



# استطلاع رضى المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية



النتائج الرئيسية  
مايو 2024 م

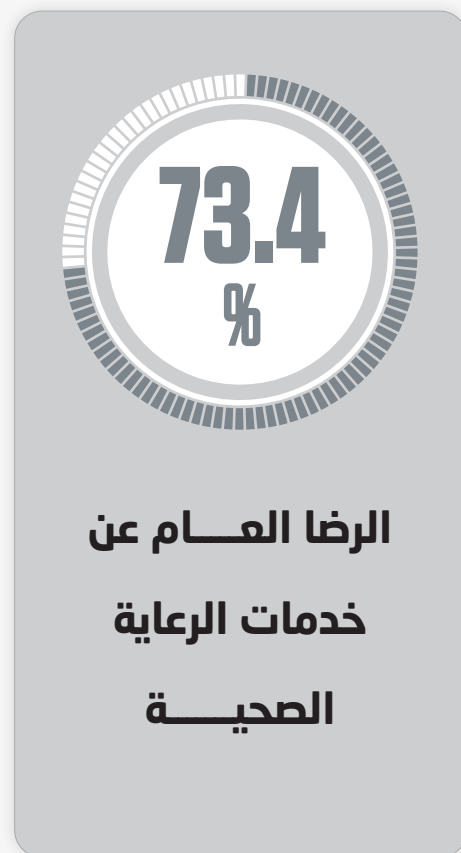
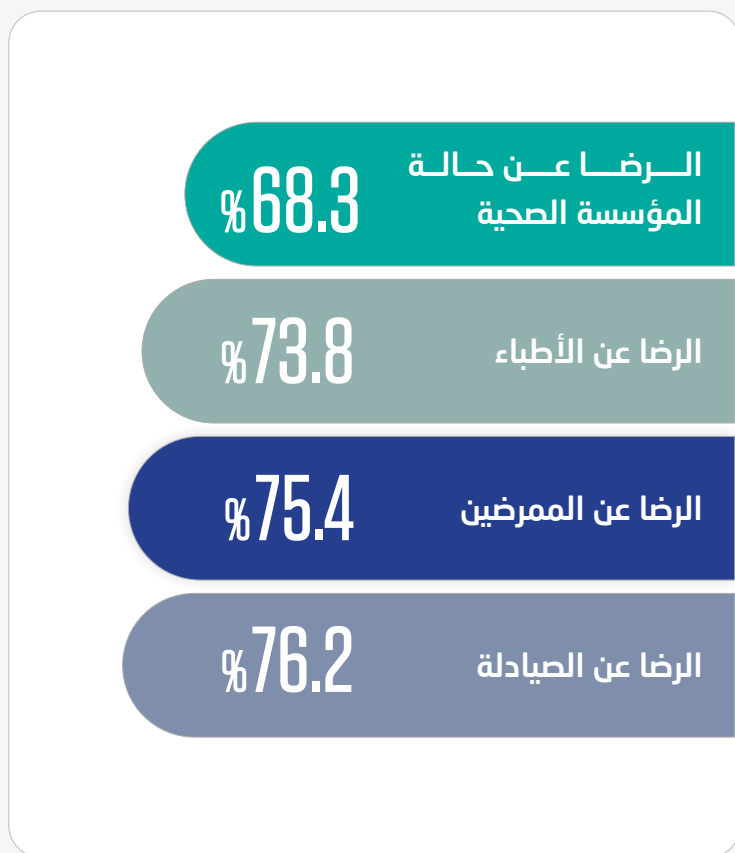
## مقدمة

تعتبر الصحة من أهم أولويات رؤية عُمان 2040، وقد أولت وزارة الصحة اهتماماً كبيراً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لأولوية الصحة وذلك لتحقيق المزيد من التقدم في جميع مستويات الرعاية الصحية في سلطنة عُمان.

ويعد مؤشر رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية أحد المؤشرات المستحدثة برؤية عُمان 2040 ويتبع أولوية الصحة والتوجه الاستراتيجي " نظام صحي رائد بمعايير عالمية ". وهو مؤشر مركب يقيس مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية في سلطنة عُمان.

ويهدف استطلاع رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية إلى قياس مدى رضا المجتمع عن جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية في سلطنة عُمان، وذلك من خلال 4 محاور رئيسية وهي كالتالي:- الرضا عن الحالة العامة للمؤسسة الصحية، والرضا عن الأطباء، والرضا عن الممرضين، والرضا عن الصيادلة.

