



USAID
من الشعب الأمريكي



رشيد RASHEED
TRANSPARENCY INTERNATIONAL - JORDAN
الشفافية الدولية - الأردن

fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

معاً للقضاء على الفساد
TOGETHER TO END CORRUPTION

مشروع تحسين مستوى النزاهة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع الحكومي من خلال إشراك منظمات المجتمع المدني

٢٠١٧

www.rasheedti.org



رشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية - الأردن) هو منظمة مجتمع مدني غير ربحية، تأسست نهاية عام ٢٠١٣، ويعتبر فرع تحت التأسيس "لمنظمة الشفافية الدولية" في الأردن. ويهدف رشيد 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 لمنظمة النزاهة الوطنية، وذلك من خلال التواصل والتعاون وتبادل الخبرات مع المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية والعمل على توسيع دائرة البيانات والمعلومات المتاحة للمواطن.

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١٧/١٠/٥٣٧٢)

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

التنويه :

تم دعم مشروع (تحسين مستوى النزاهة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع الحكومي من خلال إشراك منظمات المجتمع المدني) من الشعب الأمريكي ومن خلال المنحة المقدمة من برنامج USAID لدعم مبادرات المجتمع المدني والمنفذ من قبل منظمة صحة الأسرة الدولية FHI 360 وبتنويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية (رشيد للنزاهة والشفافية) ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أو آراء الحكومة الأمريكية أو حتى آراء منظمة صحة الأسرة الدولية FHI 360 .

رشيد للنزاهة والشفافية. جميع الحقوق محفوظة ©٢٠١٧

إعداد فريق الخبراء: د. أسامة سماوي ود. إبراهيم عقل

إشراف رشيد للنزاهة والشفافية

إن تخطيط العمليات الصحية لا بد أن يقوم على
أسس معلوماتية سليمة مبنية على الحاجات
المحددة من قبل المؤسسات الصحية ومقدمي
الخدمة والمستفيدين. ونأمل عبر نتائج هذه
الدراسة أن نكون قد وصلنا للهدف المنشود، ألا
وهو توفير مؤشرات تتعلق بواقع حال تقديم
خدمات الرعاية الصحية الثانوية وتحديد عوامل
الرضى لكي تُوضع أمام صانعي القرار





فهرس المحتويات

| | |
|---|----|
| تمهيد | ٢ |
| مقدمة | ٢ |
| أولاً: دراسة تقييم نزاهة وجودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية ودرجة رضى المستفيدين في مستشفيات وزارة الصحة | ٤ |
| أهداف الدراسة | ٤ |
| منهجية الدراسة | ٥ |
| مجتمع الدراسة | ٥ |
| الحدود الزمنية للدراسة | ٥ |
| أدوات جمع البيانات | ٥ |
| عينة الدراسة | ٦ |
| فريق جمع وتحليل البيانات | ٦ |
| تدريب فريق جمع البيانات | ٧ |
| طريقة جمع البيانات | ٧ |
| إجراء الاختبار القبلي (التجريبي) لأدوات الدراسة | ٧ |
| حماية حقوق المشاركين | ٧ |
| إدخال البيانات وتدقيقها وجودتها وتحليلها | ٨ |
| التحديات التي واجهت عملية جمع البيانات | ٨ |
| نتائج الدراسة | ٨ |
| ثانياً: مجموعات التركيز | ٤٧ |
| ثالثاً: مناقشات الطاولة المستديرة | ٤٩ |
| رابعاً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطبيق دراسات رضى المرضى | ٥١ |
| خامساً: بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في موضوع التأمين الصحي والتغطية الصحية الشاملة | ٥٢ |
| المراجع | ٥٣ |
| الملاحق | ٥٤ |



تمهيد

جاء هذه المشروع تنفيذاً لطلبٍ من شركة رشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية - الأردن)، وبمشاركة وزارة الصحة بهدف تقييم وتحسين مستوى جودة الرعاية الصحية في القطاع الحكومي؛ وذلك من خلال دراسة رضى المستفيدين من الخدمات في مستشفيات وزارة الصحة وذلك لغاية الحصول على فهمٍ أعمقٍ وأدقٍ للخدمات المقدمة والفجوات 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 لفريقي 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 أن يوفقنا جميعاً لخدمة هذا الوطن تحت راية جلاله الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم.

المقدمة

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

يبلغ عدد المستشفيات في الأردن ١٠٤ مستشفى تضم ١٢٤٠٧ سريراً، منها ٤٦٩٣ سريراً لوزارة الصحة أي ما نسبته ٣٧.٨% وقد أُدخل على هذه الأسرة ٣٥٤٦٩٩ مريضاً بمعدل إقامة يبلغ ٣.١ يوماً، كما بلغ عدد المراجعين لعيادات الاختصاص ٣٢٣٨٧٢١ مراجعاً كما أُجريت في مستشفيات الوزارة ٩٠٠٤٥ عملية جراحية بالإضافة إلى ٧٨٨٢٣ ولادة.

ومن الجدير بالذكر أنه لدى وزارة الصحة ٣١ مستشفى حكومي و ٩٨ مركزاً صحياً شاملاً و ٣٧٧ مركزاً صحياً أولياً و ٤٥٢ مركزاً أمومة وطفولة و ٢٠٢ 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 ٥٨٦ ألف مواطن سنة ١٩٥٢ إلى ٢.١ مليون في عام ١٩٧٩ ثم تضاعف في عام ١٩٩٤ إلى ٤.١ مليون ثم وصل بحسب إحصاءات ٢٠٠٤ إلى ٥.١ مليوناً، ثم وصل عدد سكان الأردن في عام ٢٠١٥ إلى ٩.٥ مليون بحسب نتائج الإحصاء السكاني ٢٠١٥.

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 / رشيد (الشفافية الدولية - الأردن) من خلال الشركة البريطانية الاستشارية "عين الأعمال للاستشارات 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 رضى المرضى حيث تم استهداف ١٣ من المستشفيات التي تديرها وزارة الصحة: ٣ في الشمال و ٨ في الوسط، و ٢ في الجنوب. وأجريت الدراسة على مدى فترة ٦ 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 الرضى 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 رضى المرضى
تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطوير وتطبيق دراسات رضى المرضى وتقييم المستشفى
من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من ٥٠ مشاركاً من منظمات المجتمع المدني من مختلف
محافظة المملكة. وقد تم اختيار 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.

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 ٥٠ مشاركاً من منظمات المجتمع المدني من
مختلف محافظات المملكة. وقد تم اختيار 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.

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

أهداف الدراسة

١. تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة.
٢. تقييم درجة النزاهة والشفافية في تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية في مستشفيات وزارة الصحة.
٣. 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 المخدمين 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 ٢٠١٥ (٣٥٤٦٩٩) مريضاً بمعدل إقامة يبلغ ٣.١ يوماً، كما بلغ عدد المراجعين لعيادات الاختصاص ٣٢٣٨٧٢١ مراجعاً كما أُجريت في مستشفيات الوزارة ٩٠٠٤٥ عملية جراحية بالإضافة إلى ٧٨٨٢٣ 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 المخدمين 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.

الحدود الزمنية للدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة خلال عام ٢٠١٦.

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 فيتكون 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 ٨٠٠ مفردة بحيث يتم جمع المعلومات من ٤٠٠ مفردة من مراجعي العيادات الخارجية و٤٠٠ 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 ٢٠١٤ | حجم عينة مراجعي العيادات | نسبة العينة | عدد المرضى المدخلين لعام ٢٠١٤ | حجم عينة المرضى الراقدين | نسبة العينة | إجمالي عينة المستشفى | نسبة عينة المستشفى من الكلية |
|----------|-------------|--|--------------------------|-------------|-------------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|------------------------------|
| ١ | أربد | ٢٧٥٥٢١ | ٤٧ | %١١.٩ | ٢٢٢٠٢ | ٣٥ | %٨.٧ | ٨٢ | %١.٣ |
| ٢ | عجلون | ٩٨٢٦٥ | ١٧ | %٤.٢ | ٨٩٩٠ | ١٤ | %٣.٤ | ٣١ | %٣.٩ |
| ٣ | جرش | ١٢٣٤٤٥ | ٢١ | %٥.٣ | ١٠٥٨٨ | ١٧ | %٤.٢ | ٣٨ | %٤.٧ |
| ٤ | البشير | ٥٦٤٢٨٠ | ٩٧ | %٢٤.٣ | ٨٤٧١٥ | ١٣٣ | %٣٣.٣ | ٢٣٠ | %٢٩ |
| ٥ | العاصمة | ١٧٧٤٥٧ | ٣١ | %٧.٦ | ٢٧٥٦٩ | ٤٤ | %١.٩ | ٧٥ | %٩.٤ |
| ٦ | جميل توتنجي | ١٠٤٨ ٧١ | ١٨ | %٤.٥ | ١٣٤٩٢ | ٢١ | %٥.٣ | ٣٩ | %٤.٩ |
| ٧ | الزرقاء | ٢٩٠٤٣٥ | ٥٠ | %١٢.٥ | ٢١١٣٢ | ٣٣ | %٨.٣ | ٨٣ | %١٠.٤ |
| ٨ | الأمير فيصل | ١٨٦٦٦٥ | ٣٢ | %٨ | ١٦٢٥٩ | ٢٦ | %٦.٤ | ٥٨ | %٧.٢ |
| ٩ | البلقاء | ١٥٦.٩٦ | ٢٧ | %٦.٧ | ١٢٥٠٦ | ٢٠ | %٤.٩ | ٤٧ | %٥.٩ |
| ١٠ | الأمير حسين | ٥٢٥٧٣ | ٩ | %٢.٣ | ٧٥٦٢ | ١٢ | %٣ | ٢١ | %٢.٦ |
| ١١ | مأدبا | ١٢٨٢٤٠ | ٢٢ | %٥.٦ | ١١٢٦٦ | ١٦ | %٤.٤ | ٣٨ | %٤.٧ |
| ١٢ | الكرك | ١٠٣٢٨٤ | ١٨ | %٤.٤ | ١١٧٠٣ | ١٨ | %٤.٦ | ٣٦ | %٤.٥ |
| ١٣ | معان | ٦٤٧١١ | ١١ | %٢.٧ | ٦٤١٤ | ١٠ | %٢.٦ | ٢١ | %٢.٦ |
| المجموع | | ٢,٣٢٥,٨٤٣ | ٤٠٠ | %١٠٠ | ٢٥٤,٣٩٨ | ٣٩٩ | %١٠٠ | ٧٩٩ | %١٠٠ |

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 سابقا 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. وعُرِضَت 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 سابقا في مشاريع مماثلة ويتقنون إجراء المقابلات الميدانية حيث قام فريق الخبراء بتدريبهم ليشكلوا مع فريق الخبراء فريق الدراسة الميدانية حيث تم وإياهم 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 ورشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية) - الأردن. وتم إصدار كتاب رسمي موجه من وزارة الصحة إلى المديريات والمستشفيات لتسهيل العملية أمام فريق الدراسة. تم جمع البيانات بحسب الاستبانات المخصصة لكل مستشفى من المستشفيات 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 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 التأكيد من إعلام مدير المستشفى بهدف الدراسة وآلية جمع البيانات فور وصولهم للمستشفى.
- ج. تم الطلب من فريق جمع البيانات التأكيد من استئذان المستجيبين / المستجيبات الذين ستجرى معهم المقابلة قبل البدء بإجراء المقابلة وفي حال تم الرفض لا يتم إجراء المقابلة.
- د. تم التأكيد 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 الاستبانات التي يتم تعبئتها 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 الاستبانات في أماكن مغلقة لا يصل إليها إلا الباحثون وتم حفظ النسخ الإلكترونية في جهاز الكمبيوتر الخاص بالباحث الرئيسي للحفاظ على سرية 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 والإنحدار الخطي و الجداول الترافقية.

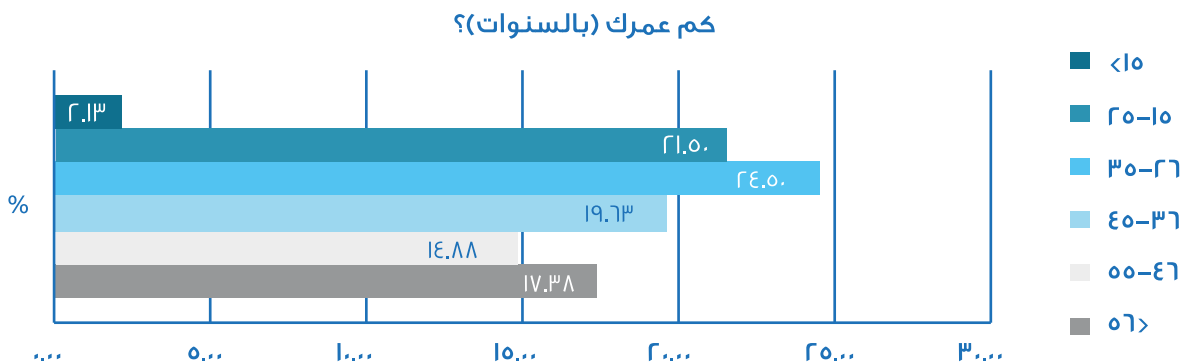
التحديات التي واجهت عملية جمع البيانات

- تحديد أيام جمع البيانات في بعض المستشفيات أبطأ 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 إلى المستشفيات التي لم يتم الإنتهاء من جمع البيانات فيها خلال الفترة الزمنية المقررة.
- تخوف بعض المستجيبين / المستجيبات الحاصلين على إعفاءات من الإجابة بشكل صريح على بعض الأسئلة.

نتائج الدراسة

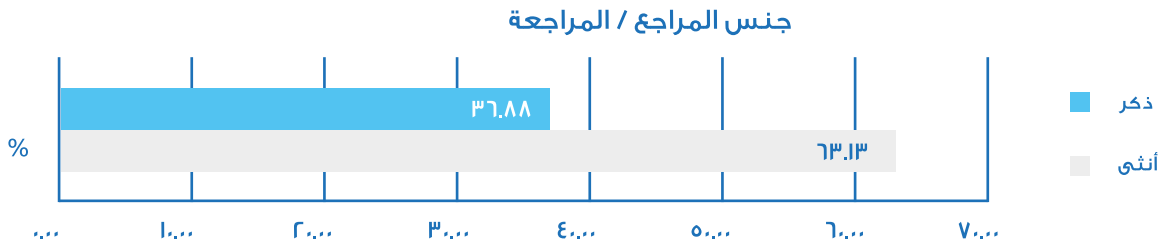
بلغ عدد المستجيبين من المرضى الراقدين في المستشفى والعيادات الخارجية ٨٠٠ شخصاً، وبلغ عدد من تقل أعمارهم عن ١٥ عاماً ١٧ شخصاً (٢.١٣%)، ومن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥-٢٥ عاماً ١٧٢ شخصاً (٢١.٥%)، وعدد من تراوحت أعمارهم بين ٢٦ - ٣٥ عاماً ١٩٦ شخصاً (٢٤.٥%)، وعدد من هم بالفئة العمرية ٣٦-٤٥ عاماً ١٥٧ شخصاً (١٩.٦٣%) وعدد من هم بالفئة العمرية ٤٦ - ٥٥ عاماً ١١٩ شخص (١٤.٨٨%)، وعدد من تزيد أعمارهم عن ٥٥ عاماً ١٣٩ شخصاً (١٧.٣٨%) كما يشير الرسم البياني رقم ١ .

رسم بياني رقم ١: توزيع عينة المستجيبين حسب الفئات العمرية

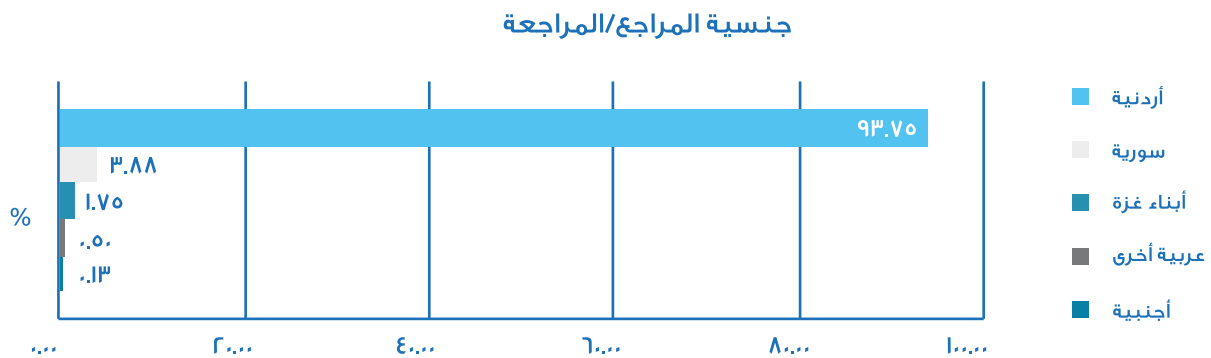


وقد كانت أعداد الإناث ٥٠٥ سيدات (٦٣.١٣%) من كامل أعداد المستجيبين، أما بحسب جنسيات المستجيبين فقد كان ٧٥٠ شخصاً (٩٣.٧٥%) منهم اردني الجنسية، و٣١ شخصاً (٣.٨٨%) سوري الجنسية، و١٤ شخص (١.٧٥%) من أبناء غزة، وهناك ثلاثة أشخاص من جنسيات عربية وأجنبية أخرى حسبما يبين الرسمان البيانيان رقم ٢ و٣.

رسم بياني رقم ٢: توزيع عينة المستجيبين بحسب جنس المستجيبين

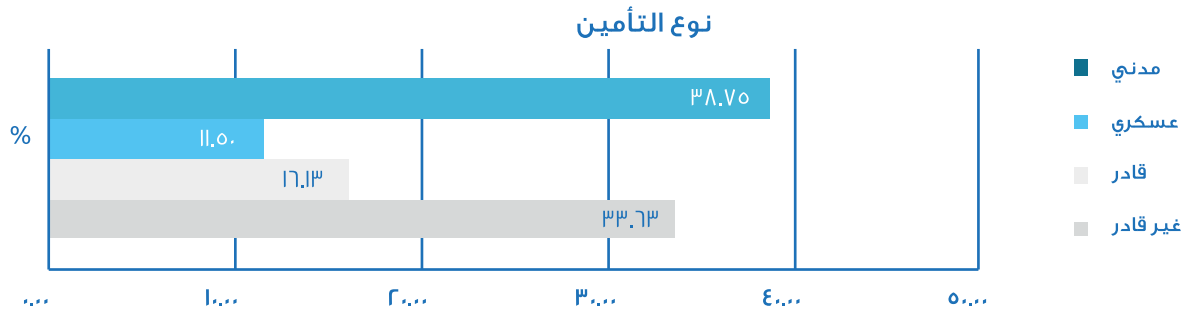


رسم بياني رقم ٣: توزيع عينة المستجيبين بحسب جنسياتهم



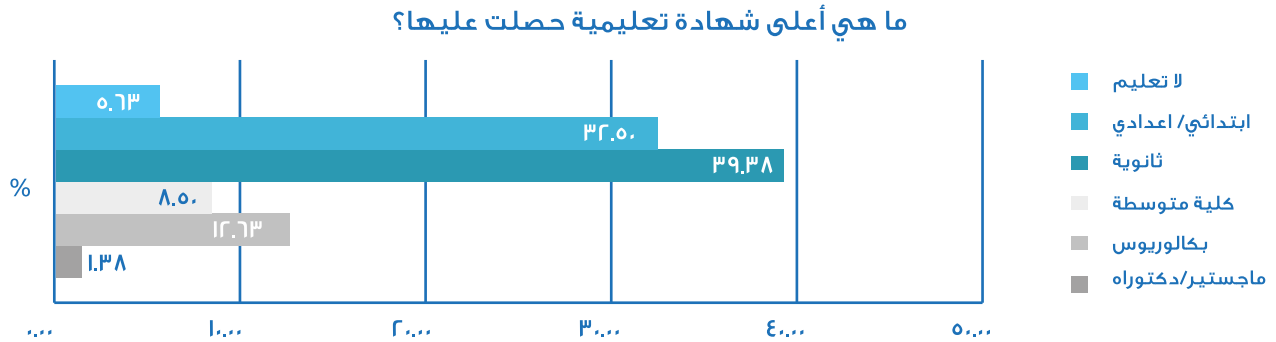
الرسم البياني رقم ٤ يبين توزيع المراجعين بحسب تغطيتهم التأمينية، فقد كان ٣١٠ أشخاص منهم (٣٨.٧٥%) تحت مظلة التأمين المدني، و ٩٢ شخصاً (١١.٥%) تحت مظلة التأمين العسكري (الخدمات الطبية الملكية)، كما كان ١٢٩ شخصاً منهم (١٦.١٣%) ضمن فئة القادرين، في حين أن ٢٦٩ شخصاً منهم (٣٣.٦٣%) كان ضمن فئة غير القادر والذي عادة ما تتم تغطيته على حساب الديوان الملكي العامر أو وزارة التنمية الاجتماعية.

رسم بياني رقم ٤: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع التأمين



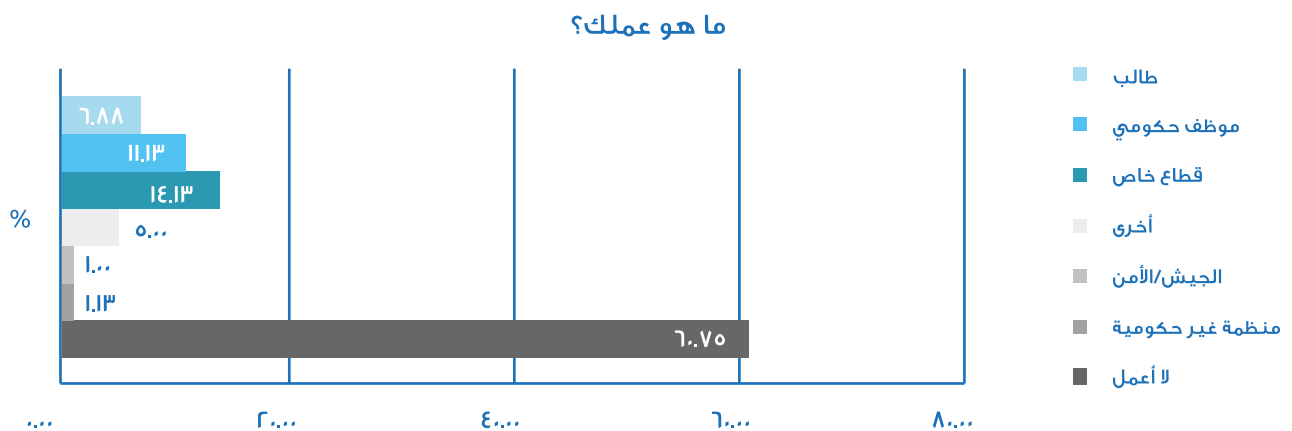
وعند سؤال المستجيبين عن "أعلى شهادة تعليمية حصلوا عليها" تبين أن ٤٥ شخصاً منهم (٥.٦٣%) لم يحصل على أي تعليم، وأن ٢٦٠ شخصاً (٣٢.٥%) قد حصل على التعليم الابتدائي أو الاعدادي، وأن ٦٨ شخصاً (٨.٥%) قد حصل على دبلوم كلية متوسطة، وأن ١٠١ شخصاً (١٢.٦٣%) كان من حملة شهادة البكالوريوس، وأن ١١ شخصاً (١.٣٨%) كان قد حصل على شهادة الماجستير أو الدكتوراه حسبما يشير الرسم البياني رقم ٥.

رسم بياني رقم ٥: توزيع عينة المستجيبين بحسب أعلى شهادة تعليمية حصل عليها



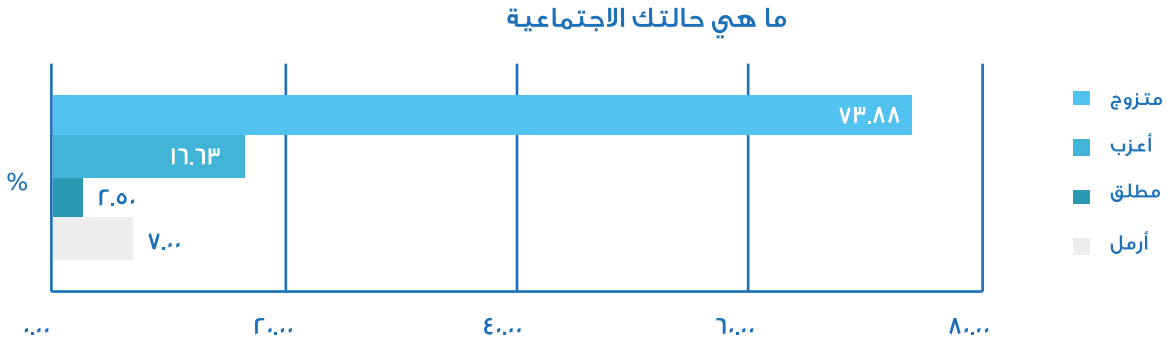
ولدى سؤال المستجيبين عن عملهم تبين أن ٥٥ شخصاً (٦.٨٨%) هم طلبة على مقاعد الدراسة، وأن ٨٩ شخصاً (١١.١٣%) هم موظفون حكوميون، وأن ١١٣ شخصاً (١٤.١٣%) يعملون في القطاع الخاص، وثمانية أشخاص (١%) يعملون في الجيش أو الامن العام، و٤٨٦ شخصاً (٦٠.٧٥%) لا يعملون، وأن ٤٩ شخصاً (٦.١٣%) يعملون في جهات أخرى أو في منظمات غير حكومية كما يبين الرسم البياني رقم ٦.

رسم بياني رقم ٦: توزيع عينة المستجيبين بحسب العمل الذي يمارسه



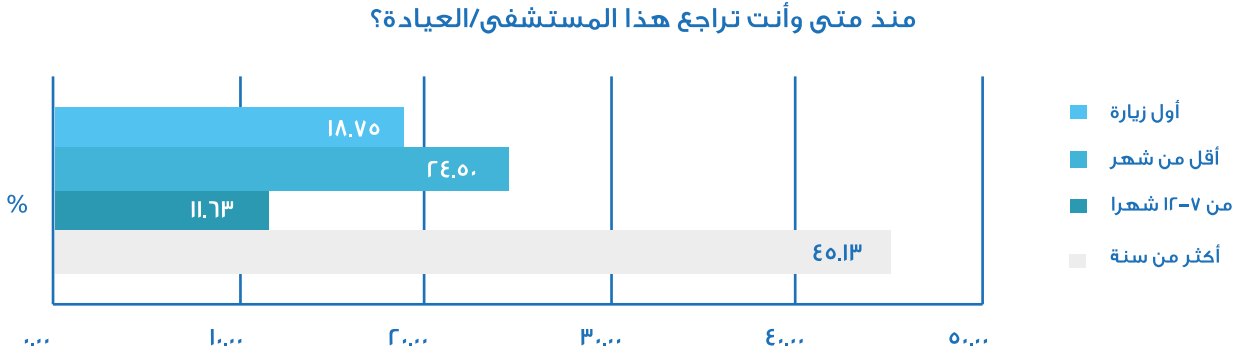
أما عن حالتهم الاجتماعية فقد تبين أن ٥٩١ شخصاً (٧٣.٨٨%) كانوا متزوجين، وأن ١٣٣ شخصاً (١٣.٦٣%) كانوا عزاباً، وأن ٧٦ شخصاً (٩.٥%) كانوا إما أرامل أو مطلقين كما يبين الرسم البياني رقم ٧.

رسم بياني رقم ٧: توزيع عينة المستجيبين بحسب الحالة الاجتماعية



يبين الرسم البياني رقم ٨ نسب المستجيبين بحسب إجاباتهم على سؤالنا "من متى وأنت تراجع هذا المستشفى/العيادة" إذ أفاد ١٥٠ شخصاً منهم (١٨.٧٥%) أنها الزيارة الأولى، في حين أن ١٩٦ شخصاً (٢٤.٥%) أفاد بأنه يراجع المستشفى منذ ما يقل عن ستة أشهر، وأن ٩٣ شخصاً (١١.٦٣%) أفاد بأنه بدأ بمراجعة المستشفى/العيادة منذ مدة تتراوح ما بين ٧ - ١٢ شهراً، وأن ٣٦١ شخصاً (٤٥.١٣%) قد بدأ يراجع المستشفى منذ ما يزيد عن العام.

