسل يديه قبل قيامه بفحص المراجع، تبين أن أعلى نسبة مشاهدة لغسيل الأيدي كانت في مستشفى معان 13 شخصاً من أصل 21 (61.9%) وأقلها في مستشفى الأمير فيصل بنسبة (25.86%)، في حين أنها بلغت (49.13%) في مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم 70 بأدناه.

ولقد لاحظ جامعو البيانات أن صناديق الشكاوى والاقتراحات متوفرة في المستشفيات وفي العيادات الخارجية بنسبة 82.75%، وأن هناك مواقف مخصصة لسيارات ذوي الإعاقات بنسبة 29.25% من المستشفيات وبنسبة 42% في العيادات الخارجية، كما أن التسهيلات الخاصة لذوي الإعاقات مثل أرصيات الأبواب المستوية والرصيف المنحدر، كانت متوفرة في جميع المستشفيات والعيادات.

تفاوتت إجابات المستجيبين الراقدين و في العيادات عن سؤالنا لهم عما إذا " شعرت بأي محسوبيية أو واسطة في المستشفى أو بأن الطبيب/ الممرض يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك " حيث تركزت على: ادخال الاقارب بدون دور، إدخال اشخاص للعلاج بغير دورهم، الاهتمام بالمرضى الأقارب و المعارف، التمييز في المعاملة من قبل الاطباء لأصحاب الواسطة و المعارف، اللجوء لعاملات التنظيف لطلب الخدمة التي اريدها من التمريض، الواسطة بالاهتمام بالغرفة و الطعام و العناية، علاقة قرابة ومصالح و نفاق للمسؤولين، واسطات و محسوبييات بالدور و الصيدلية، يهتمون بي أكثر لان ابنتي تعمل ممرضة في المستشفى، الدور والحصول على الادوية ونوعية الادوية ، الاهتمام بأشخاص معينين أكثر من غيرهم

أما عند سؤال المستجيبين الراقدين و في العيادات "هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك باستثناء الرسوم المقررة؟" فقد انحصرت إجاباتهم في أن بعض رجال أمن المستشفى أو الموظفين أو العاملات "طلبوا الحلوان بعد ولادتي طفلاً" و "تقوم بالدفع حتى يغيروا لك المكان" و "رشاوي حتى يقبل الزيارة بغير موعدها (حتى 35 ديناراً)"، و "عاملات النظافة يطلبن حلواناً".

أما عن أكثر الإجابات تكرارا لدى المستجيبين الراقدين وفي العيادات عند سؤالهم "هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي المستشفى؟" فقد كانت: اسلوب تعامل سيء جداً من قبل الطبيب و الموظفين و الممرضين، الامن يمنع الزيارات، الصراخ و التعامل السيء مع الناس من قبل الموظفين و التمريض، عدم احترام المريض و تجاهله، عدم لباقة التمريض/المحاسبة/الموظفات، العصبية في التعامل مع المرضى، الطبيب رفض المساعدة ليلاً، الممرضة المسؤولة انتهت دوامها و الممرضة الاخرى تأخرت و أنا ولدت لوحدي، أخطاء طبية، العصبية و التهكم، تعامل الموظفين سيء في الاستقبال و المحاسبة و الممرضات والطبيب، عدم دقة المواعيد وتغييرها، وكانت هناك ثلاث حالات أشارت إلى تحرش الطبيب بأب الطفل و محاولة تعدي و تحرش بكلام بذيء.

أما عن سؤالنا "باستثناء الطبيب/الممرضة، هل تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟" فقد أشارت الإجابات إلى: وجود اشخاص لا أعرفهم، اصدقاء و معارف يتسامرون، اطباء متدربون و استشاريون، الطبيب المساعد و طلاب متدربون، مراجعون أو مرضى آخرون.

وعن سؤالنا "هل حصل و تقدمت بشكوى أو اقتراح لإدارة المستشفى؟" أفاد أربعة مستجيبين من الراقدين بأنه قد تم الرد على شكاوهم في حين نفى ذلك ثلاثة أشخاص، وقد تركزت الشكاوى على عن سوء التنظيم و طول الانتظار، ضياع ملف، عن الاسعار و عن تأجيل موعد عملية.

تركزت الردود الإيجابية على سؤالنا "هل ستنصح الآخرين بالحضور الى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟" بما يلي: احترام المرضى و الاهتمام بهم، أحسن من غيره، اختيار قرارات طبية صحيحة، اسعار مناسبة / أرخص من القطاع الخاص، اطباء جيدين، قرب المسافة، التشخيص السليم، توفر جميع الخدمات العلاجية الجيدة، الكادر جيد، النظام و الادارة جيدة، احترامهم المراجعين و اهتمامهم بهم، اسعار جيدة، اطباء أكفيا، ممرضون و موظفون جيدين و الخدمات جيدة.

أما الردود السلبية فقد تركزت في أن الخدمات سيئة، لا انصح من يملك نقوداً، لا نظافة و الإهمال و عدم الاحترام، الصراخ على المرضى و تأخر العلاج و عدم توفره، الخدمة غير جيدة، تعامل سيء، ضغط شديد و أزمة و طول فترات الانتظار و عدم الاهتمام و الاحترام.

ولدى سؤال المستجيبين عن نوعية الهدر الذي شاهدوه في العيادات و المستشفى كانت معظم إجاباتهم حول اعطال الحنفيات و هدر المياه، الهدر في مواد التنظيف، الاضواء مضاءه نهائياً و في الغرف الفارغة، سير العمل ببطيء.

وعندما طرحنا سؤالنا "" إلى أي مدى تتق بأن الأطباء سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟" تركزت الردود الإيجابية بما يلي: اثق بأطباء معينين و بالاختصاصيين فقط، لإعطائهم العلاج المناسب و تم التحسن بعد العلاج، لأنهم اطباء مؤهلين /كفؤين/جيدين/الخبرة الطويلة/ السمعة الجيدة، لأنهم يقومون بإجراء الفحوصات قبل العلاج، لان لديهم خبرة و أثق بقدراتهم، لأنني اشعر بالتحسن و الاستجابة للدواء ، لانهم على علم بحالتي اكثر مني، معاملتهم جيدة، سمعة الطبيب الجيدة.

أما الردود السلبية بعدم الثقة فقد كانت للأسباب التالية: هناك اخطاء في التشخيص و اخطاء طبية، هناك اختلاف بالقرارات العلاجية و التشخيصية للأطباء، مضى اسبوع كامل ولم يعطوني تشخيصاً واضحاً، اعطاء علاج خاطئ، اهمال و لا مبالاة و لا كفاءه، عدم اعطاء قرار صريح و معلومات كافية، كثرة المرضى، تكرار تغيير العلاج و لا تحسن، عدم التحسن بعد العلاج،

وجود أخطاء بالتشخيص أو الدواء، عدم الاهتمام أو التعاون من قبل الاطباء، يوجد تفاوت /تناقض في التشخيص، تغيير الاطباء المستمر، لكثرة المراجعين، الطبيب لا يجيب على اسئلتني، لا يجرون فحوصات كافية.

وعندما طرحنا سؤالاً عن "اهم الامور التي يجب على ادارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟" تركزت إجابات المستجيبين في المستشفى حول ما يلي: توفير الاجهزة المتطورة، احترام المراجعين واسلوب التعامل واللباقة، مراعاة النظافة، سرعة الاستجابة والاجراءات خاصة الدخول والمحاسبة والزيارة، المبنى والصيانة والاثاث ووسائل الترفيه، التنظيم، زيادة الرقابة على الموظفين والتمريض، الاهتمام بقسم الطوارئ، الاهتمام بالطعام، الاهتمام بالبنية التحتية، زيادة الاهتمام بالمرضى، زيادة أعداد الكادر الصحي والطبي والموظفين

أما في العيادات فقد تركزت الإجابات حول ضرورة الالتزام بالمواعيد والدور وتخفيف الازمة، الاهتمام بمعاملة المريض وتدريب الموظفين على دورات التواصل، النظافة وتوفير كراسي كافية، زيادة الكوادر خاصة الطبية منها، تنظيم أمور المحاسبة/الدور/المواعيد/الزيارات، تشديد الرقابة على الموظفين وتعاملهم مع المرضى، المبنى والبنية التحتية، التكيف/المراوح / مياه الشرب، تقليل أوقات الانتظار، توفر جميع الادوية.

وعندما سألنا المستجيبين الراقيين في المستشفى أن " اذكر مواقف ايجابية اعجبتك في المستشفى " كانت معظم إجاباتهم تتمثل فيما يلي: اجراءات الدخول، احترام المرضى والاهتمام بهم والتعامل الجيد، الاستجابة الفورية، الاهتمام بالنظافة والنظام، الطبيب امتص غضبي وتحمل عصبيتي/ساعدني/تعاون معي، التعاون من قبل الكادر، التعاون مع كبار السن، سرعة الاداء والاستجابة وانجاز المعاملات.

أما مستجيبو العيادات الخارجية فقد أبدوا إعجابهم بالمواقف الإيجابية التالية: احترام الاطباء للمرضى، طريقة استقبال الموظفين للمرضى، التعامل الراقي مع المرضى، الاسعار المناسبة، الخدمات الممتازة، توفر الحاسوب والمواعيد والدور الالكتروني، ابداء المساعدة للمرضى والمعاقين، النظافة وسرعة تقديم الخدمات خاصة في الاسعاف.

وعندما سألنا المستجيبين الراقيين في المستشفى عن " المواقف السلبية التي لم تعجبك في المستشفى " كانت ردودهم متعلقة بما يلي: اجراءات الدخول، اخطاء بالتشخيص و الفحوصات و اعطاء الدواء و الاخطاء الطبية، الازدحام و عدم تنظيم الزيارات، وجود حشرات و سوء النظافة، استهزاء أحد الممرضين بي و سوء المعاملة، التدخين في المستشفى، اسلوب تعامل الطبيب مع المريض، الازعاج ليلاً و الفوضى، ارتفاع اسعار الكافيتيريا ، طلب الرشوة و الحلوان، اهمال الكادر، تأخر الاطباء بالحضور و تغييرهم باستمرار، حدوث سرقات، تواجد رجال في اقسام النسائية، عدم تعقيم ايدي الطبيب، عدم توفر الماء و الخدمات و التكيف، عدم توفر بعض الادوية، عدم شرح الوضع الصحي للمريض، عدم الاهتمام بإجراءات تخفيف الألم، لا يوجد أسرة للمرافق، لا يوجد حاضنات للرضيع ، سوء معاملة الممرضات و الموظفين و الاطباء.

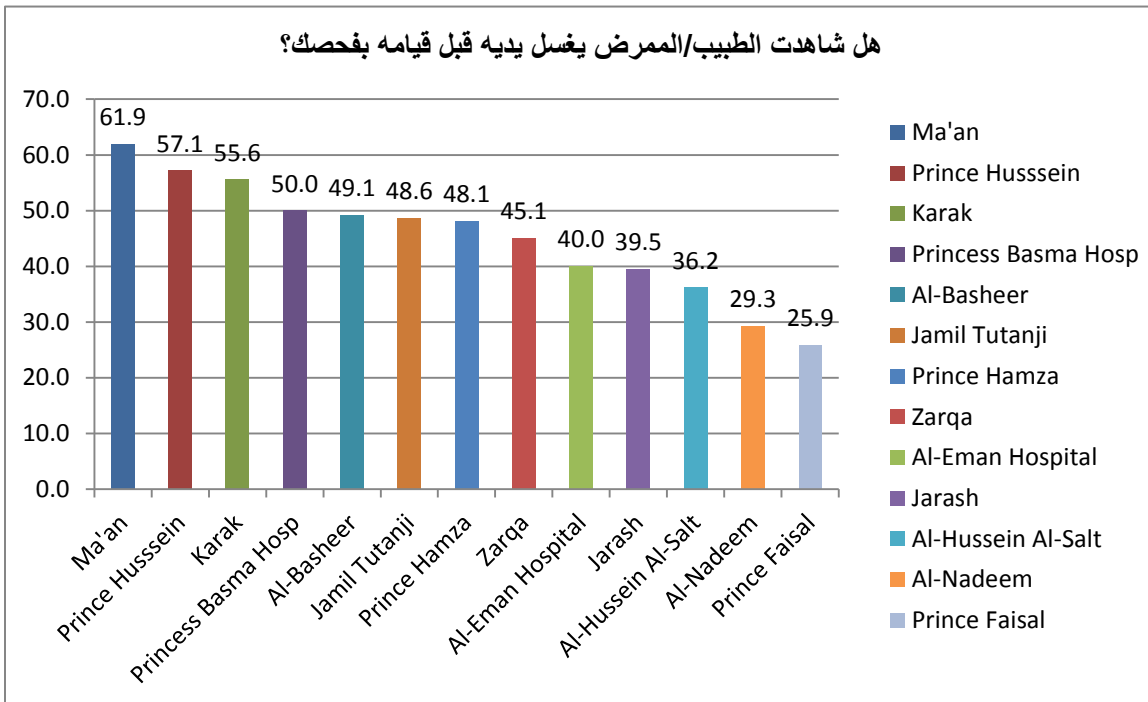
أما عندما طرحنا نفس السؤال " أذكر المواقف السلبية التي لم تعجبك في المستشفى " على المستجيبين في العيادات الخارجية فقد كانت آراؤهم كما يلي: الازدحام وتجاوز الدور، خطأ طبي حصل مع المريض، الاطباء يتعاملون باستعلاء ويتأخرون بالحضور، الانتظار لفترات طويلة، التدخين، تعدي أحد الموظفين علي، المحسوبية والواسطة، سوء تعامل بعض الموظفين مع المرضى خاصة الممرضات، سوء النظافة.