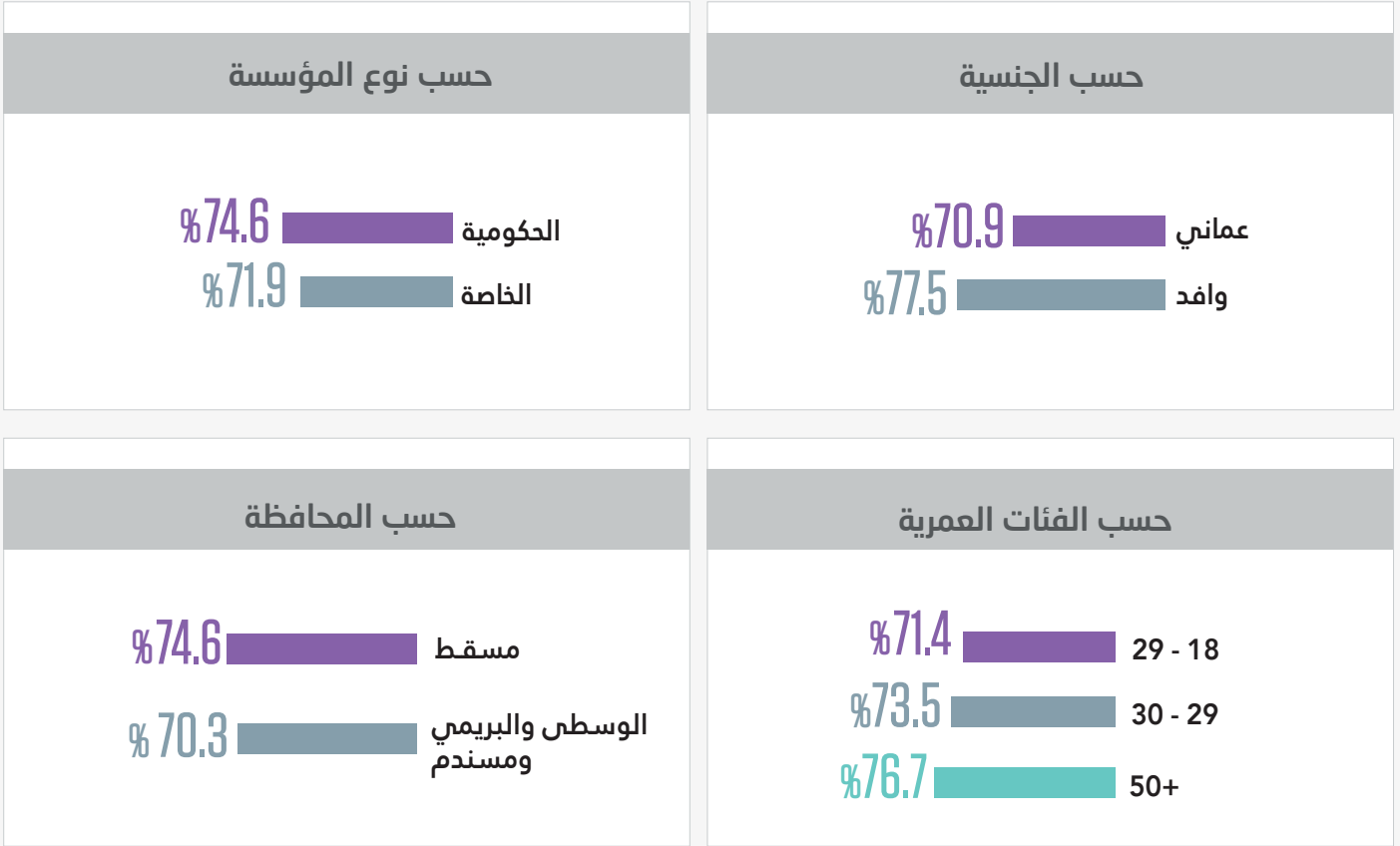
## المؤشرات الرئيسية للرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية



مسقط	ظفار	شمال الشرقية	شمال الباطنة
------	------	--------------	--------------

المؤشر العام	حالة المؤسسة الصحية	الأطباء	الممرضين	الصيدلة
74.6	70	75.7	75.4	77.4
73.1	68.4	73.8	75	75.2
71.2	65.2	69.5	75.5	74.7
73.6	68.7	72.9	75.5	77.1

## الرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية



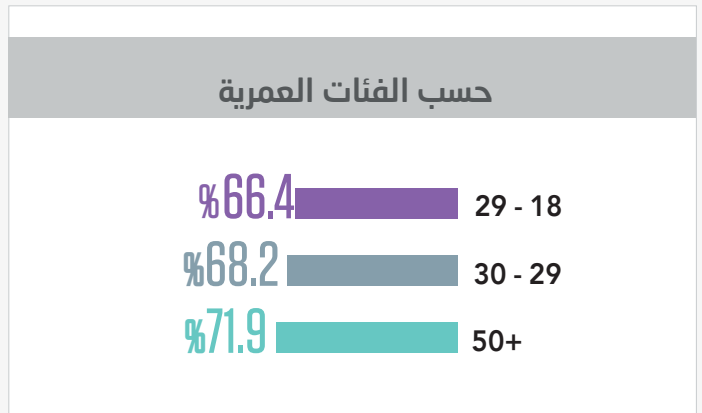
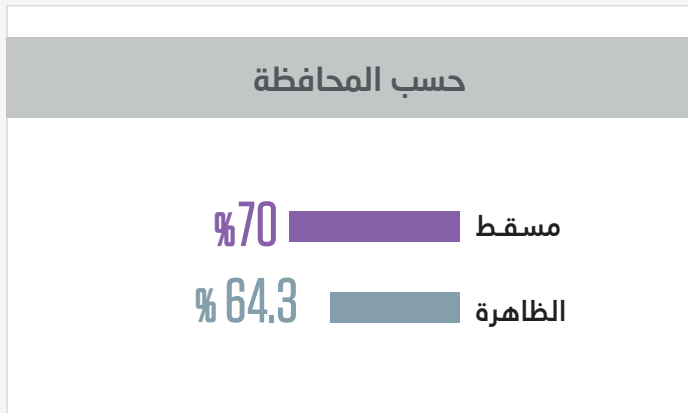
سلطنة عُمان	الداخلية	الظاهرة	الوسطى- البريمي-مسندم	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية
-------------	----------	---------	-----------------------	--------------	--------------

73.4	73.9	71.5	70.3	73.3	74.2
68.3	68.4	64.3	65	68.1	68.8
73.8	73.9	72.1	70.3	73.6	74
75.4	77.1	74.4	73.7	74.8	77.1
76.2	76.3	75.1	72	76.7	76.7