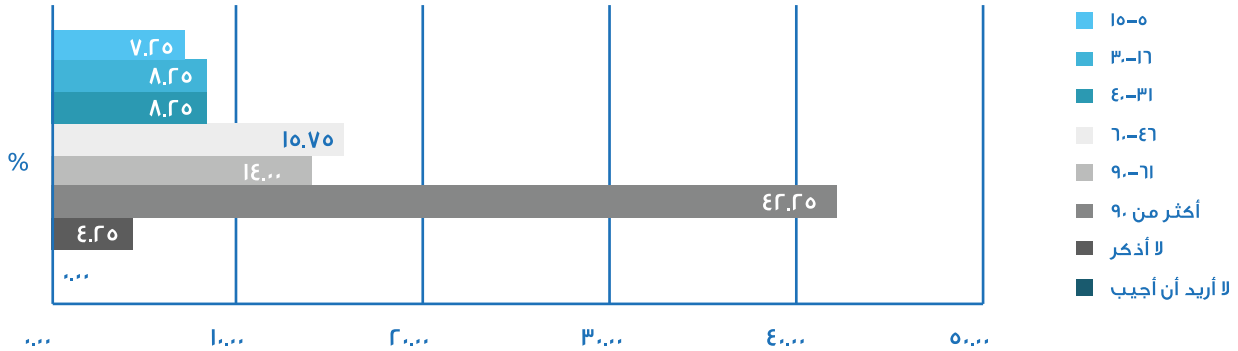
رسم بياني رقم ٨: توزيع عينة المستجيبين بحسب فترات مراجعتهم للمستشفى/العيادة



ولدى سؤال المراجعين في العيادات الخارجية عن مدة الانتظار بالدقائق قبل أن يحصلوا على الخدمة التي أتوا من أجلها في ذلك اليوم (منذ وصولهم حتى فحصهم) أفاد ٦٢ شخصاً منهم (١٥.٥%) بأنهم انتظروا فترة تتراوح بين ٥-٣ دقائق، وأفاد ٩٦ شخصاً (٢٤%) بأنهم انتظروا لمدة تتراوح بين ٣١-٦٠ دقيقة و٥٦ شخصاً (١٤%) بانتظارهم مدة تتراوح بين ٦١-٩٠ دقيقة، في حين أن ١٦٩ شخصاً أفادوا بقيامهم بالانتظار مدة تزيد عن ٩٠ دقيقة كما يبين الرسم البياني رقم ٨-١.

رسم بياني رقم ٨-١ : توزيع عينة المستجيبين في العيادات الخارجية بحسب فترات انتظارهم لحين حصولهم على الخدمة التي أتوا من أجلها

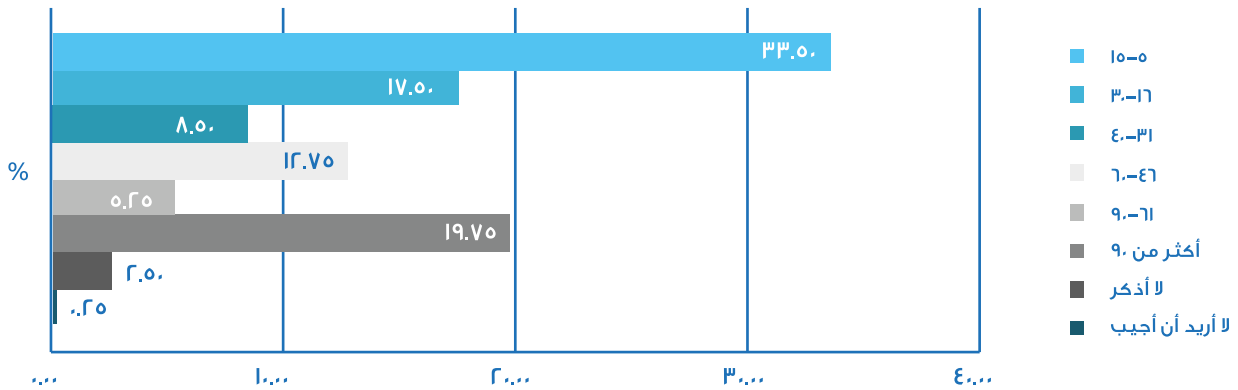
كم كانت مدة الانتظار قبل ان تحصل على الخدمة التي اتيت من اجلها اليوم؟ (منذ وصولك حتى فحصك)



أما عند سؤال المستجيبين الراقدين عن الوقت الذي انتظروه إلى حين استكمال إجراءات الدخول فقد أفاد ٢٠٤ شخص (٥١%) منهم أن الوقت المستغرق تراوح بين ٥-٣٠ دقيقة، كما أفاد ٨٥ شخصاً (٢١.٢٥%) بأن الوقت تراوح ما بين ٣١-٦٠ دقيقة، و٢١ شخصاً (٥.٢٥%) بانتظارهم مدة تتراوح بين ٦١-٩٠ دقيقة، في حين أن ٧٩ شخصاً (١٩.٧٥%) أفادوا بقيامهم بالانتظار مدة تزيد عن ٩٠ دقيقة كما يبين الرسم البياني رقم ٨-٢.

رسم بياني رقم ٨-٢: توزيع عينة المستجيبين الراقدين في المستشفى بحسب الوقت الذي استغرقته إجراءات الدخول

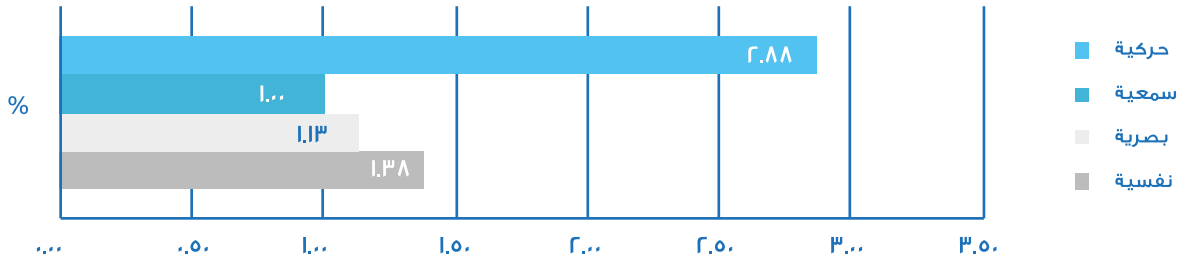
كم الوقت الذي استغرقته إجراءات الدخول؟



وعند سؤال المستجيبين عما إذا كانت لديه أي إعاقة جسدية أو نفسية تبين أن ٥٥ شخصاً (٦.٣٧%) مصاب بإعاقة ما وعلى النحو التالي: ٢٣ شخصاً (٢.٨٨%) مصاب بإعاقة حركية، ٨ أشخاص (١%) مصاب بإعاقة سمعية، ٩ أشخاص (١.١٣%) مصاب بإعاقة بصرية، ١١ شخصاً (١.٣٨%) مصاب بإعاقة نفسية كما يبين الرسم البياني رقم ٩.

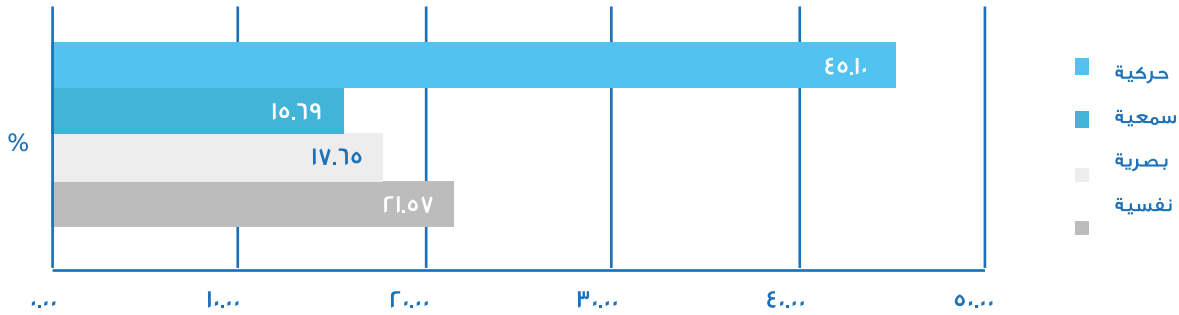
رسم بياني رقم ٩: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع الإعاقة بالنسبة لكامل أعداد المستجيبين

هل لديك أي من الاعاقات التالية؟



رسم بياني رقم ٩-١: توزيع عينة المستجيبين بحسب نوع الإعاقة بالنسبة لأعداد المصابين بإعاقة ما

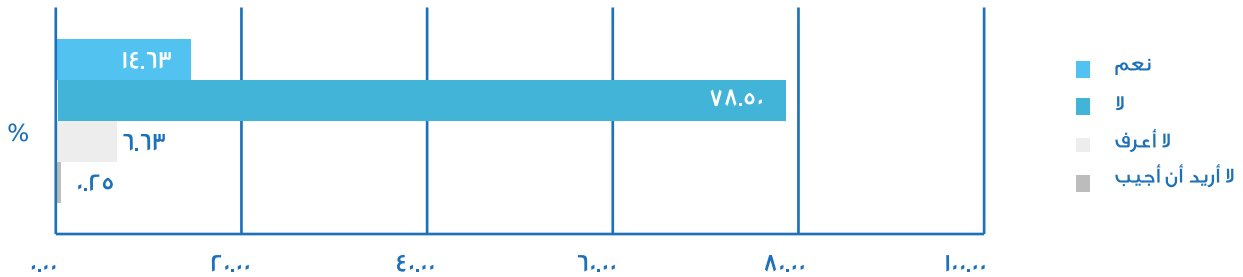
المستجيبين بحسب نوع الإعاقة بالنسبة لأعداد المصابين بإعاقة ما



أما عند سؤالهم عما "إذا كان لديك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة / الطبيب أو تغييره" فقد تبين أن ١١٧ شخصاً فقط (١٤.٦٣%) يملكون مثل هذا الخيار، في حين أن ٦٢٨ شخصاً (٧٨.٥%) لا يملكونه، كما أن ٥٥ شخصاً (٦.٨٨%) لم يعطوا إجابة محددة. كما هو في الرسم البياني رقم ١٠.

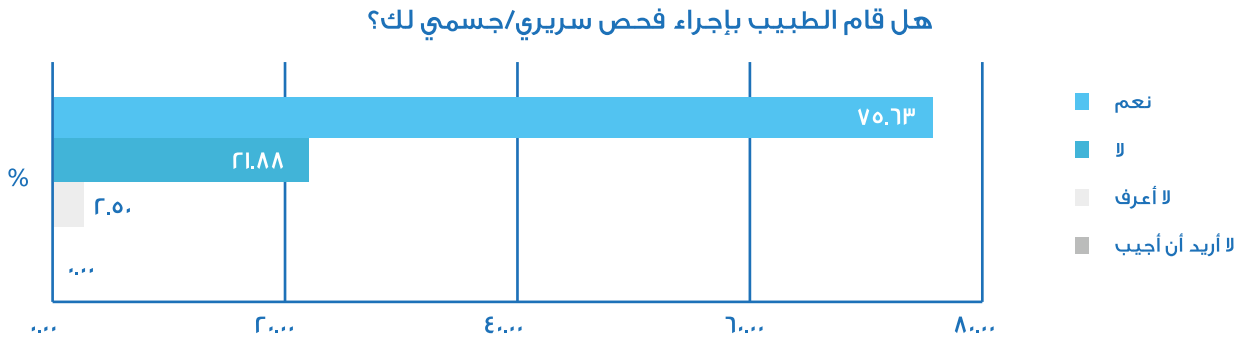
رسم بياني رقم ١٠: توزيع عينة المستجيبين بحسب امتلاكه الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة أو تغييره

هل لك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة/الطبيب أو تغييره؟



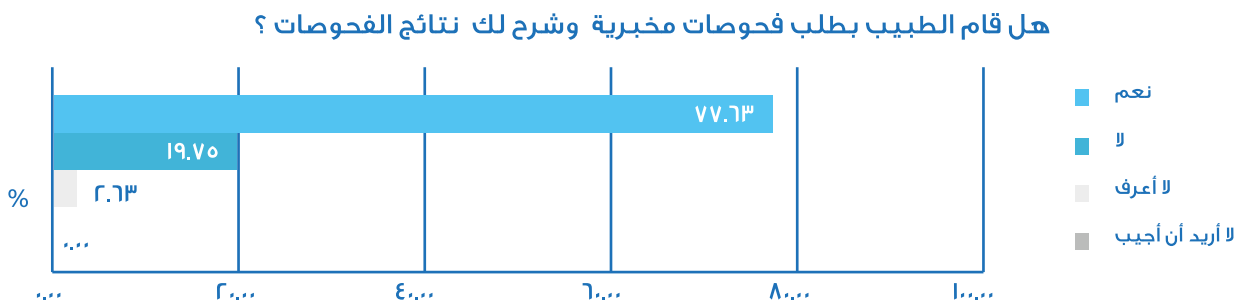
الرسم البياني رقم ١١ يبين أن ٦٠٥ مستجيبين (٧٥.٦٣%) أفادوا بقيام الطبيب بإجراء فحص سريري / جسيمي له، في حين أن ١٧٥ مستجيباً (٢١.٨٨%) أفاد بعدم قيام الطبيب بذلك، وأن عشرين شخصاً (٢.٥%) لم يعطوا إجابة محددة

رسم بياني رقم ١١: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام الطبيب بإجراء فحص سريري / جسيمي له



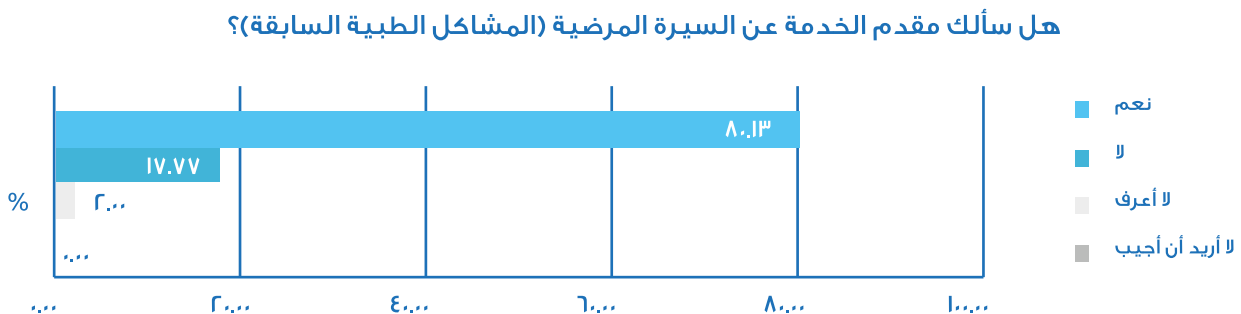
وبنسب متقاربة أفاد ٦٢١ مستجيباً (٧٧.٦٣%) بقيام الطبيب بطلب فحوصات مخبرية له وشرح نتائج تلك الفحوصات، في حين أن ١٥٨ مستجيباً (١٩.٧٥%) نفى قيام الطبيب بطلب الفحوصات أو شرح نتائجها، بالإضافة إلى ٢١ شخصاً (٢.٦٣%) لم يعطوا إجابة على السؤال كما يبين الرسم البياني رقم ١٢.

رسم بياني رقم ١٢: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام الطبيب بطلب فحوصات مخبرية وشرح نتائج الفحوصات



يبين الرسم البياني رقم ١٣ أن ٦٤١ مستجيباً (٨٠.١٣%) قد أفادوا بأن مقدم الخدمة قد سألهم عن السيرة المرضية، في حين أن ١٤٣ شخصاً (١٧.٧٧%) نفوا قيام مقدم الخدمة بسؤالهم عن السيرة المرضية، بالإضافة إلى ١٦ شخصاً (٢%) لم يعطوا إجابة واضحة.

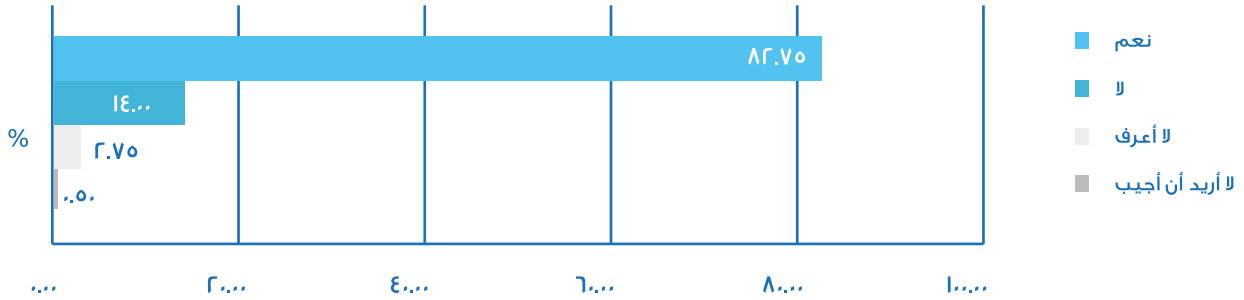
رسم بياني رقم ١٣: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام مقدم الخدمة بالسؤال عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟



أما لدى سؤالهم عما "إذا استمتع مقدم الخدمة لهم بشكل جيد وأجاب على جميع أسئلتهم " فقد أجاب ٦٦٢ شخصاً (٨٢.٧٥%) بالإيجاب، في حين أن ١١٢ شخصاً (١٤%) قد نفوا قيام مقدم الخدمة بالاستماع أو الاجابة الكافية على أسئلتهم، و ٢٦ شخصاً (٣.٢٥%) لم يعطوا إجابة محددة حسبما يبين الرسم رقم ١٤.

رسم بياني رقم ١٤: توزيع عينة المستجيبين بحسب استماع مقدم الخدمة له بشكل جيد وإجابته على جميع الأسئلة

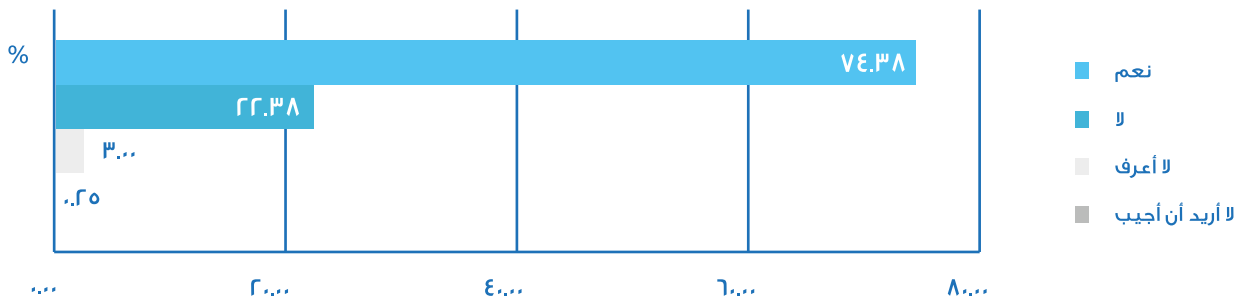
هل استمتع مقدم الخدمة لك بشكل جيد و أجاب على جميع اسئلتك ؟



أما لدى سؤالنا للمستجيبين عما "إذا قام مقدم الخدمة بإعطائهم معلومات كافية عن وضعهم الصحي والحلول للمشاكل التي كانوا يعانون منها " فقد أفاد ٢٩٥ شخصاً (٧٤.٣٨%) منهم بالإيجاب، في حين نفى ١٧٩ شخصاً (٢٢.٣٨%) حدوث ذلك. كما أن ٢٦ شخصاً (٣.٢٥%) لم يعطوا إجابات محددة كما هو مبين في الرسم البياني رقم ١٥.

رسم بياني رقم ١٥: توزيع عينة المستجيبين بحسب قيام مقدم الخدمة بإعطاء معلومات كافية عن الوضع الصحي للمريض والحلول للمشاكل التي يعاني منها؟

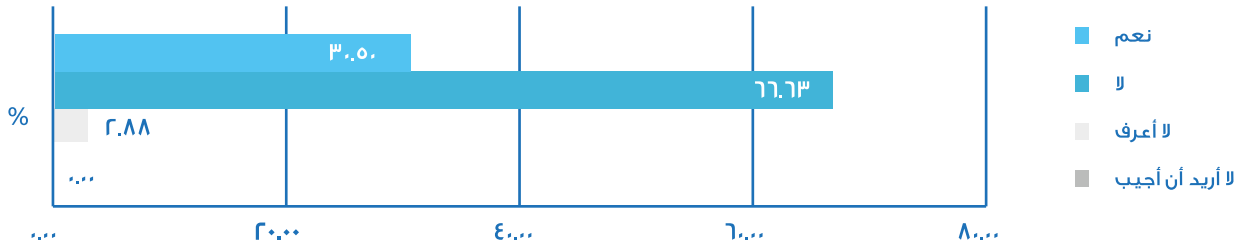
هل قام مقدم الخدمة بإعطائك معلومات كافية عن وضعك الصحي والحلول للمشاكل التي تعاني منها؟



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 ٥٣٣ شخصاً (٦٦.٦٣%) أفاد بأن الطبيب لم يطلب منهم إحضار أي شخص كما يبين الرسم البياني رقم ١٦، أما ما تبقى من المستجيبين ٢٣ شخصاً (٢.٨٨%) فلم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم ١٦: توزيع عينة المستجيبين طلب الطبيب إحضار أحد أفراد عائلته للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية

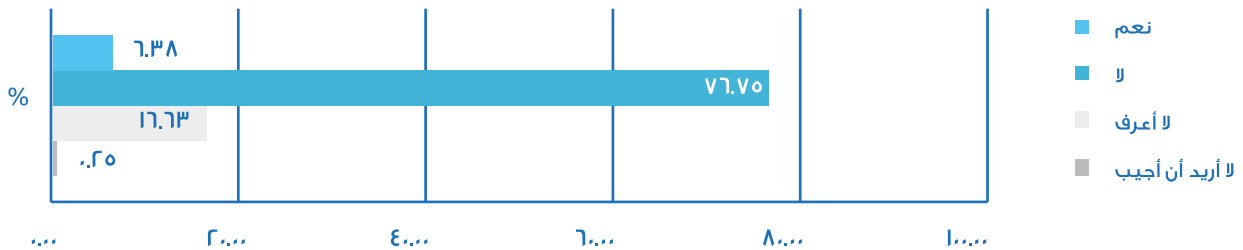
هل طلب منك الطبيب إحضار أحد أفراد عائلتك معك للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية والمشاركة بوضع الخطة العلاجية المنزلية؟



أما عند سؤال المستجيبين عما إذا "قد سمع بأن المستشفى قد عقد ورشة تعليمية / محاضرة تثقيفية لسكان المنطقة / المجتمع" فقد تبين أن ١٥ شخصاً (٦.٣٨%) منهم فقط قد سمعوا بذلك في حين أن الأغلبية ٦١٤ شخصاً (٧٦.٧٥%) لم يسمعوا بذلك، وأن ١٣٥ شخصاً (١٦.٨٨%) لم يعطوا إجابة محددة كما يبين الرسم البياني رقم ١٧.

رسم بياني رقم ١٧: توزيع عينة المستجيبين بحسب سماعهم أن المستشفى قد عقد ورشة تعليمية / محاضرة تثقيفية لسكان المنطقة / المجتمع

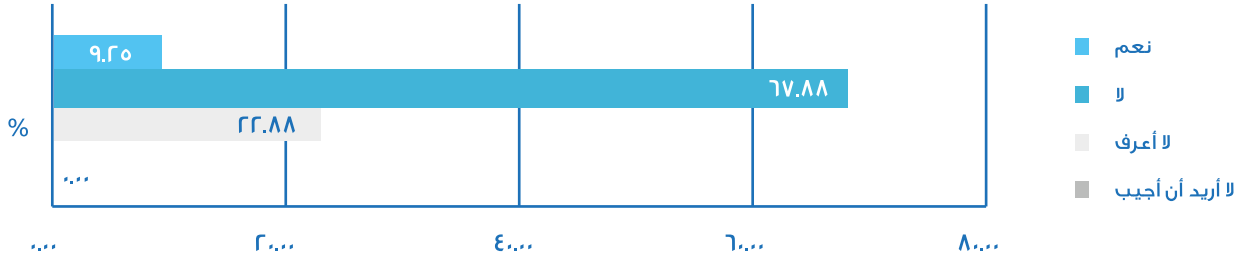
هل سمعت أن المستشفى قد عقد ورشة تعليمية / محاضرة تثقيفية لسكان المنطقة / المجتمع؟



يبين الرسم البياني رقم ١٨ أن ٧٤ شخصاً فقط (٩.٢٥%) قد أفاد بأنه "قد سمع أن المستشفى قد درب العاملين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والإنقاذ والإسعاف" في حين أن ٥٤٣ شخصاً (٦٧.٨٨%) لم يسمعوا بمثل هذا التدريب، بالإضافة إلى ١٨٣ شخصاً (٢٢.٨٨%) أفادوا بعدم معرفتهم عن وجود ذلك التدريب.

رسم بياني رقم ١٨: توزيع عينة المستجيبين بحسب سماعهم أن المستشفى درب العاملين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والإنقاذ والإسعاف

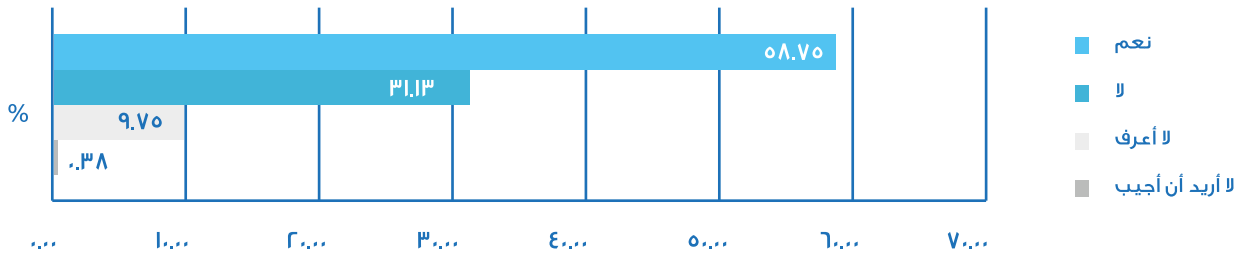
هل سمعت أن المستشفى درب العاملين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والإنقاذ والإسعاف؟



ولدى سؤالهم عما إذا "حصل في إحدى زيارات المريض للعيادة أنه كان يشعر بالألم واهتم الطبيب بتخفيف ألمه" فقد أفاد ٤٧٠ شخصاً (٥٨.٧٥%) بالإيجاب، في حين أن ٢٤٩ شخصاً (٣١.١٣%) نفى حدوث ذلك، في حين أن ٨١ شخصاً (١٠.١٣%) لم يعطوا إجابة محددة كما يبين الرسم البياني رقم ١٩.

رسم بياني رقم ١٩: توزيع عينة المستجيبين بحسب اهتمام الطبيب بتخفيف ألمهم عندما كانوا يشعرون بها

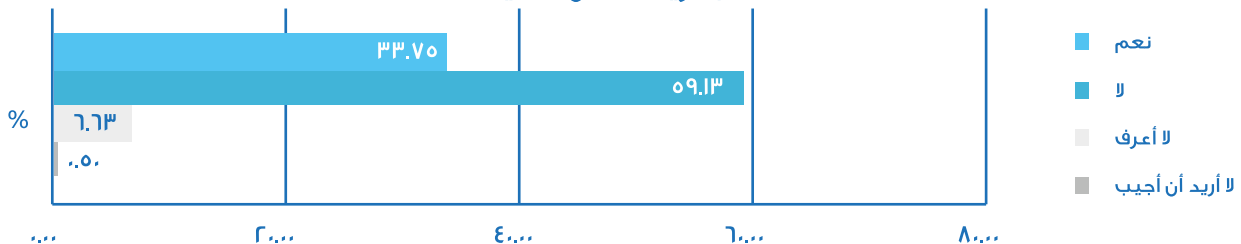
هل حصل في إحدى زياراتك للعيادة أنك كنت تشعر بالألم واهتم الطبيب بتخفيف ألمك؟



٢٧٠ مراجعاً للمستشفى والعيادات (٣٣.٧٥%) أكد شعوره بوجود محسوبة أو واسطة في المستشفى، وبأن الطبيب / الممرض يعامل غيره بطريقة أفضل مما يعامله هو، في حين أن ٤٧٣ شخصاً (٥٩.١٣%) قد نفى شعوره بوجود مثل هذه المحسوبة أو الواسطة، كما أن ٥٧ شخصاً (٧.١٣%) لم يعطوا إجابة محددة كمل يبين الرسم البياني رقم ٢٠.

رسم بياني رقم ٢٠: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بأي محسوبة أو واسطة في المستشفى أو بأن الطبيب / الممرض يعامل غيره بطريقة أفضل مما يعامله؟

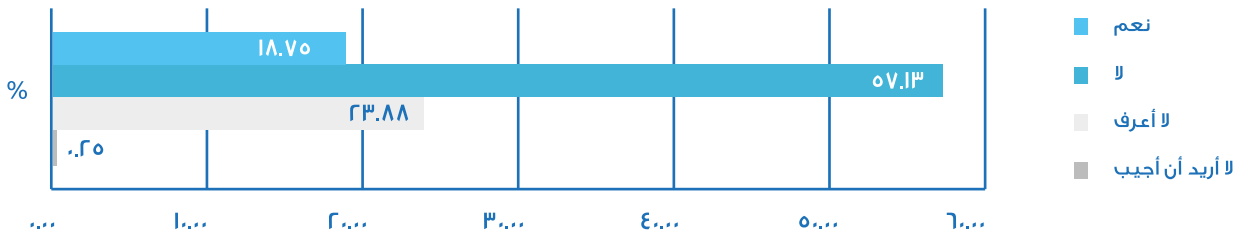
هل شعرت بأي محسوبة أو واسطة في المستشفى أو بأن الطبيب / الممرض يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك؟



ومن الجدير بالذكر أن الشعور بالمحسوبية أو الوساطة داخل المستشفى قد كان موجوداً لدى ٩٧ شخصاً (٢٤.٢٥%)، في حين أنه كان موجوداً لدى ١٧٣ مراجعاً من مراجعي العيادات (٤٣.٢٥%).
لدى سؤالنا للمستجيبين عما "إذا كان يعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة"، فقد أجاب ١٥٠ شخصاً (١٨.٧٥%) في المستشفى والعيادات بالإيجاب، في حين أن ٤٥٧ شخصاً (٥٧.١٣%) قد أفاد سلباً، وهناك ١٩٣ شخصاً (٢٤.١٣%) لم يعط إجابة محددة. ولم يكن هناك فرق يذكر في الاجابات ما بين مرضى المستشفى ومرضى العيادات الخارجية كما يبين الرسم البياني رقم ٢١.

