

بسم الله الرحمن الرحيم

جمعية الأمير فهد بن سلمان الخيرية لرعاية مرضى الفشل الكلوي "كلانا"

استبيان

رضا المرضى عن الخدمات الصحية في المراكز والمستشفيات

التاريخ: / /

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية ولقياس فعالية وكفاءة هذه الخدمات ومدى توافقيها مع احتياجات وتوقعات المرضى , والتي تعكس جودة الرعاية المقدمة في مراكز الغسيل والمستشفيات.

تهدف الجمعية إلى تحقيق أعلى مستويات رضا المرضى من خلال تحسين كافة جوانب الرعاية الصحية، وذلك لتحقيق نتائج صحية أفضل ورفع مستوى الثقة بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية.

إن رضا المريض هو المقياس الرئيسي لنوعية الخدمات الصحية ، تهدف هذه الدراسة الى اكتشاف العلاقة بين رضا المرضى ومستوى خدمات الرعاية التي يتلقونها.

اسم المركز:

أ- الخصائص الاجتماعية للمرضى:

1- الجنس:

1- رجل ☐ 2- امرأة ☐

2- الجنسية: (.....).

3- الحالة الاجتماعية:

1- متزوج/ة ☐ 2- عازب/ة ☐ 3- مطلق/ة ☐ 4- أرمل ☐

4- المستوى التعليمي:

1- أمي ☐ 2- ابتدائي ☐ 3- ثانوي ☐ 4- جامعي ☐

5- المهنة:

1- موظف حكومي ☐ 2- عامل ☐ 3- غير عامل ☐ 4- طالب ☐

6- العمر:

1- أقل من 18 ☐ 2- 18-24 ☐ 3- 25-34 ☐ 4- 35-44 ☐

3- 45-54 ☐ 4- 55-64 ☐ 5- أكبر من 65 ☐

7- ما هو حجم الدخل الشهري؟

1- أقل من 2000 ☐ 2- 2000-4000 ☐ 3- 4000-6000 ☐ 4- 6000-8000 ☐ 5- 8000 وأكثر ☐

ب- الخصائص الاقتصادية للمرضى:

8- هل حجم الخدمة المقدمة كافية :

1- نعم ☐ 2- لا ☐

إذا الإجابة بلا ماهي الخدمات التي تريد اضافتها

9- هل هنالك توفير في الدخل بعد تلقي العلاج المجاني من قبل الجمعية؟

1- نعم ☐ 2- لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم هل زيادة الدخل لها تأثير إيجابي على:

10- المستوى المعيشي للأسرة:

1- نعم ☐ 2- لا ☐

11- صحة الأسرة:

1- نعم ☐ 2- لا ☐

12- المستوى الغذائي للأسرة:

1- نعم ☐ 2- لا ☐

13- هل هنالك متابعة من المركز بعد تلقي الخدمة العلاجية؟

1- نعم ☐ 2- لا ☐

ج- العوامل المؤثرة على رضا المرضى تشمل:

جودة الرعاية الصحية: تشمل مدى دقة التشخيص والعلاج، ومدى توافر الخدمات الطبية المطلوبة

14- الخدمات الطبية المقدمة ذات مستوى جودة عالي

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

15- توافر المواد المختبرية

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

16- كفاءة موظفي المختبر

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

17- شرح الوصفة الطبية بصورة مفهومة

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

18- توافر الأدوية الموصوفة طبياً

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

19- يتم تعبئة الوصفة الطبية بشكل صحيح

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

20- في حالة تأخر الوصفة الطبية ماهي الاسباب:

- 1- نقص الموظفين ☐ 2- نظام الكمبيوتر ☐ 3- تحضير الادوية ☐ 4- زيادة اعداد المرضى ☐ 5- عملية كتابة ☐
الوصفة الطبية ☐ 6- وقت الانتظار ☐ 7- انتظار ☐ التمريض او العلاج ☐

21- تقييمك لوجود الممرضة بالقسم /العيادة/ الطوارئ

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

22- ما مدى رضاك عن مرور الاطباء عليك

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

23- تواجد الموظفين في اماكن عملهم

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

24- هل تتوفر في المركز استشارات نفسية او اجتماعية (اخصائي اجتماعي)

نعم ☐ لا ☐

25- تقييمك لمساعدة المريض على التخلص من مشاعر الحزن والاكتئاب

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

26- تقييمك لمساعدة المريض على الإقبال على الحياة

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

27- تقييمك لمساعدة المريض للتعبير عن مشاعره والاستماع لها

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

28- تقييمك لمساعدة المريض في رفع الروح المعنوية للمريض

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

29- الوقوف بجانب المريض مهما طال مدة المرض وتشجيعه وتقديم المساعدة اللازمة له

- 1- غير راضي جداً ☐ 2- غير راضي ☐ 3- راضي ☐ راضي جداً ☐

30- منذ كم شهر / سنة تتعالج في مركز الغسيل هذا؟

- أقل من 6 أشهر ☐ بين 6 أشهر إلى سنة ☐ 1 سنة ولكن أقل من 3 سنوات ☐

- 3 سنوات ولكن أقل من 5 سنوات ☐ الحد الأدنى أو أكثر من 5 سنوات ☐

31- هل تحسنت الخدمات المقدمة علي طول الفترة التي تتلقي فيها العلاج

نعم ☐ لا ☐

د- التعامل الإنساني: كيفية تعامل الطاقم الطبي مع المرضى ومدى احترامهم واهتمامهم بكرامتهم وخصوصيتهم.

32- احترام الحاجة إلى الخصوصية

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

33- اللباقة والود من قبل الطاقم الطبي والمهنيين في المركز

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

34- طريقة كلام مقدم الخدمة

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

ه- البيئة المحيطة: تشمل نظافة المرافق، وراحة الغرف، وتوافر وسائل الراحة.

35- تقييمك لتجهيز ونظافة الحجرات الخاصة بالغسيل الكلوي

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

36- القواعد والانظمة مثل (ممنوع التدخين- التزام الهدوء)

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

37- وجود الخدمات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة

نعم ☐ لا ☐

38- توافر المرافق العامة و سهولة الوصول اليها (دورات المياه- مكان للصلاة – مطعم)

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

39- المركز موجود في مكان يسهل الوصول اليه

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

40- يوجد اماكن لتلقي الاقتراحات والشكاوى

نعم ☐ لا ☐

و- التواصل: وضوح وفعالية التواصل بين المريض والفريق الطبي، ومدى تقديم المعلومات اللازمة للمريض حول حالته وخيارات العلاج

41- ما تقييمك لشرح الطبيب لحالتك المرضية ولاستفساراتك

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

42- ما تقييمك لشرح الطبيب للعلاج وطريقة استخدامه

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

43- ما تقييمك لشرح الطبيب للمضاعفات الجانبية للعلاج

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

44- شرح تأثيرات الأدوية والآثار الجانبية

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

45- شرح حدوث التسمم المرتبطة بالأدوية

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

46- توفر المهارات الشخصية التي يعرضها المهنيون الطبيون

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

47- لغة مقدم الخدمة مفهومة

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

48- الرد على المكالمات الهاتفية

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

ز- وقت الانتظار: سرعة الحصول على الرعاية ومدى تقليل فترات الانتظار

49- ما تقييمك لسرعة استجابة الممرض/ة لك عند استدعائه

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐

50- ما تقييمك لسرعة استجابة الطبيب/ة لك عند استدعائه

1- غير راضٍ جداً ☐ 2- غير راضٍ ☐ 3- راضٍ ☐ 4- راضٍ جداً ☐