## الرضا عن حالة المؤسسة الصحية

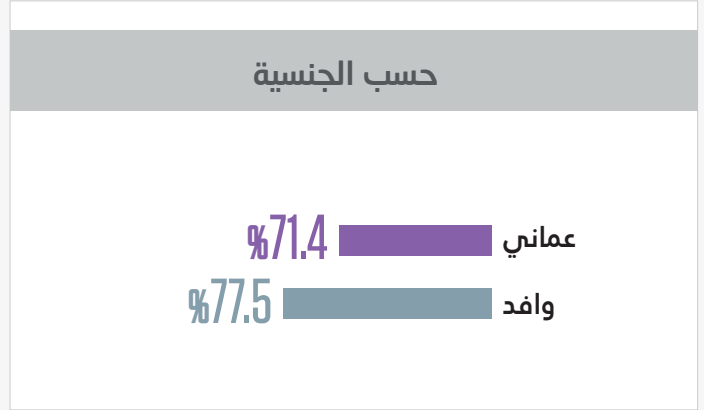
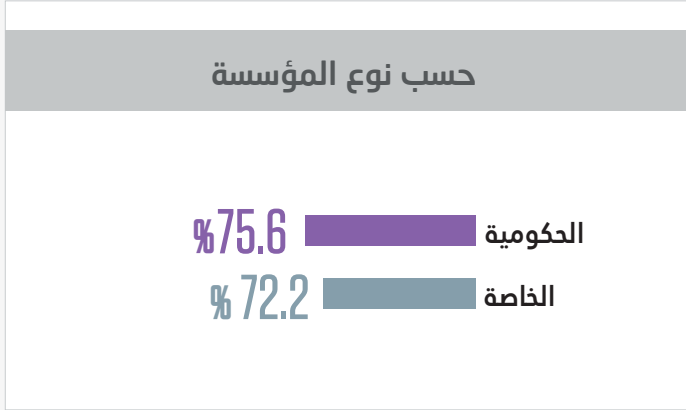


مسقط	ظفار	شمال الشرقية	شمال الباطنة	
75.8	72.9	68.7	74.1	الحالة العامة للمؤسسة
78	77.8	74.3	77.2	حسن الاستقبال والتعامل
76.2	77.3	73.2	76.3	مبادرة مقدمي الخدمة
75.7	73.7	70.3	72.8	نظافة دورات المياه
76.8	75.1	70.5	72.9	سرعة الوصول
57.4	56.2	57.8	59.5	تكاليف العلاج
67.8	66.9	63.3	64.4	مواعيد المتابعة
56.0	54.6	51.5	53.0	سرعة الحصول على موعد
63.1	62.3	56.9	61.1	فترة الانتظار
73.4	70.6	65.7	72.2	توافر التجهيزات المرورية
70	68.7	65.2	68.4	الرضا العام



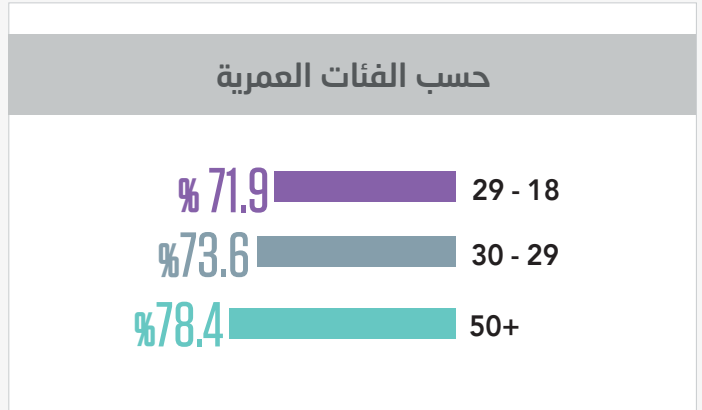
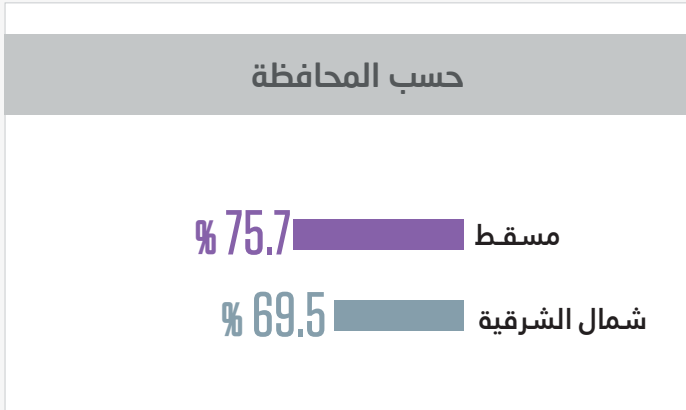
سلطنة عُمان	الداخلية	الظاهرة	الوسطى - البريمي - مسندم	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية
74	76.1	70.1	66.9	73.5	77.1
77.4	78.2	76.3	78.1	78.1	76
75.8	77.3	72.7	74.4	76.4	72.9
73	73.4	63.1	71	71.9	71.6
74.1	74.7	70.1	71.4	73.6	71.3
56.7	53.8	55.5	53.3	56.2	53.6
65.4	64.6	60.3	55.5	65.5	68.6
53.4	49.5	52.1	47.2	53.4	56.4
61.9	63.9	57.3	62.6	60.4	65.6
71.7	72.3	64.9	69.4	72.5	74.6
68.3	68.4	64.3	65	68.1	68.8