رسم بياني رقم ٢١: توزيع عينة المستجيبين بحسب اعتقادهم أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة

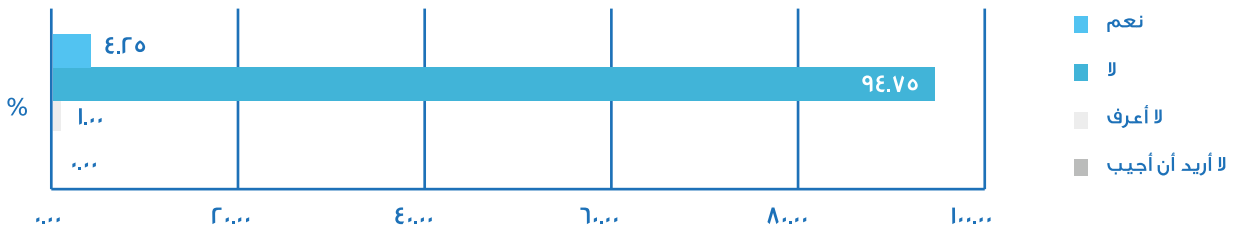
هل تعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة؟



أفاد فقط ٣٤ شخصاً (٤.٢٥%) من كامل أعداد المستجيبين بأنه "باستثناء الرسوم المقررة، فقد طلب منه أحد الأشخاص مبلغاً أو هدايا أو منافع لقاء معالجته له" في حين أن الأغلبية ٧٥٨ شخصاً (٩٤.٧٥%) نفوا حدوث ذلك. بالإضافة إلى ثمانية أشخاص (١%) أجابوا بأنهم لا يعرفون الإجابة على السؤال بحسب ما يبين الرسم البياني رقم ٢٢، وقد كانوا موزعين كما يلي: ٢٩ شخصاً (٧.٢٥%) من بين المستجيبين الراقدين في المستشفى، وخمسة أشخاص (١.٢٥%) من بين المستجيبين المراجعين للعيادات الخارجية.

رسم بياني رقم ٢٢: توزيع عينة المستجيبين بحسب سؤالنا "باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟"

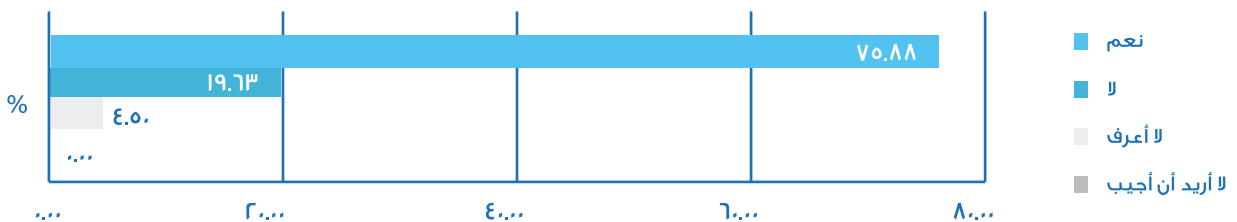
باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟



٦٠٧ أشخاص من كامل المستجيبين (٧٥.٨٨%) أفادوا بتوفر مواصلات سهلة للمستشفى، مقابل ١٥٧ شخصاً (١٩.٦٣%) أفاد بعدم سهولتها بالإضافة إلى ٣٦ شخصاً (٤.٥%) لم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم ٢٣: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عن توفر مواصلات سهلة للمستشفى

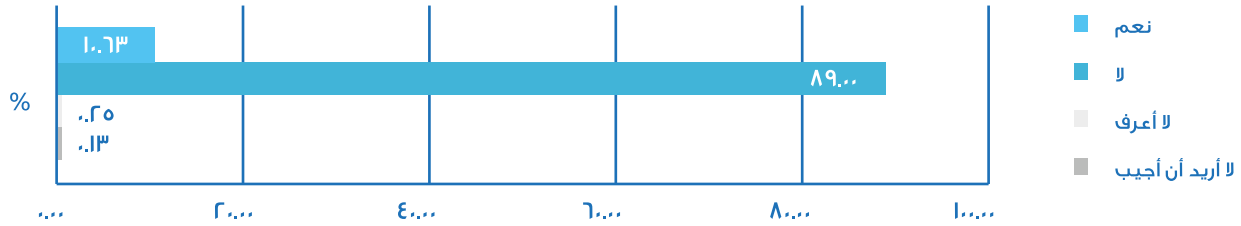
هل تتوفر مواصلات سهلة للمستشفى؟



يبين الرسم البياني رقم ٢٤ أن ٨٥ مستجيباً (١٠.٦٣%) أفاد "بصدور تصرفات خاطئة بحقه من قبل موظفي المستشفى"، في حين نفى حدوث ذلك ٧١٢ مستجيباً (٨٩%) بالإضافة إلى ثلاثة أشخاص لم يعطوا إجابة محددة. وتبين وجود تفاوت في صدور هذه التصرفات الخاطئة من قبل موظفي المستشفى والعيادات حيث بلغت في المستشفى ٤٩ إجابة (١٢.٢٥%) مقابل ٣٦ إجابة في العيادات الخارجية (٩%).

رسم بياني رقم ٢٤: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عما إذا صدرت أي تصرفات خاطئة بحقه من موظفي هذا المستشفى

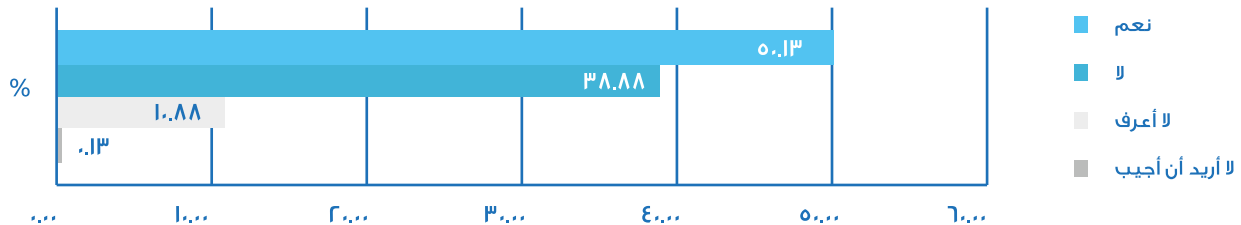
هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي هذا المستشفى؟



٢٤٨ مستجيباً (٦٢%) من الرافدين في المستشفى أجاب بأنه "يعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم"، في حين أن ١٥٣ مستجيباً (٣٨.٢٥%) من مراجعي العيادات الخارجية أكدوا على كفاية الأعداد وبنسبة إجمالية للعيادات والمستشفى تبلغ ٤٠.١ شخصاً (٥٠.١٣%) كما يبين الرسم البياني رقم ٢٥.

رسم بياني رقم ٢٥: توزيع عينة المستجيبين بحسب اعتقادهم بأن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم

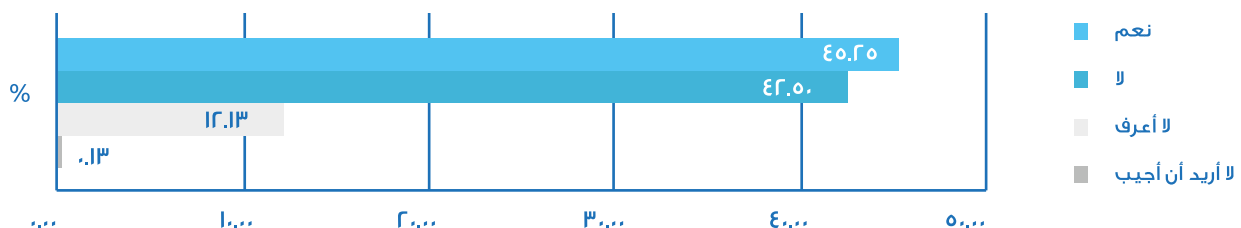
هل تعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم؟



أما عن "مشاهدة المستجيب للطبيب / الممرض وهو يغسل يديه قبل قيامه بفحص المستجيب" فقد أجاب ٢١٠ أشخاص من الرافدين بالمستشفى (٥٢.٠%) منهم مقابل ١٥٢ شخصاً من المراجعين للعيادات الخارجية (٣٨%) وبمعدل إجمالي ٤٥.٢٥% كما يوضح الرسم البياني رقم ٢٦.

رسم بياني رقم ٢٦: توزيع عينة المستجيبين بحسب مشاهدتهم للطبيب/الممرض وهو يغسل يديه قبل قيامه بالفحص

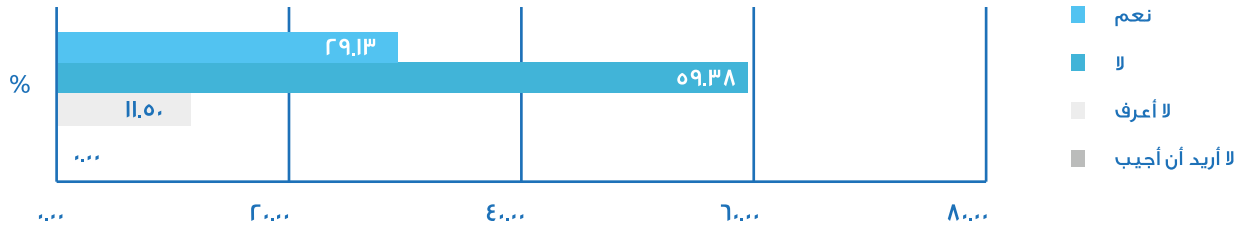
هل شاهدت الطبيب/الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحصك؟



ولدى سؤال المرضى عما "إذا كانت تتوفر في المستشفى / العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها وهي معلقة على الحائط،" أفاد ١٣٤ مستجيباً (٣٣.٥%) من الراقدين في المستشفى بتوفرها، في حين أن ٩٩ مستجيباً (٢٤.٧٥%) من مراجعي العيادات الخارجية قد أفاد بتوفرها، وكان المعدل الإجمالي لتوفر هذه المحاليل في العيادات والمستشفى ٢٩.١٣% كما يبين الرسم البياني رقم ٢٧.

رسم بياني رقم ٢٧: توزيع عينة المستجيبين بحسب توفر محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها في المستشفى / العيادة

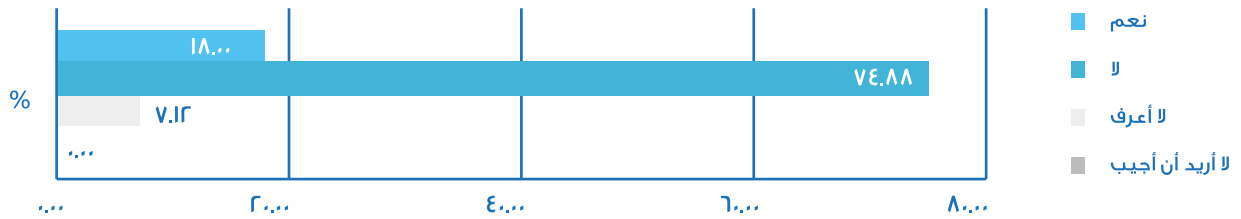
هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟



أما عن توفر المياه الصالحة للشرب (من الكولر)، فقد أفاد ٤٦ شخصاً من الراقدين في المستشفيات (١١.٥%) بتوفر مياه صالحة للشرب (كولر)، في حين أن ٩٨ شخصاً (٢٤.٥%) من مراجعي العيادات الخارجية أفاد بتوفر هذه المياه الصالحة للشرب، وبمعدل إجمالي ١٨% حسبما يبين الرسم البياني رقم ٢٨.

رسم بياني رقم ٢٨: توزيع عينة المستجيبين بحسب رأيهم عن توفر مياه صالحة للشرب (كولر)

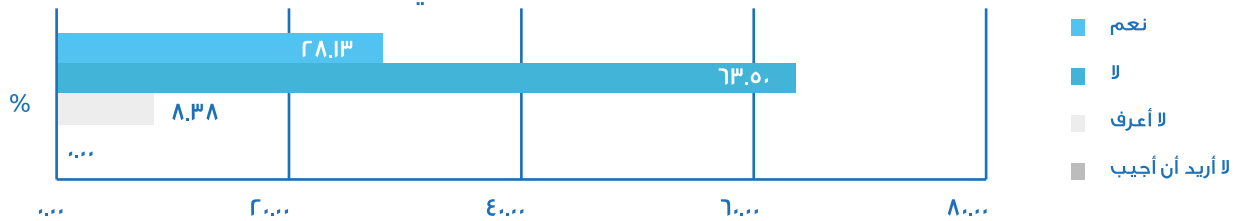
هل تتوفر مياه صالحة للشرب؟



أفاد ٢٢٥ مستجيباً (٢٨.١٣%) في العيادات والمستشفى بأنه يعرف أين هي مخارج الطوارئ لو حدث حريق لا سمح الله، مقابل ٥٠٨ أشخاص (٦٣.٥%) أفادوا بعدم معرفتهم بأمكان وجود مخارج الطوارئ، بينما لم يعط ٦٧ شخصاً (٨.٣٨%) إجابة محددة حسبما يبين الرسم البياني رقم ٢٩.

رسم بياني رقم ٢٩: توزيع عينة المستجيبين بحسب معرفتهم أين هي مخارج الطوارئ لو حدث حريق لا سمح الله

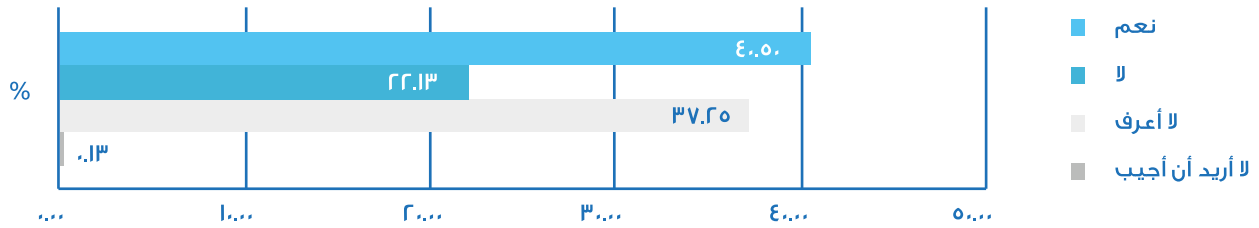
لو حدث حريق لا سمح الله، هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ؟



ولدى سؤال المستجيبين "هل يوجد في المستشفى أجهزة إنذار في حالات الطوارئ من الحريق مزودة بإشارات ضوئية وصوتية، أفاد ٣٢٤ شخصاً من العيادات والمستشفى بمعرفتهم عن وجود هذه الأجهزة، في حين نفي ١٧٧ شخصاً (٢٢.١٣%) وجود مثل هذه الأجهزة، وأجاب ٢٩٨ شخصاً (٣٧.٢٥%) بعدم معرفتهم عن وجودها من عدمه كما يبين الرسم البياني رقم ٣٠.

رسم بياني رقم ٣٠: توزيع عينة المستجيبين بحسب معرفتهم إذا ما كان يوجد في المستشفى أجهزة إنذار في حالات الطوارئ من الحريق مزودة بإشارات ضوئية وصوتية

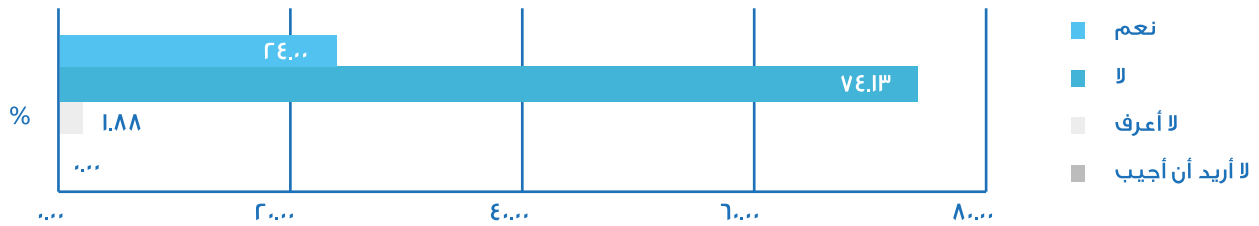
هل يوجد في المستشفى أجهزة إنذار في حالات الطوارئ من الحريق مزودة بإشارات ضوئية وصوتية؟



٧٣ مستجيباً (١٨.٢٥%) من الراقدين في المستشفيات أفاد بتوفر كراسي كافية للجلوس، مقابل ١١٩ شخصاً (٢٩.٧٥%) من المستجيبين في العيادات الخارجية، وبمعدل إجمالي ٢٤%.

رسم بياني رقم ٣١: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عن توفر كراسي كافية للجلوس

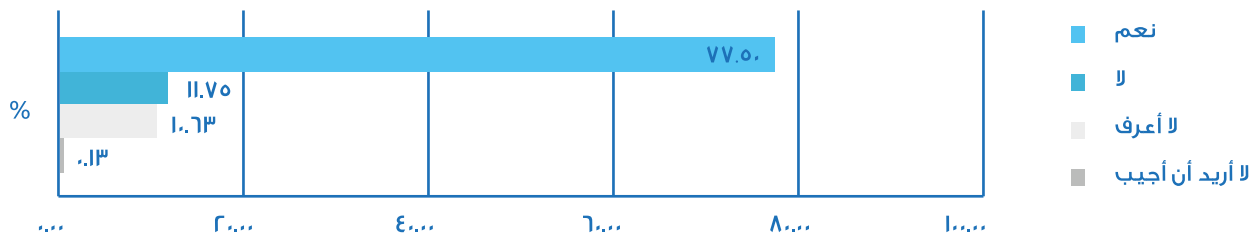
هل تتوفر كراسي كافية للجلوس؟



وكما يبين الرسم البياني رقم ٣٢ فإن ٦٢٠ مستجيباً (٧٧.٥%) في العيادات الخارجية والمستشفى أفاد بأنه "يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج" و٩٤ مستجيباً (١١.٧٥%) أفاد بأنه لا يجد ملفه، في حين أن ٨٥ شخصاً (١٠.٦٣%) لم يعط إجابة واضحة.

رسم بياني رقم ٣٢: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا كان يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج

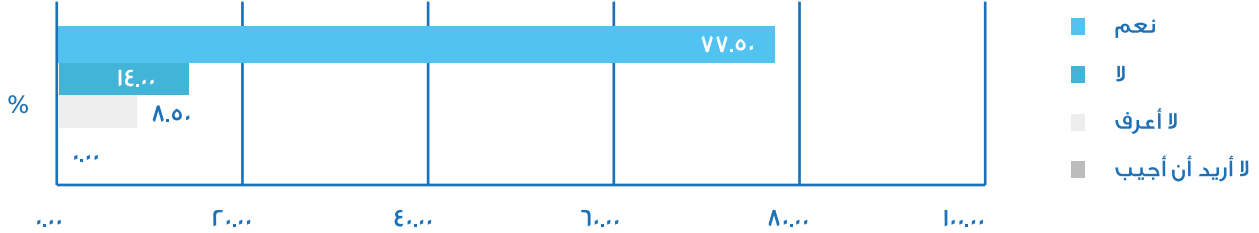
هل تتوفر كراسي كافية للجلوس؟



ولدى سؤالنا للمستجيبين عما " إذا شاهدوا مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة"، أفاد ٦٢٠ مستجيباً (٧٧.٥%) بنعم، مقابل ١١٢ شخصاً (١٤%) بلا، و٦٨ شخصاً المتبقين (٨.٥%) لم يقدموا إجابة محددة بحسب ما يبينه الرسم البياني رقم ٣٣.

رسم بياني رقم ٣٣: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا شاهد مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال هذه الزيارة

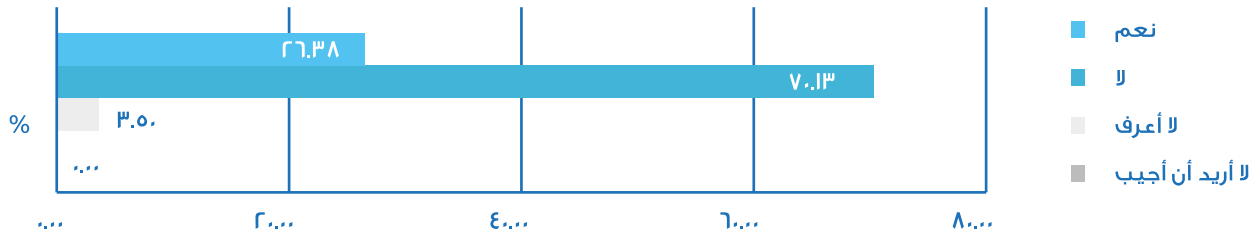
هل شاهدت مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف خلال هذه الزيارة؟



وعند سؤال المستجيبين في المستشفى "باستثناء الطبيب / الممرضة، هل كان يتواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحص المستجيب"، فأجاب ٧٥ شخصاً (١٨.٧٥%) بنعم مقابل ١٣٦ شخصاً (٣٤%) من مراجعي العيادات الخارجية كما يبين الرسم البياني رقم ٣٤.

رسم بياني رقم ٣٤: توزيع عينة المستجيبين بحسب إجاباتهم عما إذا تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصهم باستثناء الطبيب / الممرضة

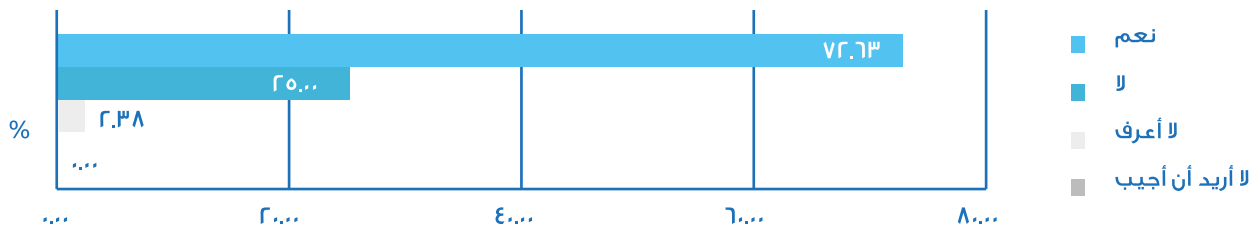
باستثناء الطبيب / الممرضة، هل تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟



أجاب ٣٢٨ مستجيباً (٨٢%) من الراقدين في المستشفيات بالإيجاب لدى سؤالهم "عما إذا كانوا قد شعروا بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدولة)"، في حين أن ٢٥٣ مستجيباً (٦٣.٢٥%) من المراجعين للعيادات الخارجية فقط أكدوا على شعورهم بالخصوصية أثناء فحصهم، وقد بلغت النسبة الإجمالية ٧٢.٦٣% في المستشفيات والعيادات معاً.

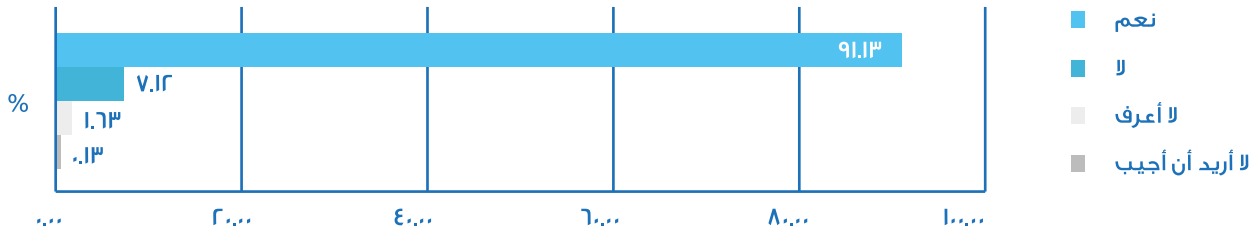
رسم بياني رقم ٣٥: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدولة)

هل شعرت بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصك (الباب مغلق و الستائر مسدولة)؟



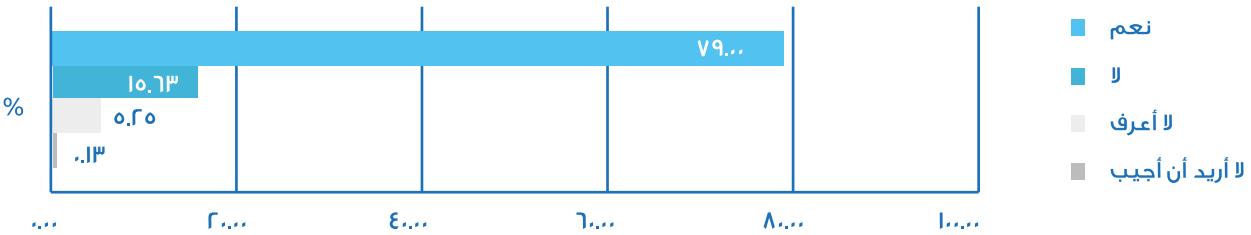
لم يكن هناك فروقات هامة في إجابة المستجيبين من كل من العيادات والمستشفى على سؤالنا "هل أشعرك الطبيب / الممرض بالاحترام أثناء زيارتك له وفحصك"، فقد بلغت النسبة الإجمالية للشعور بالاحترام ٩١.١٣% (٧٢٩ مستجيباً)، مقابل ٥٧ شخصاً (٧.١٣%) لم يشعر بذلك الاحترام كما يبين الرسم البياني رقم ٣٦. رسم بياني رقم ٣٦: توزيع عينة المستجيبين بحسب آرائهم بأن الطبيب / الممرض يُشعرهم بالاحترام أثناء زيارتهم له

هل أشعرك الطبيب / الممرض بالاحترام أثناء زيارتك له /فحصك ؟



لدى سؤال المستجيبين في المستشفى والعيادات عما "إذا كان قد شعر بأن تلقى الخدمة في المستشفى آمن من ناحية الخدمات الأمنية" أفاد ٦٣٢ مستجيباً (٧٩%) بالإيجاب في حين نفي ذلك الشعور ١٢٥ شخصاً (١٥.٦٣%)، ولم يحدد ٤٢ شخصاً شعوره (٥.٢٥%) كما يبين الرسم البياني رقم ٣٧. رسم بياني رقم ٣٧: توزيع عينة المستجيبين بحسب شعورهم بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن

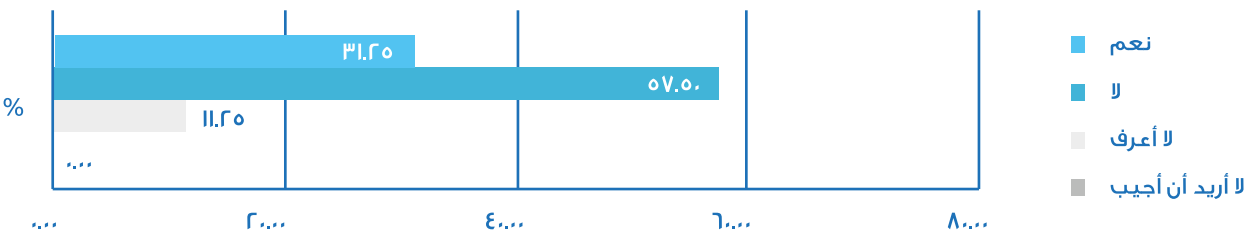
هل شعرت بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن (خدمات الأمن) ؟



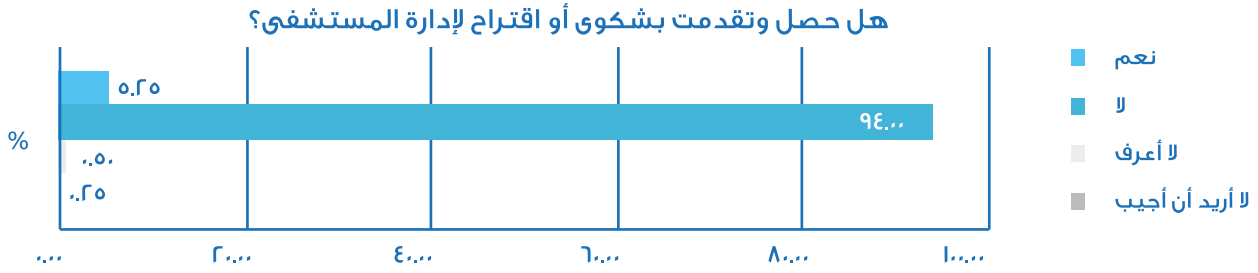
أفاد ١٢٥ شخصاً (٣١.٢٥%) من المستجيبين في العيادات الخارجية "بأنهم يعلمون عن وجود طريقة أو آلية معينة لتقديم الاقتراحات أو الشكاوى لإدارة المستشفى" مقابل ٢٣٠ شخصاً (٥٧.٥%) لا يعلمون عن مثل هذه الآلية كما في الرسم البياني رقم ٣٨. كما تبين أن ٢١ مستجيباً (٥.٢٥%) من الراقدين في المستشفى قد حصل وأن تقدم بشكوى أو اقتراح لإدارة المستشفى، مقابل ٢٤ مستجيباً من مراجعي العيادات الخارجية (٦%) كما يبين الرسمان البيانيان رقم ٣٩ و ٤٠.

