الملحق رقم(01)

أسئلة خاصة بمقابلة الدكتور رايس ياسين

سلام الله عليكم ورحمته و بركاته

في البداية الف شكر على هذه الفرصة التي قدمتها لنا حتى نستفيد من خبرتك و تجربتك الخاصة في مجال الخدمات الصحية

نحن طالبتا ماستر تخصص تسويق خدمي سنة الثانية :

انا :الطالبة حسين كوثر

انا:الطالبة سليم مروى

في بداية المقابلة نرجو منكم ان تقدموا لنا نبذة عن حياتكم العلمية .

1) لماذا اخترت دراسة الطب؟واين درست ؟
2) متى بدأت ممارسة مهنة الطب؟و اين ؟
3) هل مارستها في مؤسسات الدولة ؟
4) حسب وجهة نظركم و بعد سنوات من الخبرة, ما هي مواصفات الطبيب الناجح ؟
5) ماهي الخدمات الصحية التي تقدمها عيادتكم ؟
6) كم هو عدد المستفيدين من خدمات العيادة ؟
7) يشهد قطاع الخدمات بشكل عام عدة تطورات تنظيمية و تقنية و تسويقية ,هل أنتم مهتمين و على اطلاع دائم بهذه التطورات (في مجال تخصصكم) ؟
8) هل تفضلون الأساليب التقليدية في سير مؤسستكم ؟ أم الحديثة ؟ (تقنية)
9) اذا ممكن تقدم لنا شرح عن البرنامج الذي تسير به العيادة ؟(مكوناته-تاريخ-خدمات)
10) هل هذا البرنامج تطلب تكوين خاص لكم و لطاقم العمل؟
11) ما هو عدد المسجلين بالنظام ؟
12) ما هي الاضافات أو الابتكارات المستقبلية لهذا النظام ؟

13) هل يمكن البرنامج اعطاء احصائيات مستقبلية حول الحالة الصحية لعميل خاصة في حالة الامراض المزمنة ؟

14) مقارنة بباقي عيادات ولاية تبسة هل أنتم سباقون في تطبيق هذا النظام؟ (تقريبا)

15) هل البرنامج يمكنكم من حوصلت الاحصائيات في أشكال بيانية فردية و جماعية ؟

16) ما هي الصعوبات التي واجهتكم ؟

17) هل هذا البرنامج تطلب تجهيزا خاصا ؟ما هو ؟

18) كيف تقيم رد فعل الزبائن (مرضى) للنظام الجديد ؟

19) هل هناك أي ملاحظات أو معلومات يجدر بنا اضافتها للمقابلة ؟

20) هل يمكن للعميل أن يطلع على ملفه الطبي بواسطة الأنترنيت؟

21) هل يمكن ربط البرنامج بمؤسسات أخرى (مخابر تحليل أو مستشفيات عمومية...) ؟

ألف شكر نحن جدّ فخورين بتواجد أمثالكم في مجتمعنا نتمنى لكم كل التوفيق.

الملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان موجهة لعملاء الدكتور رايس ياسين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .....

الاستبيان الذي بين ايديكم يهدف لمعرفة دور نظم المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وهذا من خلال الإجابة على أسئلة الاستمارة المرفقة، مع العلم بان اجابتكم ستدرج في إطار اعداد رسالة ماستر في العلوم التجارية، الموسومة بالعنوان التالي: دور نظم المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية بعيادة الدكتور رايس ياسين تحت اشراف الأستاذة: برهوم أسماء، مع التأكيد ان هذه المعلومات لن تستعمل الا لأغراض البحث العلمي و في اطار هذه الدراسة.

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

المحور الاول: معلومات شخصية

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

السن: اقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 ☐ من 41 الى 50 ☐

من 51 الى 60 سنة ☐ اكثر من 60 سنة ☐

سنوات الاستفادة من خدمات العيادة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى10 سنوات ☐

من 10الى 15 سنة ☐ من 15الى 20 سنة ☐ من 20 الى25 سنة ☐

من 25 الى 30 سنة ☐ اكثر من 30 سنة ☐

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

قائمة الملاحق

المهنة: بطال ☐ موظف ☐ مدير اعمال ☐

الولاية:

المحور الثاني: ابعاد جودة الخدمة الصحية

أولا: بعد الاعتمادية					
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1/ تعتمد العيادة على المواعيد.					
2/ تلتزم العيادة بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.					
3/ تحرص العيادة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من اول مرة (عدم وجود أخطاء).					
4/ يستجيب الطبيب لمشاكل و استفسارات المرضى.					
5/ تحظى العيادة بثقة المستفيدين من خدماتها.					
6/ تقدم العيادة الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.					
ثانيا: الاستجابة					
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
7/ تقوم العيادة بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة .					
8/الموظفين في العيادة على استعداد دائم للتعاون مع المرضى.					
9/ تبسط العيادة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمة الصحية.					
10/ ينشغل العاملون في العيادة بتلبية طلبات المرضى .					
ثالثا: المصداقية و الأمان					
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
11/ يثق المرضى بخبرات و مهارات الطبيب.					
12/ يثق المرضى بخبرات و مهارات الممرضتين.					
13/ يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع الطبيب.					
14/ يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع الممرضتين.					
15/يتسم سلوك العاملين في العيادة بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.					
16/ تحتفظ العيادة بسجلات دقيقة و موثقة عن المرضى.					
17/ تحافظ العيادة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى.					

18/ يتمتع العاملون في العيادة بالمعرفة و المهارة و الخبرة الصحية المناسبة.					
19/ تمتاز العيادة بسمعة و مكانة جيدة لدى افراد المجتمع.					
رابعا: الأشيـــاء الملمـــوســـة					
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
20/ تتمتع العيادة بموقع ملائم و يسهل الوصول اليها بسرعة.					
21/ تتوفر في العيادة تجهيزات و أجهزة طبية و معدات تقنية حديثة.					
22/ تتوفر في العيادة خدمات مرافقة.					
23/ يحرص العاملون في العيادة على درجة عالية من النظافة و حسن المظهر.					
24/ توفر العيادة صالات انتظار بها كل المرافق.					
25/ تمتلك العيادة دورات مياه صحية نظيفة بما يحقق راحة المرضى.					
خامسا: التعاطف (الفورية) و تفهم احتياجات المرضى					
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
26/ يولي الطبيب للمريض اهتماما و انتباها فرديا.					
27/ يعطي الطبيب أولوية خاصة لبعض الحالات المستعجلة.					
28/ تلائم أوقات المعاينة الطبية كافة المرضى.					
29/ يمتلك العاملون في العيادة المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى.					
30/ يتصف العاملون في العيادة بالروح المرحة و الصداقة في التعامل مع المرضى.					
31/ يوضح الطبيب في العيادة للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض.					

المحور الثالث: نظام المعلومات الصحي بالعيادة

	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
32/تتوفر بالعيادة أجهزة كمبيوتر بعدد العمال الموجودين بها (الطبيب والممرضتين).					
33/ تمتاز التجهيزات المادية بالعيادة بسرعة ادخال ومعالجة البيانات.					
34/ هناك تطوير مستمر في التجهيزات المادية للعيادة.					
35/ تحتفظ العيادة بنسخة عن الملف الطبي للمريض الكترونيا (بأجهزة الكمبيوتر)					
36/ البرنامج المعتمد لمعالجة البيانات يمتاز بالدقة والسرعة.					
37/ البرنامج يقدم خدمة تبادل البيانات بين الموظفين.					
38/ يسترجع العاملون بالعيادة المعلومات الخاصة بالمريض عن طريق البرنامج.					
39/الوصفة الطبية يتم استخراجها الكترونيا مع الإشارة للموعد اللاحق.					
40/ يساعد البرنامج على خفض الوقت والجهد اثناء التواجد في العيادة.					
41/ للعاملين القدرة على استخدام الأجهزة والبرمجيات المتوفرة في العيادة.					
42/ للعاملين خبرة إدارية وفنية تتناسب ومهامهم.					

43/ يمتاز العاملون بالتكيف مع التغيرات والتطورات.					
44/ تسهل عملية تبادل البيانات سيرورة العمل في العيادة.					

الملحق رقم (03)







واجهة العيادة متعددة الخدمات للدكتور **'رايس ياسين'**

الملحق رقم (04)

الأجهزة الموجودة في العيادة:



جهاز الايكوغرافي –échographie-

متطور



جهاز الايكوغرافي- échographie-

القديم

تابع الملحق رقم(04)