## ثانياً: الرضا عن الأطباء



شمال الباطنة	شمال الشرقية	ظفار	مسقط
--------------	--------------	------	------

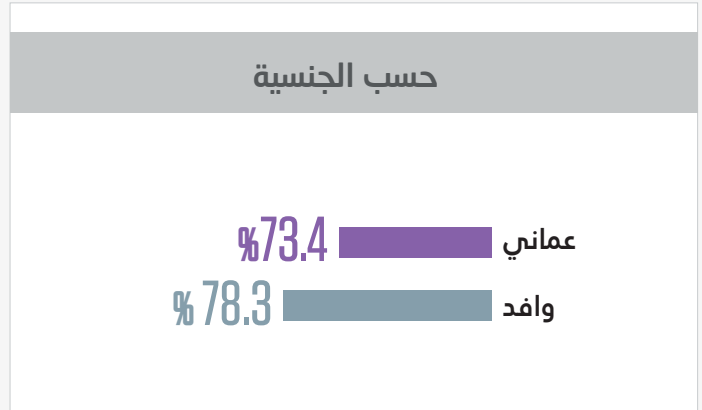
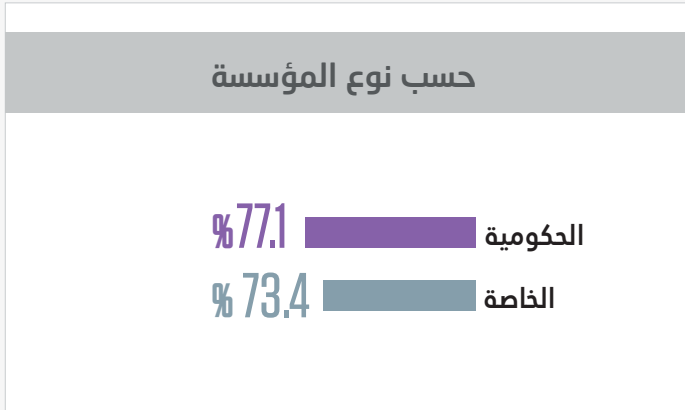
شمال الباطنة	شمال الشرقية	ظفار	مسقط	مقياس الرضا
65.3	64.3	66	66.2	وقت الانتظار
76.5	71.3	75.6	79.1	معاملة الطبيب
74.4	72.1	73.9	77.6	معاينة الطبيب
74.8	68.8	74	77.3	شرح خطة العلاج
78.8	74.1	78.5	80.9	المحافظة على الخصوصية
71.6	65.3	69.7	74.3	العلاج عند نفس الطبيب
75.7	70.7	73.2	76.1	مدة الوقت المستغرق مع الطبيب
73.8	69.5	72.9	75.7	الرضا العام



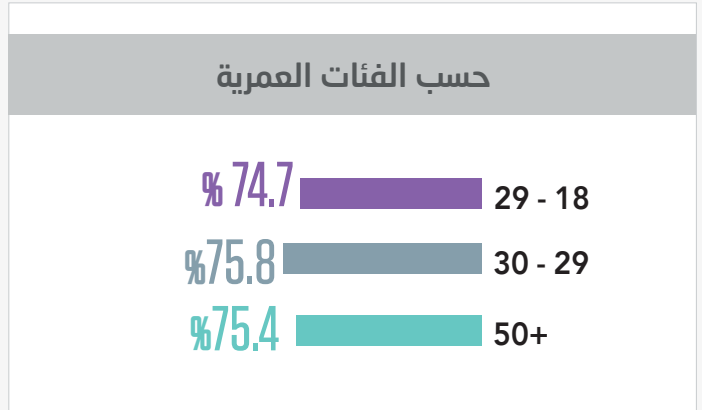
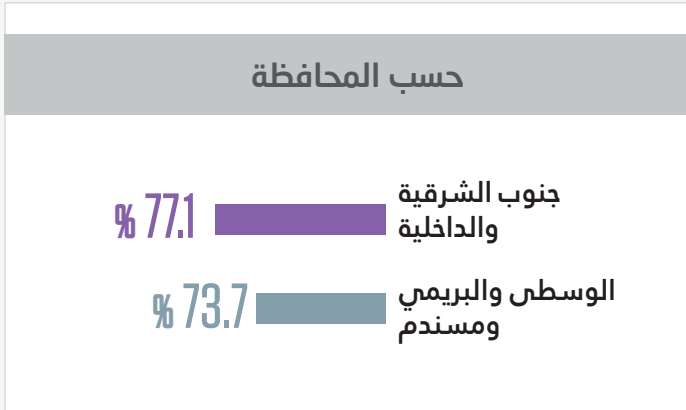
سلطنة عُمان	الداخلية	الظاهرة	الوسطى-البريمي-مسندم	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية
65.6	64.6	61	65.2	66.3	67.6
76.5	76.6	74.4	71	75.7	77.4
74.9	74.5	73.7	69.3	74.7	74.4
74.5	74.8	72.3	69.4	74.3	72.9
79.1	80.4	78.2	79.1	78.4	76.4
71.5	71.7	69.4	69.2	70.5	72
74.9	75.3	76.9	70.5	74.7	76.0
73.8	73.9	72.1	70.3	73.6	74