رسم بياني رقم ٣٨: توزيع عينة المستجيبين في العيادات الخارجية بحسب معرفتهم بوجود طريقة / آلية معينة لتقديم اقتراح أو شكوى لإدارة المستشفى

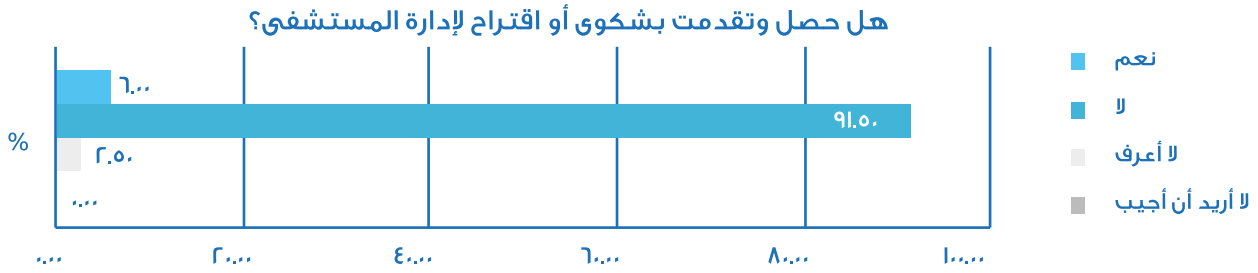
هل تعلم إذا ما كانت هناك طريقة/آلية معينة لتقديم إقتراح أو شكوى لإدارة المستشفى؟



رسم بياني رقم ٣٩: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب قيامهم بتقديم شكوى أو اقتراح لإدارة المستشفى

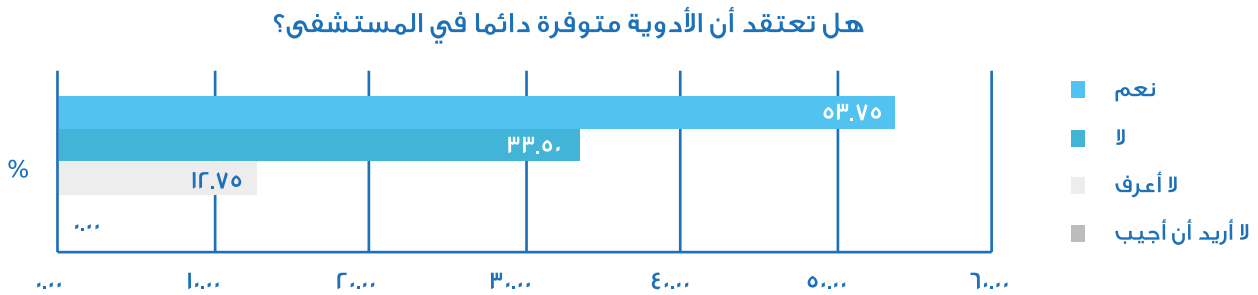


رسم بياني رقم ٤٠: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب تقديمهم شكوى أو اقتراح لإدارة المستشفى

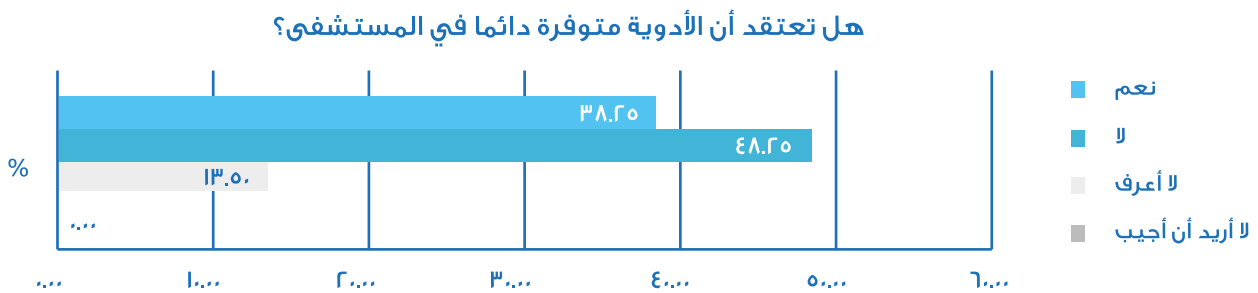


وفي اجاباتهم عن سؤالنا "هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائماً في المستشفى" أجاب ٢١٥ مريضاً راقداً (٥٣.٧٥%) بنعم، مقابل ١٥٣ مستجيباً (٣٨.٢٥%) من مراجعي العيادات الخارجية وبنسبة إجمالية تبلغ ٤٦% كما يبين الرسمان البيانيان ٤١ و ٤٢ أدناه.

رسم بياني رقم ٤١: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين بحسب آرائهم عما إذا كانوا يعتقدون أن الأدوية متوفرة دائماً في المستشفى



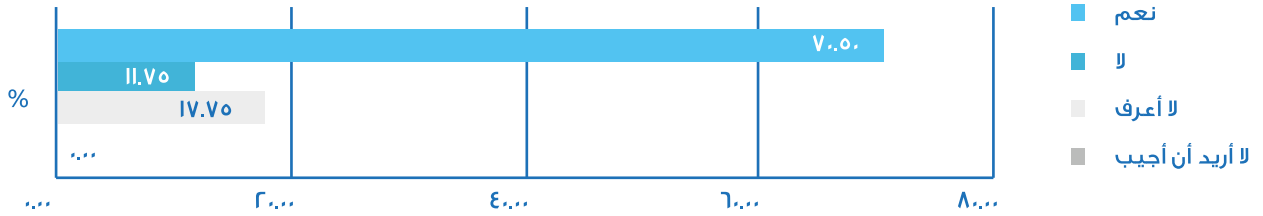
رسم بياني رقم ٤٢: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب آرائهم عما إذا كانوا يعتقدون أن الأدوية متوفرة دائماً في المستشفى



٢٨٢ مستجيباً (٧٠.٥%) من الراقدين في المستشفى أجاب بنعم على سؤالنا "هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" في حين أن ٣١٩ مستجيباً (٧٩.٧٥%) من مراجعي العيادات الخارجية أفاد بنعم حسبما يبين الرسمان البيانيان رقم ٤٣ و٤٤، وكان المعدل الإجمالي ٧٥.١٣%.

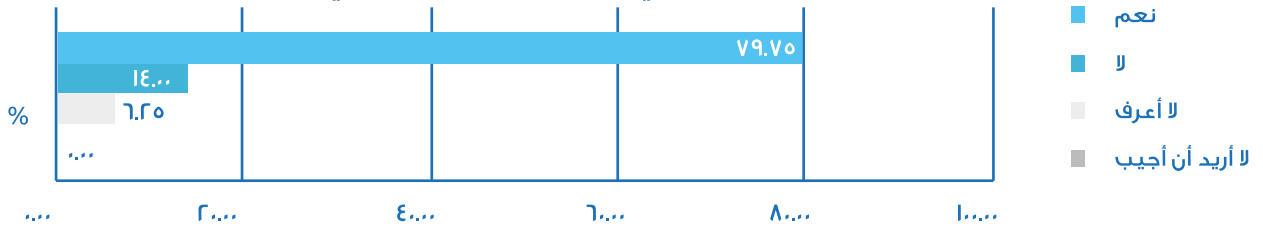
رسم بياني رقم ٤٣: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب آرائهم عما إذا كان الصيدلاني يصف لهم طريقة استخدام الدواء في كل مرة

هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟



رسم بياني رقم ٤٤: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب آرائهم عما إذا كان الصيدلاني يصف لهم طريقة استخدام الدواء في كل مرة

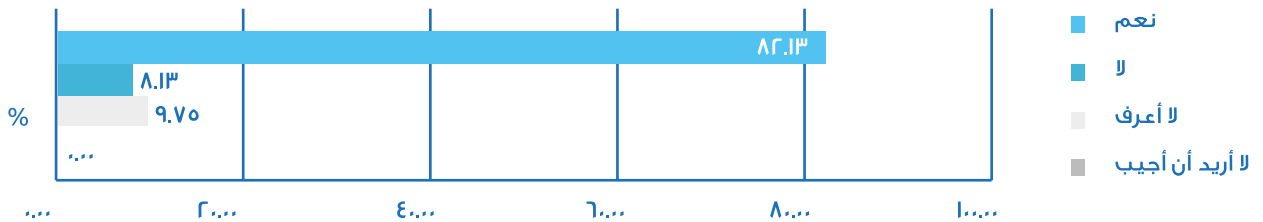
هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟



وعندما طرحنا سؤالنا "هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاص إذ برزت حاجة لذلك" كانت الإجابة بنعم متشابهة في كل من العيادات والمستشفيات وبما مجموعه ٦٥٧ مريضاً (٨٢.١٣%) كما يبين الرسم البياني رقم ٤٥.

رسم بياني رقم ٤٥: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب إجاباتهم عما إذا كان الطبيب يقوم عادة بتحويلهم إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك

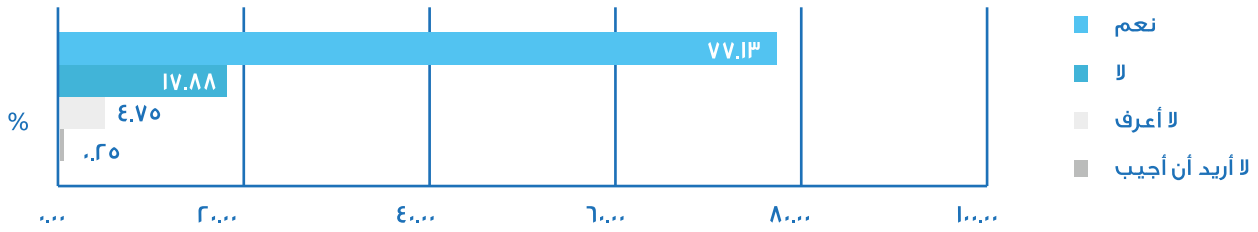
هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك؟



أفاد ٦١٧ مستجيباً (٧٧.١٣%) من كل من المستشفيات والعيادات "بأنه سينصح الآخرين للحضور إلى تلك العيادة / المستشفى لتلقي العلاج"، في حين رفض ذلك ١٤٣ مستجيباً (١٧.٨%)، ولم يعط أربعون شخصاً (٥%) إجابة محددة كما في الرسم البياني رقم ٤٦.

رسم بياني رقم ٤٦: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب إجاباتهم عما إذا كانوا سينصحون الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج

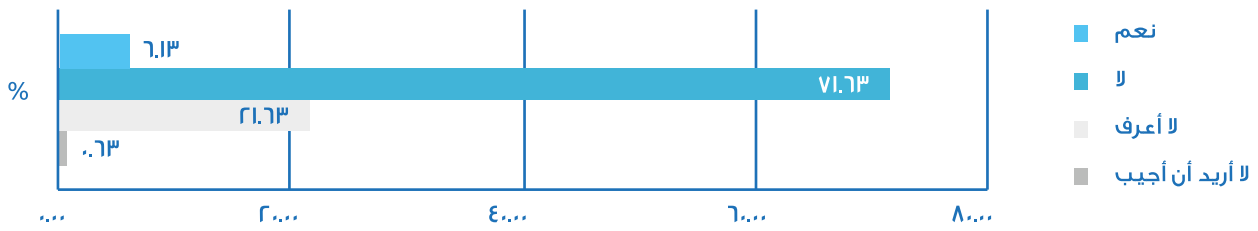
هل ستنصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟



الرسم البياني رقم ٤٧ يبين أن ٤٩ مستجيباً (٦.١٣%) من العيادات والمستشفيات أفادوا بأنهم قد شاهدوا هدراً في استخدام الموارد (كالأدوية ومواد التنظيف والمستهلكات والكهرباء والماء) مقابل ٥٧٣ شخصاً (٧١.٦٣%) لم يشاهد مثل ذلك الهدر. كما أن هناك ١٧٨ شخصاً (٢٢.٢٥%) لم يعطوا إجابة محددة.

رسم بياني رقم ٤٧: 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..)

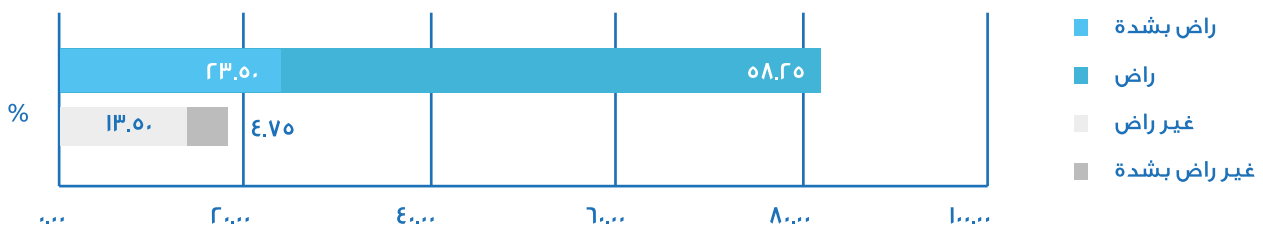
هل شاهدت هدراً في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء.....)؟



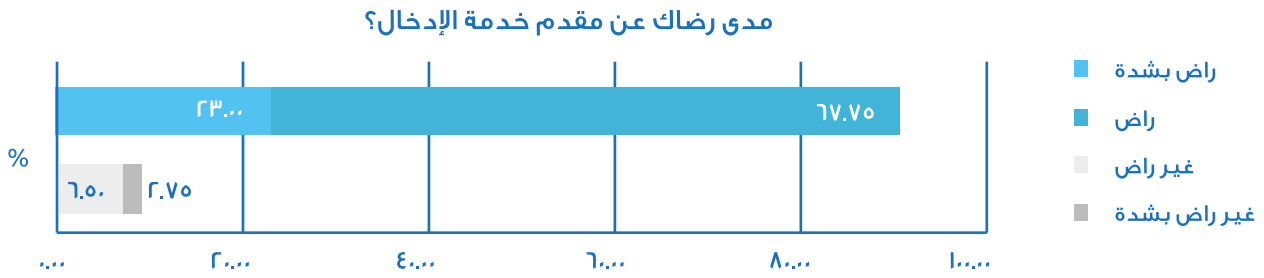
٣٢٧ مستجيباً (٨١.٧٥%) من الراقدين في المستشفيات أبدوا رضاهم ورضاهم الشديد عن "سهولة إجراءات الدخول للمستشفى" مقابل ٧٣ شخصاً (١٨.٢٥%) أبدوا عدم رضاهم وعدم رضاهم الشديد عن سهولة إجراءات الدخول كما يشير الرسم البياني رقم ٤٨، كذلك أبدى ٣٦٣ شخصاً (٩٠.٧٥%) من المستجيبين الراقدين رضاهم ورضاهم الشديد عن مقدم خدمة الإدخال، مقابل ٩.٢٥% أظهروا عدم رضاهم وعدم رضاهم الشديد عن مقدم الخدمة بحسب الرسم البياني رقم ٤٩.

رسم بياني رقم ٤٨: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن سهولة إجراءات الدخول للمستشفى

مدى رضاك عن سهولة إجراءات الدخول للمستشفى؟

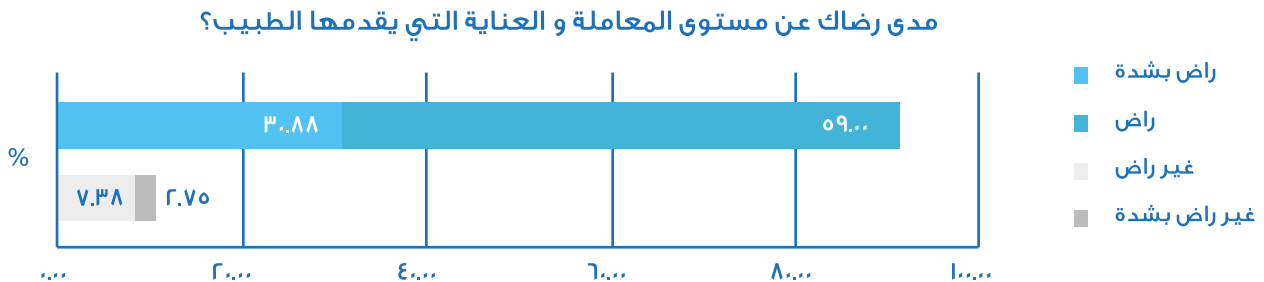


رسم بياني رقم ٤٩: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن مقدم خدمة الإدخال؟



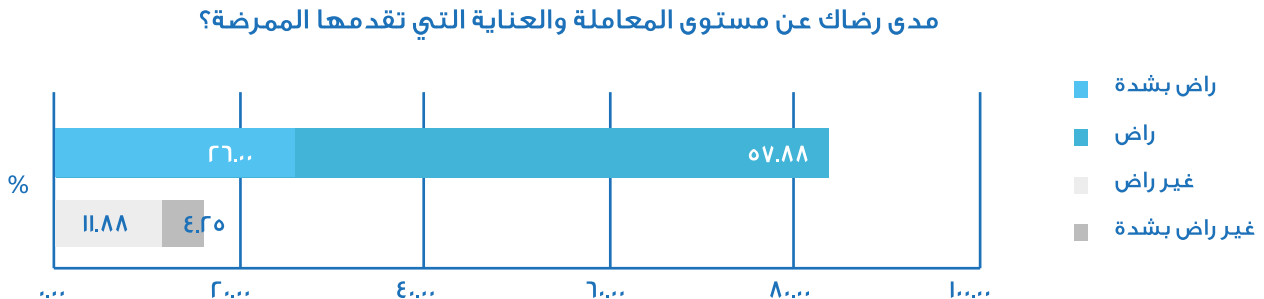
وعند سؤالنا "مدى رضاك عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها الطبيب"، أفاد ٧١٩ (٨٩.٨٨%) مستجيباً من كل من المستشفيات والعيادات الخارجية برضاه ورضاه الشديد عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها له الطبيب، في حين أن ٨١ شخصاً (١٠.١٢%) أبدى عدم رضاه أو عدم رضاه الشديد عن هذا المستوى من المعاملة والعناية كما هو مبين في الرسم البياني رقم ٥٠.

رسم بياني رقم ٥٠: 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 ٦٧١ مستجيباً (٨٣.٨٨%) رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى المعاملة والعناية التمريضية كما يشير الرسم البياني رقم ٥١.

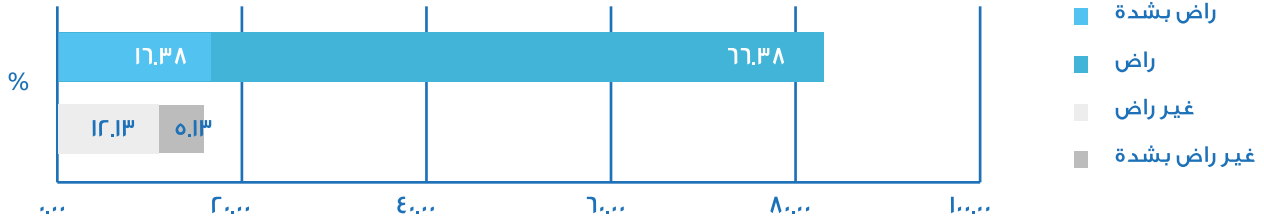
رسم بياني رقم ٥١: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة



الرسم البياني رقم ٥٢ يبين "مدى رضا المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية"، فقد أبدى ٦٦٢ مستجيباً (٨٢.٧٦%) رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى معاملة الكوادر غير الطبية مقابل ١٣٨ شخصاً (١٧.٢٦%) أبدى عدم رضاه أو عدم رضاه الشديد عن هذا المستوى من المعاملة والعناية.

رسم بياني رقم ٥٢: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في المستشفى والعيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة

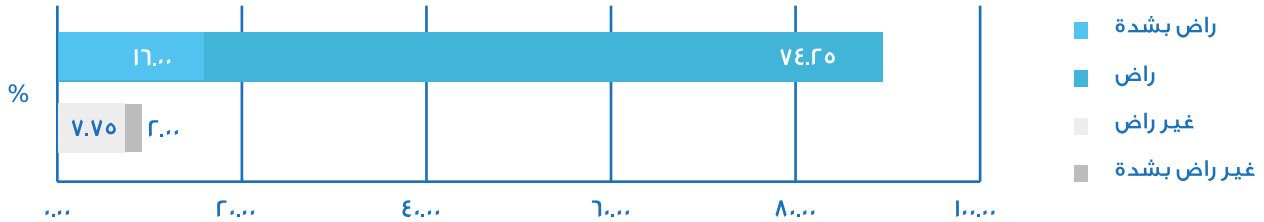
مدى رضاك عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية ؟



ولدى سؤالنا المستجيبين في العيادات الخارجية عن "مدى رضاهم ومُعاملة الصيدلاني" أجاب ٣٦١ شخصاً (٩٠.٢٥%) برضاهم ورضاهم الشديد من معاملته لهم كما في الرسم البياني رقم ٥٣-١.

رسم بياني رقم ٥٣-١: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن معاملة الصيدلاني

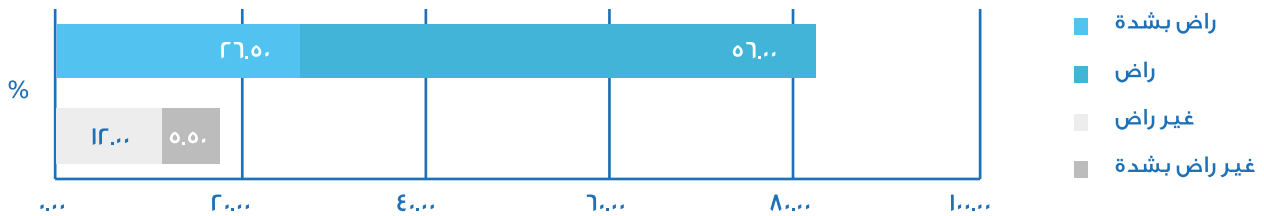
مدى رضاك عن معاملة الصيدلاني؟



كما أبدى ٣٣٠ مستجيباً (٨٢.٥%) من الراقدين في المستشفيات رضاهم ورضاهم الشديد عن "إجراءات تخفيف الألم" مثلما يبين الرسم البياني رقم ٥٣-٢.

رسم بياني رقم ٥٣-٢: توزيع عينة المستجيبين من المراجعين في العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن إجراءات تخفيف الألم

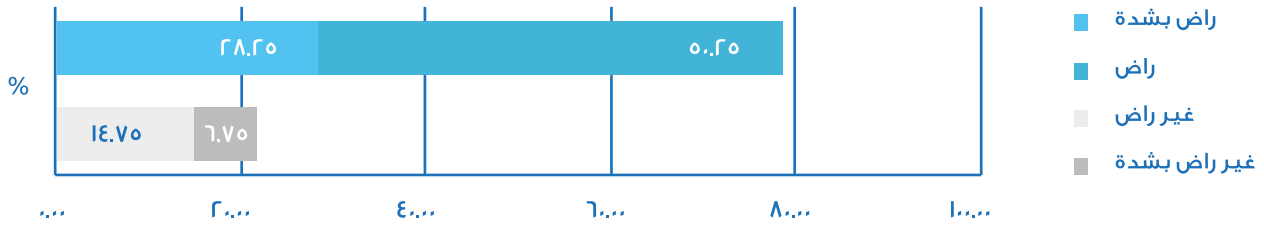
مدى رضاك عن إجراءات تخفيف الألم؟



أما عن سؤالنا عن "مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم"، فقد أبدى ٣١٤ مستجيباً (٧٨.٥%) من الراقدين في المستشفيات رضاهم ورضاهم الشديد عن هذه الاستجابة كما يبين الرسم البياني رقم ٥٤.

رسم بياني رقم ٥٤: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن استجابة التمريض عند طلبهم المساعدة أو عند استدعائهم

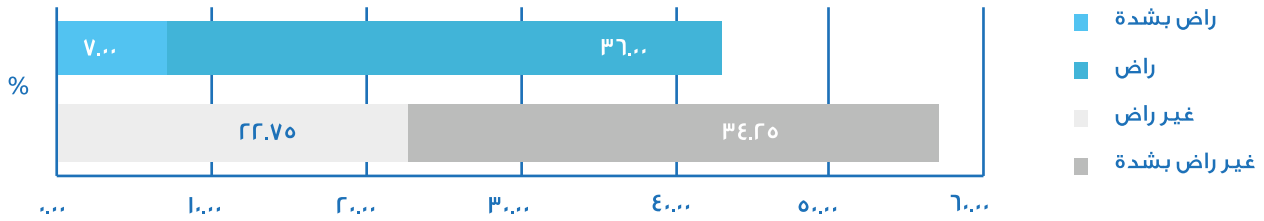
مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم؟



وعن سؤالنا عن "مدى رضاك عن نظافة الحمامات" في المستشفى أفاد ١٧٢ شخصاً (٤٣%) من الراقدين برضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى النظافة، مقابل ١٣٩ شخصاً (٣٤.٧٥%) من مستجيب العيادات الخارجية و بمعدل إجمالي (٣٨.٨٨%) كما يشير الرسمان البيانيان رقم ٥٥ و ٥٦ بادناه.

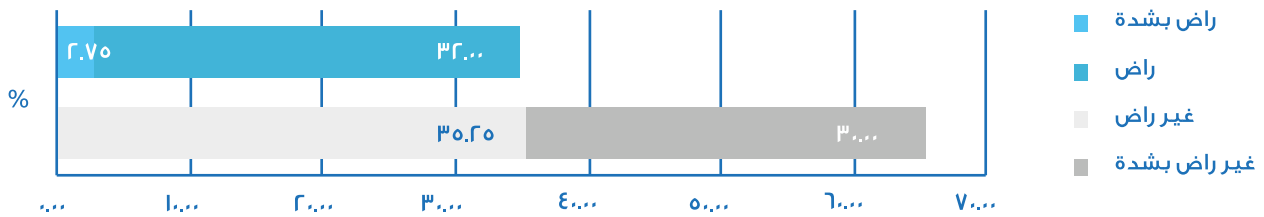
رسم بياني رقم ٥٥: توزيع عينة المستجيبين من الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن نظافة حمامات المستشفى

مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟



رسم بياني رقم ٥٦: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن نظافة حمامات المستشفى

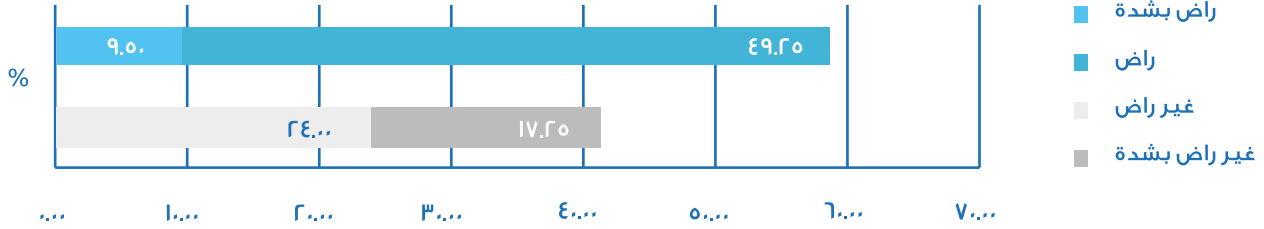
مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟



أما عن مدى "رضى المراجعين عن مدى نظافة مرافق المستشفى كالحرف والستائر والممرات"، فقد أفاد ٢٣٥ شخصاً (٥٨.٧٥%) من الراقدين في المستشفى رضاهم ورضاهم الشديد عن مستوى نظافة المرافق، مثلما أن ٢٧٠ شخصاً (٦٧.٥%) من المستجيبين في العيادات الخارجية أكد مثل هذا المستوى من الرضا وبمعدل إجمالي (٦٣.١٣%) كما يشير الرسمان رقم ٥٧ و ٥٨.

رسم بياني رقم ٥٧: توزيع عينة المستجيبين الراقدين بحسب مدى رضاهم عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)

مدى رضاك عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)؟



رسم بياني رقم ٥٨: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية بحسب مدى رضاهم عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)

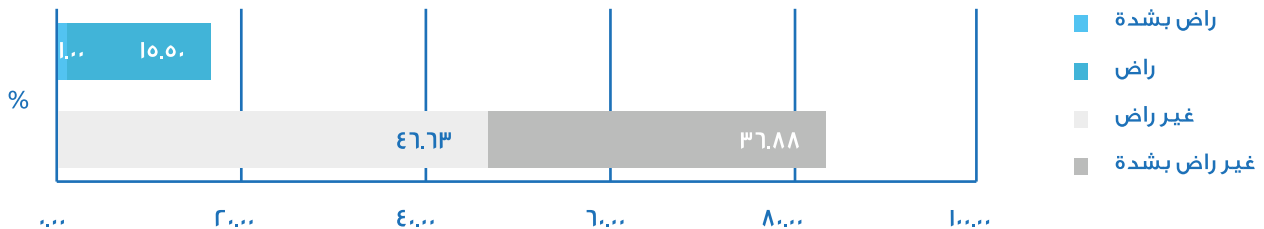
مدى رضاك عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)؟



١٣٢ شخصاً (١٦.٥%) من المستجيبين في العيادات والمستشفيات أفادوا برضاهم ورضاهم الشديد عن "وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في العيادات والمستشفى (التلفزيون، الإنترنت وصلات الجلوس) كما يشير الرسم البياني رقم ٥٩.