المستجيبون من الرافدين في المستشفى أجابوا على سؤالنا "اذكر شيئاً يفتقده المستشفى وترغب في أن يكون موجوداً" بما يلي: التكييف (عدد كبير جداً)، الكراسي (معظمهم)، وسائل الترفيه/ صالة استراحة/ انترنت/ غرف لعب للأطفال/ تلفونات بالممرات، الصابون ومحاليل التعقيم، النظافة، اماكن مخصصة للتدخين، مياه صالحة للشرب، ثلاجة وماء ساخن، توفير جميع الادوية والاجهزة، توفير حواجز بين الاسرة، صيانة الحمامات.

أما المستجيبون من العيادات الخارجية فقد ذكروا بأن ما يفتقده المستشفى ويرغبون بوجوده هو: اجهزة طبية حديثة، تكييف، الانارة الكافية، صيانة المبنى والمقاعد، الأدوية، المواصلات من والى المستشفى، النظافة، انترنت وتلفاز ووسائل ترفيه، كافيتريا، ماء صالح للشرب (كولر)، تنظيم الدور للدخول للعيادات، توفير تخصصات طبية اخرى، توفير مواقف للسيارات، توفير معقمات للأيدي وصابون.

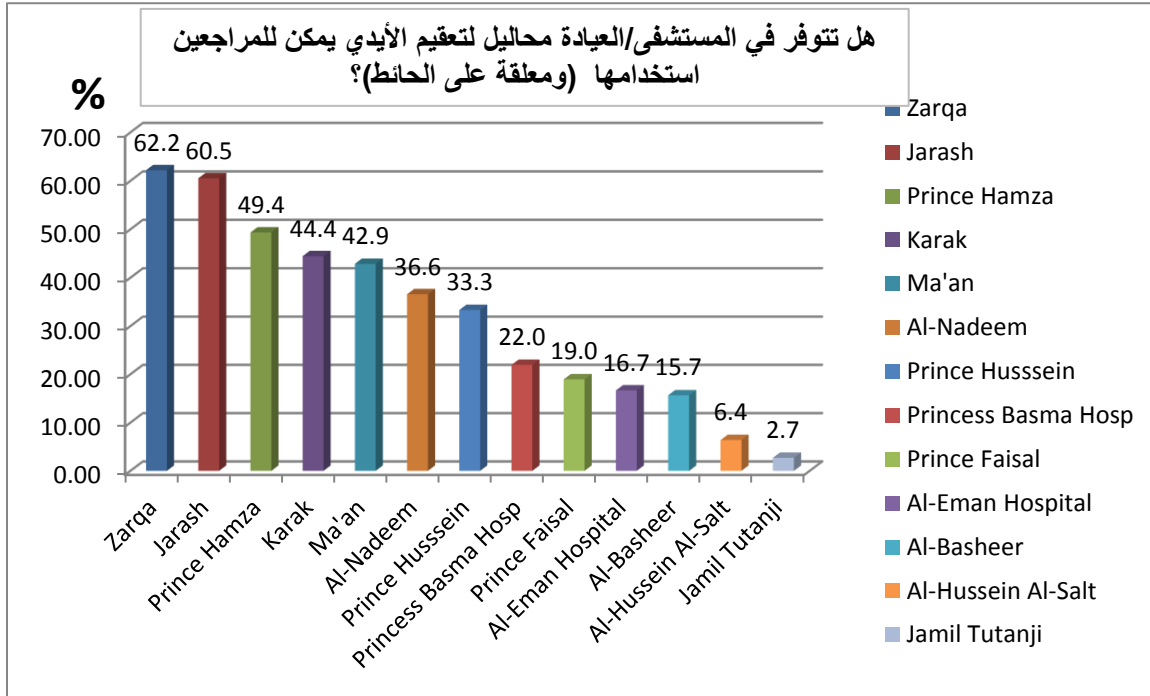
وبتحليل النتائج تبين أن 46 شخصا من أصل 129 شخصا قادرا على الدفع (35.77%) قد أجابوا بأن أسعار الخدمات كانت مرتفعة.

رسم بياني رقم 70: توزيع إجابات المراجعين عما إذا شاهدوا الطبيب/الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحص المريض بحسب المستشفيات



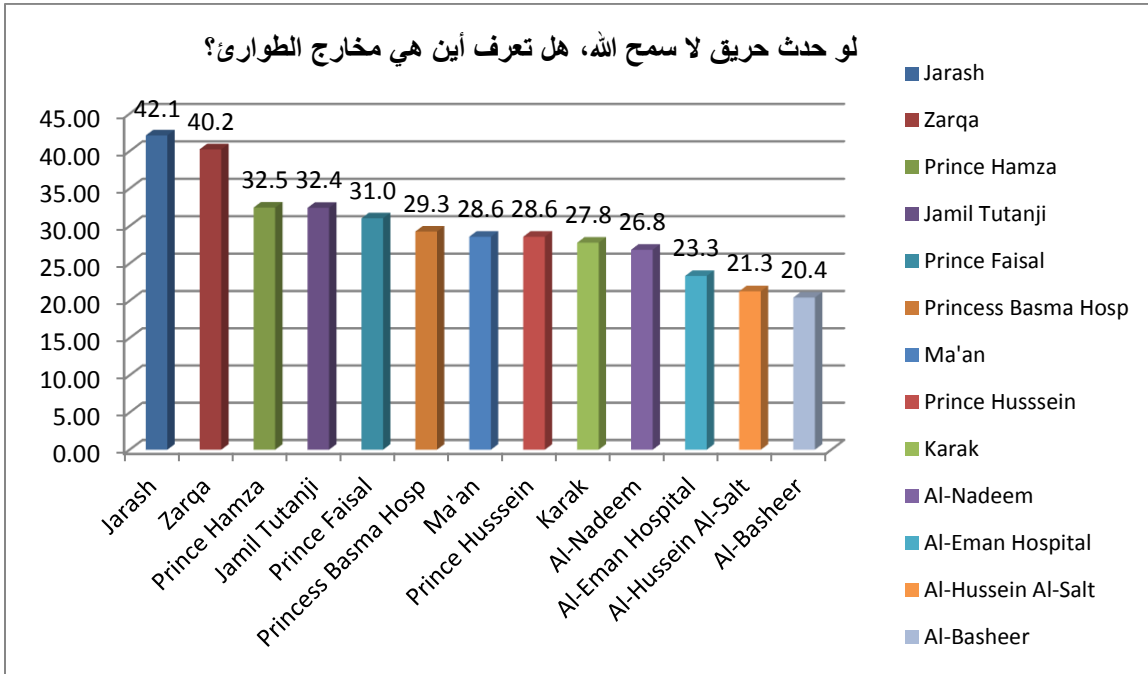
تقاربت نسبة الاجابات الأعلى عن "مدى توفر محاليل تعقيم الأيدي التي يمكن للمراجعين استخدامها" لدى مراجعي مستشفى الزرقاء وجرش لتبلغ (62.2% و 60.53%) على التوالي في حين أن توفر هذه المحاليل بحسب رأي المراجعين كان الأدنى في مستشفى جميل التوتنجي (2.7%) ومستشفى الحسين السلط (6.38%) على التوالي كما يسير الرسم البياني رقم 71.

رسم بياني رقم 71: توزيع إجابات المراجعين عما إذا كانت تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها بحسب المستشفيات



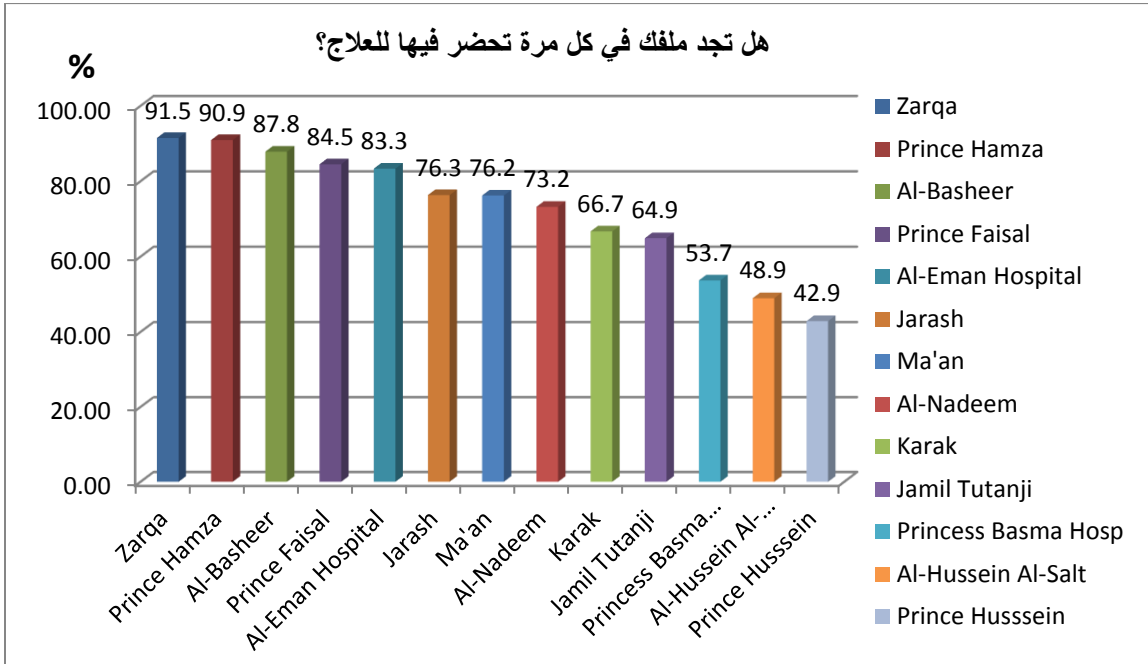
أما عند سؤالنا "لو حدث حريق لا سمح الله هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ" فقد تراوحت الاجابات بنعم من (42.11%) في مستشفى جرش و(40.24%) في مستشفى الزرقاء هبوطاً الى (21.28%) لدى مراجعي مستشفى الحسين-السلط والى (20.43%) لدى مراجعي مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم 72 أدناه.

رسم بياني رقم 72: توزيع إجابات المراجعين عما إذا كانوا يعرفون أين هي مخارج الطوارئ وفي حالة حدوث حريق لا سمح الله و بحسب المستشفيات



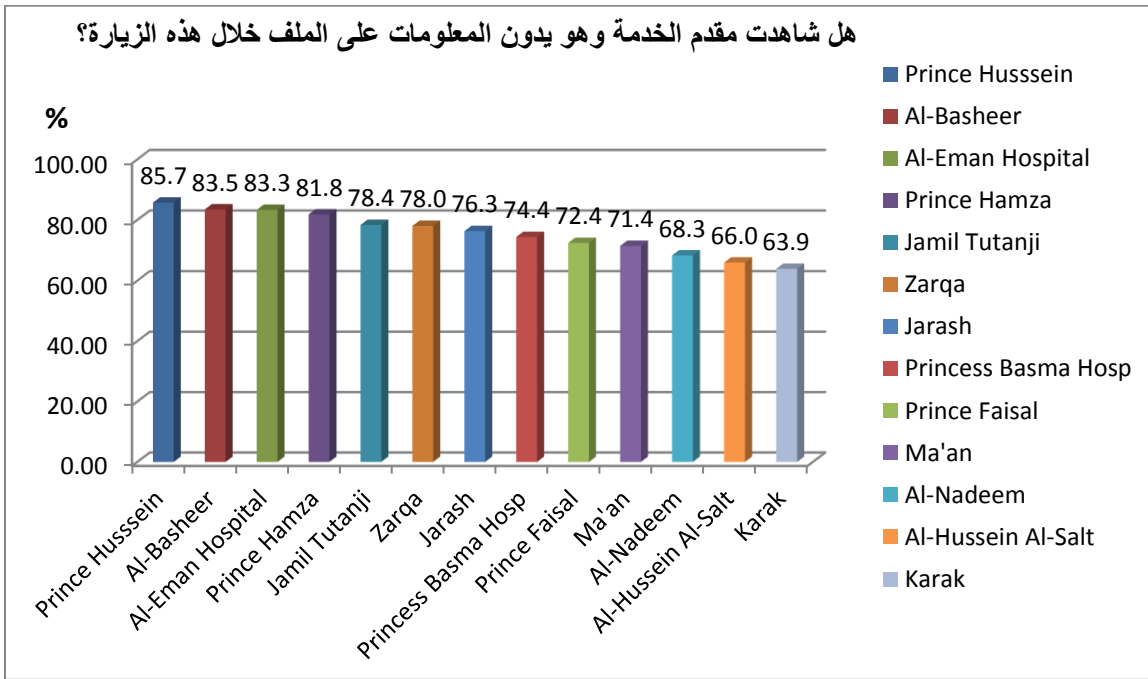
لدى سؤالنا المراجعين "عما اذا كانوا يجدون ملفهم الطبي في كل مرة يحضرون فيها للعلاج" أفاد (91.46%) من مراجعي مستشفى الزرقاء بالإيجاب، يليهم مراجعو مستشفى الأمير حمزة بنسبة (90.91%) ثم مستشفى البشير 87.83% ، أما أدنى نسبة فقد كانت من مراجعي مستشفى الأمير حسين –البقعة حيث بلغت (42.86%) كما يشير الرسم البياني رقم 73 .