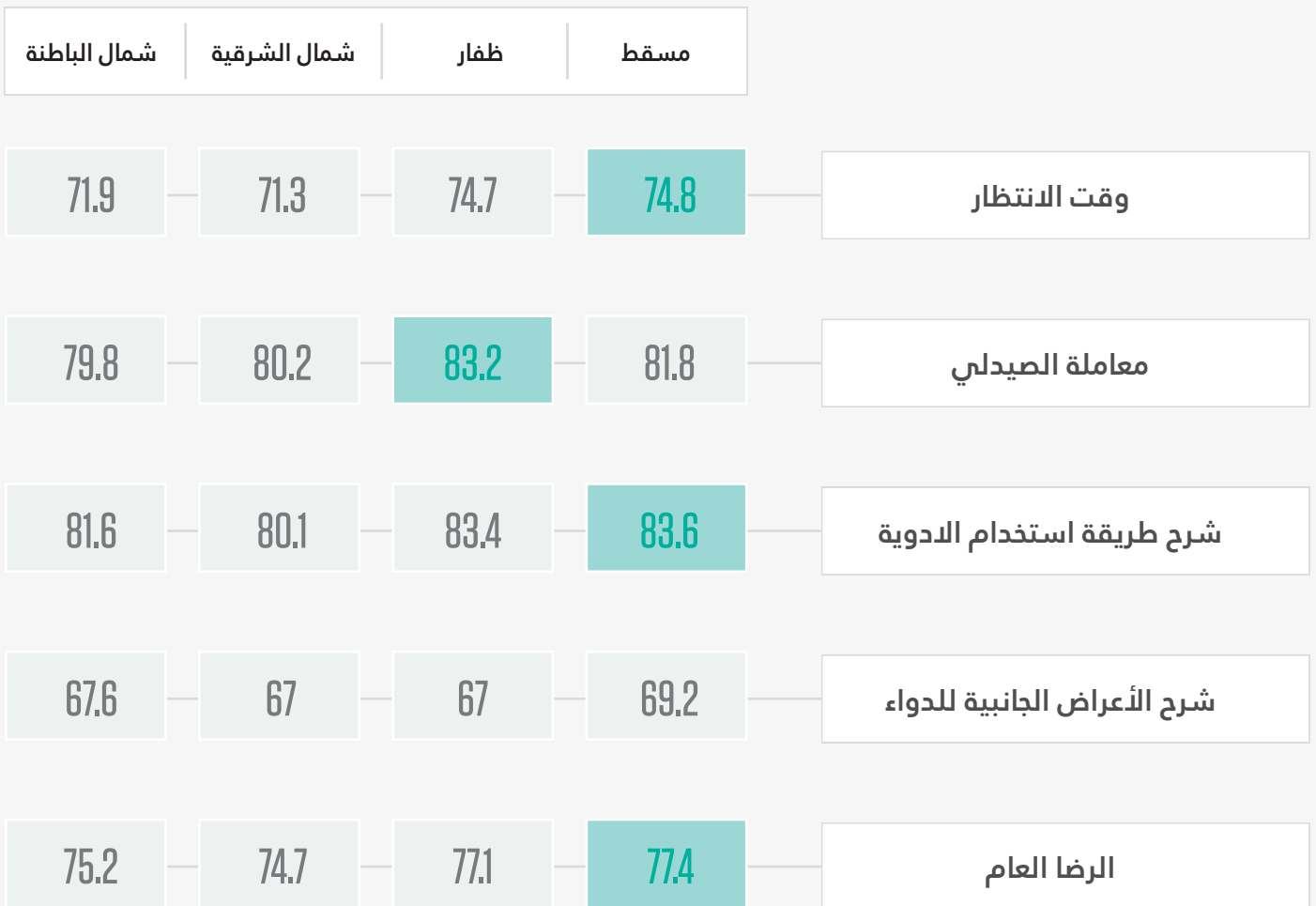
## الرضا عن الممرضين

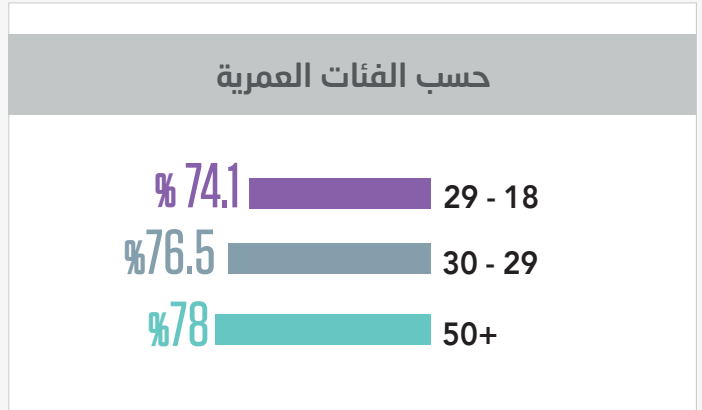
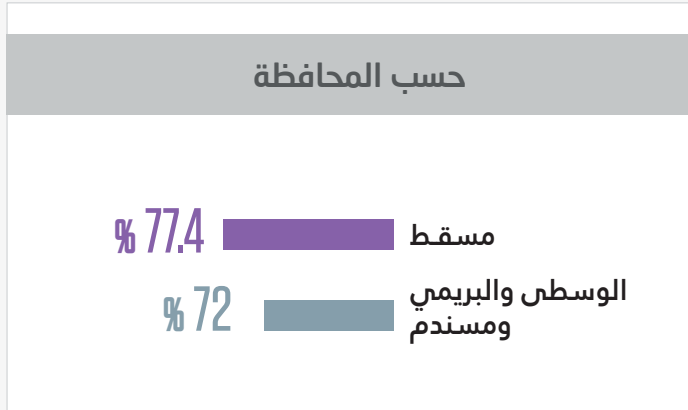


شمال الباطنة	شمال الشرقية	ظفار	مسقط	
69.3	72.9	70.6	71.5	وقت الانتظار
78.2	80	78.7	78.4	معاملة الممرض
75.2	72.9	75.1	74.7	شرح الممرض للإجراء
74.7	77.5	76	76.3	الاهتمام بحالة المريض
74.4	73.8	73.9	74.9	الخصوصية في غرفة العلاج
78	76.1	78.6	76.7	الثقة في الممرض
75	75.5	75.5	75.4	الرضا العام



