

# Quality of HealthCare

## جودة الرعاية الصحية

Dr. Israa Al-Rawashdeh MD, MPH, PhD  
Faculty of Medicine  
Mutah University  
2022

# جودة Quality

**"We have two jobs: our job and the job of improving our job"**

**"لدينا وظيفتان: وظيفتنا ومهمة تحسين وظيفتنا"**

Donald Berwick



- Quality of care is a key component of the right to health.
- جودة الرعاية هي عنصر أساسي من عناصر الحق في الصحة.



SDG 3: Ensure healthy lives and promote wellbeing for all at all ages

الهدف 3: ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاهية للجميع في جميع الأعمار

- 3.8 Achieve universal health coverage, including financial risk protection, access to **quality** essential health-care services and access to safe, effective, **quality** and affordable essential medicines and vaccines for all.

- 3.8 تحقيق التغطية الصحية الشاملة ، بما في ذلك الحماية من المخاطر المالية ، وإمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأساسية الجيدة وإمكانية حصول الجميع على الأدوية واللقاحات الأساسية المأمونة والفعالة **والجودة** وبأسعار معقولة .

## ملخص إستراتيجية وزارة الصحة للأعوام ٢٠١٨-٢٠٢٢

تلبيةً لتوجيهات جلالة الملك عبد الله الثاني المعظم في رفع معيشة المواطن وتحسين نوعية الحياة وتحقيق العيش الكريم له ، واستمراراً لإلتباع النهج المنظم والمبني على أفضل الممارسات العالمية ، قامت الوزارة بإعداد خططها الإستراتيجية للخمس سنوات القادمة ( ٢٠١٨-٢٠٢٢ ) ، وبالاعتماد على ما جاء في الخطط الوطنية لا سيما رؤية الأردن (٢٠٢٥) ، وال خطة التنفيذية لإصلاح القطاع الصحي (٢٠١٨-٢٠٢٢) ، وخطة تحفيز النمو الاقتصادي للوزارة ، إضافة إلى الخطط الوطنية الأخرى ذات العلاقة ، وال خطة العالمية للتنمية المستدامة (٢٠٣٠) ، أخذت بعين الاعتبار نتائج تقييم الإستراتيجية السابقة وما تحقق منها وما لم يتحقق والدروس المستفادة منها .

وقد أقرت الوزارة على رؤيتها ورسالتها لهذه الإستراتيجية في نسختها المحدثه وهما كما يلي :

الرؤية : "مجتمع صحي معافى من خلال نظام صحي متكامل يعمل بعدالة وكفاءة **جودة عالية** وريادية على مستوى المنطقة".

الرسالة : "تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية والقيام بالدور التنظيمي والرقابي على الخدمات المرتبطة بصحة وسلامة المواطن بعدالة **جودة عالية** وبالإستخدام الأمثل للموارد وبالشراكة الفعالة مع الجهات ذات العلاقة ضمن سياسة صحية شاملة".

جاءت هذه الإستراتيجية لتعمل على معالجة ومواجهة القضايا الرئيسية التي تواجه الوزارة للمرحلة المقبلة وهي : تعزيز الرعاية الصحية الأولية **جودة الخدمات** في كافة مرافق الوزارة ، ضبط وترشيد الإنفاق ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، إدارة الموارد البشرية ، التغطية الصحية الشاملة ، الحوكمة وتطبيق اللامركزية في القطاع الصحي والوزارة ، وذلك ضمن سبع محاور تتناسب مع هذه القضايا والأهداف الإستراتيجية .

تبنت الوزارة الأهداف الإستراتيجية للأعوام ٢٠١٨-٢٠٢٢ :

١. توفير خدمات الرعاية الصحية **جودة** وعدالة
٢. زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية
٣. زيادة نسبة شمول المواطنين بالتغطية الصحية الشاملة
٤. زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية
٥. زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة المعرفية المبنية على التحول الرقمي والتكنولوجيا
٦. زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية
٧. تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة وتطبيق اللامركزية

ماذا تعني الجودة؟ What does quality mean?

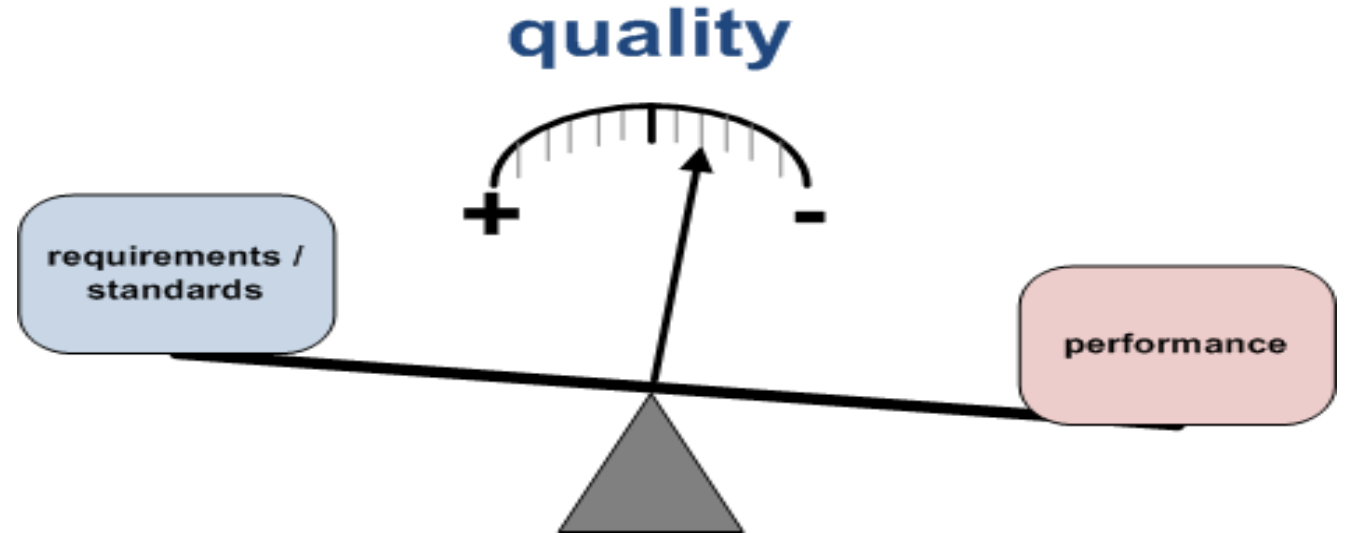
- Ask yourself: اسأل نفسك:

‘ A high quality health service would provide care that is.....’?

"خدمة صحية عالية الجودة من شأنها أن تقدم رعاية"؟

# ماذا تعني الجودة؟ What does quality mean?

- "اللياقة لغرض" ( جوران ، 1964 )..( "Fitness for purpose" (Juran, 1964).
  - "تلبية احتياجات العملاء" !!! "Meeting the needs of customers"
  - "Quality is meeting and exceeding the customer's needs and expectations and then continuing to improve." W. Edwards Deming
- "الجودة تلمي وتتجاوز احتياجات العملاء وتوقعاتهم ثم تستمر في التحسن." دبليو إدواردز دمينغ



إنها موضوعية ودائية في طبيعتها It is both objective and subjective in nature

ما مدى جودة ذلك وكيفية تحسينه؟ How Good Is It & How to Improve It?