رسم بياني رقم 73: توزيع إجابات المراجعين "عما إذا كان يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج؟" بحسب المستشفيات



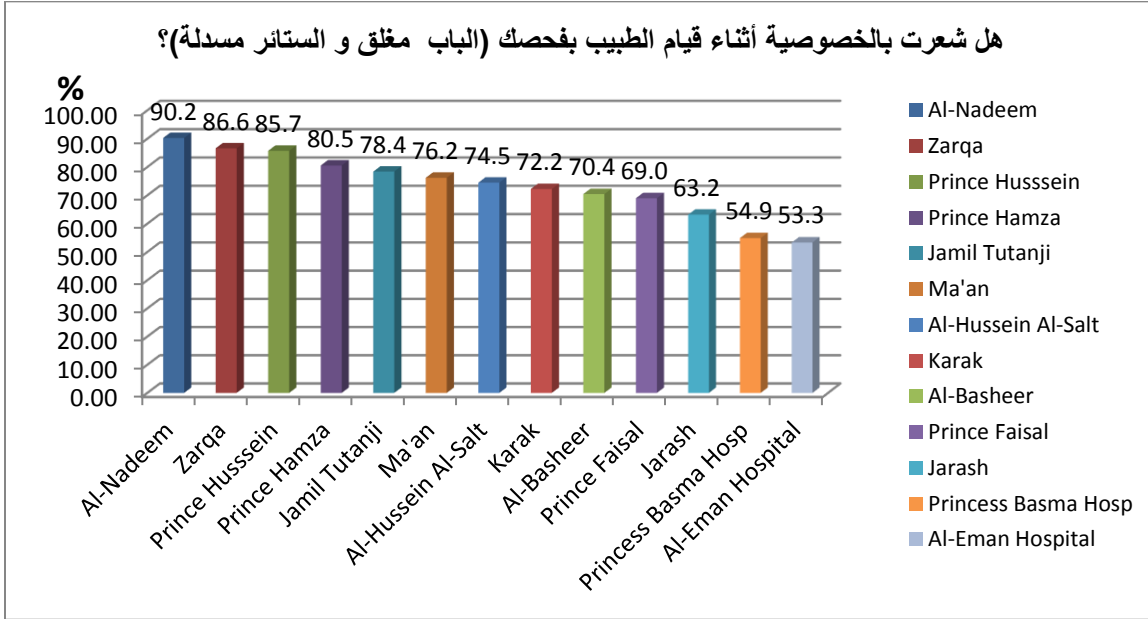
واستكمالاً للسؤال السابق وللتأكد من توثيق المعلومات على الملف الطبي فقد طرحنا سؤالاً " عما اذا شاهد المراجع الطبيب/ مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة" فكانت الاجابة بنعم هي الأعلى لدى مراجعي مستشفى الأمير حسين – البقعة بنسبة (85.7%)، يليها مستشفى البشير (83.5%)، وأدناها كان في مستشفى الكرك(63.9%) كما يشير الرسم البياني رقم 74.

رسم بياني رقم 74: توزيع إجابات المراجعين " عما اذا شاهد المراجع الطبيب/ مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة" بحسب المستشفيات



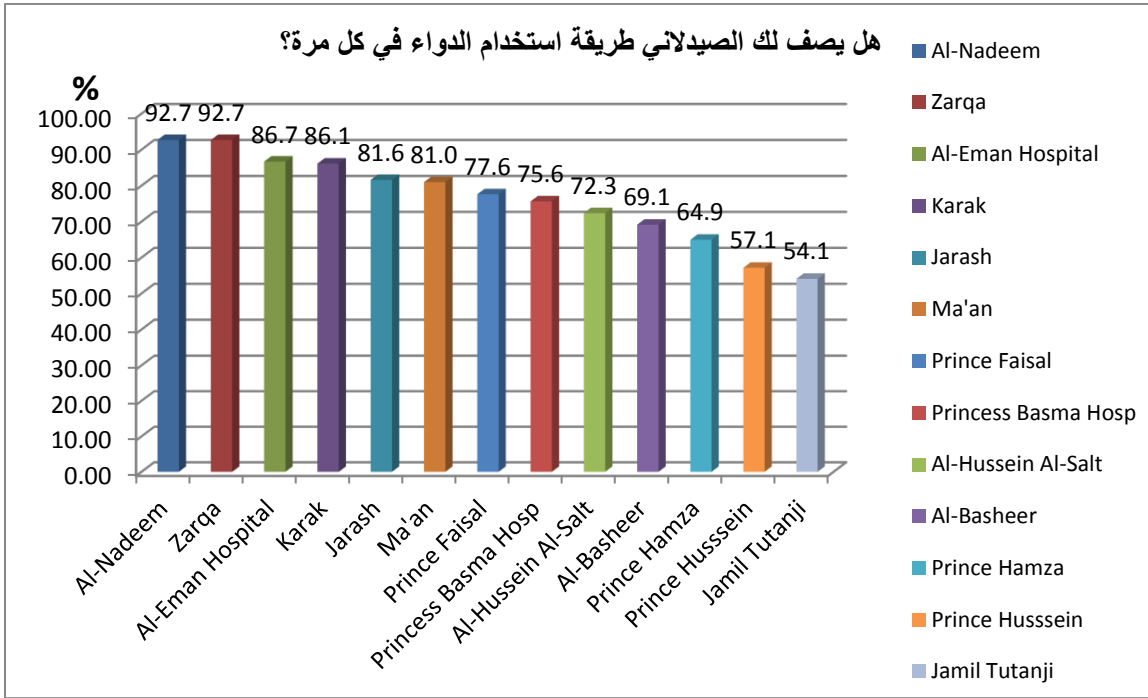
أما عن مدى شعور المراجعين في المستشفيات والعيادات الخارجية بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدلة) فقد كان أعلى شعور بالخصوصية هو في مستشفى النديم-مادبا وبنسبة (90.2%) وأدناها في مستشفى الايمان عجلون وبنسبة (53.3%) كما يشير الرسم البياني رقم 75.

رسم بياني رقم 75: توزيع الإجابات عن "مدى شعور المراجعين في المستشفيات والعيادات الخارجية بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم" بحسب المستشفيات



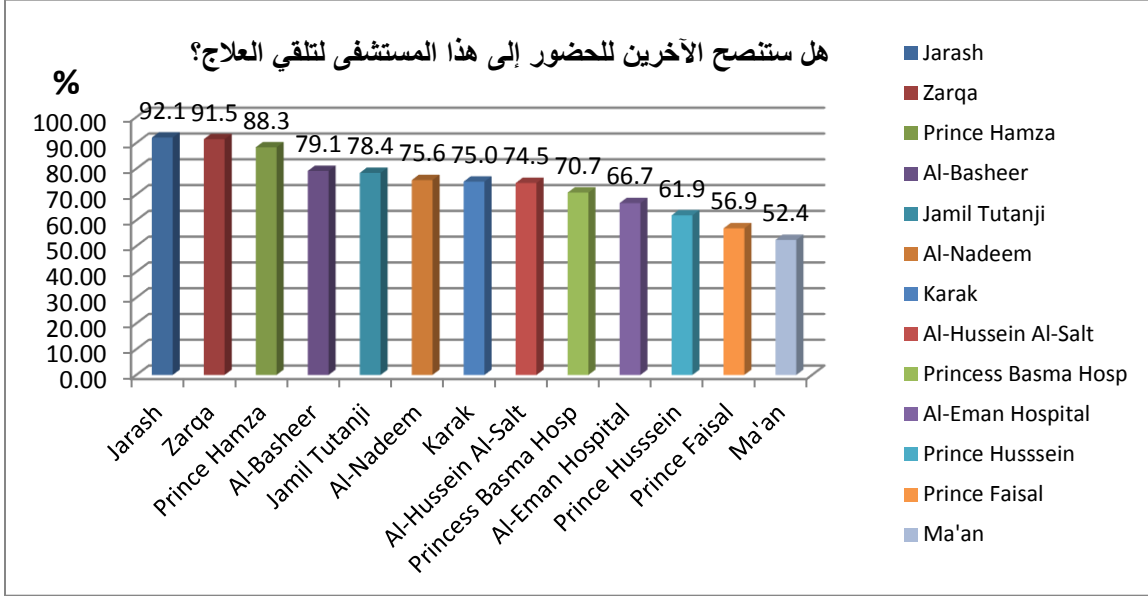
قمنا بسؤال المراجعين في العيادات والمستشفيات "هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" فكانت أعلى اجابة بالموافقة هي لدى مراجعي مستشفى النديم ومستشفى الزرقاء الحكومي حيث بلغت (92.7%) لكل منهما في حين كانت أدنى إجابة هي لدى مراجعي مستشفى جميل التوتنجي حيث بلغت (54.1%) (حسبما يشير الرسم البياني رقم 76).

رسم بياني رقم 76: توزيع الإجابات عما "إذا كان الصيدلاني يصف لك طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" بحسب المستشفيات



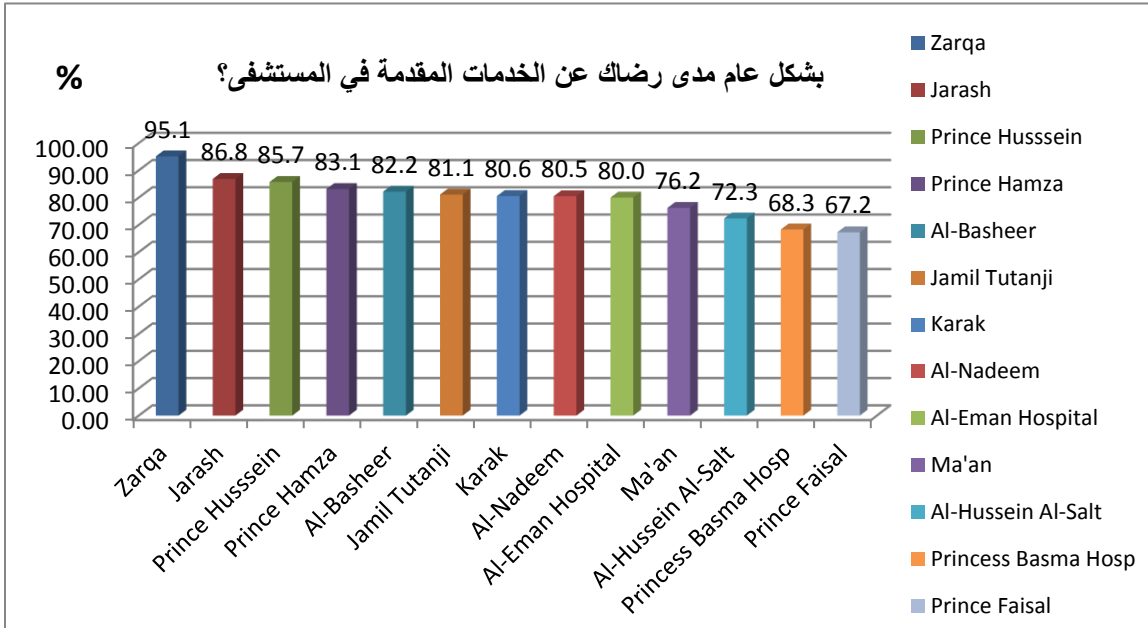
(92.1%) من مراجعي مستشفى جرش الحكومي و (91.5%) من مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي أفادوا بأنهم سينصحن الآخرين بالحضور الى هذه المستشفيات لتلقي العلاج، في حين أن نسبة من سينصح الآخرين بالحضور قد هبطت لتبلغ (52.4%) لدى مراجعي مستشفى معان، وقبله (56.9%) لدى مراجعي مستشفى الامير فيصل كما هو مبين في الرسم البياني رقم 77.