سلطنة عُمان	الداخلية	الظاهرة	الوسطى - البريمي - مسندم	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية
71.4	75.2	71.1	70.2	70	73.9
78.4	79.7	77.2	75.1	77.5	79.4
74.9	76.6	73.6	72.9	75	75.7
75.8	76.7	74.5	73.2	75.4	77.8
74.6	75.8	74.1	72.5	74.1	76.7
77.5	78.9	75.9	78.2	77.1	79.2
75.4	77.1	74.4	73.7	74.8	77.1





سلطنة عُمان	الداخلية	الظاهرة	الوسطى- البريمي-مسندم	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية
73.1	71.6	72.3	69.2	72.1	75
81.3	82.7	80.9	75.9	82.3	82
81.9	82.3	77.6	79.3	81.8	79.4
68.5	68.6	69.5	63.5	70.6	70.4
76.2	76.3	75.1	72	76.7	76.7

## أولاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عينة من مجتمع السكان العمانيين والوافدين المقيمين في سلطنة عُمان (بالفئة العمرية 18 سنة فأكثر)، وقد تم اختيارهم وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث شملت العينة الجنسين بكافة محافظات السلطنة، ومن مختلف المستويات التعليمية، والفئات العمرية. ويتيح حجم العينة المذكور الحصول على تقديرات لأغلب المؤشرات المراد الحصول عليها من الاستطلاع على المستوى الإجمالي لسلطنة عُمان في حدود هامش خطأ لا يتعدى 5% وعند مستوى الثقة الإحصائية 95%. وقد تم تجميع العينة في محافظات مسندم والبريمي والوسطى نظراً لصغر حجم العينة المستجيبة بكل منها.

## ثانياً: تنفيذ الاستطلاع:

تم جمع بيانات الاستطلاع خلال الفترة من 19 سبتمبر 2023م إلى 9 أكتوبر 2023م عن طريق المقابلات الهاتفية، وفق استبيان إلكتروني (CATI) Assisted Telephone Interviewing, Computer.

## ثالثاً: منهجية قياس رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية:

بالاستناد إلى بيانات استطلاع الرأي حول رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية تحتسب قيمة المؤشر حسب المعادلات التالية:

يتم احتساب المؤشر المركب عن طريق احتساب المتوسط الحسابي للمؤشرات الفرعية وفيما يلي قائمة مفصلة بالمؤشرات الرئيسية والفرعية لهذا المؤشر:

المؤشرات الفرعية	المحور
<b>معدل الرضا عن المؤسسات الصحية</b>	
معدل الرضا عن الحالة العامة للمؤسسة	
معدل الرضا عن حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل الموظفين	
معدل الرضا عن مبادرة مقدمي الخدمة	
معدل الرضا عن نظافة دورات المياه بالمبنى	
معدل الرضا عن سرعة الوصول الى مركز الرعاية الصحية	
معدل الرضا عن تكاليف العلاج (للقطاع الخاص)	
معدل الرضا عن مواعيد المتابعة في المؤسسة نفسها	
معدل الرضا عن سرعة الحصول على موعد عند الإحالة الى مؤسسة صحية أخرى	
معدل الرضا عن فترة الانتظار في المؤسسة الصحية	
معدل الرضا عن توافر التجهيزات المراعية لذوي الاحتياجات الخاصة	
<b>معدل الرضا عن الأطباء</b>	
معدل الرضا عن وقت الانتظار للدخول عند الطبيب	
معدل الرضا عن معاملة الطبيب واهتمامه	
معدل الرضا عن معاينة الطبيب	
معدل الرضا عن شرح الطبيب لخطة العلاج	
معدل الرضا عن محافظة الطبيب على خصوصية المريض	
معدل الرضا عن العلاج عند نفس الطبيب	
معدل الرضا عن مدة الوقت المستغرق مع الطبيب	
<b>معدل الرضا عن الممرضين</b>	
معدل الرضا عن وقت انتظار الدخول عند الممرض	
معدل الرضا عن معاملة الممرض	
معدل الرضا عن شرح الممرض للإجراء الذي سيقوم به	
معدل الرضا عن اهتمام الممرض بالطالبة	
معدل الرضا عن الخصوصية في غرفة العلاج / غرفة المعاينة	
معدل الثقة في الممرض الذي قدم الخدمة	
<b>معدل الرضا عن الصيادلة</b>	
معدل الرضا عن وقت انتظار الحصول على الأدوية	
معدل الرضا عن معاملة الصيدلي	
معدل الرضا عن شرح الصيدلاني لطريقة استخدام الادوية	
معدل الرضا عن شرح الصيدلاني عن الاعراض الجانبية للدواء	

المركز الوطني  
للإحصاء  
والمعلومات  
سلطنة عمان  
تعزيز المعرفة



NATIONAL CENTRE  
FOR STATISTICS  
& INFORMATION  
SULTANATE OF OMAN  
Enhancing Knowledge


رقم الاستمارة:

رقم دورة المسح:

استطلاع رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية  
الفئة المستهدفة: كافة العمانيين والوافدين المقيمين بالسلطنة  
الدورة الأولى

البيانات الشخصية سرية بموجب قانون الإحصاء والمعلومات  
الصادر بالمرسوم السلطاني 2019/55  
ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

### مقدمة الباحث

السلام عليكم، معك ..... من المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، نحن نقوم بعمل استطلاع للرأي العام مع كافة المجتمع حول الرضا عن خدمات الرعاية الصحية، نرجو منك التفضل بالاشتراك بالاستطلاع والإجابة على بعض الأسئلة البسيطة، ونؤكد لك على السرية المطلقة للبيانات، مع العلم بأنه قد تم اختيارك في عينة الاستطلاع بطريقة عشوائية، وأن المكالمات ستكون مسجلة لأغراض ضبط الجودة وسوف تستغرق حوالي 10 دقائق. هل توافق أن تشارك معنا بالاستطلاع؟