# الجوانب الثلاثة للرعاية الجيدة The 3 Aspects of Quality Care

## ➤ 1. Measurable Quality:: جودة قابلة للقياس

- is the aspect of care which can be judged **by the provider** through comparative measures between the actual performance versus the standard one.

هي جانب من جوانب الرعاية التي يمكن الحكم عليها **من قبل مقدم الخدمة** من خلال مقاييس مقارنة بين الأداء الفعلي مقابل الأداء القياسي.

- can be defined objectively as compliance with, or adherence to standards. يمكن تعريفه بشكل موضوعي على أنه الامتثال للمعايير أو الالتزام بها.

➤ **Standards serve as guidelines for measurement**  
المعايير بمثابة مبادئ توجيهية للقياس

## ➤ 2. Appreciative Quality: الجودة التقديرية: 2.

- is the aspect of care which can be judged *by the experienced practitioners who rely not only on standards but on their personal judgments and experiences as well.* E.g. Peer review/ Accreditation bodies.
- هي جانب من جوانب الرعاية التي يمكن الحكم عليها من قبل الممارسين ذوي الخبرة **الذين لا يعتمدون فقط على المعايير ولكن على أحكامهم وخبراتهم الشخصية أيضاً.** على سبيل المثال مراجعة النظراء / هيئات الاعتماد.

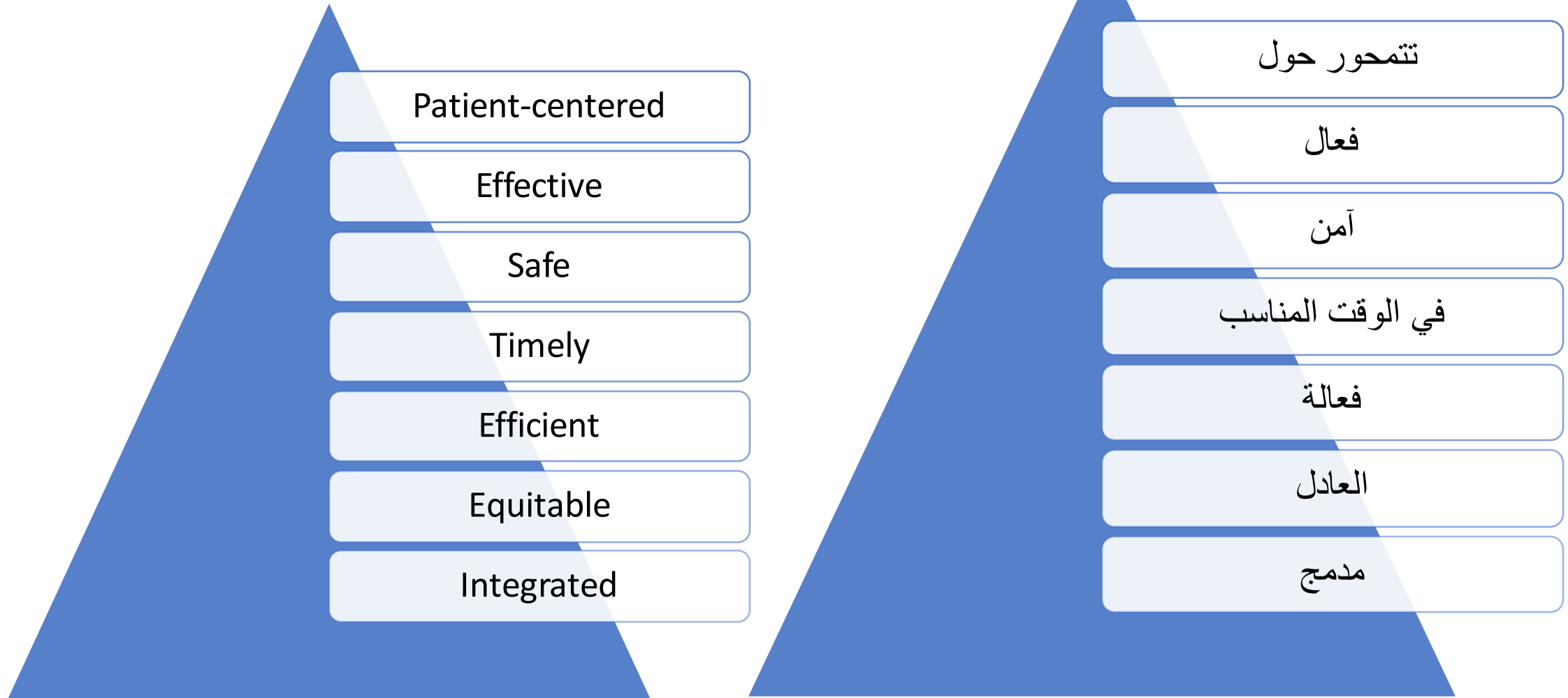
## ➤ 3. Perceptive Quality: الجودة المدركة: 3.

- is the aspect of care which is perceived/judged **by the recipient of care.** Quality perceived by the patient is based on the degree of care expressed by health care providers more than on the physical environment and technical competence. The last two are essential to prevent dissatisfaction but do not necessarily lead to patient satisfaction.
- هي جانب من جوانب الرعاية التي يدركها / يحكم **عليها متلقي الرعاية.** تعتمد الجودة التي يدركها المريض على درجة الرعاية التي يعبر عنها مقدمو الرعاية الصحية أكثر من البيئة المادية والكفاءة الفنية. العاملان الأخيران ضروريان لمنع الاستياء ولكن لا يؤديان بالضرورة إلى إرضاء المريض.



# Key Components of High Quality Health Care

## المكونات الرئيسية للرعاية الصحية عالية الجودة



# Key Components of High Quality Health Care

## المكونات الرئيسية للرعاية الصحية عالية الجودة

### 1. **Patient centered care: رعاية تتمحور حول**

providing care that responds to individual preferences, needs and values.

تقديم الرعاية التي تستجيب لتفضيلات الفرد واحتياجاته وقيمه.