رسم بياني رقم 77: توزيع الإجابات عن "هل ستصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟" بحسب المستشفيات



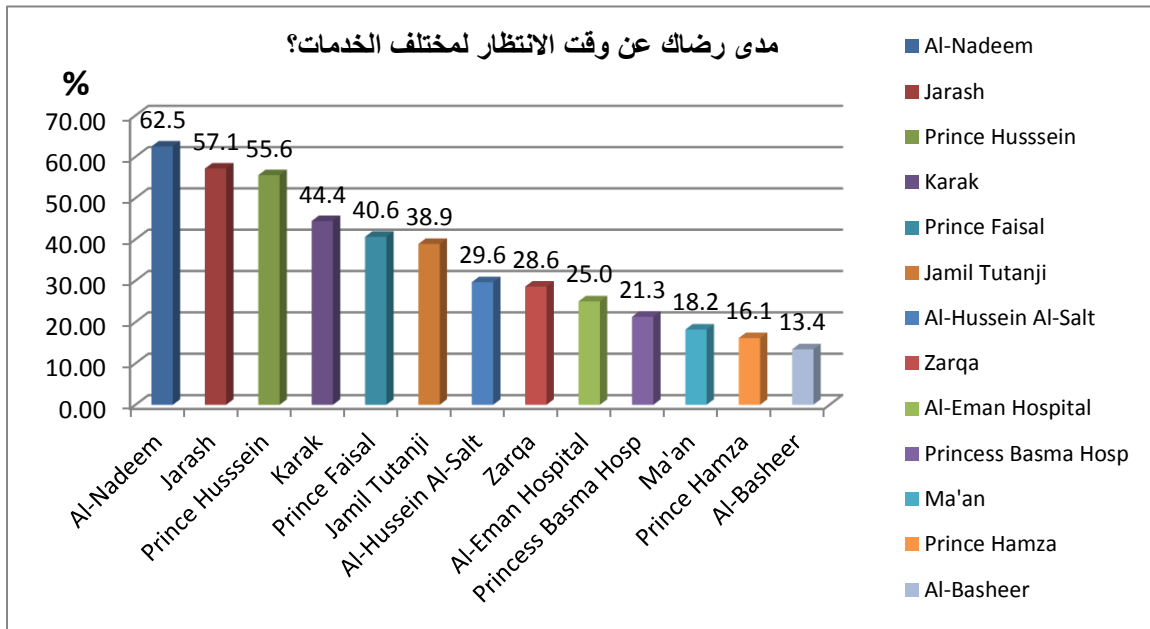
أما عن السؤال الأكثر شمولية "عن مدى رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة في المستشفى بشكل عام" فقد كانت الاجابات الأعلى لدى مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي وبنسبة (95.1%)، يليه مراجعي مستشفى جرش الحكومي ومستشفى الامير حسين - البقعة بنسبة (86.8%) و(85.7%) على التوالي لتتهبط بعدها النسبة لتصل الى (68.3%) و(67.2%) في كل من مستشفى الاميرة بسمة والامير فيصل على التوالي كما يشير الرسم البياني رقم 78.

رسم بياني رقم 78: توزيع الإجابات عن " مدى رضى المراجعين عن الخدمات المقدمة في المستشفى بشكل عام" بحسب المستشفيات.



لدى سؤال المراجعين عن "مدى رضاهم عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات" لم تزد في أفضل الاحوال عن (62.5%) لدى مراجعي مستشفى النديم وعن (57.1%) لدى مراجعي مستشفى جرش الحكومي هبوطاً الى (16.1%) لدى مراجعي مستشفى الامير حمزة و(13.4%) لدى مراجعي مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم 79، مما قد يشير الى ارتباط ذلك بالازدحام في هذين المستشفيات كونهما الاكبر والاكثر ازدحاماً.

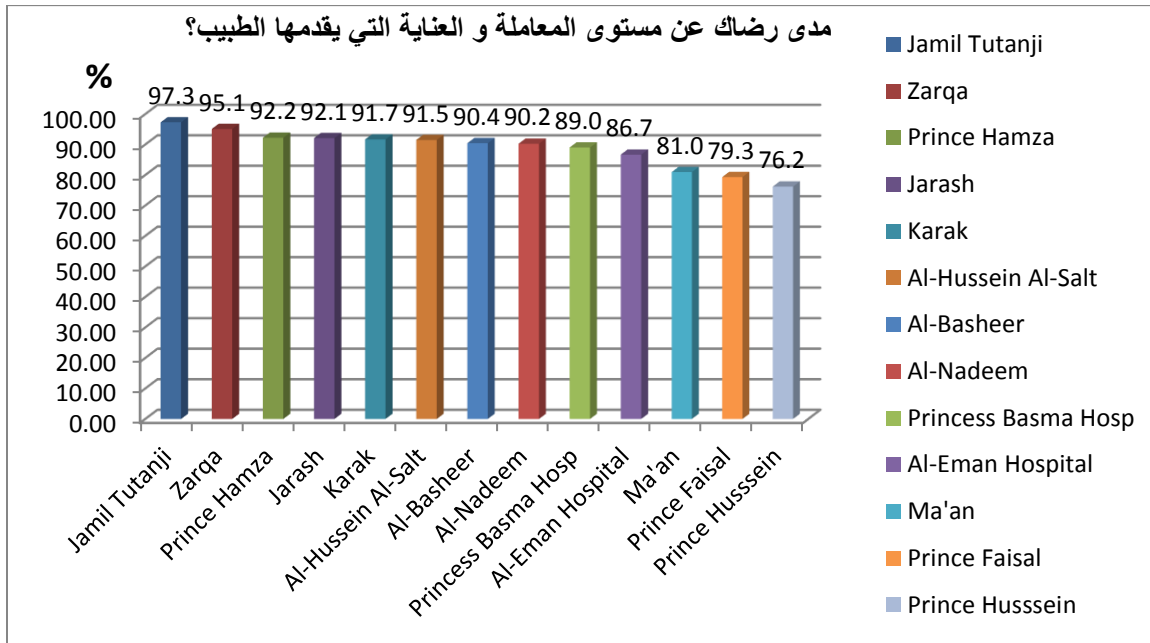
رسم بياني رقم 79: توزيع الإجابات عن "مدى رضاهم عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات" بحسب المستشفيات.



أما عن رضى المراجعين عن معاملة الصيدلي لهم فقد كانت مرتفعة بشكل عام وقد تراوحت بين 100% في مستشفى الامير حسين الى 83% في مستشفى الاميرة بسمة في اربد.

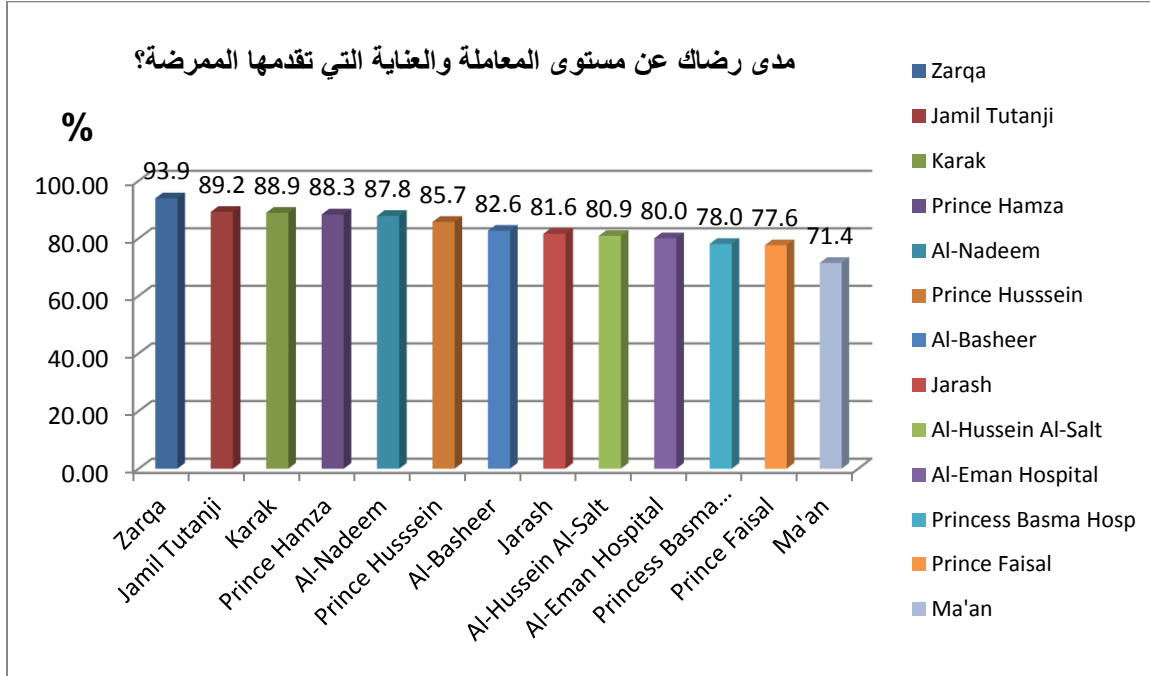
وعند سؤالنا عن " مدى رضاك عن مستوى المعاملة و العناية التي يقدمها الطبيب؟" فقد كانت الإجابات مرتفعة بشكل عام و قد بلغت أعلاها لدى مراجعي مستشفى جميل التوتنجي حيث بلغت (97.3%) و في مستشفى الزرقاء (95.1%) و كانت أدناها في مستشفى الامير حسين – البقعة حيث بلغت (76.2%) كما يبين الرسم البياني رقم 80.

رسم بياني رقم 80: توزيع الإجابات عن " مدى رضاك عن مستوى المعاملة و العناية التي يقدمها الطبيب؟ " بحسب المستشفيات.



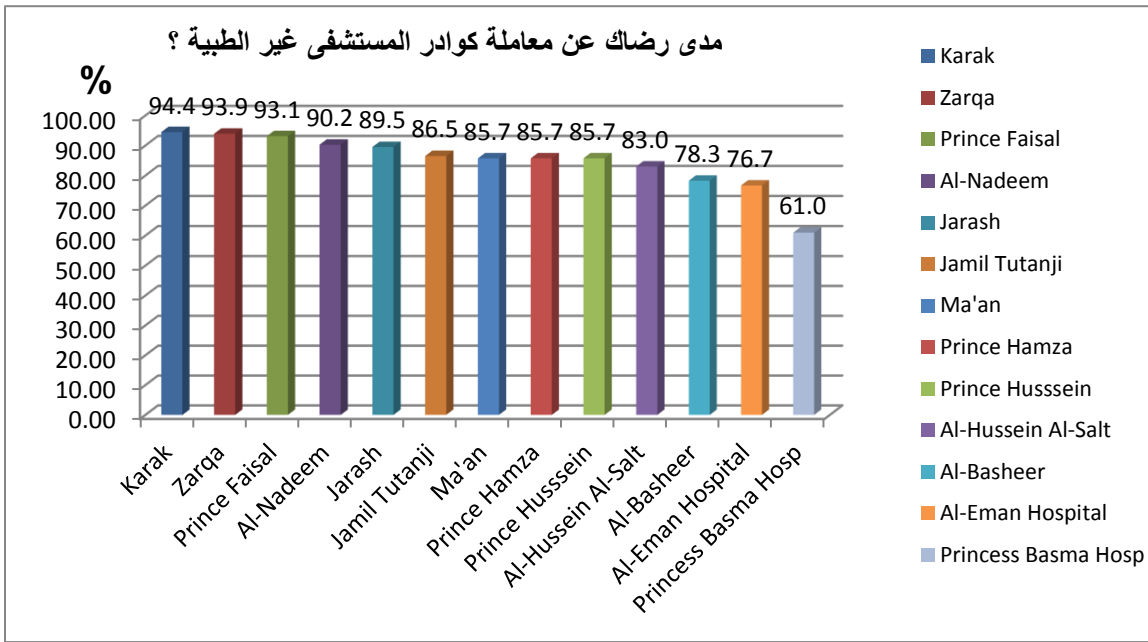
كذلك تفاوتت إجابات المستجيبين عند سؤالهم عن " مدى رضاهم عن مستوى المعاملة و العناية التي تقدمها الممرضة" لتبلغ أعلاها (93.9%) لدى مراجعي مستشفى الزرقاء و أدناها (71.4%) لدى مراجعي مستشفى معان الحكومي كما يبين الرسم البياني رقم 81.

رسم بياني رقم 81: توزيع الإجابات عن " مدى رضاهم عن مستوى المعاملة و العناية التي تقدمها الممرضة؟ " بحسب المستشفيات.



أما عن "مدى رضى المراجعين عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية" فقد كانت أعلى الإجابات لدى مراجعي مستشفى الكرك الحكومي حيث بلغت (94.4%) يليه مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي بنسبة (93.9%) و أقلها لدى مراجعي مستشفى الأميرة بسمة - اربد حيث هبطت الى 61% حسبما يبين الرسم رقم 82

رسم بياني رقم 82: توزيع الإجابات عن " مدى رضى المراجعين عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية ؟ " بحسب المستشفيات.