البيانات التعريفية للمستجيب	
رقم الهاتف: .....	تاريخ المقابلة: 2023 / /
نوع الهاتف: ثابت (أرضي).....1	توقيت بداية المقابلة: .....
نتيجة الاتصال: تم الاتصال	1
رقم خاطئ	2
تعذر الاتصال	3
لا يوجد رد	4
الرقم مشغول	5
نتيجة المقابلة: تمّت	1
تمت جزئياً	2
رفض	3
لا يوجد شخص مؤهل	4
تأجلت (سجل وقت إعادة الاتصال)	5
انقطع الاتصال	6
لم يتم الاتصال	7
101	اسم المبحوث (اختياري)
102	الجنسية؟ عماني ومقيم بالسلطنة 1 ..... عماني / غير مقيم بالسلطنة 2 ..... غير عماني / مقيم بالسلطنة 3 .....
103	كم تبلغ من العمر (بالسنوات الكاملة)؟ العمر سنة (لو العمر أقل من 18 سنة)
104	الجنس؟ 1 ذكر 2 ..... أنثى .....
105	ما هي المحافظة التي تقيم بها؟ 1 مسقط ..... 2 ظفار ..... مسندم 3 .....



4	البريمي		
5	الداخلية		
6	شمال الباطنة		
7	جنوب الباطنة		
8	جنوب الشرقية		
9	شمال الشرقية		
10	الظاهرة		
11	الوسطى		

الرضا عن خدمات الرعاية الصحية  
Satisfaction with healthcare services

سنقوم الآن بسؤالك حول المؤسسة الصحية التي قمت بزيارتها :

We will now ask you about the healthcare facility you visited

<p>خلال ال 12 شهر الماضي هل خضعت أنت أو أحد أفراد أسرتك للفحص الطبي أو العلاج في إحدى المنشآت الصحية التالية: (يسمح للاختيار أكثر من خيار)</p> <p>During the past 12 months, have you or any members of your family undergone a medical examination or treatment in one of the following healthcare facilities? You can choose more than one option</p> <p>1 .....Health Center مركز صحي - 2 ..... Health Complex مجمع صحي - Government Hospital under the Ministry of الصحة مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة - 3 .....Health Government Hospital under different مستشفيات حكومي تابع للجهات الأخرى - 4 .....authorities. 5 ..... Private Hospital مستشفى خاص - 6 ..... Private Clinic عيادة خاصة -</p>	<p>201</p>
<p>ما هي أخر مؤسسة صحية قمت بزيارتها: What is the last healthcare facility you visited:</p> <p>1 ..... Health Center مركز صحي - 2 ..... Health Complex مجمع صحي - Government Hospital under the Ministry of الصحة . مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة . - 3 .....Health Government Hospital under different مستشفيات حكومي تابع للجهات الأخرى - 4 .....authorities 5 ..... Private Hospital مستشفى خاص - 6 ..... Private Clinic عيادة خاصة -</p>	<p>202</p>
	<p>في أي محافظه المؤسسة الصحية التي تقيمها حاليا In which governorate is the healthcare facility you are currently evaluating located?</p> <p>203</p>
<p>ما درجة رضاك عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة (راض جداً، راض، محايد، غير راض، غير راض على الإطلاق) بداية سوف نسألك عن المؤسسة الصحية التي قمت بزيارتها، ما مدى رضاك عن الخدمات التالية :</p> <p>What is your level of satisfaction with the healthcare services provided (very satisfied, satisfied, neutral, dissatisfied, very dissatisfied)? To begin with, we will ask you about the healthcare facility you visited, how satisfied are you with the following services:</p>	<p>204</p>

لا ينطبق Not relevant	غير راض على الإطلاق very dissatisfied	غير راض dissatisfied	محايد neutral	راض satisfied	راض جدا very satisfied	البند section	المؤسسات الصحية: Healthcare facilities
						<p>1. الحالة العامة المؤسسة الصحية General condition of the Healthcare facilities</p> <p>2. حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل الموظفين Good welcoming and tactful in communication by staff</p> <p>3. مبادرة مقدمي الخدمة Service providers' initiative</p> <p>4. نظافة دورات المياه بالمبنى Cleanliness of the toilets of the building</p> <p>5. سرعة الوصول الى مركز الرعاية الصحية التابع لمنطقتك السكنية Access speed to the healthcare center in your residential area</p> <p>6. تكاليف العلاج (للقطاع الخاص) Treatment expenses (for the private sector)</p> <p>7. مواعيد المتابعة في المؤسسة نفسها Follow-up appointments at the same facility.</p> <p>8. سرعة الحصول على موعد عند الإحالة الى مؤسسة صحية اخرى Speed of obtaining an appointment when referred to another healthcare facility</p> <p>9. فترة الإنتظار في المؤسسة الصحة (مثل المعاينة أو استلام الأدوية من الصيدلية ... الخ) Waiting time at the healthcare facility (such as for appointments or receiving medications from the pharmacy, etc.)</p>	

						10. توافر التجهيزات المراعية لذوي الاحتياجات الخاصة The institutions has equipment that support patient with special needs	
لا ينطبق Not relevant	غير راض على الإطلاق very dissatisfied	غير راض dissatisfied	محايد neutral	راض satisfied	راض جدا very satisfied	البند section	الأطباء: Doctors
						-1 وقت انتظار الدخول عند الطبيب Waiting time to see the doctor was convenience -2 معاملة الطبيب واهتمامه بحالتك the doctor's treatment and concern for your condition -3 معاينة الطبيب Doctor examination -4 شرح الطبيب لخطة العلاج Doctor's explanation of the treatment plan -5 محافظة الطبيب على خصوصيتك The doctor maintains your privacy -6 اذا مرضت مرة أخرى أفضل أن يعالجني نفس الطبيب If I get sick again, it's best for the same doctor to treat me -7 مدة الوقت الذي أمضيته مع الطبيب The duration of time I spent with the doctor	