تحرك من Move from

"What's the matter?" " ما الأمر؟ "

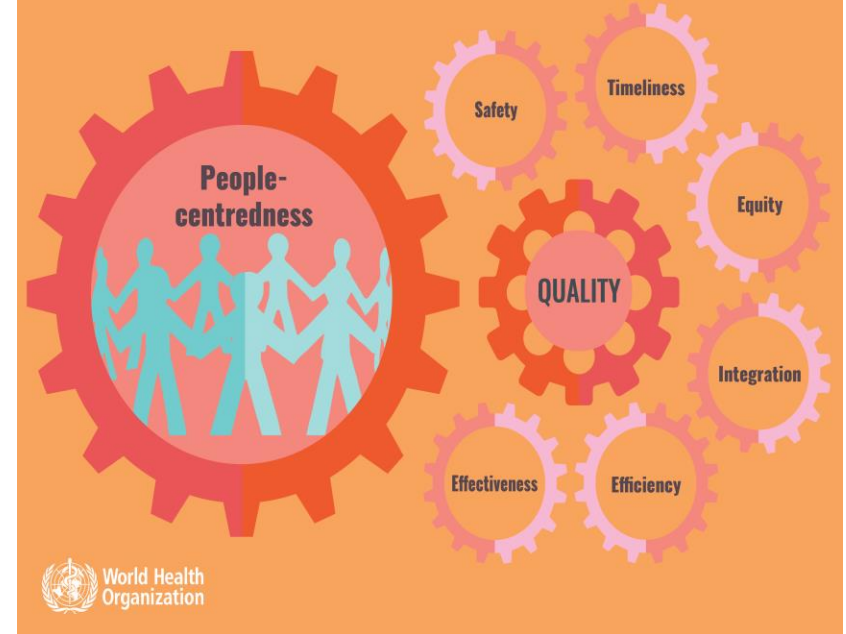
to

"What matters to you?" " ما الذي يهمك؟ "

- The patient is not the problem المريض ليس هو المشكلة
- "Minimally Disruptive Medicine" (Victor Montori) "Minimally Disruptive Medicine (فيكتور مونتوري)"
- Having conversations with the patient, understanding patients (not just their diseases) and their lives إجراء محادثات مع المريض وفهم المرضى (وليس فقط أمراضهم) وحياتهم
- Patient goal setting تحديد هدف المريض

**Quality health care is people-centred.**

This means that decisions about your care are tailored to your needs and preferences and you are treated with respect and compassion.



# Key Components of High Quality Health Care (cont.)

## المكونات الرئيسية للرعاية الصحية عالية الجودة (تابع)

**2. Effectiveness** – providing evidence-based healthcare services to those who need them (**% of goals achieved**).

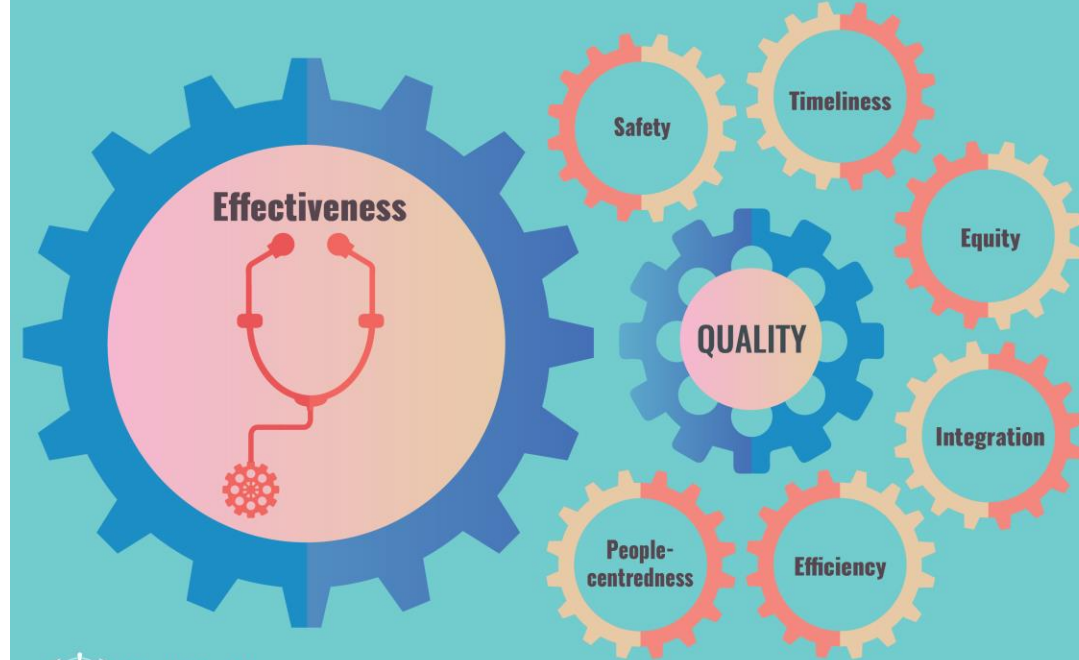
**الفعالية** - تقديم خدمات رعاية صحية قائمة على الأدلة لمن يحتاجون إليها (تم تحقيق النسبة المئوية للأهداف).

**Efficacy:** The potential capacity or the capability of care to produce the *desired outcomes*.

**الفعالية** : القدرة المحتملة أو القدرة على الرعاية لتحقيق النتائج المرجوة .

Quality health care is *effective*.

This means you will be accurately diagnosed and treated. In some countries, only 35% of patients get the correct diagnosis.



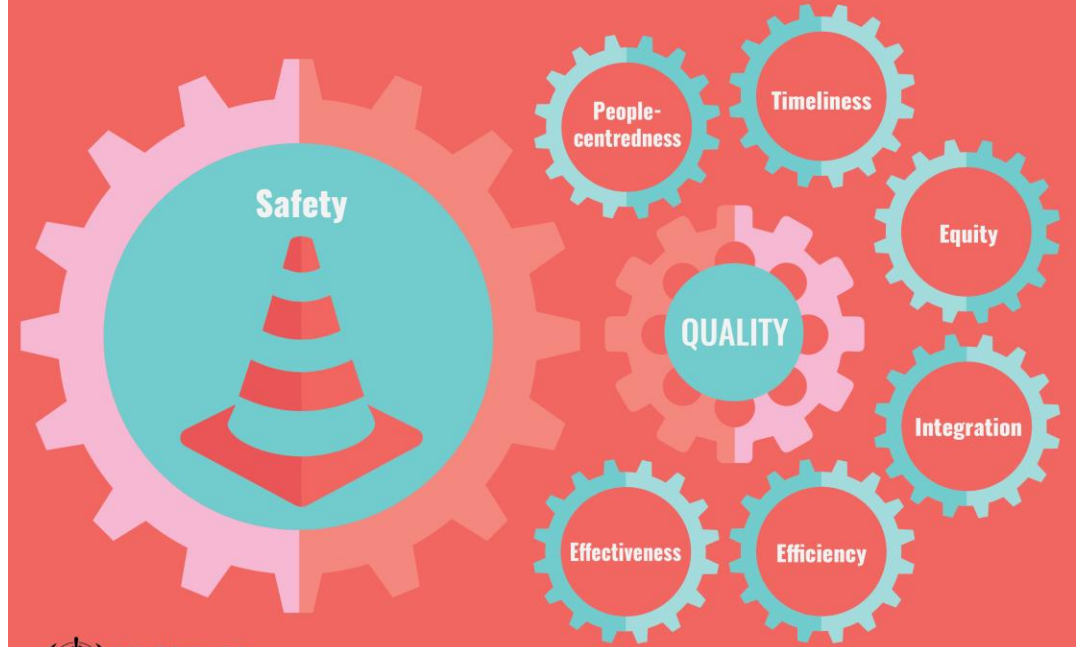
# Key Components of High Quality Health Care (cont.) المكونات الرئيسية للرعاية الصحية عالية الجودة (تابع)

**3. Safety:** The degree to which the risk of an intervention and risk in the care environment are minimized for patients, visitors, and staff.