الإعتمادية وارتباطها بنتائج الدراسة

• هناك ستة مستشفيات حصلت على الإعتمادية من بين ال 13 مستشفى التي تم اجراء الدراسة فيها وهذه المستشفيات هي:

1. مستشفى الزرقاء
2. مستشفى الأمير حمزة
3. مستشفى جرش
4. مستشفى الأمير حسين
5. مستشفى الكرك
6. مستشفى معان

ومن خلال مراجعة نتائج تلك المستشفيات تبين أن خمسة من هذه المستشفيات أحرزت أفضل نتائج فيما يتعلق بكل من: إجراءات منع العدوى، اجراءات السلامة العامة، الخصوصية، الملف الطبي والتوثيق عليه، ورضا المراجعين عن الخدمات.

الخمسة مستشفيات هي: مستشفى الزرقاء، مستشفى الأمير حمزة، مستشفى جرش، مستشفى الأمير حسين، مستشفى الكرك.

جدول يوضح ترتيب المستشفيات بحسب المركز الذي حصلت عليه في كل بعد من الأبعاد ذات العلاقة المباشرة بمعايير الاعتماد:

الرقم	اسم المستشفى	غسل الأيدي	محايل التعقيم	مخارج الطوارئ	وجود الملف الطبي	التوثيق على الملف	الخصوصية	وصف استخدام الدواء	نصح الآخرين	الرضا العام	الرضا عن وقت الانتظار
1	الكرك	3	4	9	9	13	8	4	7	7	4
2	الزرقاء	8	1	2	1	6	2	2	2	1	8
3	فبصل	13	9	5	4	9	10	7	12	13	5
4	النديم	12	6	10	8	11	1	1	6	8	1
5	جرش	10	2	1	6	7	11	5	1	2	2
6	جميل توتنجي	6	13	4	10	5	5	13	5	6	6
7	معان	1	5	7	7	10	6	6	13	10	11
8	الأمير حمزة	7	3	3	2	4	4	11	3	4	12
9	الأمير حسين	2	7	8	12	1	3	12	11	3	3
10	الحسين السلط	11	12	12	13	12	7	9	8	11	7
11	البشير	5	11	13	3	2	9	10	4	5	13
12	الإيمان عجلون	9	10	11	5	3	13	3	10	9	9
13	الأميرة بسمة	4	8	6	11	8	12	8	9	12	10

تم تحويل الترتيب الى أوزان كي تتمكن من ايجاد العلاقة بين مختلف الأبعاد والإعتمادية وكانت آلية التوزين بحسب الجدول التالي:

الوزن	الترتيب
130	1
120	2
110	3
100	4
90	5
80	6
70	7
60	8
50	9
40	10
30	11
20	12
10	13

جدول يوضح الأوزان التي حصلت عليها المستشفيات والترتيب النهائي بحسب الأوزان (حيث تم اعطاء الوزن الأعلى وهو 130 للمركز الأول والوزن الأقل 10 للمركز 13 بحسب الجدول السابق):

الترتيب	مجموع النقاط	الرضا عن وقت الانتظار	الرضا العام	نصح الآخرين	وصف استخدام النواء	الخصوصية	التوثيق على الملف	وجود الملف الطبي	مخارج الطوارئ	مخارج التعقيم	غسل الأيدي	اسم المستشفى	الرقم
5	720	100	70	70	100	60	10	50	50	100	110	الكرك	1
1	1070	60	130	120	120	120	80	130	120	130	60	الزرقاء	2
	530	90	10	20	70	40	50	100	90	50	10	فبصل	3
	760	130	60	80	130	130	30	60	40	80	20	النديم	4
2	930	120	120	130	90	30	70	80	130	120	40	جرش	5
	670	80	80	90	10	90	90	40	100	10	80	جميل توتنجي	6
	640	30	40	10	80	80	40	70	70	90	130	معان	7
3	870	20	100	110	30	100	100	120	110	110	70	الأمير حمزة	8
4	780	110	110	30	20	110	130	20	60	70	120	الأمير حسين	9
	380	70	30	60	50	70	20	10	20	20	30	الحسين السلط	10
	650	10	90	100	40	50	120	110	10	30	90	البشير	11
	580	50	50	40	110	10	110	90	30	40	50	الإيمان عجلون	12
	520	40	20	50	60	20	60	30	80	60	100	الأميرة بسمة	13

ثانياً: مجموعات التركيز

تعد طريقة الجماعات البورية واحدة من التقنيات المهمة التي استُعملت في البحوث النوعية وتم من خلالها الحصول على معلومات لا يمكن الوصول إليها بالطرائق والوسائل التقليدية لما تمتاز به من قدرة على جمع وجهات نظر متعددة ومنظورات مختلفة للموضوع نفسه والوصول الى النظرة الداخلية لفهم الافراد المشترك للحياة اليومية والطرائق التي يتأثر بها الافراد ببعضهم البعض في أجواء التفاعل داخل الجماعة.

تم إجراء البحث النوعي من خلال مجموعات التركيز وتم ذلك بمشاركة منظمات المجتمع المدني لتقييم قدرات المستشفيات في وزارة الصحة من حيث نوعية خدمات صحة الأم والطفل. حيث تم عرض نتائج دراسة رضى المرضى وتم الطلب من المجموعات تصوراتهم وآرائهم ومعتقداتهم، والمواقف تجاه خدمات المستشفيات المدرجة.

تم توجيه مجموعة أسئلة لمجموعات التركيز وكانت الإجابات كما يلي:

1. كيف تتمايز الدول المتطورة بخدمات الامومة والطفولة فيها؟

الإجابات

- قياس محدد لمعدل وفيات الاطفال ومعدل انتشار الانيميا وفقر الدم وبرامج التطعيم المتكامل، بالإضافة الى وجود وسائل لتنظيم الاسرة وبرنامج تنقيفي للأم لكيفية التعامل مع طفلها.
- برامج فاعلة لإكتشاف الامراض الوراثية، انتشار مراكز الأمومة والطفولة (انتشار جغرافي).
- عدد زيارات المرأة قبل واثاء فترة الحمل، وجود مراكز متخصصة، موضوع التطعيم، لازم يكون فيه مراكز متخصصة للابحاث حول هذا الموضوع، بالإضافة لازم يكون فيه عنا قياس للبيانات.
- في امريكا يوجد قوانين رادعة للام والأب في حال التقصير مع الاطفال، تشريع القوانين ذات العلاقة للإساءة للإطفال، وجود كوادر المتخصصة وتوفر العلاج المناسب، وجود برامج تدريبية لما قبل وبعد الولادة.
- الرعاية الصحية الاولية هي المقدمة، معظم الوفيات تحدث ل أقل من 28 يوم او في 48 ساعة الاولى للطفل. كوادر متوفرة عدداً وتخصصاً، لازم يكون فيه خطوط محده لكل الأمور اللي ممكن نتلاشها لوفيات الاطفال، الرضاعة الطبيعية في الساعات الأولى للطفل مهمة، التعامل مع الخطة العلاجية للأحمال الخطرة، معدل الخصوبة مهم جداً، وضع ملصقات على ملفات النساء الحوامل في حال كان حملها خطر.

2. ما هي أهم الخدمات التي يجب ان يتضمنها برنامج الأمومة والطفولة (افضل الممارسات والنماذج العالمية)؟

الإجابات

- الفحص ما قبل الزواج ورغم ذلك يكون فيه عنا اعاقات بسبب نسبة الحموضة في الدم، في الغرب في عندهم فحص الجينات ما قبل الزواج وهذا افضل.
- دعم فكرة الاحتفاظ بالخلايا الجذعية للبيبي وتقديم التوعية اللازمة بهذا الخصوص.

- يجب توزيع كتيب مدروس على كل اسرة او سيدة مقبلة على الزواج بحيث يكون مفصل من حيث المطاعيم... الخ، وجود برامج تلفزيونية للتوعية، وجود خط ساخن وهذا يحل مشاكل كثيرة.
- رفع اجازة الأمومة للمرأة العاملة.
- وجود حضانة في كل مؤسسة.
- التركيز على الام في فترة ما بعد الولادة بشكل أكبر لخطورة هذه المرحلة.
- ايجاد نظام توفير الحليب والحفاظات للاطفال.
- عمل غرف في المؤسسات لتتمكن الام المرضع من تخزين الحليب لطفلها.

3. هل تعتقد أن خدمات الأمومة والطفولة في الأردن متطورة بما فيه الكفاية كيف ولماذا؟

الإجابات

- يوجد تحسن ولكن لا تقارن بكندا او السويد او امريكا.
- متطورة لانه المتابعة مجانية، والمتابعة ما بعد الولادة متاحة، ويتم تقديم وسائل تنظيم الاسرة مجاناً.
- ضرورة وجود طبيب اطفال متخصص في اي مركز يقدم خدمات الامومة والطفولة.
- خدمات الامومة والطفولة متطورة ودليل ذلك وجود مراكز صحية شاملة، وكوادر متخصصة بهذا الموضوع.
- وجود برامج تطعيم فعالة.

4. ما هي خدمات الامومة والطفولة غير متوافرة في مستشفيات وزارة الصحة؟

الإجابات

- خدمات الحماية من السقوط عن البسكليت للاطفال.
- خدمة الدعم النفسي.
- خدمات الابلاغ عن العنف الاسري.
- في الدول المتقدمة فيه ترابط بين حماية الطفل وبين المستشفيات.
- المسح الطبي للاطفال حديثي الولادة للسمع.
- النقص في التنقيف للأم من حيث المطاعيم.

5. ما هي الخطوات التي تحتاجها وزارة الصحة الاردنية لتحسين خدمات الأمومة والطفولة؟

الإجابات

- يجب لفت النظر لحالات مرض تحسس البيروتين.
- وجود اسر في المناطق النائية لا تصلها خدمات الأمومة والطفولة.
- رفع الوعي المجتمعي بموضوع الرضاعة، المطاعيم، الوصول للخدمات.

- عمل حملات توعية بكافة الخدمات الطبية التي يتم تقديمها للمرأة والطفل.
- حملات التطعيم مكافة.

6. كيف يمكن تحسين الخدمات؟

الإجابات

- مخارج الطوارئ: الحلول وضع ارشادات للمخرج ملفت للنظر
- عمل لجان تتابع عمل المخارج.
- عمل خطة صيانة
- ادخال التكنولوجيا والحوسبة للنظام
- توفير اجهزة حديثة ومتطورة.
- وجود كاميرات مراقبة.
- نظافة الحمامات- تفعيل نظام رقابة
- غسل اليدين – توعية المريض على تنبيه المريض او الممرض على غسل يديه
- تفعيل نظام الدور
- شكاوى توعية بوجود شكاوى للموظفين والمرضى.
- توفير الامور الترفهية للمرضى

ثالثاً: مناقشات الطاولة المستديرة

تمت دعوة مدراء المستشفيات وكوادر من المستشفيات التي شاركت في الدراسة والوزارة مركزياً مقرر رشيد الشفافية - الدولية الأردن- الصوفية حيث تم استعراض نتائج دراسة رضا والمشاكل الأكثر شيوعاً التي تواجه المستشفيات أثناء التعامل مع المرضى وكيفية التعامل معهم. وتم اقتراح آليات لتحسين الخدمة كجزءاً من مخرجات هذا المشروع. تم مناقشة واستعراض آراء المشاركين فيما يخص أهم المشاكل التي تواجهها المستشفيات من خلال تعاملهم مع المرضى والمراجعين وكيفية حل هذه المشاكل. وقد تبين أن أهم المشاكل التي تواجهها المستشفيات هي:

عدم انتظام الدور حيث أن أكثر المرضى يتسابقون للدخول إلى مكتب الطبيب دونما انتظار.
الحل المقترح: هو إعطاء المراجعين عند حضورهم للعيادة رقماً متسلسلاً بحسب أولوية الحضور للعيادة ويكون الدخول للطبيب حسب الرقم الذي حصل عليه بالإضافة إلى ضرورة تحلي مقدمي الخدمة بسعة الصدر و توضيح أهمية الالتزام بالدور.

مشكلة عدم التفاهم والصراخ من قبل المرضى للحصول على الدور و الدخول إلى مكتب الطبيب.
الحل المقترح: التدريب على عملية الاتصال و تنظيم الدور.

طول فترة الانتظار و اكتظاظ اعداد المرضى في العيادات.
الحل المقترح: وضع ماكينة لاعطاء تذاكر لتنظيم الدور وتفعيل نظام المواعيد.

المواطن لا يثق كثيراً بمقدم الخدمة.
الحل المقترح: التزام الموظف وزيادة فاعليته خلال الدوام ستزيد من ثقة المراجعين بمقدم الخدمة.