لا ينطبق Not relevant	غير راض على الإطلاق very dissatisfied	غير راض dissatisfied	محايد neutral	راض satisfied	راض جداً very satisfied	البند section	المرضىين : Nurses
						<p>1- وقت انتظار الدخول عند الممرض Waiting time to see the nurse</p> <p>2- معاملة الممرض nurse's behavior and action</p> <p>3- شرح الممرض للإجراء الذي سيقوم به The nurse explained to me the procedure that he/she will perform</p> <p>4- اهتمام الممرض بحالتك The nurse's care for your condition</p> <p>5- الخصوصية في غرفة العلاج / غرفة المعاينة Feeling of privacy in the treatment room/observation room</p> <p>6- الثقة في الممرض الذي قدم لك الخدمة Trust in the nurse who provided you with the service</p>	
لا ينطبق Not relevant	غير راض على الإطلاق very dissatisfied	غير راض dissatisfied	محايد neutral	راض satisfied	راض جداً very satisfied	البند section	الصيدال: Pharmacists
						<p>1- وقت انتظار الحصول على الأدوية Waiting time to get the medications</p> <p>2- معاملة الصيدلي Pharmacist's treatment</p> <p>3- شرح الصيدلاني لطريقة استخدام الادوية Pharmacist's explanation of how to use the medications</p> <p>4- شرح الصيدلاني عن الاعراض الجانبية للدواء ( إن وجدت ) Pharmacist's explanation of the side effects of the medication (if any)</p>	
	ما درجة رضاك عن خدمات الرعاية الصحية في المؤسسة التي قمت بزيارتها بشكل عام (راض جداً، راض، محايد، غير راض، غير راض على الإطلاق) .....						205

	What is your level of satisfaction with the healthcare services at the institution you visited in general (Very satisfied, satisfied, neutral, dissatisfied, very dissatisfied)?	
	هل توصي بالرجوع لنفس المؤسسة التي قمت بتقييمها؟ Do you recommend returning to the same institution you evaluated 1 ..... yes نعم - 2 ..... no لا -	206
	الحكومية . 1 .....governmental 2 .....private الخاصة	207
	في حالة المرض لا قدر الله، هل تفضل زيارة المستشفيات أو العيادات الحكومية أم الخاصة؟ In the event of illness, God forbid, do you prefer visiting public/government hospitals or private clinics اذكر السبب؟ Please mention the reason (جودة الخدمة - سرعة الوصول - وجود تأمين صحي - أخرى ) (Service quality - Speed of access - Health insurance availability - Other)	208

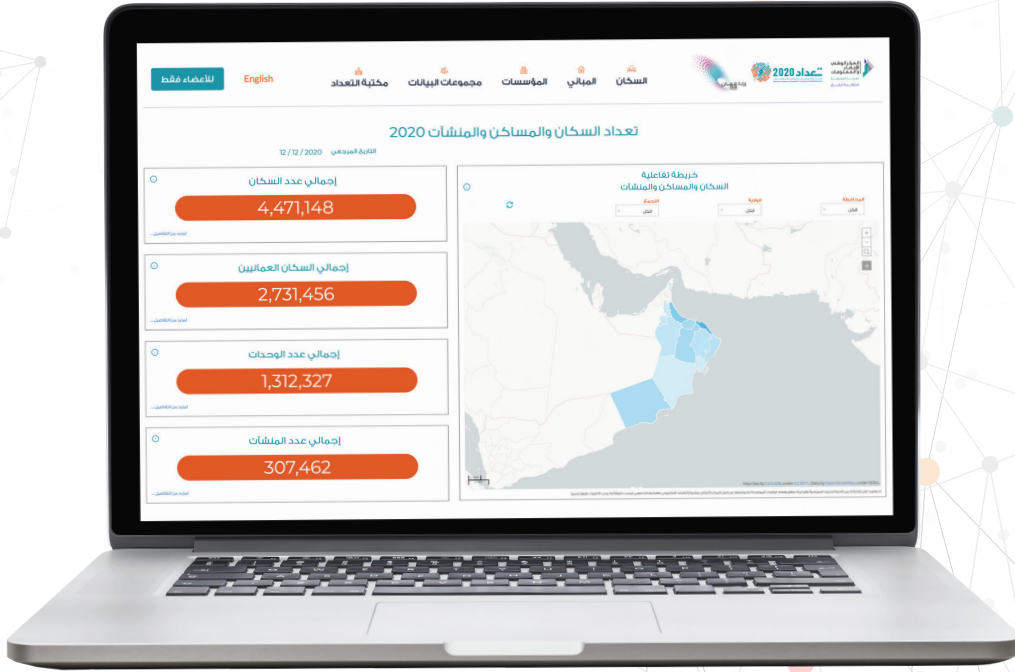
اشكر المبحوث وانه المقابلة: نشكرك على المشاركة معنا في هذا الاستطلاع  
We thank you for participating in this survey



المركز الوطني  
للإحصاء  
والمعلومات  
تعزز المعرفة  
سلطنة عُمان



تعداد 2020  
التعداد الإلكتروني للسكان والمساكن والمنشآت  
Electronic Census of Population, Housings and Establishments



[portal.ecensus.gov.om](http://portal.ecensus.gov.om)



طبعت بمطابع المركز



@NCSIOman

+968 9145 9145

80076274



www.ncsi.gov.om