**3. السلامة : الدرجة التي** يتم بها تقليل مخاطر التدخل والمخاطر في بيئة الرعاية للمرضى والزوار والموظفين.

**Quality health care is safe.**

This means the care you receive does not harm you. Around the world, nearly 14% of patients are harmed from the health care they receive during their hospital stay.

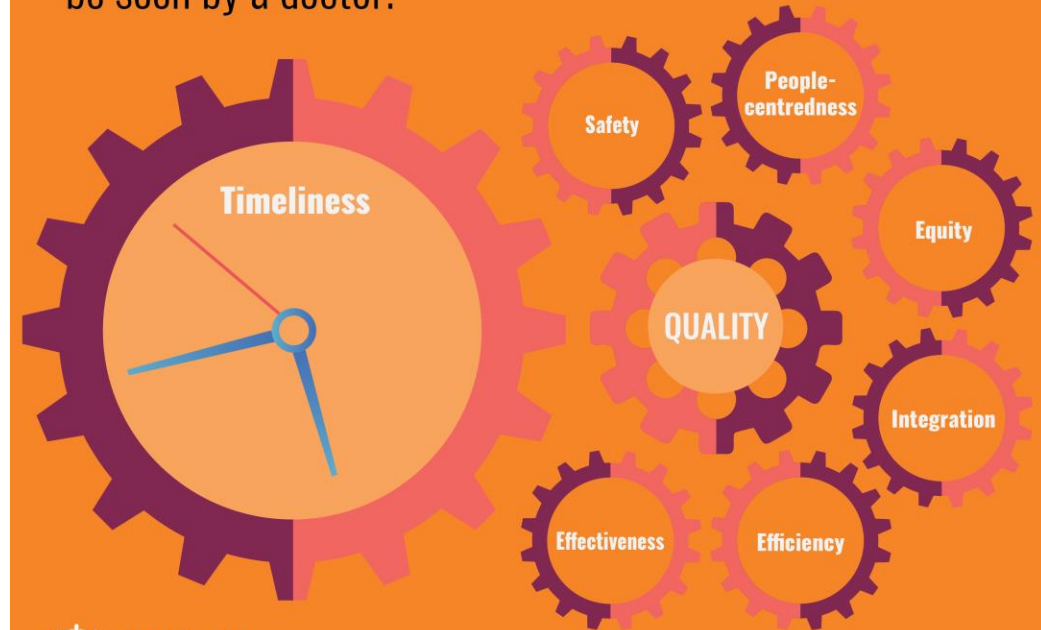


4. **Timeliness:** • The degree to which care is provided to the individual at the most beneficial or necessary time (minimize delays).

4. **حسن التوقيت:** • الدرجة التي يتم بها تقديم الرعاية للفرد في الوقت الأكثر فائدة أو الضروري (تقليل التأخيرات).

**Quality health care is *timely*.**

This means you can see your doctor when you need to, without waiting too long. In some countries, 74% of patients have to wait between 60 and 120 minutes to be seen by a doctor.



## • 5. الكفاءة: Efficiency: 5.

• The optimum utilization of *resources* to produce the desired outcomes (maximizing the quality of health care delivered or unit of health benefit achieved for a given unit of health care resources used).

• الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرجوة (تعظيم جودة الرعاية الصحية المقدمة أو وحدة الفوائد الصحية المحققة لوحدّة معينة من موارد الرعاية الصحية المستخدمة).

## Quality health care is *efficient*.

This means your laboratory tests will not be repeated unnecessarily. You will not undergo needless imaging tests. Antibiotics will be prescribed only in the case of a confirmed infection.



**6. Equity:** providing care that does not vary in quality on account of gender, ethnicity, geographic location, and socio-economic status.

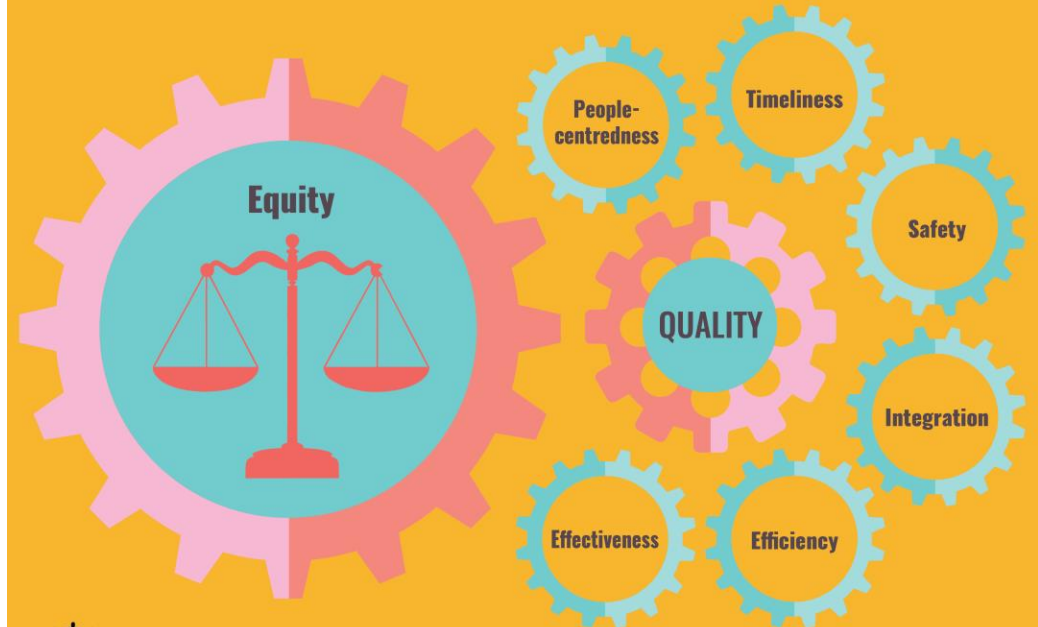
**6. الإنصاف:** تقديم رعاية لا تتفاوت في الجودة على أساس الجنس والعرق والموقع الجغرافي والوضع الاجتماعي والاقتصادي .

At the same time, care with sensitivity for the individuals' needs, expectations, and differences (Respect and caring)

في نفس الوقت ، اهتم بحساسية باحتياجات الأفراد وتوقعاتهم واختلافاتهم (الاحترام والاهتمام)

**Quality health care is equitable.**

This means that all people, regardless of their gender, race, ethnicity, geographical location or socioeconomic status, receive the good quality health care they need.