كثرة شكوى المراجعين من عدم توفر العلاج وعدم التزام المواطنين بنظام التحويلات.
الحل المقترح: تنظيم استخدام بطاقات صرف الدواء

ضعف التقيد بتعليمات المستشفى مثل التدخين داخل اقسام المستشفى.
الحل المقترح: تفعيل قوانين الصحة العامة و تطبيقها

عدم الالتزام من قبل المراجعين بالمواعيد والتعليمات المتبعة داخل الاقسام.
الحل المقترح: زيادة حملات التوعية والتشديد في تطبيق نظام المواعيد

عدم احترام أنظمة المستشفى.

الحل المقترح: وضع برامج تنظيمية وتنظيم المواعيد

كثرة المراجعين وقلة الكوادر.

الحل المقترح: تعزيز الكوادر.

التنمر في الانتظار.

الحل المقترح: استغلال وقت الإنتظار بالنتقيف ووضع البيات للنتقيف.

أما عن توصيات المشاركين لمساعدة المستشفيات في تحسين الخدمات فقد تمركزت حول ما يلي:

- تطبيق نظام الاستقلالية المالية والادارية، واعطاء صلاحيات لمدراء المستشفيات للتحسين من مستوى الخدمات المقدمة للمرضى مع تمكين المدراء من خلال تدريبات مكثفة.
 - ارسال نتائج الدراسة الخاصة بكل مستشفى الى المسؤول المختص بالمستشفى وشرحها من قبل الباحثين الذين قاموا بإعدادها من خلال تقديم عرض مرئي وبحضور المعنيين، للاستفادة من النتائج في تحسين الخدمات التي تقدمها المستشفى.
 - أما بخصوص شركات النظافة فقد كان هناك اجماع على اهمية تكثيف المتابعة عليها من قبل المستشفيات بشكل اكبر لرفع نسبة رضا المرضى عن خدمات النظافة، كما تمت الاشارة من قبل المشاركين الى ضرورة ربط التزام هذه الشركات مع ادارة المستشفى وليس مع الوزارة لما لوحظ في الآونة الاخيرة من اشكاليات في عطاءات هذه الشركات.
 - نقص الكوادر الطبية وازدياد الضغط عليها خاصة في ضوء اللجوء السوري، وبالتالي نحن بحاجة الى تعزيز الكوادر.
 - زيادة حملات التوعية المخصصة للكوادر الطبية.
 - تكثيف الحملات التوعوية الموجة الى المواطنين مع الاخذ بعين الاعتبار (ثقافة المواطنين).
 - أما بخصوص موضوع الاعتمادية فقد تم الاشارة الى ضرورة تغيير طريقة النظر للإعتمادية من تعليمات تحبذ على المستشفيات الالتزام بها الى قوانين يتوجب على المستشفيات تطبيقها، وتعرضها للمساءلة في حال عدم تطبيق هذه القوانين.
 - التصدي لمشكلة عدم اقتناع كوادر المستشفيات بأهمية الاعتمادية، الذين يطبقونها لانها امر يجب الالتزام به دون ان تكون تابعة من القناعة و الإحساس الداخلي للموظف وحرصه على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمرضى.
 - تم طرح فكرة تحفيز المستشفيات التي حققت شروط الاعتمادية وتمييزها عن بقية المستشفيات.
 - ادخال موضوع الاعتمادية ضمن المناهج المدرسية والجامعية، لنتمكن من خلق جيل واع حريص على التحسين المستمر في شتى القطاعات.
 - طالب المشاركون بتزويدهم بنسخة من الاستبانة والتي استخدمت كأداة لجميع البيانات في هذه الدراسة نظراً لشموليتها للاستفادة منها في الدراسات التي تجريها المستشفيات.
 - طالب المشاركون بإعادة الدراسة على نفس المستشفيات بعد فترة زمنية محددة لقياس مدى التحسن في مستوى الخدمات و استجابة المستشفى للنتائج التي خرجت بها الدراسة.
- و لدى مناقشة السؤال الذي طرحناه عما إذا كان المشاركون يؤيدون تحفيز المؤسسات التي تقدم خدمة افضل (الإعتمادية) تراوحت إجاباتهم ما بين مؤيد و معارض:

- اتمنى تحفيز المؤسسات التي حصلت على الاعتماد و ادت الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. سواء مادياً او معنوياً، لأننا لم نحصل الا على شهادة اعتماد فقط.
- اقترح ان يتم ربط نظام الحوافز بالاداء على شكل نقاط لمكان العمل وطبيعة العمل.
- ضد الاقتراح، لا ليس على حساب المواطن.
- ضد لانه يسبب مشاكل كثيرة مع المراجعين
- نعم مع زيادة المبلغ المأخوذ من المواطنين مقابل الخدمة الاضافية المقدمة. بحيث يكون قرار المريض مبني على المعرفة.
- الية الحوافز بتحسين الاداء تحسين الجودة وسلامة المرضى تعتمد على:
- تدريب مستمر.
- عمل مؤسسي ثابت لا يتغير بتغير المدير.
- الحوافز تكون حسب الاداء وليس بزيادة دفع المواطنين،
- لا غير موافق، الحوافز يجب ان تكون من ميزانية الوزارة التي تعمل بها وليس المواطن نفسه.
- مع الحوافز ولكن ليس على حساب المواطن.
- نظرة المراجع لوزارة الصحة وموظفيها اقل من نظرتة الى القطاع الخاص/ العسكري والجامعي،
- يجب الاشارة الى الوزارة وكوادرها وحماية الموظف والمحافظة على اعتباره والعمل على ذلك من قبل الوزارة.
- مع تعديل نظام الحوافز بالنسبة للموظفين، بغض النظر عن الالية.
- مع نظام الحوافز وربطة بالاداء الفعلي للموظف.
- مع تحفيز المؤسسات التي تقدم خدمات افضل حسب الشرائح مع شرط ان يتم على شكل حوافز للموظفين، وتحسين الخدمة في الاقسام العادية.

رابعاً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطبيق دراسات رضا المرضى

تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطوير وتطبيق دراسات رضا المرضى وتقييم المستشفى من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من 50 مشاركاً من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم إختيار المنظمات المشاركة ضمن المعايير التالية:

- أ. أن تكون المنظمة تعمل في القضايا المتعلقة بالصحة
 - ب. خبرة سابقة في مجال أنشطة كسب التأييد
 - ج. مستوى وحجم نشاط المنظمة
 - د. المشاركة في التحالفات ذات العلاقة
 - هـ. التمثيل الجغرافي
- وقد هدف البرنامج التدريبي إلى:

- التعرف على طرق جمع البيانات
- التعرف على آلية وضع الاستبانة
- التعرف على استبانة دراسة رضى المرضى
- التعرف على طرق تحليل البيانات

وكانت محاور التدريب كما يلي:

- عملية اتخاذ القرار المبني على معلومات
- دورة تشغيل البيانات
- أنواع البيانات وخصائصها
- طرق جمع البيانات الكمية والنوعية
- مصادر جمع البيانات الإحصائية
- طرق تحديد مجتمع الدراسة وحجم العينة
- أنواع العينات
- طرق تطوير الاستبانات
- طرق تحليل البيانات

خامساً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في موضوع التأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة

تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في فهم النظام الصحي والتأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من 50 مشاركاً من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم إختيار المنظمات المشاركة ضمن المعايير التالية:

- ا. أن تكون المنظمة تعمل في القضايا المتعلقة بالصحة
 - ب. خبرة سابقة في مجال أنشطة كسب التأييد
 - ج. مستوى وحجم نشاط المنظمة
 - د. المشاركة في التحالفات ذات العلاقة
 - هـ. التمثيل الجغرافي
- وقد هدف البرنامج التدريبي إلى:

- التعرف على مفهوم التأمين الصحي
- التعرف على أنواع التأمين الصحي
- التعرف على مفهوم التغطية الصحية الشاملة

وكانت محاور التدريب كما يلي:

- مفهوم التأمين الصحي
- تعريف التأمين الصحي
- انواع التأمين الصحي
- 1- التأمين الصحي الاجتماعي
- 2- التأمين الصحي التجاري (التأمين من المرض)
- 3- التأمين الصحي التعاوني
- 4- التأمين الصحي التبادلي
- 5- التأمين الصحي المباشر.
- أهداف التأمين الصحي العامة
- التأمين الصحي المدني الاردني
- الاهداف الاستراتيجية للتأمين الصحي المدني
- الموارد المالية لصندوق التأمين الصحي
- فئات الاشتراك الالزامي

• التغطية الصحية الشاملة

المراجع

- وزارة الصحة ، التقرير السنوي 2014
- وزارة الصحة ، التقرير السنوي 2015
- دائرة الإحصاءات العامة، المسح السكاني 2015
- مسح السكان والصحة الاسرية لعام 2012
- دراسة بند التأمين الصحي الخاص في الأردن: استبيان عن التأمين الصحي الخاص بشركات القطاع الخاص
(<http://www.moh.gov.jo/AR/Pages/PrivateHealthInsurance.aspx>)
- استعداد المستهلكين لدفع نفقات التأمين الصحي المدعوم من وزارة الصحة في الأردن: تحليل مجموعة من ذوي الاختصاص
(<http://www.moh.gov.jo/AR/Pages/Insurance.aspx>)
-



الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء الجهات التي تمت دعوتها للمشاركة بنشاطات المائدة المستديرة

الرقم	اسم المستشفى	اسم الشخص الذي تم ارسال الدعوة باسمه	الهاتف	الفاكس	إسم من حضر
1	مستشفى الايمان الحكومي	د.أحمد زغول	6421914 (02)	26421921	مدير وحدة الجودة حسنية الزغول
2	مستشفى جرش	د.سعد البطاينة	26351354	26340283	د. زهير الشرعه
3	مستشفى الامير حمزة	د.مازن النغوي	6 5053826	5053792	د. بشار نسور 0795552556
4	مستشفى جميل توتنجي	د.محمد أبو محفوظ 0798008612/	06 4020092	4020079	د. محمد ابو محفوظ
5	مستشفى الزرقاء الحكومي	د.بسام شلول	(05) 375 8200	53758202	رئيس وحدة الجودة د.فارس حداد
6	مستشفى الامير فيصل	د.محمد الخرابشة	53740251	3740387	رئيس وحدة الجودة لبنى درس
7	مستشفى الحسين السلط	د. وائل العزب	53555691	53553402	د. احمد خليفة 0795501087
8	مستشفى النديم	د.نايف الزين	53241700	53241703	د. علي 0795124492
9	مستشفى الكرك الحكومي	د.علي حمادة	32386190	32386195	سحر المحسين
10	مدير التخطيط/ و. الصحة	د. عبد الرزاق الشافعي	5200230		د. عبد الرزاق الشافعي

مي الرحاحلة gass@dr.com	5057932	5200230	د. غسان فاخوري/0797786869	مدير الجودة/ وزارة الصحة	11
ميساء ابو سعده	5027685	5653758	د. ملاك العوري	مدير الامومة والطفولة/ وزارة الصحة	12
د. موفق 0799043782	5668485	65654816	د. محمد الطراونة	مدير الرعاية الصحية الاولية	13

ملحق رقم (2) نموذج موافقة على المشاركة في جلسة/ الطاولة المستديرة

الإسم:	التاريخ: 2017/1/9
التوقيع:	مكان العمل:
الجهة التي تمثلها:	

تحية طيبة وبعد،

أنا الموقع/ة أعلاه أؤكد على ما يلي:

- المشاركة بكامل رغبتني في الطاولة المستديرة لمناقشة نتائج دراسة " تحسين مستوى النزاهة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع العام " التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة.
- يحق لي الإدلاء برأيي الشخصي خلال النقاش.
- إحترامي لجميع الآراء المطروحة حتى ولو لم أتفق معها.
- حقي بعدم الإدلاء برأيي إذا لم أرغب.
- معرفتي بأنه سيتم تسجيل النقاش بواسطة مسجل صوتي، ومن الممكن أن يتم توثيق الجلسة من خلال التصوير الفوتوغرافي، وتصوير الفيديو.
- معرفتي بأنه لا يوجد أي منافع أو أضرار لقاء مشاركتي في حوار مجموعة العمل المركزة.
- لن يتم استعمال إسمي في التحليل أو التقرير.
- ستستعمل هذه الدراسة لغايات علمية فقط بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية.