رسم بياني رقم ٥٩: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية والمستشفى بحسب مدى رضاهم عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)

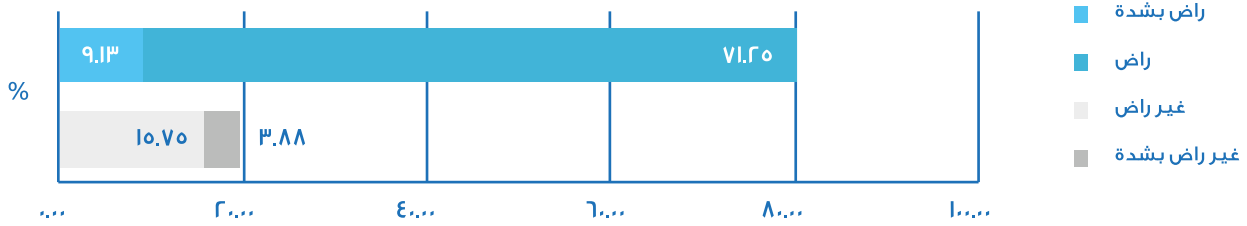
مدى رضاك عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في العيادات/المستشفى (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)؟



تقاربت نسب رضى المستجيبين في كل من العيادات والمستشفى عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام، حيث تبين أن ٦٤٣ شخصاً (٨٠.٣٨%) قد أبدوا رضاهم ورضاهم الشديد عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام كما يبين الرسم البياني رقم ٦٠.

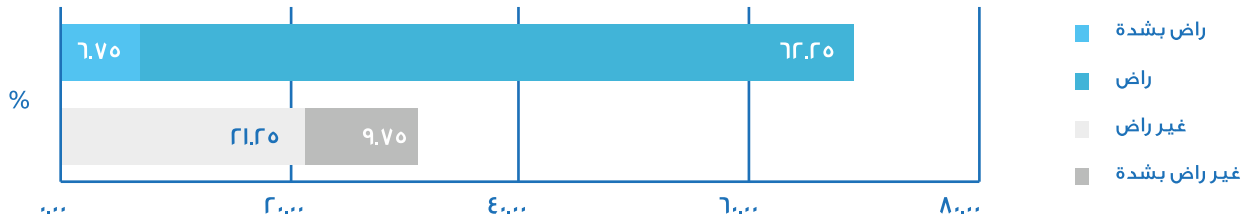
رسم بياني رقم ٦٠: توزيع عينة المستجيبين من العيادات الخارجية والمستشفى بحسب مدى رضاهم بشكل عام عن الخدمات المقدمة في المستشفى

بشكل عام مدى رضاك عن الخدمات المقدمة في المستشفى؟



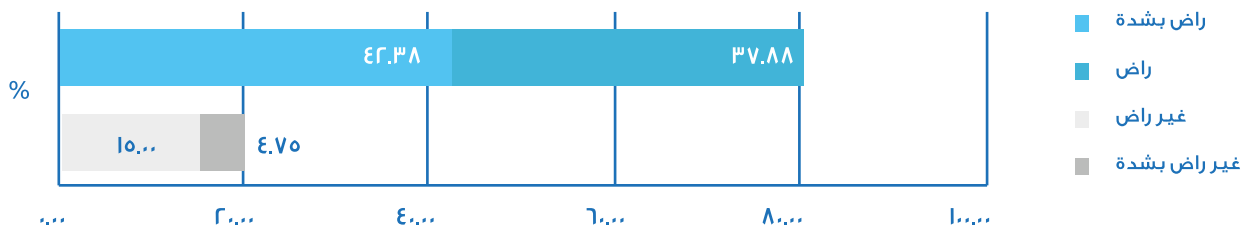
لدى سؤال المرضى الراقدين عن "مدى رضاك عن الطعام" أجاب ٢٧٦ مريضاً (٦٩.٠%) برضاهم ورضاهم الشديد عن نوعية الطعام المقدم في المستشفى كما يبين الرسم البياني رقم ٦١. رسم بياني رقم ٦١: توزيع عينة المستجيبين الراقدين في المستشفى بحسب مدى رضاهم عن الطعام المقدم في المستشفى

مدى رضاك عن الطعام؟



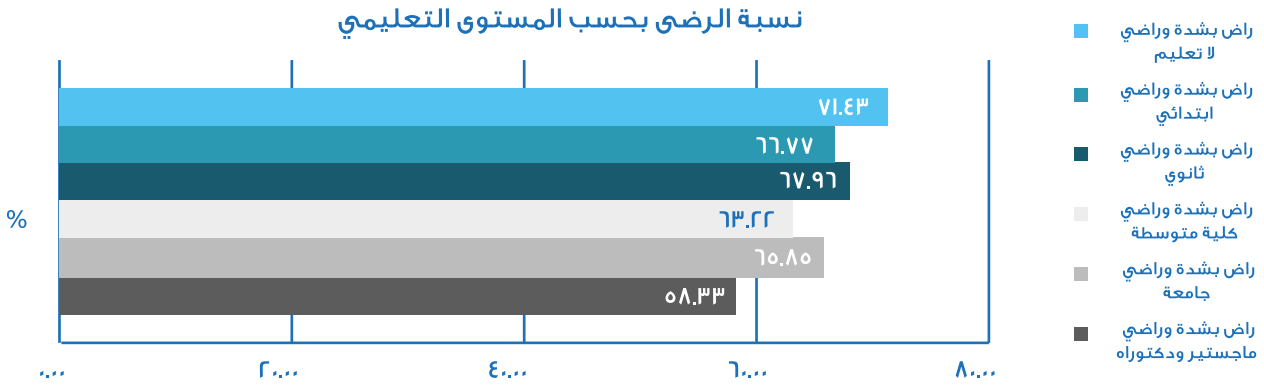
وعند سؤال المستجيبين "إلى أي مدى تثق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى / العيادة سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك"، أفاد ٦٤٢ شخصاً (٨٠.٢٦%) من المستجيبين في المستشفيات والعيادات الخارجية بأنهم يثقون بقرارات مقدمي الخدمة المتخذة لصالحهم مثلما يبين الرسم البياني رقم ٦٢. رسم بياني رقم ٦٢: توزيع عينة المستجيبين في المستشفى بحسب مدى ثقتهم بقرارات مقدمي الخدمة المتخذة لصالحهم

إلى أي مدى تثق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟



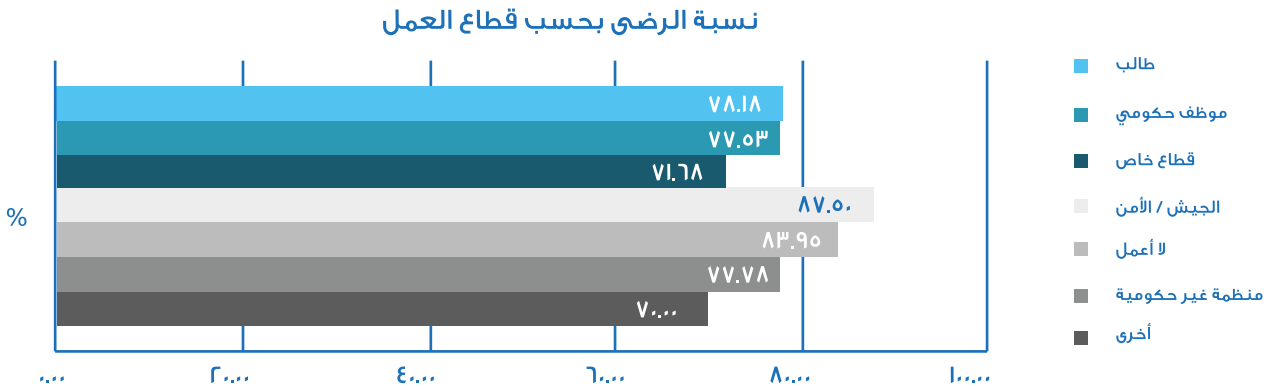
وعند تحليل العلاقة ما بين نسبة الرضى و المستوى التعليمي للمستجيبين تبين أن أعلى نسبة رضى (٧١.٤٣%) قد كانت عند من هم بدون تعليم. أما نسبة الرضى عند الحاصلين على التعليم الابتدائي فقد بلغت (٦٦.٧٧%) ونسبة الرضى عند الحاصلين على الثانوية هي (٦٧.٩٦%) وعند الحاصلين على المستوى التعليمي المتوسط أي الكلية الجامعية فهي (٦٣.٢٢%) ونسبة الرضى عند الحاصلين على شهادة البكالوريوس هي (٦٥.٨٥%)، و تنخفض عند الحاصلين على شهادة الماجستير أو الدكتوراة لتبلغ (٥٨.٣٣%) كما يبين الرسم البياني رقم ٦٣.

رسم بياني رقم ٦٣ : علاقة رضى المستجيبين في العيادات الخارجية والمستشفى بحسب المستوى التعليمي



وبتحليل العلاقة ما بين نسبة الرضى و العمل الذي يمارسه المستجيبون فقد تبين أن أدنى نسبة (71.68%) كانت لدى العاملين في القطاع الخاص، في حين أن نسبة الرضى عند من لا يعملون قد بلغت (83.95%) أي بواقع ٤٠٨ أشخاص من أصل ٤٨٧ شخصا لا يعمل كما يشير الرسم البياني رقم ٦٤. ومن الجدير بالذكر أن نسب المستجيبين في الدراسة كانت ٣٦.٨٨% ذكور و ٦٣.١٣% إناث وأن ٦٠.٧٥% منهم كان عاطلاً عن العمل. وقد كان ١٦.٦٧% من العاطلين عن العمل هم من الذكور مقابل ٨٣.٣٣% من الإناث.

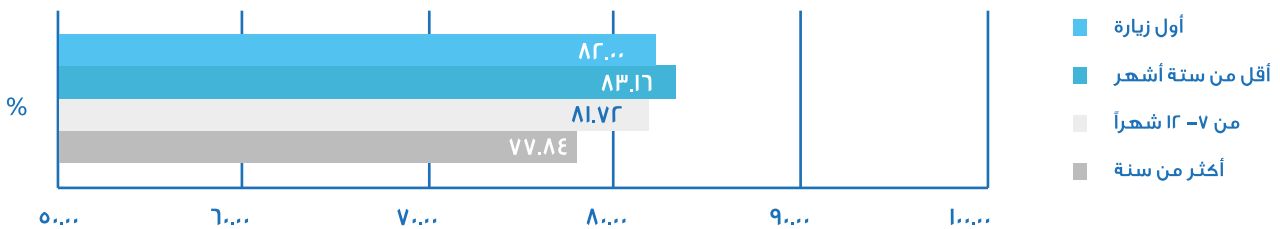
رسم بياني رقم ٦٤ : علاقة رضى المستجيبين في المستشفى والعمل الذي يمارسه المستجيبون



كما تقاربت نسب الرضى لدى المستجيبين الذين تقل فترة مراجعتهم عن السنة بحيث بلغ معدلها (٨٢.٤٦%)، في حين أنها بلغت (٧٧.٨٤%) 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 ٦٥.

رسم بياني رقم ٦٥ : تأثير الفترة الزمنية لمراجعة المستشفى والعيادة على رضى المراجعين

تفاوت مستوى الرضى بحسب الفترة الزمنية لمراجعة المستشفى والعيادة



ولدى البحث عما إذا كانت نسبة الرضى تتأثر بجنسية المستجيبين تبين أن ٥٩٩ من أصل ٧٥٠ أردنياً (٧٩.٨٧ %) قد أبدوا رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة، في حين أن هذه النسبة قد بلغت (٨٧.١ %) لدى السوريين و(٨٦.٧١ %) لدى المستجيبين من أبناء غزة و ١٠٠ % لدى الجنسيات العربية والأجنبية الأخرى (بلغ مجموعها خمس حالات) كما يبين جدول رقم ١.

جدول رقم ١ : رضى المراجعين في المستشفى و العيادات بحسب جنسية المراجعين

| الرضى بحسب الجنسية | عدد الراضين في المستشفى | عدد الراضين في العيادات | المجموع | عدد المستجيبين | % |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|---------|----------------|--------|
| أردنية | ٣٠٢ | ٢٩٧ | ٥٩٩ | ٧٥٠ | ٧٩.٨٧ |
| سورية | ١٦ | ١١ | ٢٧ | ٣١ | ٨٧.١٠ |
| أبناء غزة | ٤ | ٨ | ١٢ | ١٤ | ٨٥.٧١ |
| عربية أخرى | ٣ | ١ | ٤ | ٤ | ١٠٠.٠٠ |
| أجنبية | ١ | ١ | ١ | ١ | ١٠٠.٠٠ |

وعند دراسة ارتباط الرضى بجنس المستجيبين تبين أن ٢٢٢ من أصل ٢٩٥ مراجعاً من الذكور (٧٥.٢٥ %) قد أبدوا رضاهم عن الخدمة، مقابل ٤٢١ سيدة من أصل ٥٠٥ (٨٣.٣٧ %) أبدين رضاهن كما يبين الجدول رقم ٢.

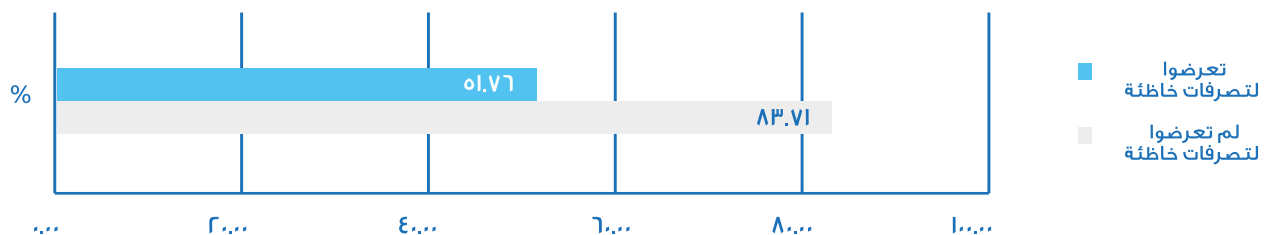
جدول رقم ٢ : رضى المراجعين في المستشفى والعيادات بحسب جنس المراجعين

| الرضى بحسب الجنس | عدد الراضين في المستشفى | عدد الراضين في العيادات | المجموع | عدد المستجيبين | % |
|------------------|-------------------------|-------------------------|---------|----------------|-------|
| ذكر | ١٠٠ | ١٢٢ | ٢٢٢ | ٢٩٥ | ٧٥.٢٥ |
| أنثى | ٢٢٥ | ١٩٦ | ٤٢١ | ٥٠٥ | ٨٣.٣٧ |

لدى تحليل العلاقة ما بين مستوى الرضى ووقت الانتظار لحين الحصول على الخدمة في المستشفى تبين أن أعلى نسبة رضى كانت لمن قلت فترة انتظاره عن ثلاثين دقيقة (٨٦.٨ %)، و أن أقل مستوى من الرضى كان لمن زادت فترة انتظاره عن تسعين دقيقة (٧٢.٥٨ %)، ومن بين ٨٥ شخصاً ممن أشار لوجود تصرفات خاطئة بحقه من قبل موظفي المستشفى أو العيادات، فإن ٤٤ شخصاً فقط (٥١.٧٦ %) قد أبدى رضاه عن الخدمات المقدمة، مقابل ٥٩٦ من أصل ٧١٢ (٨٣.٧١ %) من الذين لم يشيروا إلى حدوث أي تصرفات خاطئة بحقهم قد أبدوا رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة كما يبين الرسم البياني رقم ٦٦.

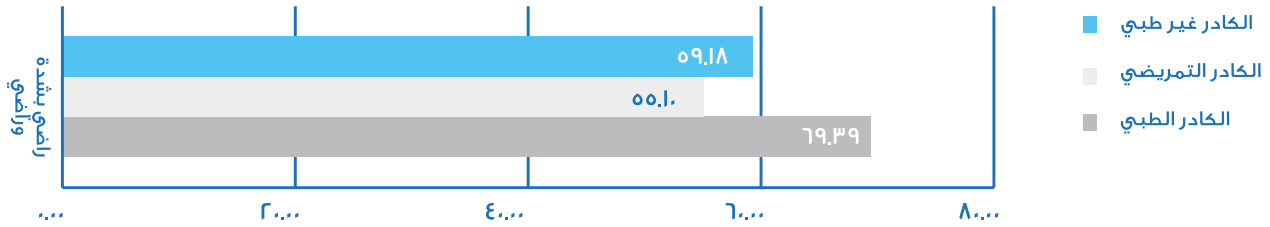
رسم بياني رقم ٦٦: أثر التصرفات الخاطئة الصادرة من الموظفين على رضى المراجعين

علاقة الرضى بالتصرفات الخاطئة الصادرة من الموظفين



عند البحث عن العلاقة ما بين مستوى الرضى عند من صدرت بحقهم تصرفات خاطئة من الكادر في المستشفى تبين أن أقل نسبة رضى هي تلك المرتبطة بالكادر التمريضي و قد بلغت ٥٥.١% في حين أنها بلغت لدى الأطباء ٦٩.٣٩% و ٥٩.١٨% لدى الكادر غير الطبي حسبما يبين الرسم البياني رقم ٦٧. رسم بياني رقم ٦٧: علاقة رضى المراجعين في المستشفى و العيادات بالتصرفات الخاطئة الصادرة من الموظفين بحسب الكادر

علاقة الرضى بالتصرفات الخاطئة من الموظفين (بحسب الكادر)

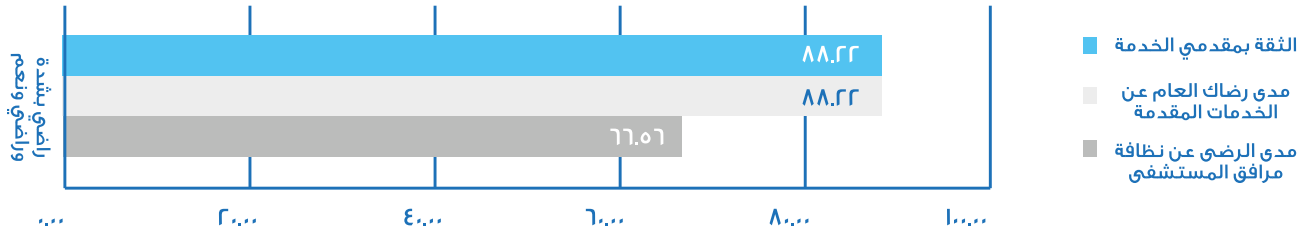


وحول علاقة الرضى بشكل عام عن الخدمات المقدمة في المستشفى مع قيام المراجعين بنصح الآخرين للحضور لهذا المستشفى فقد تبين أن (٨٨.٢٢%) من الراضين بشكل عام سينصحون ذويهم وأصدقائهم بالحضور إلى هذا المستشفى. وعند البحث عن العلاقة بين ثقة المراجعين بمقدمي الخدمة في المستشفى وقيامهم بالنصح للحضور فقد تبين أيضاً أن (٨٨.٢٢%) منهم سينصحون ذويهم وأصدقائهم للحضور للعلاج في هذا المستشفى.

أما عن علاقة رضى المستجيبين عن مستوى نظافة المرافق في المستشفى (الغرف والستائر والشراشف والممرات) مع مدى قيامهم بنصح الآخرين للقدوم للمستشفى للمعالجة فقد تبين أن (٦٦.٥٦%) من الراضين عن الخدمات سينصحون ذويهم وأصدقائهم بالحضور للعلاج في ذلك المستشفى. كما يبين الرسم البياني رقم ٦٨ بأدناه. أما عن علاقة رضى المستجيبين في العيادات الخارجية عن مستوى نظافة الحمامات مع قيامهم بنصح ذويهم وأصدقائهم فقد تبين أن (٦٢.٣٨%) من غير الراضين لن يقوموا بنصح ذويهم وأصدقائهم بمراجعة المستشفى.

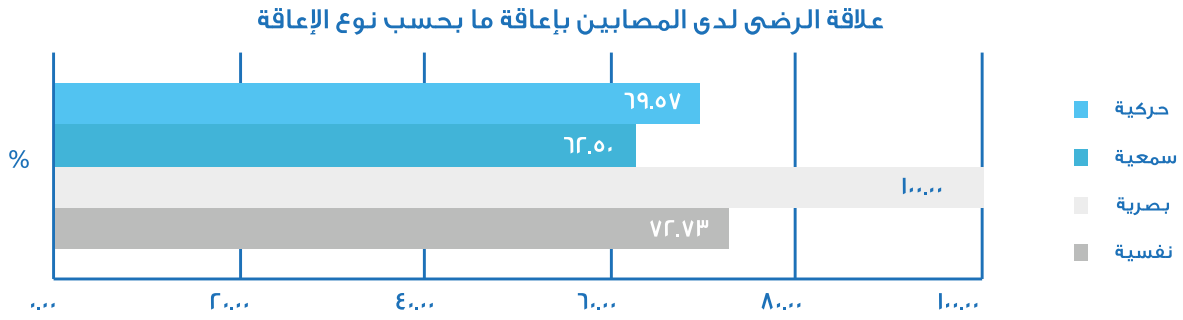
رسم بياني رقم ٦٨: العلاقة بين كل من الثقة بمقدمي الخدمة و الرضى العام والرضى عن نظافة المرافق في المستشفى مع قيام المراجعين بنصح الآخرين بالقدوم للمستشفى.

العلاقة مع نصح الآخرين بالقدوم للمستشفى



ولدى دراسة مدى رضى المصابين بإعاقات جسدية مختلفة تبين أن نسبة الرضى عن خدمات المستشفى والعيادات بشكل عام لدى أصحاب الإعاقات الحركية هي (٦٩.٥٧%)، ولدى المصابين بإعاقات سمعية هي (٦٢.٥%) وأن جميع المصابين بإعاقات بصرية كانوا راضين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم علماً بأن عددهم كان تسعة أشخاص بحسب الرسم البياني ٦٩ بأدناه.

رسم بياني رقم ٦٩: علاقة الرضى لدى المصابين بإعاقة ما بحسب نوع الإعاقة



ومن الملاحظ أن معدل رضى جميع المراجعين من أصحاب الإعاقات قد بلغ (٧٤.٥%) وهي نسبة أقل من معدل الرضى العام لدى جميع المستجيبين في الدراسة والبالغ (٨٠.٣٨%).

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 ١٣ شخصاً من أصل ٢١ (٦١.٩%) وأقلها في مستشفى الأمير فيصل بنسبة (٢٥.٨٦%)، في حين أنها بلغت (٤٩.١٣%) في مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم ٧٠ أدناه.

ولقد لاحظ جامعو البيانات أن صناديق الشكاوى والاقتراحات متوفرة في المستشفيات وفي العيادات الخارجية بنسبة (٨٢.٧٥%)، وأن هناك مواقف مخصصة لسيارات ذوي الإعاقات بنسبة (٢٩.٢٥%) من المستشفيات وبنسبة (٤٢%) في العيادات الخارجية، كما أن التسهيلات الخاصة لذوي الإعاقات مثل أرضيات الأبواب المستوية والرصيف المنحدر، كانت متوفرة في جميع المستشفيات والعيادات.

تفاوتت إجابات المستجيبين الراقدين وفي العيادات عن سؤالنا لهم عما إذا "شعرت بأي محسوبية أو واسطة في المستشفى أو بأن الطبيب / الممرض يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك"، حيث ركزت على: إدخال الأقارب بدون دور، إدخال أشخاص للعلاج بغير دورهم، الاهتمام بالمرضى الأقارب والمعارف، التمييز في المعاملة من قبل الأطباء لأصحاب الواسطة و المعارف، اللجوء لعاملات التنظيف لطلب الخدمة التي أريدها من التمريض، الواسطة بالاهتمام بالغرفة والطعام والعناية علاقة قرابة ومصالح ونفاق للمسؤولين، واسطات ومحسوبيات بالدور والصيدلية، يهتمون بي أكثر لان ابنتي تعمل ممرضة في المستشفى، الدور والحصول على الأدوية ونوعية الأدوية، الاهتمام بأشخاص معينين أكثر من غيرهم.

أما عند سؤال المستجيبين الراقدين وفي 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 ٣٥ ديناراً)"، و "عاملات النظافة يطلبن حلواناً".

أما عن أكثر الإجابات تكراراً لدى المستجيبين الراقدين وفي العيادات عند سؤالهم "هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي المستشفى؟" فقد كانت: أسلوب تعامل سيء جداً من قبل الطبيب والموظفين والممرضين، الأمن يمنع الزيارات، الصراخ والتعامل السيء مع الناس من قبل الموظفين والتمريض، عدم احترام المريض وتجاهله، عدم لباقة التمريض / المحاسبة / الموظفين، العصبية في التعامل مع المرضى، الطبيب رفض المساعدة ليلاً، الممرضة المسؤولة انتهى دوامها والممرضة الأخرى تأخرت وأنا ولدت لوحدي، أخطاء طبية، العصبية والتهكم، تعامل الموظفين سيء في الاستقبال والمحاسبة والممرضات والطبيب، عدم دقة المواعيد وتغييرها، وكانت هناك ثلاث حالات أشارت إلى تحرش الطبيب بأم الطفل ومحاولة تعدي وتحرش بكلام بذيء.

أما عن سؤالنا "باستثناء الطبيب / الممرضة، هل توجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟" فقد أشارت الإجابات إلى: وجود اشخاص لا أعرفهم، أصدقاء ومعارف يتسامرون، أطباء متدربون واستشاريون، الطبيب المساعد وطلاب متدربون، مراجعون أو مرضى آخرون.

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

تركزت الردود الإيجابية على سؤالنا "هل ستنصح الآخرين بالحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟" بما يلي: احترام المرضى والاهتمام بهم، أحسن من غيره، اختيار قرارات طبية صحيحة، أسعار مناسبة / أرخص من القطاع الخاص، أطباء جيدون، قرب المسافة، التشخيص السليم، توفر جميع الخدمات العلاجية الجيدة، الكادر جيد، النظام والإدارة جيدة، احترامهم المراجعين واهتمامهم بهم، أسعار جيدة، أطباء أكفاء، ممرضون وموظفون جيدون والخدمات جيدة.

أما الردود السلبية فقد تركزت في أن الخدمات سيئة، لا أنصح من يملك نقوداً، لا نظافة والإهمال وعدم الاحترام، الصراخ على المرضى وتأخر العلاج وعدم توفره، الخدمة غير جيدة، تعامل سيء، ضغط شديد وأزمة وطول فترات الانتظار وعدم الاهتمام والاحترام.

ولدى سؤال المستجيبين عن نوعية الهدر الذي شاهدوه في العيادات والمستشفى كانت معظم إجاباتهم حول أعطال الحنفيات وهدر المياه، الهدر في مواد التنظيف، الأضواء مضاءه نهاراً وفي الغرف الفارغة، سير العمل ببطئ.

وعندما طرحنا سؤالنا "إلى أي مدى تثق بأن الأطباء سيستخدمون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟" تركزت الردود الإيجابية بما يلي: أثق بأطباء معينين وبالاختصاصيين فقط، لإعطائهم العلاج المناسب وتم التحسن بعد العلاج، لأنهم أطباء مؤهلين / كفؤين / جيدين / الخبرة الطويلة / السمعة الجيدة، لأنهم يقومون بإجراء الفحوصات قبل العلاج، لأن لديهم خبرة وأثق بقدراتهم، لأنني أشعر بالتحسن والاستجابة للدواء ، لأنهم على علم بحالتي أكثر مني، معاملتهم جيدة، سمعة الطبيب الجيدة.

أما الردود السلبية بعدم الثقة فقد كانت للأسباب التالية: هناك أخطاء في التشخيص وأخطاء طبية، وهناك اختلاف بالقرارات العلاجية والتشخيصية للأطباء، مضى أسبوع كامل ولم يعطوني تشخيصاً واضحاً، إعطاء علاج خاطئ، إهمال ولا مبالاة ولا كفاءة، عدم إعطاء قرار صريح ومعلومات كافية، كثرة المرضى، تكرار تغيير العلاج ولا تحسن، عدم التحسن بعد العلاج، وجود أخطاء بالتشخيص أو الدواء، عدم الاهتمام أو التعاون من قبل الأطباء، يوجد تفاوت / تناقض في التشخيص، تغيير الأطباء المستمر، لكثرة المراجعين، الطبيب لا يجيب على أسئلتني، لا يجرون فحوصات كافية.

وعندما طرحنا سؤالاً عن "أهم الأمور التي يجب على إدارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟" تركزت إجابات المستجيبين في المستشفى حول ما يلي: توفير الأجهزة المتطورة، احترام المراجعين وأسلوب التعامل واللباقة، مراعاة النظافة، سرعة الاستجابة وإجراءات خاصة الدخول والمحاسبة والزيارة، المبنى والصيانة والأثاث 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 الأزمة، 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، التكييف / المراوح / مياه الشرب، تقليل أوقات الانتظار، توفر جميع الأدوية.