# Key Components of High Quality Health Care (cont.)

## المكونات الرئيسية للرعاية الصحية عالية الجودة (تابع)

**7. Integrated:** providing care that makes available the full range of health services throughout the life course

**7. تكامل:** تقديم رعاية توفر مجموعة كاملة من الخدمات الصحية طوال العمر



**It is not possible to maximize all key components of quality healthcare services!**

**لا يمكن تعظيم جميع المكونات الرئيسية لخدمات الرعاية الصحية عالية الجودة!**



# Quality Management إدارة الجودة



• Definition: "A planned, systematic, and organization-wide approach to monitor, analyze, and improve the organizational performance; thereby continually improving the quality of care and services provided"

• التعريف: نهج مخطط ومنهجي على مستوى المنظمة لمراقبة وتحليل وتحسين الأداء التنظيمي. وبالتالي التحسين المستمر لجودة الرعاية والخدمات المقدمة "

Quality Management (QM) aim to develop and maintain programs to keep it at an acceptable level (**quality planning** and **control**) and to make improvements when the opportunity arises or the care does not meet standards (**quality improvement**).

( إلى تطوير البرامج والحفاظ عليها لإبقائها عند مستوى QM تهدف إدارة الجودة ) مقبول ( **تخطيط ومراقبة الجودة** ) وإجراء تحسينات عند ظهور الفرصة أو عدم تلبية الرعاية للمعايير ( **تحسين الجودة** ).

# تحسين الجودة Quality improvement

- Quality improvement focus is measuring change, consisting of “systematic and continuous actions that lead to measureable improvement in healthcare services and the health status of a targeted patient group.”  
التركيز على تحسين الجودة هو قياس التغيير ، الذي يتكون من "إجراءات منهجية ومستمرة تؤدي إلى تحسين قابل للقياس في خدمات الرعاية الصحية والحالة الصحية لمجموعة المرضى المستهدفة".
- It is used when planning any improvement or change to work processes يتم استخدامه عند التخطيط لأي تحسين أو تغيير في إجراءات العمل
- It is important that healthcare organizations apply the principles of quality improvement in all aspects of clinical care.

من المهم أن تطبق مؤسسات الرعاية الصحية مبادئ تحسين الجودة في جميع جوانب الرعاية السريرية.

# (PDSA) cycles and the model for improvement

## دورات (PDSA) ونموذج التحسين

- One of the most widely used models is the Plan-Do-Study-Act (PDSA) Cycle, a systematic series of steps for the continual improvement of a product, service, or process.
- أحد النماذج الأكثر استخدامًا هو دورة (PDSA) Plan-Do-Study-Act ، وهي سلسلة منهجية من الخطوات للتحسين المستمر لمنتج أو خدمة أو عملية.
- The model for improvement provides a framework for developing, testing and implementing *changes* leading to improvement.
- يوفر نموذج التحسين إطارًا لتطوير واختبار وتنفيذ *التغييرات التي* تؤدي إلى التحسين.

**All improvement requires change, but not all change will result in an improvement**  
كل التحسينات تتطلب التغيير ، ولكن ليس كل التغيير سيؤدي إلى تحسن

# The scientific approach Deming (1982)

المنهج العلمي لدمينغ (1982)



- PDSA cycle!

**P**lan the approach to a quality problem, identify all customers, and all personnel involved in the service.

**حدد** نهج مشكلة الجودة ، وحدد جميع العملاء وجميع الأفراد المشاركين في الخدمة.

**D**o the change and collect data on the result

قم بالتغيير وجمع البيانات عن النتيجة

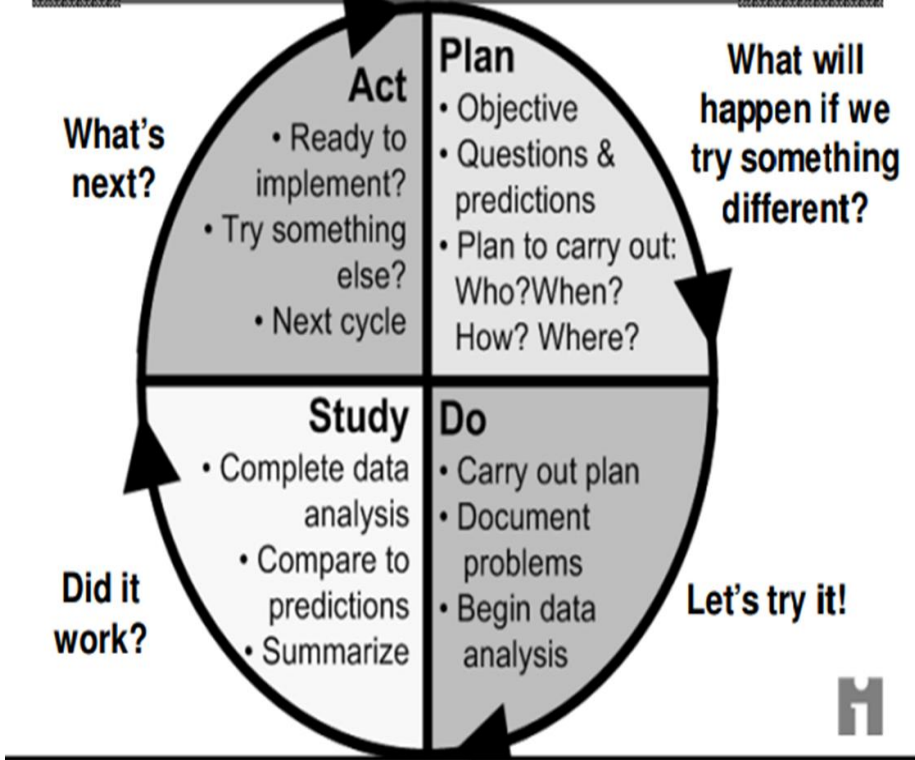
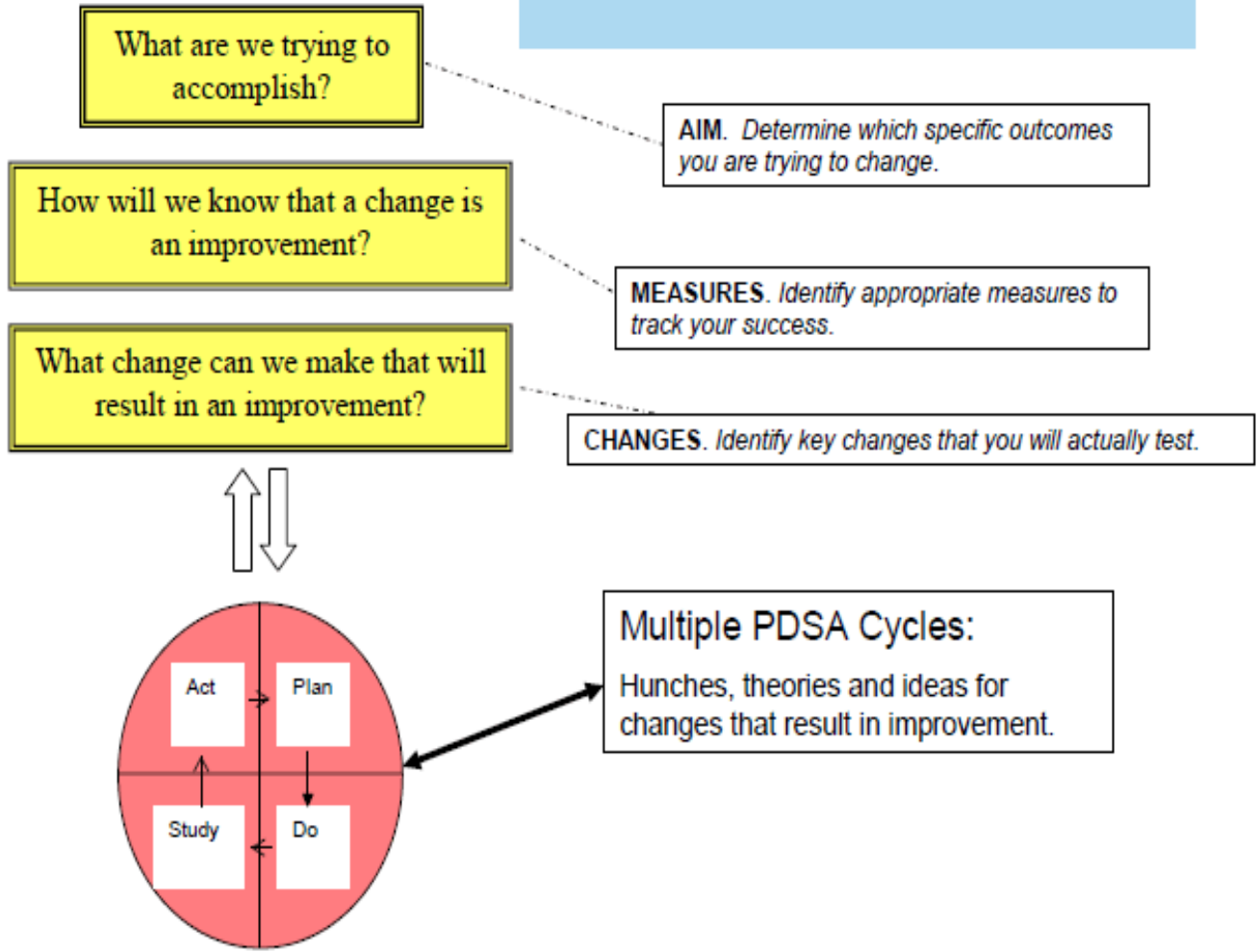
**S**tudy the results, on a group basis, examine whether changes are working, and any delays present.