شكراً لكم،

ملحق رقم (3) الأجندة

مشروع "تحسين مستوى النزاهة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع العام"
الطاولة المستديرة لمناقشة نتائج الدراسة التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة

الإثنين، 9 كانون الثاني، 2017

مقر رشيد الشفافية الدولية الأردن- الصوفية

الأجندة

النشاط	الوقت
الإستقبال	10:00 - 10:20
مقدمة حول مشروع رشيد وأهداف الدراسة	10:20 – 10:35
عرض نتائج الدراسة التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة	10:35 – 11:15
استراحة	11:15 – 11:30
مناقشة النتائج	11:30 – 12:20
الإتفاق على الخطوات اللاحقة	12:20 – 1:00
غداء	1:00

ملحق رقم (4)

استبيان لقياس رضا المستفيدين / مراجعي المستشفى

رقم الاستمارة:	اسم الباحث:
اسم المستشفى:	المحافظة:
دقق من قبل:	التاريخ: 2016 / ___ / ___
	أدخلت البيانات بتاريخ:

مرحباً، أنا _____ أعمل على مشروع مع وزارة الصحة و منظمة رشيد للنزاهة و الشفافية لإجراء دراسة لقياس رضى المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات، وذلك لتتعرف على الوضع الحالي من وجهة نظر مراجعي المستشفيات. هذه الدراسة ستمكن وزارة الصحة من تحسين الخدمة المقدمة للمراجعين. هل توافق/توافقين على إجراء مقابلة بسيطة معك بحدود العشرة دقائق؟ علماً بان اشتراكك في هذه الدراسة اختياري و رفضك للاشتراك لن يترتب عليه اية خسارة للخدمات التي تقدم لك في المستشفى على الاطلاق. كما أم جميع المعلومات التي سنُدلي بها ستعامل بغاية السرية. هل لديك اية اسئلة؟ (استمع لأسئلة المراجع/المراجعة و أجب عليها.)

هل توافق/توافقين على الاشتراك بهذه الدراسة؟

a. نعم (استكمل المقابلة مع المراجع/ة)

b. لا (اشكر المراجع/ة وأنه المقابلة)

الآن اود طرح بعض الاسئلة عن تجربتك في هذا المستشفى وخلال هذه الزيارة بالذات

الجزء الأول من الاستبيان

اسم المراجع/المراجعة (ان لم يمانع/ تمناع): _____

رقم هاتف المراجع/المراجعة (ان لم يمانع/ تمناع): _____

1. كم عمرك (بالسنوات)؟ ----- سنة

2. جنس المراجع/المراجعة: ذكر أنثى

3. مكان السكن/ المنطقة:

4. جنسية المراجع/المراجعة: أردنية سورية أبناء غزة عربية أخرى أجنبية

5. نوع التأمين: مدني عسكري قادر على الدفع غير قادر على الدفع (تتمية اجتماعية أو مناطق فقيرة)

6. ما هي أعلى شهادة تعليمية حصلت عليها؟

a. لا تعليم b. ابتدائي c. اعدادي

d. ثانوي e. كلية متوسطة f. بكالوريوس (جامعة)

g. ماجستير/ دكتوراه

7. أين تعمل؟

a. طالب/أدرس b. موظف حكومي c. قطاع خاص

- d. في الجيش/الأمن e. لا أعمل f. منظمة غير حكومية
- g. أخرى أذكره.....
8. ما هي حالتك الاجتماعية (هل أنت متزوج/ة)؟
- a. متزوج/ة b. أعزب/عزباء c. مطلق/ة d.
- ارملة
9. ما سبب اختيارك لهذا المستشفى بالتحديد لتحصل/ي منه على الخدمات الصحية؟
- a. نصحني به أحد أقاربي b. نصحني به صديق/ة زميل/ة c. لأنه قريب من مكان سكني d. لوجود تأمين صحي e. لا أريد ان أجيب f. أخرى، حدد:.....
10. هل هذه أول زيارة لك للمستشفى؟
- a. نعم b. لا
11. منذ متى وانت تراجع هذا المستشفى؟
- a. أقل من ستة أشهر b. منذ 6-12 شهراً c. 1-2 سنة d. عدة سنوات

1.	هل لك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة/ الطبيب أو تغييره؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
2.	هل يقوم نفس الطبيب بفحصك في كل مرة تحضر فيها إلى المستشفى؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
3.	هل سألتك مقدم الخدمة (الطبيب) أسئلة عامة ببداية الجلسة (عن وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية/المرضية؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
4.	هل قام الطبيب بإجراء فحص سريري/جسمي لك؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
5.	هل قام مقدم الخدمة بطلب أية فحوصات مخبرية لك؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
6.	هل سألتك مقدم الخدمة عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
7.	هل استمع مقدم الخدمة لك بشكل جيد؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
8.	هل قام مقدم الخدمة باعطائك معلومات كافية عن وضعك الصحي والحلول للمشاكل التي تعاني منها؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
9.	هل قام مقدم الخدمة بالإجابة على جميع اسئلتك؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
10.	هل قام الطبيب بشرح نتائج الفحوصات المخبرية؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
11.	هل أشركك الطبيب في استعراض البدائل العلاجية؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
12.	هل أشركك الطبيب بوضع الخطة العلاجية المنزلية؟	a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
13.	هل حضر أحد أفراد عائلتك محاضرات توعوية لمساعدتك في مرضك؟	

	<p>a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
14	<p>هل سمعت أن المستشفى قد عقد ورشة/محاضرة تعليمية لسكان المنطقة؟ المجتمع؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
15	<p>هل طلب منك الطبيب احضار أحد افراد عائلتك معك للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
16	<p>هل تم اخبارك كيف ستتم إجراءات الدخول؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
17	<p>كم الوقت الذي استغرقتة إجراءات الدخول؟ a. 5-15 دقيقة <input type="checkbox"/> b. 16-30 دقيقة <input type="checkbox"/> c. 31-45 دقيقة <input type="checkbox"/> d. 46-60 دقيقة <input type="checkbox"/> e. 61-90 دقيقة <input type="checkbox"/> f. أكثر من 90 دقيقة <input type="checkbox"/> g. لا أذكر <input type="checkbox"/> h. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
18	<p>هل كنت تشعر بالألم عند حضورك في احدى المرات للعيادة / للمستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
19	<p>هل تم سؤالك عن مستوى الألم في تلك المرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
20	<p>هل اهتم الطبيب بتخفيف ألمك في تلك المرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
21	<p>هل شعرت بأن الطبيب/ الممرض يميز /يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) (.....)</p>
22	<p>هل تعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
23	<p>باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) (.....)</p>
24	<p>هل شعرت بأي محسوبية أو واسطة أثناء وجودك لتلقي الخدمة في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) (.....)</p>
25	<p>هل تتوفر مواصلات سهلة للمستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
26	<p>هل كان الاستدلال على العيادة/ المختبر/ الصيدلية سهلاً؟ (لوحات إرشادية) a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
27	<p>هل تعتقد أن كادر المستشفى مؤهل بما هو كافٍ لعلاجك بشكل جيد؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
28	<p>هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي هذا المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) (.....)</p>
29	<p>هل تعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
30	<p>هل شاهدت الطبيب/الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
31	<p>هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>

32	هل تتوفر مياه صالحة للشرب؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
33	لو حدث حريق لا سمح الله، هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
34	هل تتوفر كرسي كافي للجلوس؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
35	هل لديك ملف طبي في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
36	هل تم استخراج ملفك الطبي خلال هذه الزيارة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
37	هل تجد ملفك في كل مرة تحضر فيها للعلاج؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
38	هل شاهدت مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات عليه خلال هذه الزيارة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
39	باستثناء الطبيب/المرمضة، هل توجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟ (في حالة نعم، من كان ذلك الشخص؟.....) a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
40	هل شعرت بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
41	هل أشعرك الطبيب/ الممرض بالإحترام أثناء زيارتك له/فحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
42	هل شعرت بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن (خدمات الأمن)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
43	هل يوجد في المستشفى صندوق للشكاوى والإقتراحات؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
44	هل حصل وتقدمت بشكوى أو اقتراح؟ (في حالة نعم، هل تم الرد على شكواك؟.....) a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
45	هل تتوفر مواقف خاصة لسيارات ذوي الإحتياجات الخاصة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
46	هل تتوفر تسهيلات خاصة لذوي الإعاقات مثل الرصيف المنحدر ramp ؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
47	هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائما في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
48	هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
49	هل قام الصيدلي باعطائك الوصفة لتصرف الادوية غير المتوفرة من مستشفى آخر؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
50	هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الإختصاصي لو برزت حاجة لذلك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
51	هل حصلت على الخدمة التي حضرت من اجلها؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
52	هل ستصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟ أرجو توضيح أسباب ذلك.....

	هل تعتقد بوجود هدر في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء.....)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>	53
	هل شاهدت هدرا في استخدام الموارد؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، اعط مثلا.....) (.....	54
<u>الجزء الثاني من الاستبيان</u>		
	الاسئلة التالية تقيس مدى رضاك عن بعض الأمور والخدمات التي قدمت لك خلال هذه الزيارة للمستشفى، سأسألك عدة اسئلة وأرجو إعطائي رقما يتراوح بين 1-4 حيث 4 راض/راضية بشدة و 1 غير راض/راضية بشدة a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	
	مدى رضاك عن سهولة إجراءات الدخول للمستشفى؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	55
	مدى رضاك عن مقدم خدمة الإدخال؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	56
	مدى رضاك عن مستوى العناية التي يقدمها الطبيب؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	57
	مدى رضاك عن معاملة الطبيب؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	58
	مدى رضاك عن مستوى العناية التي تقدمها الممرضة؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	59
	مدى رضاك عن معاملة الممرضة الشخصية؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	60
	مدى رضاك عن إجراءات تخفيف الألم؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	61
	مدى رضاك عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	62
	مدى رضاك عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	63
	مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	64

65	مدى رضاك عن معاملة الصيدلاني؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
66	مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
67	مدى رضاك عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
68	مدى رضاك عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في المستشفى (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
69	مدى رضاك عن توفر الأجهزة والمعدات اللازمة؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
70	مدى رضاك عن الطعام؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
71	بشكل عام مدى رضاك عن الخدمات المقدمة في المستشفى؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1
72	كيف يمكنك تقييم الخدمة في هذا المستشفى؟ (يمكن اختيار عدة إجابات) a. يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/> b. ذات جودة عالية <input type="checkbox"/> c. مفيدة <input type="checkbox"/> d. متميزة <input type="checkbox"/> e. ذات مردود/فائدة <input type="checkbox"/> f. مرتفعة السعر <input type="checkbox"/> g. غير عملية <input type="checkbox"/> h. غير فعالة <input type="checkbox"/> i. منخفضة الجودة <input type="checkbox"/> j. لا يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/>
73	إلى أي مدى تتفق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟ a. أتفق بقراراتهم للغاية <input type="checkbox"/> b. أتفق بمعظم قراراتهم <input type="checkbox"/> c. أتفق قليلاً بقراراتهم <input type="checkbox"/> d. لا أتفق أبداً بقراراتهم <input type="checkbox"/>
74	أرجو توضيح أسباب ذلك.....
75	برأيك ما هي أهم الأمور التي يجب على إدارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟.....
76	أذكر مواقف إيجابية أعجبتك في المستشفى؟.....
77	أذكر مواقف سلبية لم تعجبك في المستشفى؟.....
78	ما أفضل قسم أعجبك؟ لماذا؟.....
79	أذكر شيئاً يفتقده المستشفى وترغب في أن يكون موجوداً؟.....

ملحق رقم (5)

استبيان لقياس رضا المستفيدين / مراجعي العيادات الخارجية للمستشفى

اسم الباحث:	رقم الاستمارة:
المحافظة:	اسم المستشفى:
التاريخ: 2016 / ____ / ____	العيادة:
أدخلت البيانات بتاريخ:	دقق من قبل:

مرحباً، أنا _____ أعمل على مشروع مع وزارة الصحة و منظمة رشيد للنزاهة و الشفافية لإجراء دراسة لقياس رضى المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات، وذلك لتتعرف على الوضع الحالي من وجهة نظر مراجعي المستشفيات. هذه الدراسة ستمكن وزارة الصحة من تحسين الخدمة المقدمة للمراجعين. هل توافق/توافقين على إجراء مقابلة بسيطة معك بحدود العشرة دقائق؟ علماً بان اشتراكك في هذه الدراسة اختياري و رفضك للاشتراك لن يترتب عليه اية خسارة للخدمات التي تقدم لك في المستشفى على الاطلاق. كما أم جميع المعلومات التي سئدلي بها ستعامل بغاية السرية. هل لديك اية اسئلة؟ (استمع لأسئلة المراجع/المراجعة و أجب عليها.)

هل توافق/توافقين على الاشتراك بهذه الدراسة؟

a. نعم (استكمل المقابلة مع المراجع/ة)

b. لا (اشكر المراجع/ة وأنه المقابلة)

الآن اود طرح بعض الاسئلة عن تجربتك في هذا المستشفى وخلال هذه الزيارة بالذات

الجزء الأول من الاستبيان

اسم المراجع/المراجعة (ان لم يمانع/ تمناع): _____

رقم هاتف المراجع/المراجعة (ان لم يمانع/ تمناع): _____

12. كم عمرك (بالسنوات)؟ ----- سنة

13. جنس المراجع/المراجعة: ذكر أنثى

14. مكان السكن/ المنطقة:

15. جنسية المراجع/المراجعة: أردنية سورية أبناء غزة عربية أخرى أجنبية

16. نوع التأمين: مدني عسكري قادر على الدفع غير قادر على الدفع (تتمية اجتماعية أو مناطق فقيرة)

17. ما هي أعلى شهادة تعليمية حصلت عليها؟

a. لا تعليم b. ابتدائي c. اعدادي

d. ثانوي e. كلية متوسطة f. بكالوريوس (جامعة)

g. ماجستير/ دكتوراه

18. أين تعمل؟

- a. طالب/أدرس b. موظف حكومي c. قطاع خاص
d. في الجيش/الأمن e. لا أعمل f. منظمة غير حكومية
g. أخرى أذكره.....