جهاز السكانير–scanner–



جهاز الكود بار

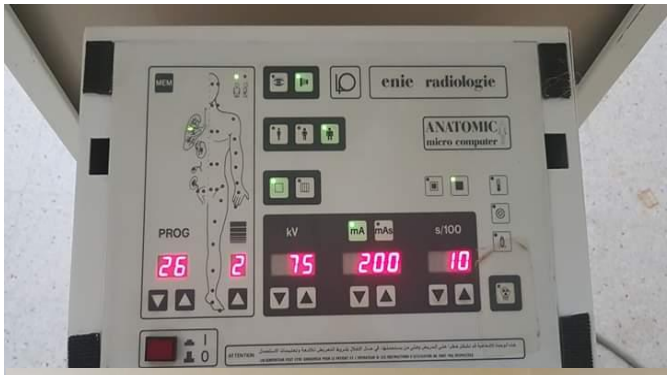


الميزان



قائمة الملاحق

جهاز التصوير الرقمي حديث الصنع ((station de radiologie générale numérique





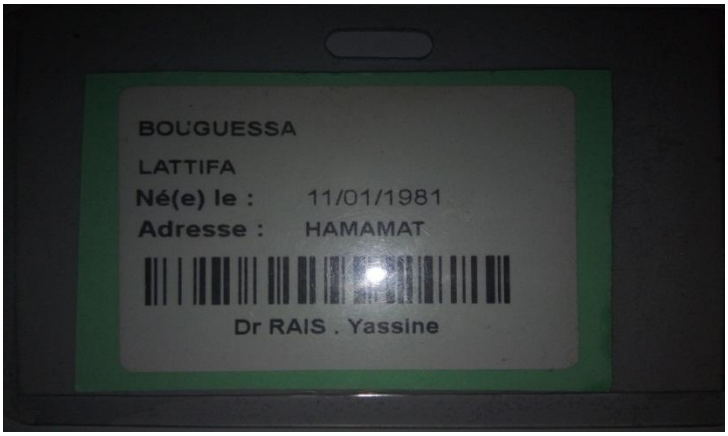




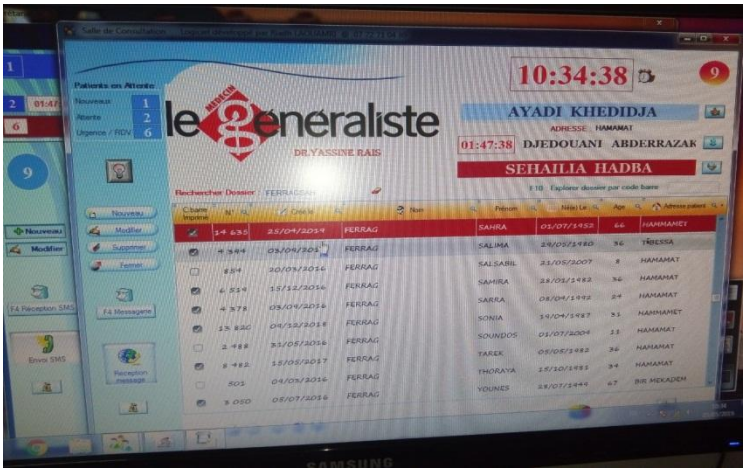




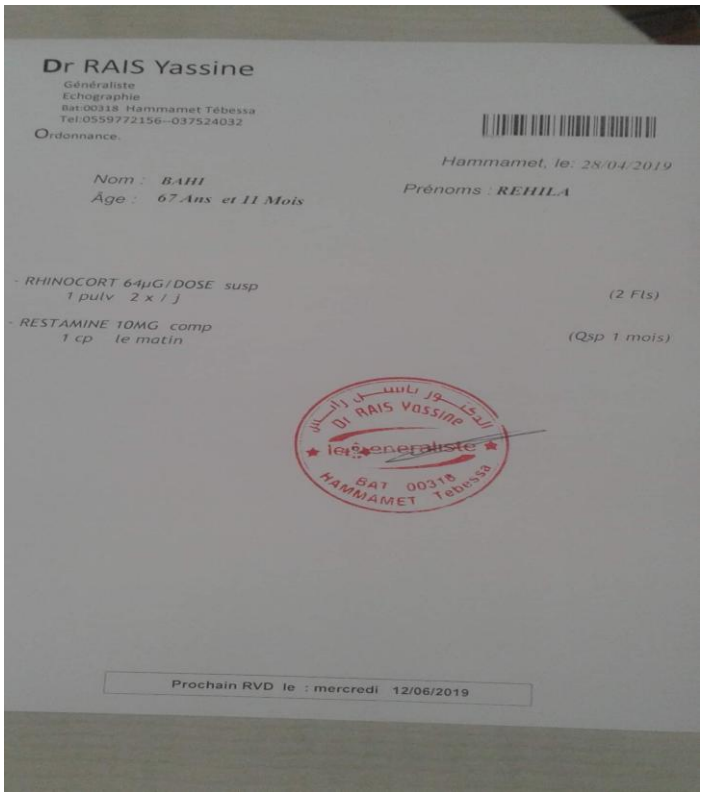
الملحق رقم(05)



البطاقة الخاصة بكل مريض (عميل لدى العيادة)



واجهة النظام الخاص بالعيادة



الوصفة الطبية الخاصة بالدكتور رايس ياسين