**قم** بدراسة النتائج ، على أساس المجموعة ، وفحص ما إذا كانت التغييرات تعمل ، وأي تأخيرات موجودة.

**A**ct to incorporate the new methods or revise them if they do not.

**ادمج** الأساليب الجديدة أو مراجعتها إذا لم تكن كذلك.

# THE MODEL FOR IMPROVEMENT\*



## EXAMPLE: مثال

### 1. What are we trying to accomplish?

#### 1. ما الذي نحاول تحقيقه؟

- We will improve cancer services! Poor statement.....  
سنقوم بتحسين خدمات السرطان! بيان ضعيف ...

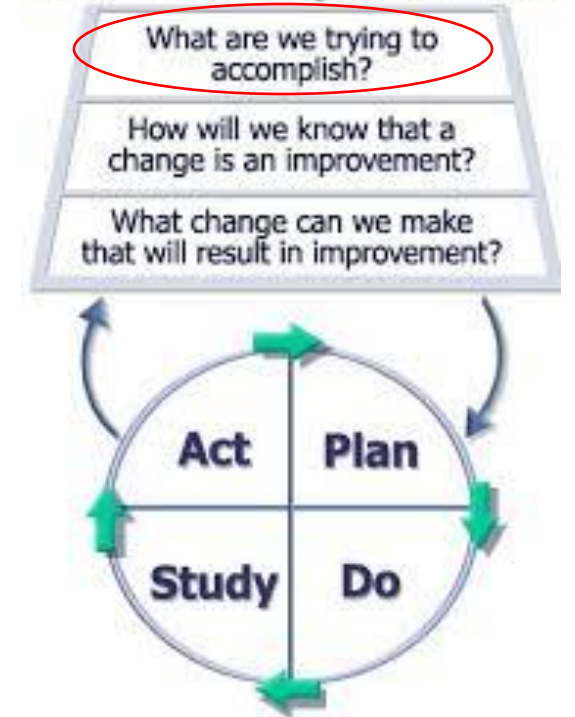
An example of an aims statement from cancer services:

مثال على بيان الأهداف من خدمات السرطان:

- To improve access, speed of diagnosis, speed of starting treatment and patient care for people who are suspected of having bowel cancer. This will be achieved by January 2020  
لتحسين الوصول وسرعة التشخيص وسرعة بدء العلاج ورعاية المرضى للأشخاص المشتبه في إصابتهم بسرطان الأمعاء. سيتم تحقيق ذلك بحلول يناير 2020
- Introducing booked admissions and appointments. إدخال مواعيد القبول والمواعيد المحجوزة.
- Target: more than 95% of patients أكثر من 95% من المرضى
- Reducing the time from GP referral to first definitive treatment to less than 15 weeks تقلص الوقت من إحالة الطبيب العام إلى أول علاج نهائي إلى أقل من 15 أسبوعًا
- Ensuring that over 80% of patients are discussed by the multidisciplinary team

ضمان مناقشة أكثر من 80% من المرضى من قبل فريق متعدد التخصصات

### Model for Improvement



## 2. How do we know if the change is an improvement? 2. كيف نعرف ما إذا كان التغيير تحسناً؟

- هناك حاجة لقياس النتائج. There is a need to measure outcomes.
- إذا تم إجراء تغيير ، (قم بقياس ما إذا كان التغيير قد أدى إلى تحسين مستدام). If change is made, (measure whether the change has led to sustainable improvement).
- البيانات المطلوبة. كيف يمكننا الحصول على هذه البيانات؟ هل هي متوفرة في أنظمة المعلومات الحالية ، أم سنحتاج إلى جمعها يدوياً؟ Data are needed. How can we obtain this data? Is it available in existing information systems, or will we need to collect this manually?
- قياس خط الأساس - كيف تعمل العملية أو النظام قبل إجراء التغيير؟ Measure the baseline – how is the process or system performing before the change is made?
- قم بالقياس بانتظام أثناء الاختبار - وما هو التأثير الفوري ، وما هو التأثير على مدار فترة زمنية؟ Measure regularly during testing – what is the impact immediately, and what is the impact over a period of time?
- استمر في القياس بعد تنفيذ التحسين ، لضمان استمرار التغيير. Continue to measure after the improvement is implemented, to ensure that the change is sustained.

### Model for Improvement



# قد تشمل الإجراءات ما يلي: Measures might include:

- Reduction in admissions and readmissions
  - Reduction in outpatient appointments
  - Reduction in prescribing
  - Number of patients treated/diagnosed
  - Patient experience
  - Waiting days between interventions
  - Turnaround times
  - Staff morale.
- انخفاض في حالات القبول وإعادة القبول
  - تقليل مواعيد العيادات الخارجية
  - تقليل في وصف الأدوية
  - عدد المرضى المعالجين / المشخصين
  - تجربة المريض
  - أيام الانتظار بين التدخلات
  - أوقات التحول
  - نفسية الموظفين.