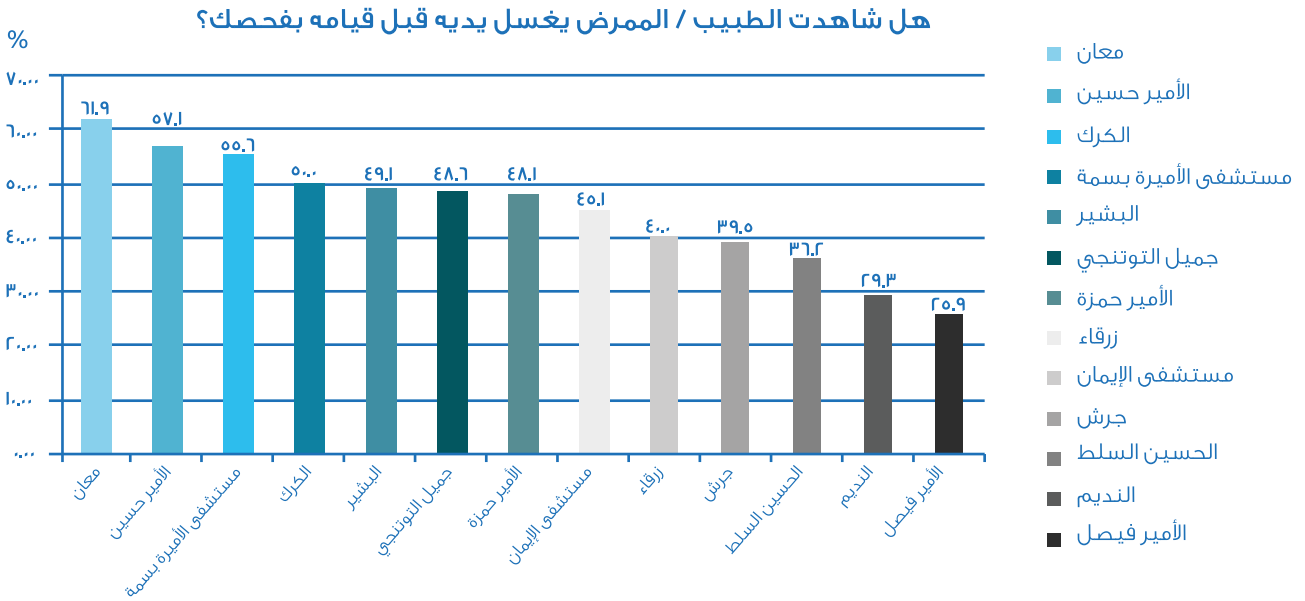
وعندما سألنا المستجيبين الراقدين في المستشفى أن "اذكر مواقف إيجابية أعجبتك في المستشفى" كانت معظم إجاباتهم تتمثل فيما يلي: إجراءات الدخول، احترام المرضى والاهتمام بهم والتعامل الجيد، الاستجابة الفورية، الاهتمام بالنظافة والنظام، الطبيب امتص غضبي وتحمل عصبيتي / ساعدني / تعاون معي، التعاون من قبل الكادر، التعاون مع كبار السن، سرعة الأداء والاستجابة لإنجاز المعاملات. أما مستجيبو العيادات الخارجية فقد أبدوا إعجابهم بالمواقف الإيجابية التالية: احترام الأطباء للمرضى، طريقة استقبال الموظفين للمرضى، التعامل الراقبي مع المرضى، الأسعار المناسبة، الخدمات الممتازة، توفر الحاسوب والمواعيد والدور الإلكتروني، إبداء المساعدة للمرضى والمعاقين، النظافة وسرعة تقديم الخدمات خاصة في الإسعاف.

وعندما سألنا المستجيبين الراقدين في المستشفى عن "المواقف السلبية التي لم تعجبك في المستشفى" كانت ردودهم متعلقة بما يلي: إجراءات الدخول، أخطاء بالتشخيص والفحوصات وإعطاء الدواء والأخطاء الطبية، الازدحام وعدم تنظيم الزيارات، وجود حشرات وسوء النظافة، استهزاء أحد المرضى بسوء المعاملة، التدخين في المستشفى، وأسلوب تعامل الطبيب مع المريض، الإزعاج ليلاً والفوضى، ارتفاع أسعار الكافيتيريا، طلب الرشوة والحلوان، إهمال الكادر، تأخر الأطباء بالحضور وتغييرهم باستمرار، حدوث سرقات، تواجد رجال في أقسام النسائية، عدم تعقيم أيدي الطبيب، عدم توفر الماء والخدمات والتكييف، عدم توفر بعض الأدوية، عدم شرح الوضع الصحي للمريض، عدم الاهتمام بإجراءات تخفيف الألم، لا يوجد أسرة للمرافق، لا يوجد حاضنات للرضيع، سوء معاملة الممرضات والموظفين والأطباء. أما عندما طرحنا نفس السؤال "اذكر 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، الأطباء 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 الراقدين 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، أماكن مخصصة للتدخين، مياه صالحة للشرب، ثلاجة وماء ساخن، توفير جميع الأدوية والأجهزة، توفير حواجز بين الأسرة، صيانة الحمامات.

أما المستجيبون من العيادات الخارجية فقد ذكروا بأن ما يفتقده المستشفى ويرغبون بوجوده هو: أجهزة طبية حديثة، تكييف، الإدارة الكافية، صيانة المبنى والمقاعد، الأدوية، المواصلات من وإلى المستشفى، النظافة، انترنت وتلفاز ووسائل ترفيه، كافيتيريا، ماء صالح للشرب (كولر)، تنظيم الدور للدخول للعيادات، توفير تخصصات طبية أخرى، توفير مواقف للسيارات، توفير معقمات للأيدي وصابون. وبتحليل النتائج تبين أن ٤٦ شخصاً من أصل ١٢٩ شخصاً قادراً على الدفع (٣٥.٧٧%) قد أجابوا بأن أسعار الخدمات كانت مرتفعة.

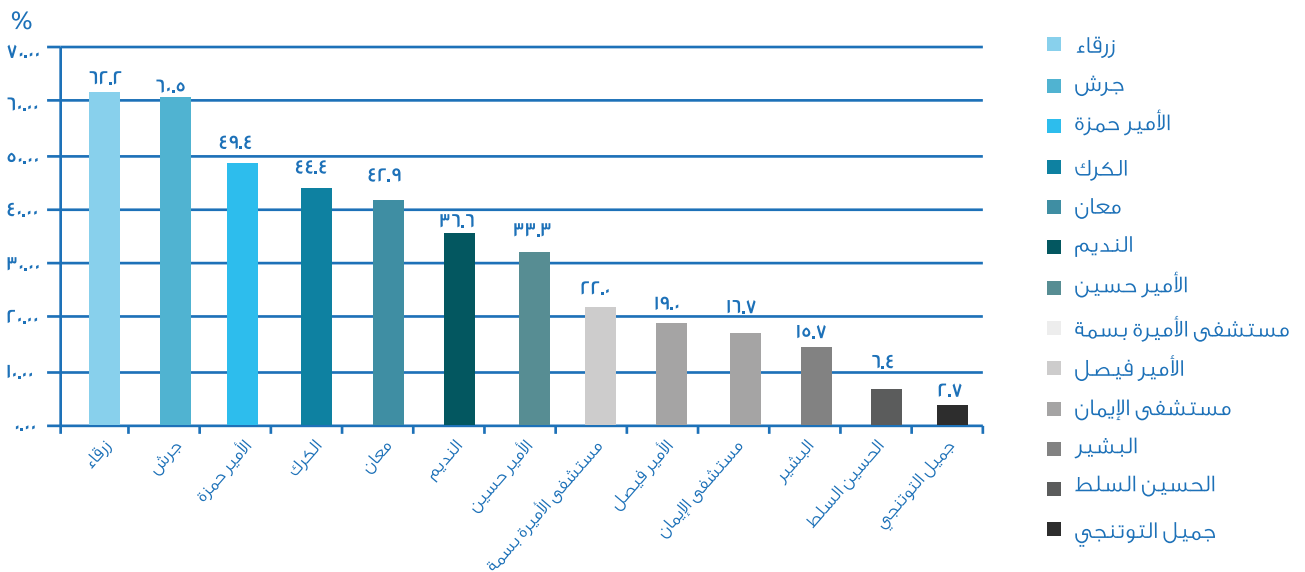
رسم بياني رقم ٧٠: توزيع إجابات المراجعين عما إذا شاهدوا الطبيب / الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحص المريض بحسب المستشفيات



تقاربت نسبة الإجابات الأعلى عن "مدى توفر محاليل تعقيم الأيدي التي يمكن للمراجعين استخدامها" لدى مراجعي مستشفى الزرقاء وجرش لتبلغ (٦٢.٢%) و (٦٠.٥٣%) على التوالي في حين أن توفر هذه المحاليل بحسب رأي المراجعين كان الأدنى في مستشفى جميل التوتنجي (٢.٧%) ومستشفى الحسين السلط (٦.٣٨%) على التوالي كما يشير الرسم البياني رقم ٧١.

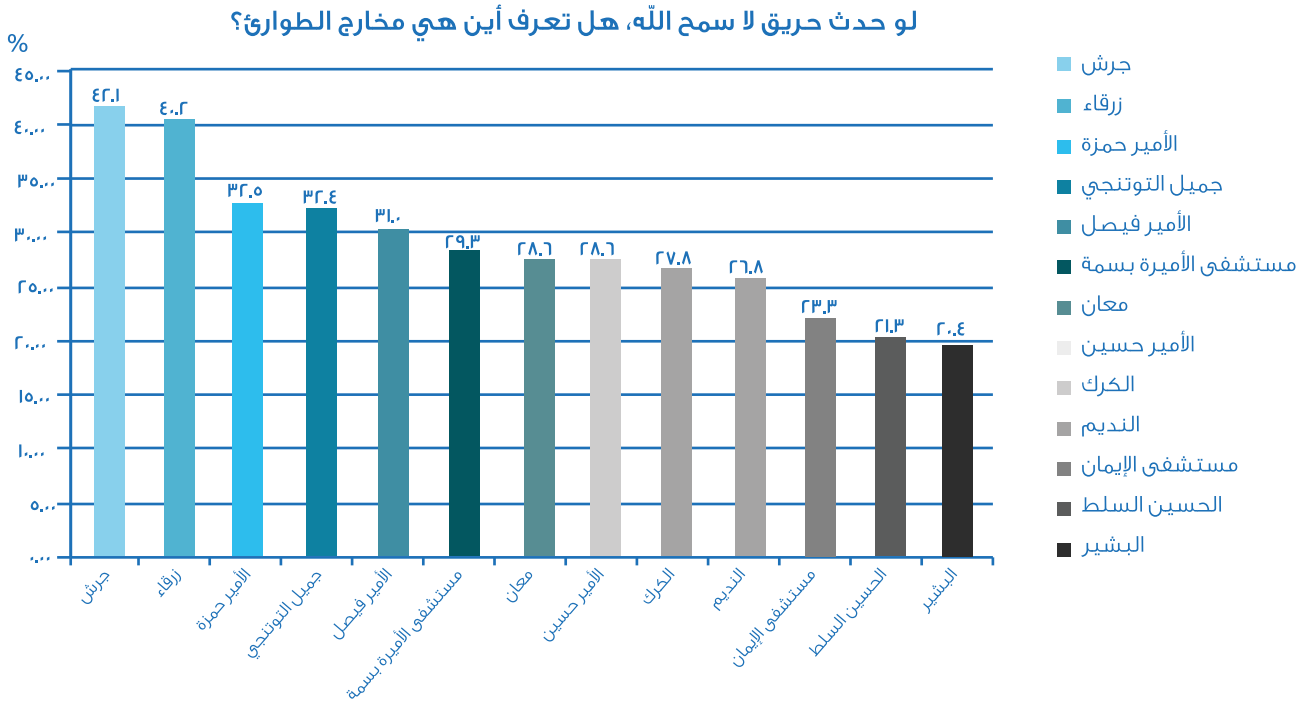
رسم بياني رقم ٧١: توزيع إجابات المراجعين عما إذا كانت تتوفر في المستشفى / العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها بحسب المستشفيات

هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟



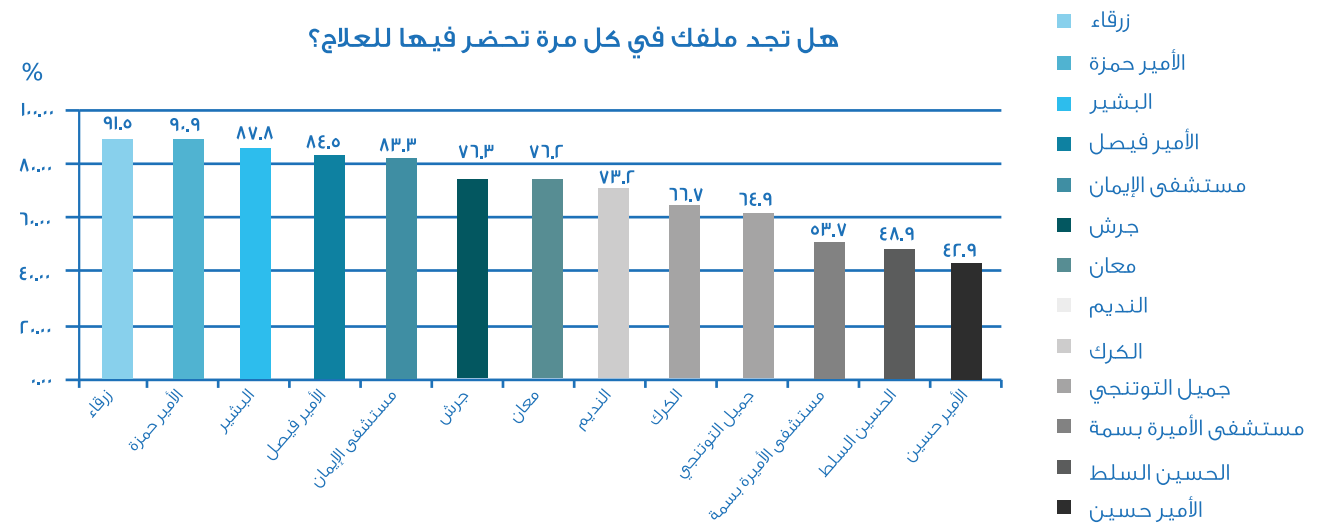
أما عند سؤالنا "لو حدث حريق لا سمح الله هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ" فقد تراوحت الاجابات بنعم من (٤٢.١١%) في مستشفى جرش و(٤٠.٢٤%) في مستشفى الزرقاء هبوطاً إلى (٢١.٢٨%) لدى مراجعي مستشفى الحسين - السلط وإلى (٢٠.٤٣%) لدى مراجعي مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم ٧٢ أدناه.

رسم بياني رقم ٧٢: توزيع إجابات المراجعين عما إذا كانوا يعرفون أين هي مخارج الطوارئ في حالة حدوث حريق لا سمح الله و بحسب المستشفيات



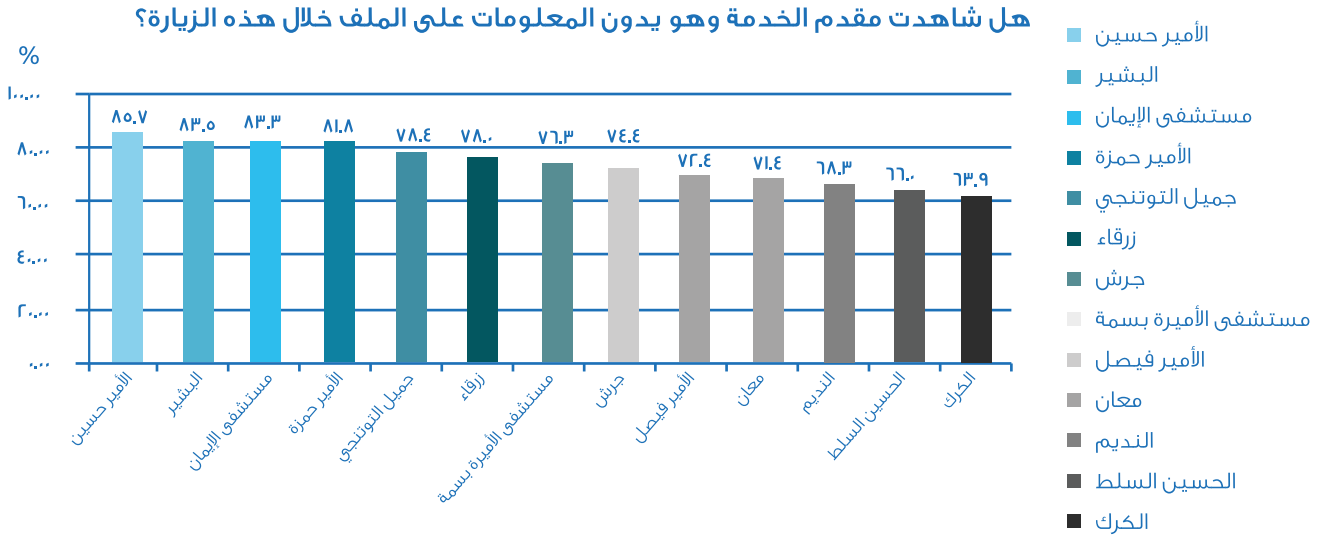
لدى سؤالنا المراجعين "عما إذا كانوا يجدون ملفهم الطبي في كل مرة يحضرون فيها للعلاج" أفاد (٩١.٤٦%) من مراجعي مستشفى الزرقاء بالإيجاب، يليهم مراجعو مستشفى الأمير حمزة بنسبة (٩٠.٩١%) ثم مستشفى البشير (٨٧.٨٣%)، أما أدنى نسبة فقد كانت من مراجعي مستشفى الأمير حسين - البقعة حيث بلغت (٤٢.٨٦%) كما يشير الرسم البياني رقم ٧٣.

رسم بياني رقم ٧٣: توزيع إجابات المراجعين "عما إذا كان يجد ملفه في كل مرة يحضر فيها للعلاج؟" بحسب المستشفيات

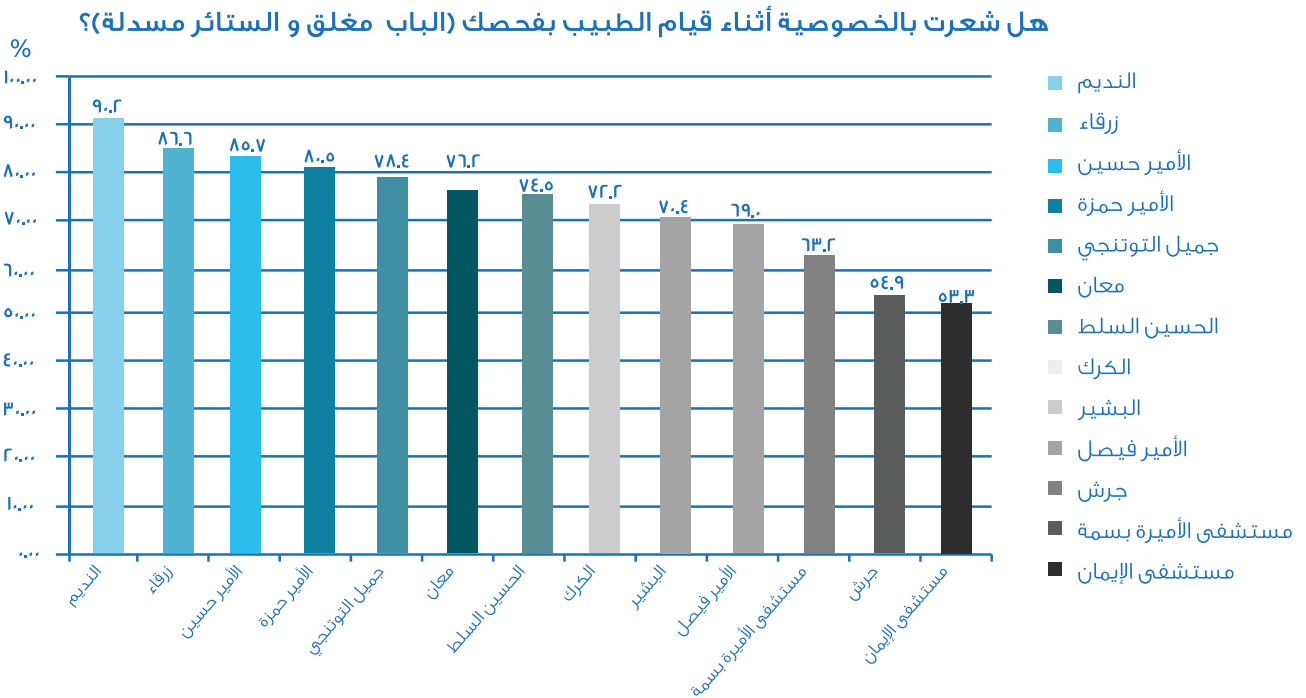


واستكمالاً للسؤال السابق وللتأكد من توثيق المعلومات على الملف الطبي فقد طرحنا سؤالاً "عما اذا شاهد المراجع الطبيب / مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة" فكانت الإجابة بنعم هي الأعلى لدى مراجعي مستشفى الأمير حسين - البقعة بنسبة (٨٥.٧%)، يليها مستشفى البشير (٨٣.٥%) وأدناها كان في مستشفى الكرك (٦٣.٩%) كما يشير الرسم البياني رقم ٧٤.

رسم بياني رقم ٧٤: توزيع إجابات المراجعين "عما اذا شاهد المراجع الطبيب / مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات على الملف الطبي خلال تلك الزيارة" بحسب المستشفيات

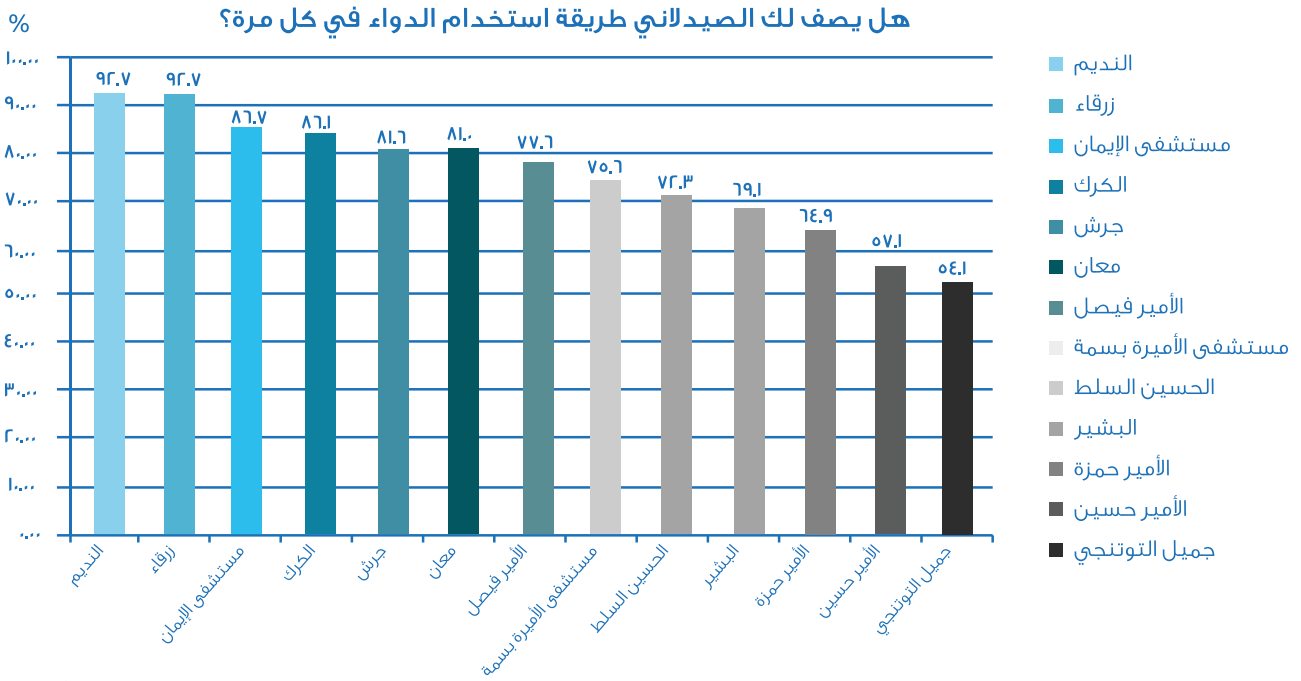


أما عن مدى شعور المراجعين في المستشفيات والعيادات الخارجية بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم (الباب مغلق والستائر مسدلة) فقد كان أعلى شعور بالخصوصية هو في مستشفى النديم - مادبا بنسبة (٩٠.٢%) وأدناها في مستشفى الإيمان عجلون بنسبة (٥٣.٣%) كما يشير الرسم البياني رقم ٧٥. رسم بياني رقم ٧٥: توزيع الإجابات عن "مدى شعور المراجعين في المستشفيات والعيادات الخارجية بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصهم" بحسب المستشفيات



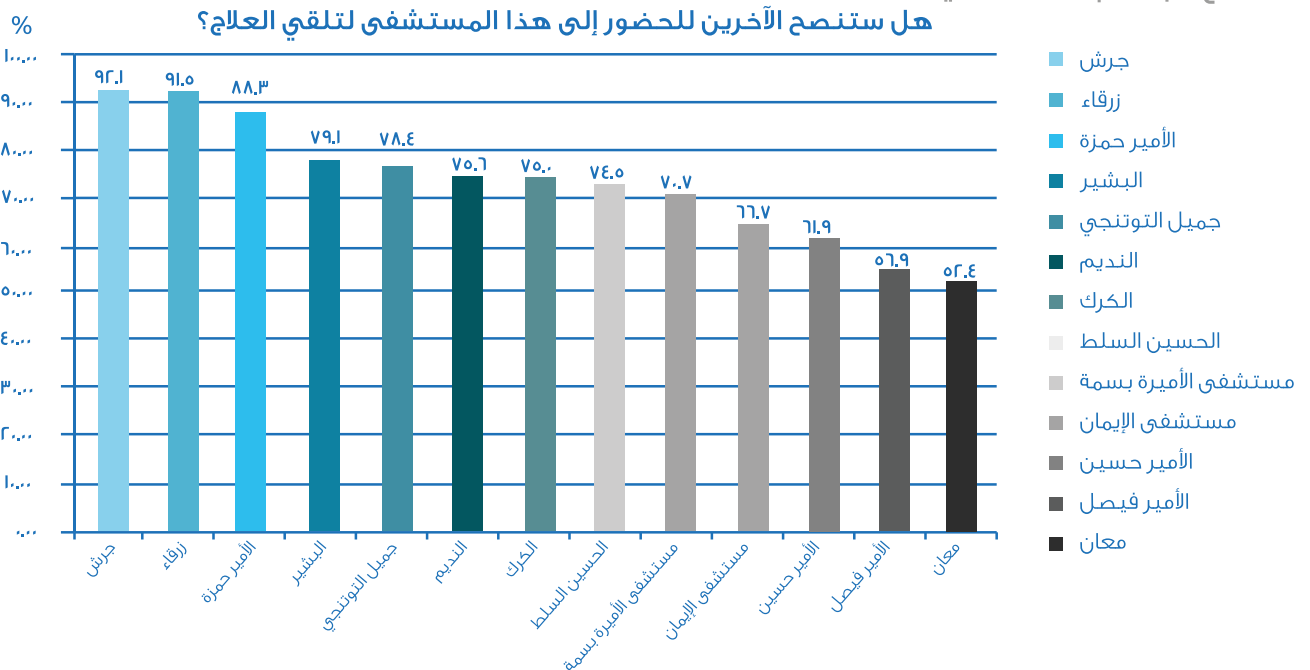
قمنا بسؤال المراجعين في العيادات والمستشفيات "هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" فكانت أعلى إجابة بالموافقة هي لدى مراجعي مستشفى النديم ومستشفى الزرقاء الحكومي حيث بلغت (٩٢.٧%) لكل منهما في حين كانت أدنى إجابة هي لدى مراجعي مستشفى جميل التوتنجي حيث بلغت (٥٤.١%) حسبما يشير الرسم البياني رقم ٧٦.