19. ما هي حالتك الاجتماعية (هل انت متزوج/ة)؟
a. متزوج/ة b. أعزب/عزباء c. مطلق/ة d.
ارملة

20. ما سبب اختيارك لهذا المستشفى بالتحديد لتحصل/ي منه على الخدمات الصحية؟
a. نصحني به أحد أقاربي b. نصحني به صديق/ة زميل/ة c. لانه قريب من مكان سكني d. لوجود تأمين صحي e. لا أريد ان أجيب f. أخرى، حدد:.....

21. هل هذه أول زيارة لك للمستشفى؟

- a. نعم b. لا

22. منذ متى وانت تراجع هذا المستشفى/العيادة؟

- a. أقل من ستة أشهر b. منذ 6-12 شهراً c. 1-2 سنة d. عدة سنوات

80	هل لك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة/ الطبيب أو تغييره؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
81	هل يقوم نفس الطبيب بفحصك في كل مرة تحضر فيها إلى العيادة/ المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
82	هل سألك مقدم الخدمة (الطبيب) أسئلة عامة ببداية الجلسة (عن وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية/المرضية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
83	هل قام الطبيب بإجراء فحص سريري/جسمي لك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
84	هل قام مقدم الخدمة بطلب أية فحوصات مخبرية لك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
85	هل سألك مقدم الخدمة عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
86	هل استمع مقدم الخدمة لك بشكل جيد؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
87	هل قام مقدم الخدمة باعطائك معلومات كافية عن وضعك الصحي والحلول للمشاكل التي تعاني منها؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
88	هل قام مقدم الخدمة بالإجابة على جميع اسئلتك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
89	هل قام الطبيب بشرح نتائج الفحوصات المخبرية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
90	هل أشركك الطبيب في استعراض البدائل العلاجية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
91	هل أشركك الطبيب بوضع الخطة العلاجية المنزلية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
92	هل حضر أحد أفراد عائلتك محاضرات توعوية لمساعدتك في مرضك؟

	<p>a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
93	<p>هل سمعت أن المستشفى قد عقد ورشة/محاضرة تعليمية لسكان المنطقة؟ المجتمع؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
94	<p>هل طلب منك الطبيب احضار أحد افراد عائلتك معك للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
95	<p>هل يكون الطبيب موجودا عادة عند حضورك للزيارة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
96	<p>هل تم أخبارك عن/ تحديد موعد الزيارة القادمة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
97	<p>هل قامت الممرضة بقياس طولك و/أو وزنك و/أو ضغطك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
98	<p>هل سألتك الممرضة أسئلة عامة ببداية الجلسة (وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية/المرضية؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
99	<p>هل كنت تشعر بالألم عند حضورك في احدى المرات للعيادة / للمستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
100	<p>هل تم سؤالك عن مستوى الألم في تلك المرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
101	<p>هل اهتم الطبيب بتخفيف ألمك في تلك المرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
102	<p>كم كانت مدة الانتظار قبل ان تحصل على الخدمة التي اتيت من اجلها اليوم؟ (منذ وصولك حتى فحصك) a. 5-15 دقيقة <input type="checkbox"/> b. 16-30 دقيقة <input type="checkbox"/> c. 31-45 دقيقة <input type="checkbox"/> d. 46-60 دقيقة <input type="checkbox"/> e. 61-90 دقيقة <input type="checkbox"/> f. أكثر من 90 دقيقة <input type="checkbox"/> g. لا أذكر <input type="checkbox"/> h. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
103	<p>هل شعرت بأن الطبيب/ الممرض يميز /يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p> <p>(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)</p>
104	<p>هل تعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
105	<p>باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p> <p>(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)</p>
106	<p>هل شعرت بأي محسوبة أو واسطة أثناء وجودك لتلقي الخدمة في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p> <p>(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)</p>
107	<p>هل تتوفر مواصلات سهلة للمستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
108	<p>هل كان الاستدلال على العيادة/ المختبر/الصيدلية سهلاً؟ (لوحات إرشادية) a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
109	<p>هل تعتقد أن كادر المستشفى مؤهل بما هو كافٍ لعلاجك بشكل جيد؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p>
110	<p>هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي هذا المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/></p> <p>(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)</p>

11	هل تعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
12	هل شاهدت الطبيب/المررض يغسل يديه قبل قيامه بفحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
13	هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
14	هل تتوفر مياه صالحة للشرب؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
15	لو حدث حريق لا سمح الله، هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
16	هل تتوفر كراسي كافية للجلوس؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
17	هل لديك ملف طبي في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
18	هل تم استخراج ملفك الطبي خلال هذه الزيارة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
19	هل تجد ملفك في كل مرة تحضر فيها للعلاج؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
20	هل شاهدت مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات عليه خلال هذه الزيارة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
21	باستثناء الطبيب/المررضة، هل تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، من كان ذلك الشخص؟.....)
22	هل شعرت بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
23	هل أشعرك الطبيب/المررض بالإحترام أثناء زيارتك له؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
24	هل شعرت بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن (خدمات الأمن)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
25	هل يوجد في المستشفى صندوق للشكاوى والإقتراحات؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
26	هل حصل وتقدمت بشكوى أو اقتراح؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، هل تم الرد على شكواك؟.....)
27	هل تتوفر مواقف خاصة لسيارات ذوي الإحتياجات الخاصة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
28	هل تتوفر تسهيلات خاصة لذوي الإعاقات مثل الرصيف المنحدر ramp ؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
29	هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائما في المستشفى؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
30	هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
31	هل قام الصيدلي باعطائك الوصفة لتصرف الادوية غير المتوفرة من مستشفى آخر؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
32	هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
33	هل حصلت على الخدمة التي حضرت من اجلها؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>

34	هل ستصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> أرجو توضيح أسباب ذلك.....
35	هل تعتقد بوجود هدر في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء.....)؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/>
36	هل شاهدت هدرا في استخدام الموارد؟ a. نعم <input type="checkbox"/> b. لا <input type="checkbox"/> c. لا أعرف <input type="checkbox"/> d. لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> (في حالة نعم، اعط مثلا.....)
<u>الجزء الثاني من الاستبيان</u>	
الاسئلة التالية تقيس مدى رضاك عن بعض الأمور والخدمات التي قدمت لك خلال هذه الزيارة للمستشفى، سأسألك عدة اسئلة وأرجو إعطائي رقما يتراوح بين 1-4 حيث 4 راض/راضية بشدة و 1 غير راض/راضية بشدة a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4	
37	مدى رضاك عن مستوى العناية التي يقدمها الطبيب؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
38	مدى رضاك عن معاملة الطبيب؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
39	مدى رضاك عن مستوى العناية التي تقدمها الممرضة؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
40	مدى رضاك عن معاملة الممرضة الشخصية؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
41	مدى رضاك عن إجراءات تخفيف الألم؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
42	مدى رضاك عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
43	مدى رضاك عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
44	مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
45	مدى رضاك عن معاملة الصيدلاني؟ a. راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راض/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راض/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راض/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 1 2 3 4
46	مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟

	a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1										
47	مدى رضاك عن نظافة مرافق العيادات/المستشفى (الغرف، الستائر، الممرات)؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1										
48	مدى رضاك عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في العيادات/المستشفى (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1										
49	مدى رضاك عن توفر الأجهزة والمعدات اللازمة؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1										
50	بشكل عام مدى رضاك عن الخدمات المقدمة في المستشفى؟ a. راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> b. راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> c. غير راضٍ/راضية <input type="checkbox"/> d. غير راضٍ/راضية بشدة <input type="checkbox"/> 4 3 2 1										
51	كيف يمكنك تقييم الخدمة في هذا المستشفى؟ (يمكن اختيار عدة إجابات)										
	<table border="1"> <tr> <td>a. يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/></td> <td>b. ذات جودة عالية <input type="checkbox"/></td> <td>c. مفيدة <input type="checkbox"/></td> <td>d. متميزة <input type="checkbox"/></td> <td>e. ذات مردود/فائدة <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f. مرتفعة السعر <input type="checkbox"/></td> <td>g. غير عملية <input type="checkbox"/></td> <td>h. غير فعالة <input type="checkbox"/></td> <td>i. منخفضة الجودة <input type="checkbox"/></td> <td>j. لا يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a. يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/>	b. ذات جودة عالية <input type="checkbox"/>	c. مفيدة <input type="checkbox"/>	d. متميزة <input type="checkbox"/>	e. ذات مردود/فائدة <input type="checkbox"/>	f. مرتفعة السعر <input type="checkbox"/>	g. غير عملية <input type="checkbox"/>	h. غير فعالة <input type="checkbox"/>	i. منخفضة الجودة <input type="checkbox"/>	j. لا يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/>
a. يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/>	b. ذات جودة عالية <input type="checkbox"/>	c. مفيدة <input type="checkbox"/>	d. متميزة <input type="checkbox"/>	e. ذات مردود/فائدة <input type="checkbox"/>							
f. مرتفعة السعر <input type="checkbox"/>	g. غير عملية <input type="checkbox"/>	h. غير فعالة <input type="checkbox"/>	i. منخفضة الجودة <input type="checkbox"/>	j. لا يمكن الاعتماد عليها <input type="checkbox"/>							
52	إلى أي مدى تتفق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى سيتخذون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟ a. أثنى بقراراتهم للغاية <input type="checkbox"/> b. أثنى بمعظم قراراتهم <input type="checkbox"/> c. أثنى قليلاً بقراراتهم <input type="checkbox"/> d. لا أثنى أبداً بقراراتهم <input type="checkbox"/>										
53	أرجو توضيح أسباب ذلك.....										
54	برأيك ما هي أهم الأمور التي يجب على إدارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟.....										
55	أذكر مواقف إيجابية أعجبتك في المستشفى؟.....										
56	أذكر مواقف سلبية لم تعجبك في المستشفى؟.....										
57	ما أفضل قسم أعجبك؟ لماذا؟.....										
58	أذكر شيئاً يفتقده المستشفى وترغب في أن يكون موجوداً؟.....										

ملحق رقم (6)

أجندة اليوم الأول: رضا المراجعين في المستشفيات و مجموعات التركيز

النشاط	الوقت
تعينة النماذج، الإستقبال، عرض الأجندة والإتفاق على القواعد الأساسية للإجتماع	9:00 - 9:20
التوقعات و التقديم و عرض أهداف الورشة	9:20 - 9:30
دورة تشغيل البيانات وآليات تجميع وتحليل البيانات الكمية والنوعية	9:30 - 11:00
استراحة	11:00 - 11:30
طرق اجراء دراسة رضى المرضى	11:30 - 12:45
نشاط: الطاولة المستديرة لمناقشة نتائج الدراسة التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة	12:45-1:30
نشاط: المجموعة البورية/التركيز	1:30-3:30
غداء	3:30

أجندة اليوم الثاني: التأمين الصحي

النشاط	الوقت
تعبة النماذج، الإستقبال، عرض الأجندة، التوقعات، التقديم و عرض أهداف الورشة	9:00-9:30
التعريف بمفاهيم التأمين الصحي . لماذا نحتاج للتأمين؟ أهمية التأمين للمجتمع.	9:30 - 11:00
استراحة	11:00-11:30
أهداف و أنواع التأمين الصحي	11:30 - 12:30
إزدواجية التأمين الصحي و شراء خدمات التأمين.	12:30-1:30
مفاهيم التغطية التأمينية	1:30-2:20
مراجعة و اختتام	2:20-2:30
غداء	2:30

ملحق رقم (7)

مشروع "تحسين مستوى النزاهة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع العام"
الطاولة المستديرة لمناقشة نتائج الدراسة التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة
الإثنين، 9 كانون الثاني، 2017
مقر رشيد الشفافية الدولية الأردن- الصوفية

النشاط	الوقت
الإستقبال	10:00 - 10:20
مقدمة حول مشروع رشيد وأهداف الدراسة	10:20 – 10:35
عرض نتائج الدراسة التي أجريت في مستشفيات وزارة الصحة	10:35 – 11:15
استراحة	11:15 – 11:30
مناقشة النتائج	11:30 – 12:20
الإتفاق على الخطوات اللاحقة	12:20 – 1:00
غداء	1:00