مثال: Example:

## إعادة القبول: Readmissions:

إجمالي عدد المرضى الذين عادوا بشكل غير متوقع إلى نفس المرفق لتلقي علاج إضافي لنفس الحالة

Total number of patients who unexpectedly returned to same facility for additional treatment for same condition

\_\_\_\_\_ = معدل إعادة القبول (%) (%) Readmission Rate

إجمالي عدد المرضى الذين تم تشخيصهم بنفس الحالة خلال فترة زمنية محددة

Total number of patients who have been diagnosed with that same condition within a specified period of time

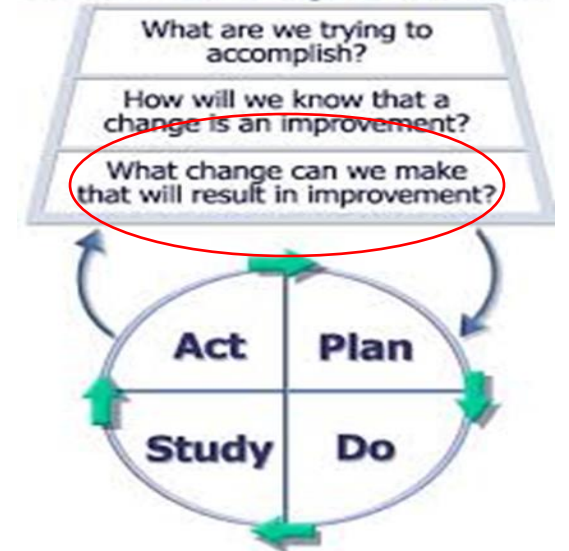
- When patients must return again and again, it may be the result of misdiagnosis or poor treatment planning.
- عندما يتعين على المرضى العودة مرارًا وتكرارًا ، فقد يكون ذلك نتيجة خطأ في التشخيص أو سوء تخطيط العلاج.
-

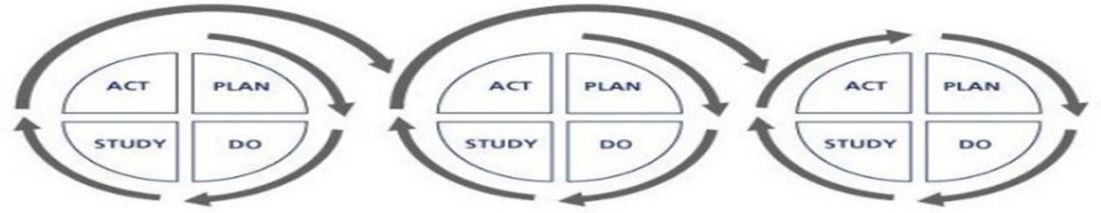
3. What changes can we make that will result in improvement?  
3. ما هي التغييرات التي يمكننا إجراؤها؟

والتي ستؤدي إلى التحسين؟

- Evidence from scientific literature and previous improvement programmes suggests that a small number of changes are most likely to result in improvement.
- الإلكترونية المستمدة من المؤلفات العلمية وبرامج التحسين السابقة إلى أن عددًا قليلاً من التغييرات من المرجح أن تؤدي إلى التحسين.

#### Model for Improvement





It is possible that there may be several PDSA cycles running sequentially. Cycles are repeated as needed until the desired goal is achieved .

- Now start the PDSA cycle.

• لان ، ابدأ دورة PDSA .

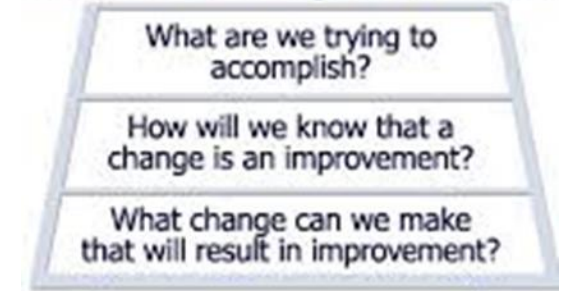
- There may be several PDSA cycles running sequentially, or simultaneously.

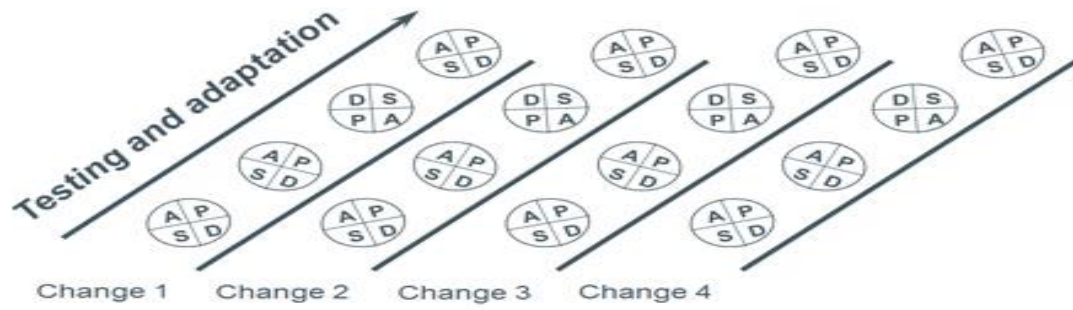
تعمل بالتتابع أو في وقت واحد . PDSA قد يكون هناك عدة دورات

- Sequential cycles are common when the results suggest a different approach is needed.

الدورات المتسلسلة شائعة عندما تشير النتائج إلى الحاجة إلى نهج مختلف .

### Model for Improvement





- Simultaneous cycles may occur when the changes are more complex, possibly involving several departments.
- Coordination function is needed It to identify any interactions between simultaneous cycles. a change in method in one cycle may change the impact of another somewhere else.

- قد تحدث الدورات المتزامنة عندما تكون التغييرات أكثر تعقيدًا ، وربما تشمل عدة أقسام.
- هناك حاجة إلى وظيفة التنسيق لتحديد أي تفاعلات بين الدورات المتزامنة . قد يؤدي تغيير الأسلوب في دورة ما إلى تغيير تأثير أخرى في مكان آخر .

# Types of Quality of Care Measures

## أنواع تدابير جودة الرعاية

- There are multiple approaches to measuring different aspects of quality.  
توجد هنا طرق متعددة لقياس الجوانب المختلفة للجودة..