رسم بياني رقم ٧٦: توزيع الإجابات عما "إذا كان الصيدلاني يصف لك طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟" بحسب المستشفيات



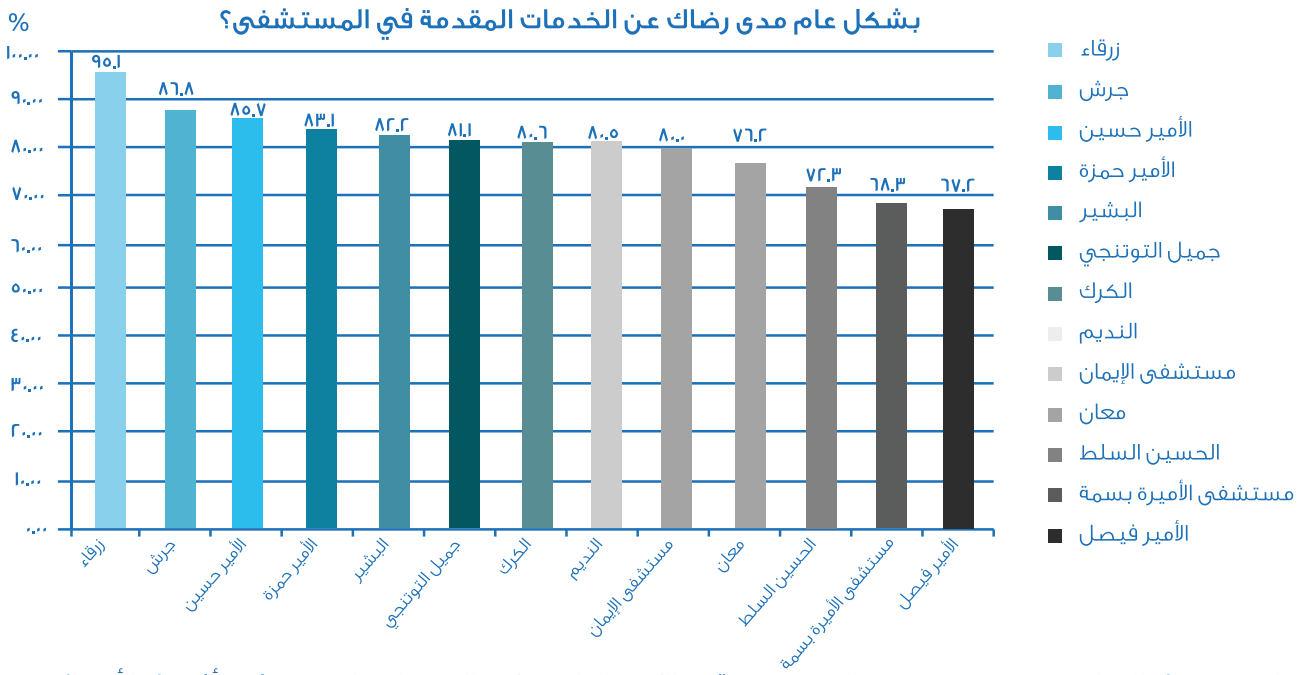
(٩٢.١%) من مراجعي مستشفى جرش الحكومي و(٩١.٥%) من مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي أفادوا بأنهم سينصحون الآخرين بالحضور إلى هذه المستشفيات لتلقي العلاج، في حين أن نسبة من سينصح الآخرين بالحضور قد هبطت لتبلغ (٥٢.٤%) لدى مراجعي مستشفى معان، وقبله (٥٦.٩%) لدى مراجعي مستشفى الأمير فيصل كما هو مبين في الرسم البياني رقم ٧٧.

رسم بياني رقم ٧٧: توزيع الإجابات عن "هل ستنصح الآخرين بالحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟" بحسب المستشفيات



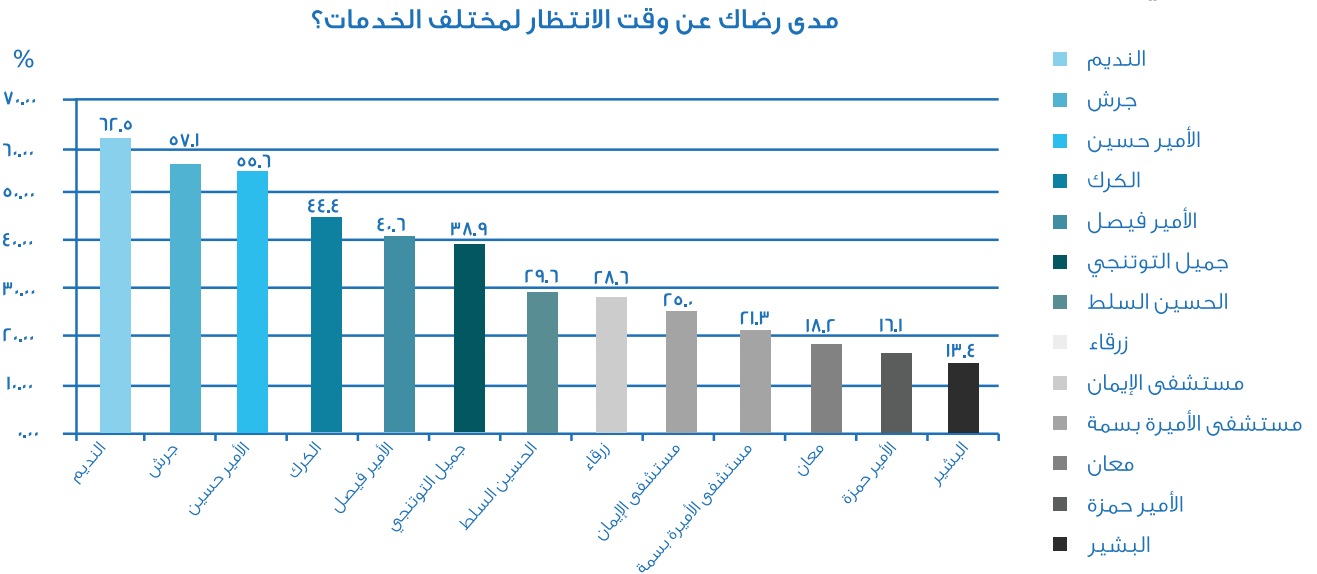
أما عن السؤال الأكثر شمولية "عن مدى رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة في المستشفى بشكل عام" فقد كانت الإجابات الأعلى لدى مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي وبنسبة (٩٥.١%)، يليه مراجعي مستشفى جرش الحكومي ومستشفى الأمير حسين - البقعة بنسبة (٨٦.٨%) و(٨٥.٧%) على التوالي لتهدب بعدها النسبة لتصل إلى (٦٨.٣%) و(٦٧.٢%) في كل من مستشفى الأميرة بسمة والأمير فيصل على التوالي كما يشير الرسم البياني رقم ٧٨.

رسم بياني رقم ٧٨: توزيع الإجابات عن "مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى بشكل عام" بحسب المستشفيات.



لدى سؤال المراجعين عن "مدى رضاهم عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات" لم تزد في أفضل الأحوال عن (٦٢.٥%) لدى مراجعي مستشفى النديم وعن (٥٧.١%) لدى مراجعي مستشفى جرش الحكومي هبوطاً إلى (١٦.١%) لدى مراجعي مستشفى الأمير حمزة و(١٣.٤%) لدى مراجعي مستشفى البشير كما يبين الرسم البياني رقم ٧٩، مما قد يشير الى ارتباط ذلك بالازدحام في هذين المستشفيات كونهما الأكبر والأكثر ازدحاماً.

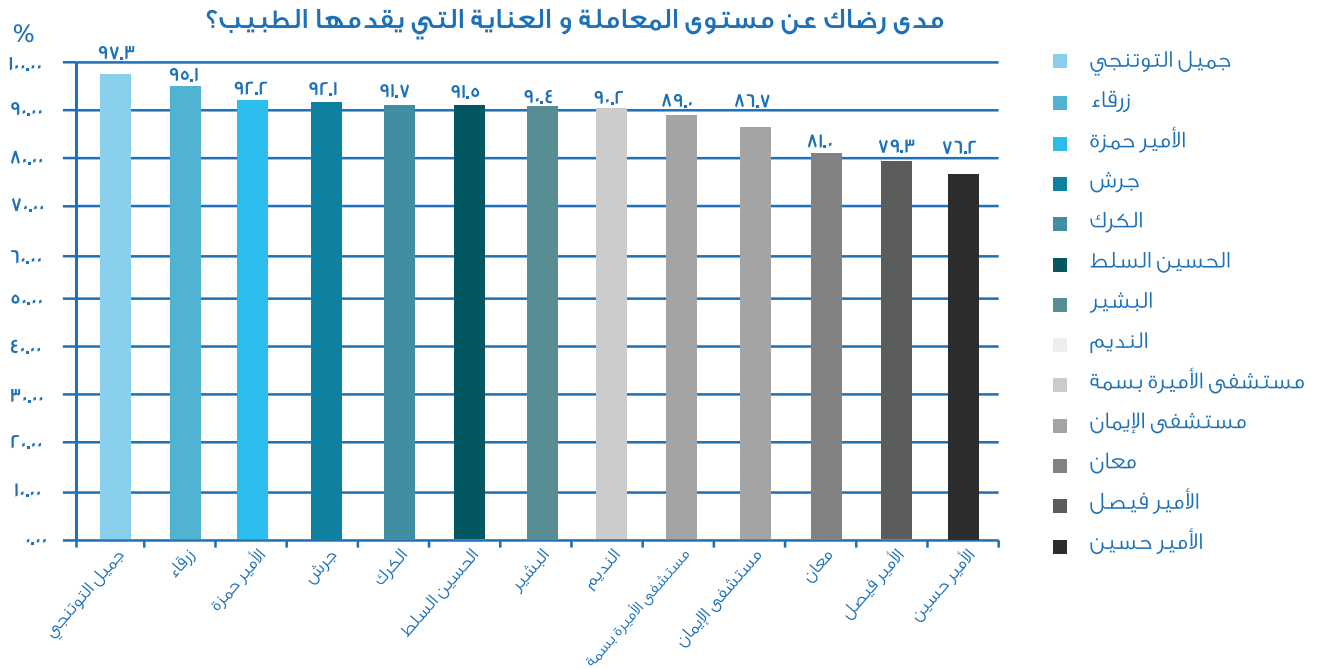
رسم بياني رقم ٧٩: توزيع الإجابات عن "مدى رضاهم عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات" بحسب المستشفيات.



أما عن رضى المراجعين عن معاملة الصيدلي لهم فقد كانت مرتفعة بشكل عام وقد تراوحت بين ١٠٠% في مستشفى الأمير حسين إلى ٨٣% في مستشفى الأميرة بسمة في اربد.

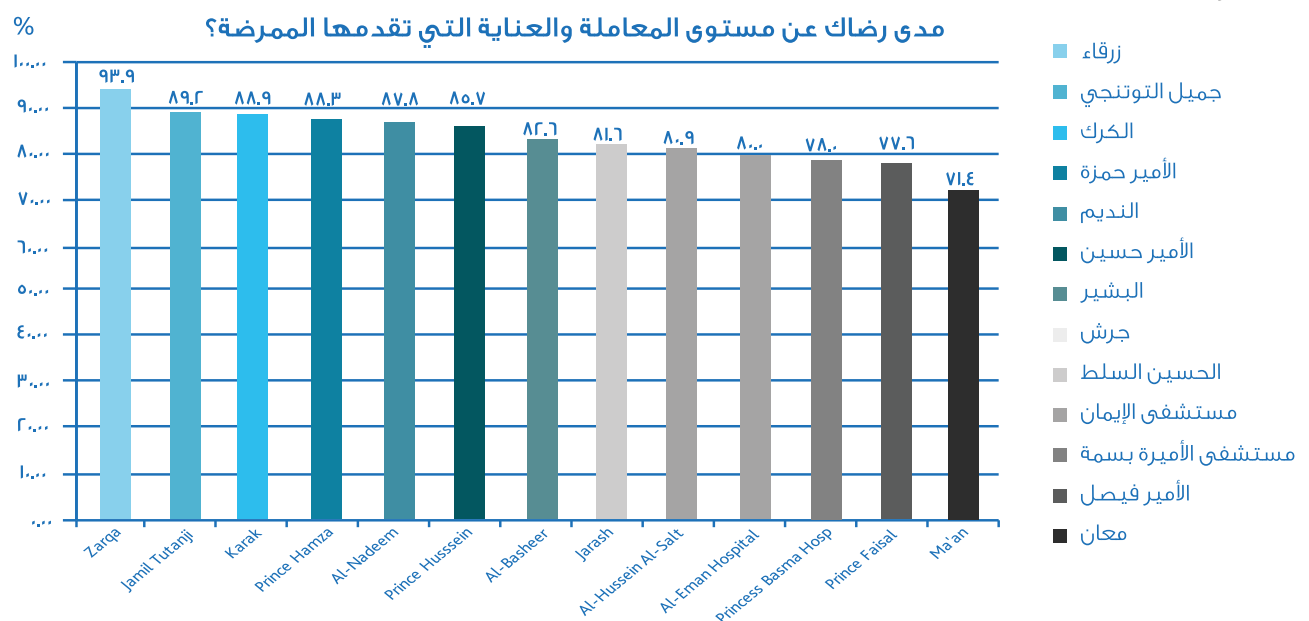
وعند سؤالنا عن "مدى رضاك عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها الطبيب؟" فقد كانت الإجابات مرتفعة بشكل عام وقد بلغت أعلاها لدى مراجعي مستشفى جميل التوتنجي حيث بلغت (٩٧.٣%) وفي مستشفى الزرقاء (٩٥.١%) وكانت أدناها في مستشفى الأمير حسين - البقعة حيث بلغت (٧٦.٢%) كما يبين الرسم البياني رقم ٨٠.

رسم بياني رقم ٨٠: توزيع الإجابات عن "مدى رضاك عن مستوى المعاملة والعناية التي يقدمها الطبيب؟" بحسب المستشفيات.



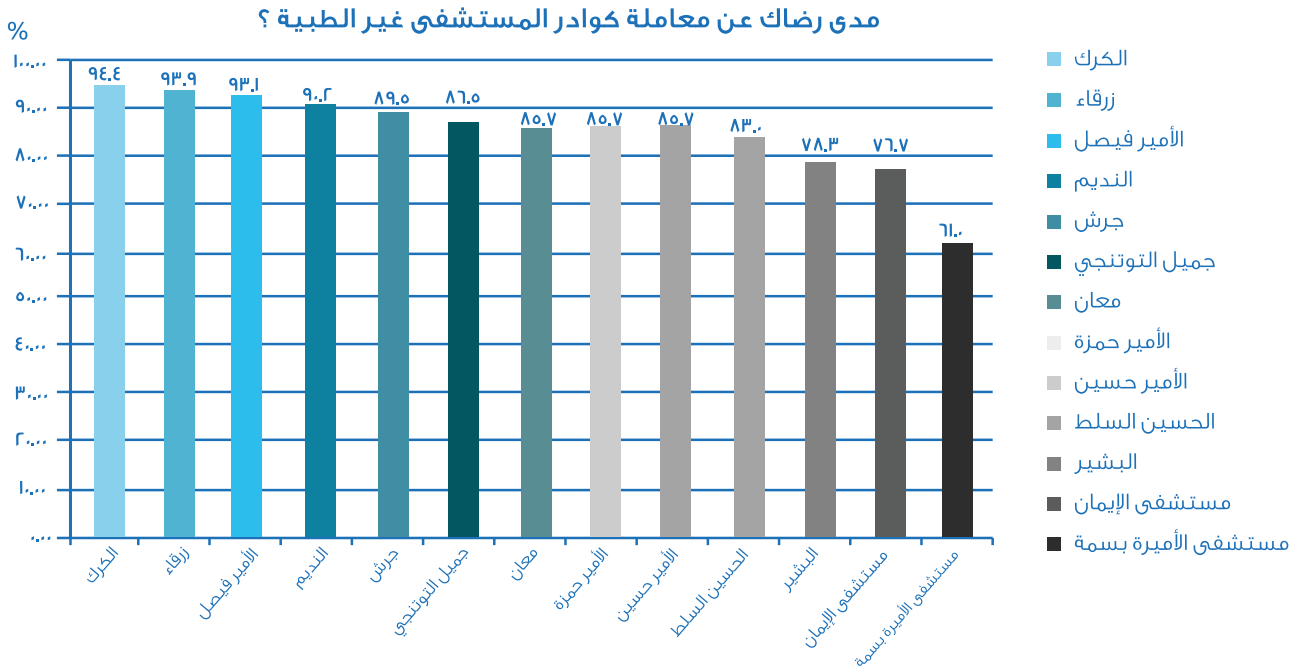
كذلك تفاوتت إجابات المستجيبين عند سؤالهم عن "مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة" لتبلغ أعلاها (٩٣.٩%) لدى مراجعي مستشفى الزرقاء وأدناها (٧١.٤%) لدى مراجعي مستشفى معان الحكومي كما يبين الرسم البياني رقم ٨١.

رسم بياني رقم ٨١: توزيع الإجابات عن "مدى رضاهم عن مستوى المعاملة والعناية التي تقدمها الممرضة؟" بحسب المستشفيات.



أما عن "مدى رضی المراجعين عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية" فقد كانت أعلى الإجابات لدى مراجعي مستشفى الكرك الحكومي حيث بلغت (٩٤.٤%) يليه مراجعي مستشفى الزرقاء الحكومي بنسبة (٩٣.٩%) وأقلها لدى مراجعي مستشفى الأميرة بسمة - اربد حيث هبطت إلى (٦١%) حسبما يبين الرسم رقم ٨٢.

رسم بياني رقم ٨٢: توزيع الإجابات عن "مدى رضی المراجعين عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية؟" بحسب المستشفيات.



الاعتمادية وارتباطها بنتائج الدراسة

• هناك ستة مستشفيات حاصلة على الاعتمادية من بين ال ١٣ مستشفى التي تم إجراء الدراسة فيها. وهذه المستشفيات هي:

١. مستشفى الزرقاء.

٢. مستشفى الأمير حمزة.

٣. مستشفى جرش.

٤. مستشفى الأمير حسين.

٥. مستشفى الكرك.

٦. مستشفى معان.

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

الخمس 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 | الرضي العام | الرضي عن وقت الانتظار |
|-------|---------------|------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|----------|--------------------|-------------|-------------|-----------------------|
| ١ | الكرك | ٣ | ٤ | ٩ | ٩ | ٩ | ٨ | ٤ | ٧ | ٧ | ٤ |
| ٢ | الزرقاء | ٨ | ١ | ٢ | ١ | ٦ | ٢ | ٢ | ٢ | ١ | ٨ |
| ٣ | فيصل | ١٣ | ٩ | ٥ | ٤ | ٩ | ١٠ | ٧ | ١٢ | ١٣ | ٥ |
| ٤ | النديم | ١٢ | ٦ | ١٠ | ٨ | ١١ | ١ | ١ | ٦ | ٨ | ١ |
| ٥ | جرش | ١٠ | ٢ | ١ | ٦ | ٧ | ١١ | ٥ | ١ | ٢ | ٢ |
| ٦ | جميل توتنجي | ٦ | ١٣ | ٤ | ١٠ | ٥ | ٥ | ١٣ | ٥ | ٦ | ٦ |
| ٧ | معان | ١ | ٥ | ٧ | ٧ | ١٠ | ٦ | ٦ | ١٣ | ١٠ | ١١ |
| ٨ | الأمير حمزة | ٧ | ٣ | ٣ | ٢ | ٤ | ٤ | ١١ | ٣ | ٤ | ١٢ |
| ٩ | الأمير حسين | ٢ | ٧ | ٨ | ١٢ | ١ | ٣ | ١٢ | ١١ | ٣ | ٣ |
| ١٠ | الحسين السلط | ١١ | ١٢ | ١٢ | ١٣ | ١٢ | ٧ | ٩ | ٨ | ١١ | ٧ |
| ١١ | البشير | ٥ | ١١ | ١٣ | ٣ | ٢ | ٩ | ١٠ | ٤ | ٥ | ١٣ |
| ١٢ | الإيمان عجلون | ٩ | ١٠ | ١١ | ٥ | ٣ | ١٣ | ٣ | ١٠ | ٩ | ٩ |
| ١٣ | الأميرة بسمة | ٤ | ٨ | ٦ | ١١ | ٨ | ١٢ | ٨ | ٩ | ١٢ | ١٠ |

تم تحويل الترتيب إلى أوزان كي يتمكن من إيجاد العلاقة بين مختلف الأبعاد والاعتمادية. وكانت آلية التوزين بحسب الجدول التالي:

| الترتيب | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٨ | ٩ | ١٠ | ١١ | ١٢ | ١٣ |
|---------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| الوزن | ١٣٠ | ١٢٠ | ١١٠ | ١٠٠ | ٩٠ | ٨٠ | ٧٠ | ٦٠ | ٥٠ | ٤٠ | ٣٠ | ٢٠ | ١٠ |

جدول يوضح الأوزان التي حصلت عليها المستشفيات والترتيب النهائي بحسب الأوزان (حيث تم إعطاء الوزن الأعلى وهو ١٣٠ للمركز الأول والوزن الأقل ١٠ للمركز ١٣ بحسب الجدول السابق):

| الرقم | اسم المستشفى | غسل الأيدي | محايل التعقيم | مخارج الطوارئ | وجود الملف الطبي | التوثيق على الملف | الخصوصية | وصف استخدام الدواء | نصح الآخرين | الرضى العام | الرضى عن وقت الانتظار | مجموع النقاط | الترتيب |
|-------|---------------|------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|----------|--------------------|-------------|-------------|-----------------------|--------------|---------|
| ١ | الكرك | ١١٠ | ١٠٠ | ٥٠ | ٥٠ | ١٠ | ٦٠ | ١٠٠ | ٧٠ | ٧٠ | ١٠٠ | ٧٢٠ | ٥ |
| ٢ | الزرقاء | ٦٠ | ١٣٠ | ١٢٠ | ١٣٠ | ٨٠ | ١٢٠ | ١٢٠ | ١٢٠ | ١٣٠ | ٦٠ | ١٠٧٠ | ١ |
| ٣ | فيصل | ١٠ | ٥٠ | ٩٠ | ١٠٠ | ٥٠ | ٤٠ | ٧٠ | ٢٠ | ١٠ | ٩٠ | ٥٣٠ | |
| ٤ | النديم | ٢٠ | ٨٠ | ٤٠ | ٦٠ | ٣٠ | ١٣٠ | ١٣٠ | ٨٠ | ٦٠ | ١٣٠ | ٧٦٠ | |
| ٥ | جرش | ٤٠ | ١٢٠ | ١٣٠ | ٨٠ | ٧٠ | ٣٠ | ٩٠ | ١٣٠ | ١٢٠ | ١٢٠ | ٩٣٠ | ٢ |
| ٦ | جميل توتنجي | ٨٠ | ١٠ | ١٠٠ | ٤٠ | ٩٠ | ٩٠ | ١٠ | ٩٠ | ٨٠ | ٨٠ | ٦٧٠ | |
| ٧ | معان | ١٣٠ | ٩٠ | ٧٠ | ٧٠ | ٤٠ | ٨٠ | ٨٠ | ١٠ | ٤٠ | ٣٠ | ٦٤٠ | |
| ٨ | الأمير حمزة | ٧٠ | ١١٠ | ١١٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ١٠٠ | ٣٠ | ١١٠ | ١٠٠ | ٢٠ | ٨٧٠ | ٣ |
| ٩ | الأمير حسين | ١٢٠ | ٧٠ | ٦٠ | ١٣٠ | ٢٠ | ١١٠ | ٢٠ | ٣٠ | ١١٠ | ١١٠ | ٧٨٠ | ٤ |
| ١٠ | الحسين السلط | ٣٠ | ٢٠ | ٢٠ | ١٠ | ٢٠ | ٧٠ | ٥٠ | ٦٠ | ٣٠ | ٧٠ | ٣٨٠ | |
| ١١ | البشير | ٩٠ | ٣٠ | ١٠ | ١١٠ | ١٢٠ | ٥٠ | ٤٠ | ١٠٠ | ٩٠ | ١٠ | ٦٥٠ | |
| ١٢ | الإيمان عجلون | ٥٠ | ٤٠ | ٣٠ | ٩٠ | ١١٠ | ١٠ | ١١٠ | ٤٠ | ٥٠ | ٥٠ | ٥٨٠ | |
| ١٣ | الأميرة بسمة | ١٠٠ | ٦٠ | ٨٠ | ٣٠ | ٦٠ | ٢٠ | ٦٠ | ٥٠ | ٢٠ | ٤٠ | ٥٢٠ | |

ثانياً : مجموعات التركيز

تعد طريقة الجماعات البؤرية 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 إلى النظرة الداخلية لفهم الأفراد المشترك للحياة اليومية والطرائق التي يتأثر بها الأفراد 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:

١. كيف تتمايز الدول المتطورة بخدمات الامومة والطفولة فيها؟ الإجابات

- قياس محدد لمعدل وفيات الأطفال ومعدل انتشار الأنيميا وفقر الدم وبرامج التطعيم المتكامل، بالإضافة إلى وجود وسائل لتنظيم الأسرة وبرنامج تثقيفي للأم لكيفية التعامل مع طفلها.
- برامج فاعلة لاكتشاف الأمراض الوراثية، انتشار مراكز الأمومة والطفولة (انتشار جغرافي).
- عدد زيارات المرأة قبل وأثناء فترة الحمل، وجود مراكز متخصصة، موضوع التطعيم، لازم يكون فيه مراكز متخصصة للأبحاث حول هذا الموضوع، بالإضافة إلى وجوب توافر جهاز لقياس البيانات.
- في أمريكا يوجد قوانين رادعة للأم والأب في حال التقصير مع الأطفال، تشريع القوانين ذات العلاقة للإساءة للأطفال، وجود كوادرات متخصصة وتوفر العلاج المناسب، وجود برامج تدريبية لما قبل وبعد الولادة.
- الرعاية الصحية الأولية هي المقدمة، معظم الوفيات تحدث لأقل من ٢٨ يوم أو في ٤٨ ساعة الأولى للطفل، كوادرات متوفرة عدداً وتخصصاً، لازم يكون فيه خطوط محددة لكل الأمور التي يمكن تلاشيها لوفيات الأطفال، 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 حملهن خطر.

٢. ما هي أهم الخدمات التي يجب أن يتضمنها برنامج الأمومة والطفولة (أفضل الممارسات والنماذج العالمية)؟ الإجابات

- الفحص ما قبل الزواج ورغم ذلك يكون عندنا إعاقات بسبب نسبة الحموضة في الدم. أمّا في الغرب، فيوجد عندهم فحص الجينات ما قبل الزواج وهذا أفضل.
- دعم فكرة الاحتفاظ بالخلايا الجذعية للجنين (الرضيع) وتقديم التوعية اللازمة بهذا الخصوص.
- يجب توزيع كتيب مدروس على كل أسرة أو سيدة مقبلة على الزواج بحيث يكون مفصل من حيث المطاعيم.... الخ، ووجود برامج تلفزيونية للتوعية، ووجود خط ساخن؛ وهذا يحل مشاكل كثيرة.
- رفع إجازة الأمومة للمرأة العاملة.
- وجود حضنة في كل مؤسسة.
- التركيز على الأم في فترة ما بعد الولادة بشكل أكبر لخطورة هذه المرحلة.

- إيجاد نظام توفير الحليب والحفاظات للأطفال.
- عمل غرف في المؤسسات لتمكن الأم المرضع من تخزين الحليب لطفلها.

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

- يوجد تحسن ولكن لا تقارن بكندا أو السويد أو أمريكا.
- متطورة لأن المتابعة مجانية، والمتابعة ما بعد الولادة متاحة، ويتم تقديم وسائل تنظيم الأسرة مجاناً.
- ضرورة وجود طبيب أطفال متخصص في أي مركز يقدم خدمات الأمومة والطفولة.
- خدمات الأمومة والطفولة متطورة ودليل ذلك وجود مراكز صحية شاملة، وكوادر متخصصة بهذا الموضوع.
- وجود برامج تطعيم فعالة

٤. ما هي خدمات الأمومة والطفولة غير المتوافرة في مستشفيات وزارة الصحة؟
الإجابات

- خدمات الحماية من السقوط عن الدراجة الهوائية للأطفال.
 - خدمة الدعم النفسي.
 - خدمات الإبلاغ عن العنف الأسري.
 - في الدول المتقدمة يوجد ترابط بين حماية الطفل وبين المستشفيات.
 - المسح الطبي للأطفال حديثي الولادة للسمع.
 - النقص في التثقيف للأم من حيث المطاعيم.
٥. ما هي الخطوات التي تحتاجها وزارة الصحة الأردنية لتحسين خدمات الأمومة والطفولة؟
الإجابات

- يجب لفت النظر لحالات مرض تحسس البروتين.
- وجود أسر 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 مكلفة.

٦. كيف يمكن تحسين الخدمات؟
الإجابات

- مخارج الطوارئ؛ الحلول وضع إرشادات للمخرج ملفت للنظر.
- عمل لجان تتابع عمل المخارج.
- عمل خطة صيانة.
- إدخال التكنولوجيا والحوسبة للنظام.
- توفير أجهزة حديثة ومتطورة.
- وجود كاميرات مراقبة.
- نظافة الحمامات - تفعيل نظام رقابة.
- غسل اليدين - توعية المريض على تنبيه المريض أو الممرض على غسل يديه.
- تفعيل نظام الدور.
- شكاوى توعية بوجود شكاوى للموظفين والمرضى.
- توفير الأمور الترفهية للمرضى.

ثالثاً : مناقشات الطاولة المستديرة

تمت دعوة مدراء المستشفيات وكوادر من المستشفيات التي شاركت في الدراسة والوزارة مركزياً مقر رشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية) - الأردن - الصوفية حيث تم استعراض نتائج دراسة الرضى والمشاكل الأكثر شيوعاً التي تواجه المستشفيات أثناء التعامل مع المرضى وكيفية التعامل معهم. وتم اقتراح آليات لتحسين الخدمة كجزء من مخرجات هذا المشروع. تم مناقشة واستعراض وتجميع 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 وتوضيح أهمية الالتزام بالدور.

مشكلة عدم التفاهم والصراخ من قبل المرضى للحصول على الدور والدخول إلى مكتب الطبيب.

الحل المقترح: التدريب على عملية الاتصال وتنظيم الدور.

طول فترة الانتظار واكتظاظ أعداد المرضى في العيادات.

الحل المقترح: وضع ماكينة لإعطاء 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 شكاوى المراجعين من عدم توفر العلاج وعدم التزام المواطنين بنظام التحويلات.

الحل المقترح: تنظيم استخدام بطاقات صرف الدواء.

ضعف التقيد بتعليمات المستشفى مثل التدخين داخل أقسام المستشفى.

الحل المقترح: تفعيل قوانين الصحة العامة وتطبيقها.

عدم الالتزام من قبل المراجعين بالمواعيد والتعليمات المتبعة داخل الأقسام.

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.

التذمر في الانتظار.
الحل المقترح: استغلال وقت الانتظار بالثقيف ووضع آليات للثقيف.

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

- تطبيق نظام الاستقلالية المالية والإدارية، وإعطاء صلاحيات لمدرء المستشفى لتحسين من مستوى الخدمات المقدمة للمرضى مع تمكين المدرء من خلال تدريبات مكثفة.
- إرسال نتائج الدراسة الخاصة بكل مستشفى إلى 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 إجماع على أهمية تكثيف المتابعة عليها من قبل المستشفيات بشكل أكبر لرفع نسبة رضى المرضى عن خدمات النظافة، كما تمت الإشارة من قبل المشاركين إلى ضرورة ربط التزام هذه الشركات مع إدارة المستشفى وليس مع الوزارة لما لوحظ في الآونة الأخيرة من إشكاليات في عطاءات هذه الشركات.
- نقص الكوادر الطبية وازدياد الضغط عليها خاصة في ضوء اللجوء السوري، وبالتالي نحن بحاجة إلى تعزيز الكوادر.
- زيادة حملات التوعية المخصصة للكوادر الطبية.
- تكثيف الحملات التوعوية الموجهة إلى المواطنين مع الأخذ بعين الاعتبار (ثقافة المواطنين).
- أما بخصوص موضوع الاعتمادية فقد تم الإشارة إلى ضرورة تغيير طريقة النظر للاعتمادية من تعليمات تحبذ على المستشفيات الالتزام بها إلى قوانين يتوجب على المستشفيات تطبيقها، وتعرضها للمساءلة في حال عدم تطبيق هذه القوانين.
- التصدي لمشكلة عدم اقتناع كوادر المستشفيات بأهمية الاعتمادية، الذين يطبقونها لأنها أمر يجب الالتزام به دون أن تكون نابعة من القناعة والإحساس الداخلي للموظف وحرصه على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمرضى.
- تم طرح فكرة تحفيز المستشفيات التي حققت شروط الاعتمادية وتمييزها عن بقية المستشفيات.
- إدخال موضوع الاعتمادية ضمن المناهج المدرسية والجامعية، لنتمكن من خلق جيل واعٍ 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 واستجابة المستشفى للنتائج التي خرجت بها الدراسة.
- ولدى مناقشة السؤال الذي طرحناه عما إذا كان المشاركون يؤيدون تحفيز المؤسسات التي تقدم خدمة أفضل (الاعتمادية) تراوحت إجاباتهم ما بين مؤيد ومعارض:
- أتمنى تحفيز المؤسسات التي حصلت على الاعتماد وأدت إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. سواء مادياً أم معنوياً، لأننا لم نحصل إلا على شهادة اعتماد فقط.
- اقترح أن يتم ربط نظام الحوافز بالأداء على شكل نقاط لمكان العمل وطبيعة العمل.
- ضد الاقتراح، لا ليس على حساب المواطن.
- ضد لأنه يسبب مشاكل كثيرة مع المراجعين.
- نعم مع زيادة المبلغ المأخوذ من المواطنين مقابل الخدمة الإضافية المقدمة. بحيث يكون قرار المريض مبني على المعرفة.
- آلية الحوافز بتحسين الأداء تحسين الجودة وسلامة المرضى تعتمد على:
- تدريب مستمر.
- عمل مؤسسي ثابت لا يتغير بتغير المدير.
- الحوافز تكون حسب الأداء وليس بزيادة دفع المواطنين.
- لا غير موافق، الحوافز يجب أن تكون من ميزانية الوزارة التي تعمل بها وليس المواطن نفسه.
- مع الحوافز ولكن ليس على حساب المواطن.
- نظرة المراجع لوزارة الصحة وموظفيها أقل من نظرته إلى القطاع الخاص / العسكري والجامعي.
- يجب الإشارة إلى الوزارة وكوادرها وحماية الموظف والمحافظة على اعتباره والعمل على ذلك من قبل الوزارة.
- مع تعديل نظام الحوافز بالنسبة للموظفين، بغض النظر عن الآلية.
- مع نظام الحوافز وربطه بالأداء الفعلي للموظف.
- مع تحفيز المؤسسات التي تقدم خدمات أفضل حسب الشرائح مع شرط أن يتم على شكل حوافز للموظفين، وتحسين الخدمة في الأقسام العادية.

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

تم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني في تطوير وتطبيق دراسات رضى المرضى وتقييم المستشفى من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من ٥٠ مشاركا من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم اختيار 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 تطوير وتطبيق دراسات رضى المرضى وتقييم المستشفى من خلال دورة تدريبية تم عقدها بمشاركة أكثر من ٥٠ مشاركا من منظمات المجتمع المدني من مختلف محافظات المملكة. وقد تم اختيار 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 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 الأردني.
- الأهداف الاستراتيجية للتأمين الصحي المدني.
- الموارد المالية لصندوق التأمين الصحي.
- فئات الاشتراك الإلزامي.
- لتغطية الصحية الشاملة.

المراجع

- وزارة الصحة، التقرير السنوي ٢٠١٤.
- وزارة الصحة، التقرير السنوي ٢٠١٥.
- دائرة الإحصاءات العامة، المسح السكاني ٢٠١٥.
- مسح السكان والصحة الأسرية لعام ٢٠١٢.
- 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>)

ملحق رقم (١)

استبيان لقياس رضى المستفيدين / مراجعي المستشفى

| | |
|----------------|------------------------|
| رقم الاستثمار: | اسم الباحث: |
| اسم المستشفى: | المحافظة: |
| دقق من قبل: | التاريخ: ___/___/٢٠١٦ |
| | أدخلت البيانات بتاريخ: |

مرحباً، أنا _____ أعمل على مشروع مع وزارة الصحة و منظمة رشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية) - الأردن 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 ورفضك للاشتراك لن يترتب عليه أية خسارة للخدمات التي تقدم لك في المستشفى على الإطلاق. كما أن جميع المعلومات التي ستُدلي بها ستعامل بغاية السرية. هل لديك أية أسئلة؟ (استمع لأسئلة المراجع / المراجعة وأجب عليها.)

هل توافق / توافقين على الاشتراك بهذه الدراسة؟

أ. نعم (استكمل المقابلة مع المراجع/ة)

ب. لا (اشكر المراجع/ة وأنه المقابلة)

الآن أود طرح بعض الأسئلة عن تجربتك في هذا المستشفى وخلال هذه الزيارة بالذات

الجزء الأول من الاستبيان

اسم المراجع / المراجعة (إن لم يمانع / تمانع): _____

رقم هاتف المراجع/المراجعة (إن لم يمانع/تمانع): _____

١. كم عمرك (بالسنوات)؟ _____ سنة

٢. جنس المراجع / المراجعة: ذكر أنثى

٣. مكان السكن / المنطقة:

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

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

٦. ما هي أعلى شهادة تعليمية حصلت عليها؟

أ. لا تعليم ب. ابتدائي ت. اعدادي

ث. ثانوي ج. كلية متوسطة ح. بكالوريوس (جامعة)

و. ماجستير/ دكتوراه

٧. أين تعمل؟

- أ. طالب / أدرس ب. موظف حكومي ت. قطاع خاص
ث. في الجيش / الأمن ج. لا أعمل ح. منظمة غير حكومية
خ. أخرى اذكره.....

٨. ما هي حالتك الاجتماعية (هل أنت متزوج/ة)؟

- أ. متزوج/ة ب. أعزب/عزباء ت. مطلق/ة ث. ارملة/ة

٩. ما سبب اختيارك لهذا المستشفى بالتحديد لتحصل/ي منه على الخدمات الصحية؟

- أ. نصحتني به أحد أقاربي ب. نصحتني به صديق/ة زميل/ة ت. لأنه قريب من مكان سكني
ث. لوجود تأمين صحي ج. لا أريد أن أجيب ح. أخرى، حدد:.....

١٠. هل هذه أول زيارة لك للمستشفى؟

- أ. نعم ب. لا

١١. منذ متى وأنت تراجع هذا المستشفى؟

- أ. أقل من ستة أشهر ب. منذ ٦-١٢ شهراً ت. ١-٢ سنة ث. عدة سنوات

| | | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| ١. هل لك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة / الطبيب أو تغييره؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢. هل يقوم نفس الطبيب بفحصك في كل مرة تحضر فيها إلى المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣. هل سألك مقدم الخدمة (الطبيب) أسئلة عامة ببداية الجلسة (عن وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية / المرضية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤. هل قام الطبيب بإجراء فحص سريري / جسدي لك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥. هل قام مقدم الخدمة بطلب أية فحوصات مخبرية لك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٦. هل سألك مقدم الخدمة عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٧. هل استمع مقدم الخدمة لك بشكل جيد؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٨. هل قام مقدم الخدمة بإعطائك معلومات كافية عن وضعك الصحي والحلول للمشاكل التي تعاني منها؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٩. هل قام مقدم الخدمة بالإجابة على جميع أسئلتك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٠. هل قام الطبيب بشرح نتائج الفحوصات المخبرية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| ١١. هل أشرك الطبيب في استعراض البدائل العلاجية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٢. هل أشرك الطبيب بوضع الخطة العلاجية المنزلية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٣. هل حضر أحد أفراد عائلتك محاضرات توعوية لمساعدتك في مرضك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٤. هل سمعت أن المستشفى قد عقد ورشة / محاضرة تعليمية لسكان المنطقة؟ المجتمع؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٥. هل طلب منك الطبيب إحضار أحد أفراد عائلتك معك للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٦. هل تم إخبارك كيف ستتم إجراءات الدخول؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٧. كم الوقت الذي استغرقته إجراءات الدخول؟ | ٥-١٥ دقيقة <input type="checkbox"/> | ١٦-٣٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | ٣١-٤٥ دقيقة <input type="checkbox"/> | ٤٦-٦٠ دقيقة <input type="checkbox"/> |
| | ٩٠-١٢٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | أكثر من ٩٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | لا أذكر <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٨. هل كنت تشعر بالألم عند حضورك في إحدى المرات للعيادة / للمستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٩. هل تم سؤالك عن مستوى الألم في تلك المرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٠. هل اهتم الطبيب بتخفيف ألمك في تلك المرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢١. هل شعرت بأن الطبيب / الممرض يميز / يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) | | | | |
| ٢٢. هل تعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٣. باستثناء الرسوم المقررة، هل طلب أحد منك أي مبلغ أو هدايا أو منافع لقاء معالجته لك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) | | | | |
| ٢٤. هل شعرت بأي محسوبية أو واسطة أثناء وجودك لتلقي الخدمة في المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) | | | | |
| ٢٥. هل تتوفر مواصلات سهلة للمستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| ٢٦. هل كان الاستدلال على العيادة/ المختبر / الصيدلية سهلاً؟ (لوحات إرشادية) | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٧. هل تعتقد أن كادر المستشفى مؤهل بما هو كافٍ لعلاجك بشكل جيد؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٨. هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي هذا المستشفى؟ (في حالة نعم، أعط مثالاً.....) | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٩. هل تعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٠. هل شاهدت الطبيب/الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحصك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣١. هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٢. هل تتوفر مياه صالحة للشرب؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٣. لو حدث حريق لا سمح الله، هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٤. هل تتوفر كراسي كافية للجلوس؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٥. هل لديك ملف طبي في المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٦. هل تم استخراج ملفك الطبي خلال هذه الزيارة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٧. هل تجد ملفك في كل مرة تحضر فيها للعلاج؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٨. هل شاهدت مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات عليه خلال هذه الزيارة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣٩. باستثناء الطبيب/الممرضة، هل تواجِد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟ (في حالة نعم، من كان ذلك الشخص؟.....) | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٠. هل شعرت بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤١. هل أشعرك الطبيب/ الممرض بالاحترام أثناء زيارتك له/فحصك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٢. هل شعرت بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن (خدمات الأمن)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| ٤٣. هل يوجد في المستشفى صندوق للشكاوى والاقتراحات؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٤. هل حصل وتقدمت بشكوى أو اقتراح؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، هل تم الرد على شكواك؟.....) | | | | |
| ٤٥. هل تتوفر مواقف خاصة لسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٦. هل تتوفر تسهيلات خاصة لذوي الإعاقات مثل الرصيف المنحدر ramp ؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٧. هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائما في المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٨. هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٩. هل قام الصيدلي بإعطائك الوصفة لتصرف الأدوية غير المتوفرة من مستشفى آخر؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٠. هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥١. هل حصلت على الخدمة التي حضرت من أجلها؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٢. هل ستنصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| أرجو توضيح أسباب ذلك..... | | | | |
| ٥٣. هل تعتقد بوجود هدر في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء.....)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٤. هل شاهدت هدرا في استخدام الموارد؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثلا.....) | | | | |

الجزء الثاني من الاستبيان

الأسئلة التالية تقيس مدى رضاك عن بعض الأمور والخدمات التي قدمت لك خلال هذه الزيارة للمستشفى،
سأسألك عدة أسئلة وأرجو إعطائي رقما يتراوح بين ٤-١ حيث ٤ راض/راضية بشدة

راض/راضية بشدة راض/راضية غير راض/راضية غير راض/راضية بشدة

| | | | | |
|--|---|--------------------------------------|--|---|
| ٥٥. مدى رضاك عن سهولة إجراءات الدخول للمستشفى؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٥٦. مدى رضاك عن مقدم خدمة الإدخال؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٥٧. مدى رضاك عن مستوى العناية التي يقدمها الطبيب؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٥٨. مدى رضاك عن معاملة الطبيب؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٥٩. مدى رضاك عن مستوى العناية التي تقدمها الممرضة؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٠. مدى رضاك عن معاملة الممرضة الشخصية؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦١. مدى رضاك عن إجراءات تخفيف الألم؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٢. مدى رضاك عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٣. مدى رضاك عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٤. مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٥. مدى رضاك عن معاملة الصيدلاني؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |
| ٦٦. مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟ | راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> | راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية <input type="checkbox"/> | غير راضٍ/ راضية بشدة <input type="checkbox"/> |

٦٧. مدى رضاك عن نظافة مرافق المستشفى (الغرف، الشراشف، الستائر، الممرات)؟

راضٍ/ راضية بشدة راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية بشدة

٦٨. مدى رضاك عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في المستشفى (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)؟

راضٍ/ راضية بشدة راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية بشدة

٦٩. مدى رضاك عن توفر الأجهزة والمعدات اللازمة؟

راضٍ/ راضية بشدة راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية بشدة

٧٠. مدى رضاك عن الطعام؟

راضٍ/ راضية بشدة راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية بشدة

٧١. بشكل عام مدى رضاك عن الخدمات المقدمة في المستشفى؟

راضٍ/ راضية بشدة راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية غير راضٍ/ راضية بشدة

٧٢. كيف يمكنك تقييم الخدمة في هذا المستشفى؟ (يمكن اختيار عدة إجابات)

ذات مردود/فائدة متميزة مفيدة ذات جودة عالية يمكن الاعتماد عليها
لا يمكن الاعتماد عليها منخفضة الجودة غير فعالة غير عملية مرتفعة السعر

٧٣. إلى أي مدى تثق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى سيتخذون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟

لا أثق أبداً بقراراتهم أثق قليلاً بقراراتهم أثق بمعظم قراراتهم أثق بقراراتهم للغاية

٧٤. أرجو توضيح أسباب ذلك.....

.....

٧٥. برأيك ما هي أهم الأمور التي يجب على إدارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟.....

.....

٧٦. أذكر مواقف إيجابية أعجبتك في المستشفى؟.....

.....

٧٧. اذكر مواقف سلبية لم تعجبك في المستشفى؟.....

.....

٧٨. ما أفضل قسم أعجبتك؟ لماذا؟.....

.....

٧٩. أذكر شيئاً يفتقده المستشفى وترغب في أن يكون موجوداً؟.....

.....

استبيان لقياس رضى المستفيدين / مراجعي العيادات الخارجية للمستشفى

| | |
|-----------------|------------------------|
| رقم الاستئمارة: | اسم الباحث: |
| اسم المستشفى: | المحافظة: |
| العيادة: | التاريخ: ___/___/٢٠١٦ |
| دقق من قبل: | أدخلت البيانات بتاريخ: |

مرحباً، أنا _____ أعمل على مشروع مع وزارة الصحة و منظمة رشيد للنزاهة والشفافية / رشيد (الشفافية الدولية) - الأردن لإجراء دراسة لقياس رضى المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات، وذلك لتعرف 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 ورفضك للاشتراك لن يترتب عليه أية خسارة للخدمات التي تقدم لك في المستشفى على الإطلاق. كما أن جميع المعلومات التي ستُدلي بها ستعامل بغاية السرية. هل لديك أية أسئلة؟ (استمع لأسئلة المراجع/المراجعة وأجب عليها.)

هل توافق / توافقين على الاشتراك بهذه الدراسة؟

أ. نعم (استكمل المقابلة مع المراجع/ة)

ب. لا (اشكر المراجع/ة وأنه المقابلة)

الآن أود طرح بعض الأسئلة عن تجربتك في هذا المستشفى وخلال هذه الزيارة بالذات

الجزء الأول من الاستبيان

اسم المراجع / المراجعة (إن لم يمانع / تمانع): _____

رقم هاتف المراجع/المراجعة (إن لم يمانع/تمانع): _____

١. كم عمرك (بالسنوات)؟ _____ سنة

٢. جنس المراجع / المراجعة: ذكر أنثى

٣. مكان السكن / المنطقة:

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

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

٦. ما هي أعلى شهادة تعليمية حصلت عليها؟

أ. لا تعليم ب. ابتدائي ت. اعدادي

ث. ثانوي ج. كلية متوسطة ح. بكالوريوس (جامعة)

و. ماجستير/ دكتوراه

٧. أين تعمل؟

- أ. طالب / أدرس ب. موظف حكومي ت. قطاع خاص
ث. في الجيش / الأمن ج. لا أعمل ح. منظمة غير حكومية
خ. أخرى اذكره.....

٨. ما هي حالتك الاجتماعية (هل أنت متزوج/ة)؟

- أ. متزوج/ة ب. أعزب/عزباء ت. مطلق/ة ث. ارملة/ة

٩. ما سبب اختيارك لهذا المستشفى بالتحديد لتحصل/ي منه على الخدمات الصحية؟

- أ. نصحتني به أحد أقاربي ب. نصحتني به صديق/ة زميل/ة ت. لأنه قريب من مكان سكني
ث. لوجود تأمين صحي ج. لا أريد أن أجيب ح. أخرى، حدد:.....

١٠. هل هذه أول زيارة لك للمستشفى؟

- أ. نعم ب. لا

١١. منذ متى وأنت تراجع هذا المستشفى / العيادة؟

- أ. أقل من ستة أشهر ب. منذ ٦-١٢ شهراً ت. ٢-١ سنة ث. عدة سنوات

| | | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| ١. هل لك الحرية في اختيار نفس مقدم الخدمة / الطبيب أو تغييره؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢. هل يقوم نفس الطبيب بفحصك في كل مرة تحضر فيها إلى المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٣. هل سألك مقدم الخدمة (الطبيب) أسئلة عامة ببداية الجلسة (عن وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية / المرضية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤. هل قام الطبيب بإجراء فحص سريري / جسدي لك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥. هل قام مقدم الخدمة بطلب أية فحوصات مخبرية لك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٦. هل سألك مقدم الخدمة عن السيرة المرضية (المشاكل الطبية السابقة)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٧. هل استمع مقدم الخدمة لك بشكل جيد؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٨. هل قام مقدم الخدمة بإعطائك معلومات كافية عن وضعك الصحي والحلول للمشاكل التي تعاني منها؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٩. هل قام مقدم الخدمة بالإجابة على جميع أسئلتك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٠. هل قام الطبيب بشرح نتائج الفحوصات المخبرية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| ١١. هل أشركك الطبيب في استعراض البدائل العلاجية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٢. هل أشركك الطبيب بوضع الخطة العلاجية المنزلية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٣. هل حضر أحد أفراد عائلتك محاضرات توعوية لمساعدتك في مرضك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٤. هل سمعت أن المستشفى قد عقد ورشة / محاضرة تعليمية لسكان المنطقة؟ المجتمع؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٥. هل طلب منك الطبيب إحضار أحد افراد عائلتك معك للمساهمة في اتخاذ القرارات العلاجية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٦. هل يكون الطبيب موجودا عادة عند حضورك للزيارة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٧. هل تم إخبارك عن/ تحديد موعد الزيارة القادمة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٨. هل قامت الممرضة بقياس طولك و/أو وزنك و/أو ضغطك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ١٩. هل سألتك الممرضة أسئلة عامة بداية الجلسة (وضعك في الأسرة، المدرسة، اهتماماتك، الخ) قبل البدء بالحالة الطبية/المرضية؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٠. هل كنت تشعر بالألم عند حضورك في إحدى المرات للعيادة / للمستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢١. هل تم سؤالك عن مستوى الألم في تلك المرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٢. هل اهتم الطبيب بتخفيف ألمك في تلك المرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٣. كم كانت مدة الانتظار قبل أن تحصل على الخدمة التي أتيت من أجلها اليوم؟ (منذ وصولك حتى فحصك) | ٥-١٥ دقيقة <input type="checkbox"/> | ١٦-٣٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | ٣١-٤٥ دقيقة <input type="checkbox"/> | ٤٦-٦٠ دقيقة <input type="checkbox"/> |
| | ٩٠-١١٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | أكثر من ٩٠ دقيقة <input type="checkbox"/> | لا أذكر <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٢٤. هل شعرت بأن الطبيب/ الممرض يميز /يعامل غيرك بطريقة أفضل مما يعاملك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثلاً.....) | | | | |
| ٢٥. هل تعتقد أن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |

٢٦. هل شعرت بأي محسوبة أو واسطة أثناء وجودك لتلقي الخدمة في المستشفى؟
نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)
(.....)

٢٧. هل تتوفر مواصلات سهلة للمستشفى؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٢٨. هل كان الاستدلال على العيادة/ المختبر/ الصيدلية سهلاً؟ (لوحات إرشادية)

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٢٩. هل تعتقد أن كادر المستشفى مؤهل بما هو كافٍ لعلاجك بشكل جيد؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٠. هل صدرت أي تصرفات خاطئة بحقك من موظفي هذا المستشفى؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

(في حالة نعم، أعط مثالاً.....)
(.....)

٣١. هل تعتقد أن أعداد الموظفين كافية للقيام بمهامهم؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٢. هل شاهدت الطبيب/الممرض يغسل يديه قبل قيامه بفحصك؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٣. هل تتوفر في المستشفى/العيادة محاليل لتعقيم الأيدي يمكن للمراجعين استخدامها (ومعلقة على الحائط)؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٤. هل تتوفر مياه صالحة للشرب؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٥. لو حدث حريق لا سمح الله، هل تعرف أين هي مخارج الطوارئ؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٦. هل تتوفر كراسي كافية للجلوس؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٧. هل لديك ملف طبي في المستشفى؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٨. هل تم استخراج ملفك الطبي خلال هذه الزيارة؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٣٩. هل تجد ملفك في كل مرة تحضر فيها للعلاج؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٤٠. هل شاهدت مقدم الخدمة وهو يدون المعلومات عليه خلال هذه الزيارة؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

٤١. باستثناء الطبيب/الممرضة، هل تواجد أي شخص غريب في العيادة أثناء فحصك؟

نعم لا لا أعرف لا أريد ان أجيب

(في حالة نعم، من كان ذلك الشخص؟.....)
(.....)

| | | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| ٤٢. هل شعرت بالخصوصية أثناء قيام الطبيب بفحصك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٣. هل أشعرك الطبيب/ الممرض بالاحترام أثناء زيارتك له؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٤. هل شعرت بأن تلقي الخدمة في المستشفى آمن (خدمات الأمن)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٥. هل يوجد في المستشفى صندوق للشكاوى والاقتراحات؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٦. هل حصل وتقدمت بشكوى أو اقتراح؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، هل تم الرد على شكواك؟.....) | | | | |
| ٤٧. هل تتوفر مواقف خاصة لسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٨. هل تتوفر تسهيلات خاصة لذوي الإعاقات مثل الرصيف المنحدر ramp ؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٤٩. هل تعتقد أن الأدوية متوفرة دائما في المستشفى؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٠. هل يصف لك الصيدلاني طريقة استخدام الدواء في كل مرة؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥١. هل قام الصيدلي بإعطائك الوصفة لتصرف الأدوية غير المتوفرة من مستشفى آخر؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٢. هل يقوم الطبيب عادة بتحويلك إلى الاختصاصي لو برزت حاجة لذلك؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٣. هل حصلت على الخدمة التي حضرت من أجلها؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٤. هل ستنصح الآخرين للحضور إلى هذا المستشفى لتلقي العلاج؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (أرجو توضيح أسباب ذلك.....) | | | | |
| (.....) | | | | |
| ٥٥. هل تعتقد بوجود هدر في استخدام الموارد (مثل الأدوية، مواد التنظيف، المستهلكات، الكهرباء، الماء.....)؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| ٥٦. هل شاهدت هدرا في استخدام الموارد؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | لا أعرف <input type="checkbox"/> | لا أريد ان أجيب <input type="checkbox"/> |
| (في حالة نعم، أعط مثلا.....) | | | | |
| (.....) | | | | |

الجزء الثاني من الاستبيان

الأسئلة التالية تقيس مدى رضاك عن بعض الأمور والخدمات التي قدمت لك خلال هذه الزيارة للمستشفى،
سأسألك عدة أسئلة وأرجو إعطائي رقما يتراوح بين ٤-١ حيث ٤ راض/راضية بشدة

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٥٧. مدى رضاك عن مستوى العناية التي يقدمها الطبيب؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٥٨. مدى رضاك عن معاملة الطبيب؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٥٩. مدى رضاك عن مستوى العناية التي تقدمها الممرضة؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٠. مدى رضاك عن معاملة الممرضة الشخصية؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦١. مدى رضاك عن إجراءات تخفيف الألم؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٢. مدى رضاك عن وقت الانتظار لمختلف الخدمات؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٣. مدى رضاك عن معاملة كوادر المستشفى غير الطبية؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٤. مدى رضاك عن استجابة التمريض عند طلبك المساعدة أو عند استدعائك لهم؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٥. مدى رضاك عن معاملة الصيدلاني؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٦. مدى رضاك عن نظافة حمامات المستشفى؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٧. مدى رضاك عن نظافة مرافق العيادات/المستشفى (الغرف، الستائر، الممرات)؟

راض / راضية بشدة راض / راضية غير راض / راضية غير راض / راضية بشدة

٦٨. مدى رضاك عن وسائل الترفيه والتثقيف والتعليم في العيادات/المستشفى (تلفزيون، انترنت، صالة جلوس)؟

راض/راضية بشدة راض/راضية غير راض/راضية غير راض/راضية بشدة

٦٩. مدى رضاك عن توفر الأجهزة والمعدات اللازمة؟

راض/راضية بشدة راض/راضية غير راض/راضية غير راض/راضية بشدة

٨٠. بشكل عام مدى رضاك عن الخدمات المقدمة في المستشفى؟

راض/راضية بشدة راض/راضية غير راض/راضية غير راض/راضية بشدة

٨١. كيف يمكنك تقييم الخدمة في هذا المستشفى؟ (يمكن اختيار عدة إجابات)

ذات مردود/فائدة متميزة مفيدة ذات جودة عالية
يمكن الاعتماد عليها f. لا يمكن الاعتماد عليها منخفضة الجودة
غير فعالة غير عملية مرتفعة السعر

٨٢. إلى أي مدى تثق بأن مقدمي الخدمة في هذا المستشفى سيتخذون القرارات الطبية السليمة لصالحك؟

لا أثق أبداً بقراراتهم أثق قليلاً بقراراتهم أثق بمعظم قراراتهم
أثق بقراراتهم للغاية

٨٣. أرجو توضيح أسباب ذلك.....
.....

٨٤. برأيك ما هي أهم الأمور التي يجب على إدارة المستشفى عملها لتحسين الخدمة؟.....
.....

٨٥. أذكر مواقف إيجابية أعجبتك في المستشفى؟.....
.....

٨٦. اذكر مواقف سلبية لم تعجبك في المستشفى؟.....
.....

٨٧. ما أفضل قسم أعجبتك؟ لماذا؟.....
.....

٨٨. أذكر شيئاً يفتقده المستشفى وترغب في أن يكون موجوداً؟.....
.....



معاً للقضاء على الفساد





معاً للقضاء على الفساد
TOGETHER TO END CORRUPTION

عمان-الصويفية، شارع علي نصوح الطاهر
عمارة رقم ٢٢ الطابق ٢
هاتف +962 6 585 25 28 فاكس +962 6 581 25 28
صندوق بريد: 852806 عمان 11185 الاردن
ايميل www.rasheedti.org info@rasheedti.org