Four ways: أربع طرق:

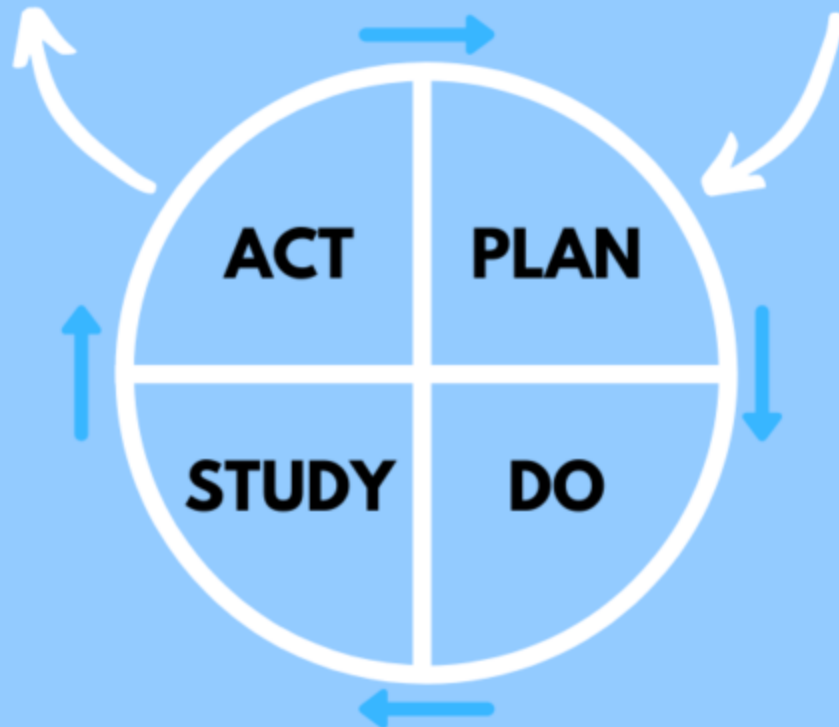
- 1. Examining the structure of the setting in which care is provided  
1. فحص هيكل المكان الذي يتم فيه تقديم الرعاية ،
- 2. Measuring the actual process of care, ، قياس العملية الفعلية للرعاية ،
- 3. Assessing the outcomes of care. . تقييم نتائج الرعاية .
- 4. Patient Experience Measures. . إجراءات تجربة المريض .

# IHI MODEL FOR IMPROVEMENT

What are we trying to accomplish?

How will we know that a change is an improvement?

What change can be made that will result in an improvement?



## STRUCTURE MEASURES

assess the static resources needed to improve processes and outcomes



*ex. access to equipment, portable machines, & other necessary spaces*



## PROCESS MEASURES

give an indication of the parts and steps that you hypothesized would lead to improved outcomes



*ex. number of times a fascia iliaca nerve block procedure is performed*



## OUTCOME MEASURES

assess system performance by measuring the result of healthcare to patients or the community



*ex. delirium in patients with hip fractures*

## BALANCE MEASURES

reflect the potential unintended consequences that arise from a QI initiative



*ex. reported adverse events related to nerve block or delay in patient consult and admission to hospital*

# البنية..... Structure

- Refers to the characteristics of the setting in which care takes place.

تشير إلى خصائص المكان الذي يتم فيه تقديم الرعاية.

- Structure measures evaluate the infrastructure of health care settings.

مقاييس الهيكل تقييم البنية التحتية لأماكن الرعاية الصحية.

- Structure measures provide essential information about a provider's ability and/or capacity to provide high-quality care, BUT they **cannot** measure the actual quality of the care received or whether the care improved patients' health.

توفر مقاييس الهيكل معلومات أساسية حول قدرة مقدم الرعاية و / أو قدرته على تقديم رعاية عالية الجودة ، لكن لا **يمكنهم** قياس الجودة الفعلية للرعاية المتلقاة أو ما إذا كانت الرعاية قد حسنت صحة المرضى.

**Measures of the setting used might include characteristics of:** قد تتضمن مقاييس الإعداد

المستخدم خصائص:

- Physicians and hospitals (e.g., a physician's specialty or the ownership of a hospital);  
الأطباء والمستشفيات (على سبيل المثال ، تخصص الطبيب أو ملكية مستشفى) ؛
- Personnel, staffing; and/or الموظفين والموظفين ؛ و / أو
- Policies related to care delivery السياسات المتعلقة بتقديم الرعاية

## معالجة... Process...

- They can refer to anything that is done between health care professional and a patient (such as providing information, emotional support, involving patients in decisions in a way that is consistent with their preferences, etc.) يمكنهم الإشارة إلى أي شيء يتم إجراؤه بين أخصائي الرعاية الصحية والمريض (مثل) تقديم المعلومات ، والدعم العاطفي ، وإشراك المرضى في القرارات بطريقة تتوافق مع تفضيلاتهم ، وما إلى ذلك)
- Process measures are used to determine the extent to which providers consistently give patients specific services that are consistent with recommended guidelines for care. تُستخدم إجراءات العملية لتحديد إلى أي مدى يقدم مقدمو الخدمة خدمات محددة للمرضى باستمرار والتي تتوافق مع الإرشادات الموصى بها للرعاية.
- Process measures give providers clear feedback to improve their performance. تعطي مقاييس العملية لمقدمي الخدمة ملاحظات واضحة لتحسين أدائهم.



# نتائج.....Outcomes

- Outcomes refer to a patient's health status or change in health status (e.g., an improvement in symptoms) resulting from the medical care received. تشير النتائج إلى الحالة الصحية للمريض أو تغيير في الحالة الصحية (مثل تحسن الأعراض) الناتج عن الرعاية الطبية التي تلقاها.
- This includes intended outcomes, such as the relief of pain and unintended outcomes, such as complications. يتضمن ذلك النتائج المقصودة ، مثل تخفيف الألم والنتائج غير المقصودة ، مثل المضاعفات.
- Outcome measures evaluate patients' health as a result of the care they have received. تُقيّم مقاييس النتائج صحة المرضى نتيجة الرعاية التي تلقوها.
- They also assess whether or not the goals of care have been accomplished. كما يقومون بتقييم ما إذا كانت أهداف الرعاية قد تحققت أم لا.
- Outcome measures frequently include measures of survival (mortality), incidence of disease (morbidity), and health-related quality of life issues. تشمل مقاييس النتائج في كثير من الأحيان مقاييس البقاء (الوفيات) ، ووقوع المرض (المرضاة) ، وقضايا نوعية الحياة المتعلقة بالصحة.
- these measures come from patient-reported information on how satisfied patients are with the health care services they've received. تأتي هذه التدابير من المعلومات المبلغ عنها من قبل المريض حول مدى رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية التي تلقوها.

# تدابير تجربة المريض ..... Patient Experience Measures...

••

- Patient experience measures provide feedback on patients' experiences of their care. تجربة المريض ملاحظات حول تجارب المرضى في مجال رعايتهم.
- These measures assess the clarity and accessibility of information that doctors provide, whether doctors tell patients about test results, how quickly patients are able to get appointments for urgently needed care. تقيم هذه المقاييس وضوح المعلومات التي يقدمها الأطباء وإمكانية الوصول إليها ، وما إذا كان الأطباء يخبرون المرضى بنتائج الاختبارات ، ومدى سرعة المرضى في الحصول على مواعيد للحصول على الرعاية اللازمة بشكل عاجل.
- Positive patient experiences have a relationship to clinical quality: Patients with better care experiences are often more engaged in their care, more committed to treatment plans, and more receptive to medical advice.

ترتبط تجارب المريض الفعالة بالجودة السريرية: غالبًا ما يكون المرضى الذين يتمتعون بتجارب رعاية أفضل أكثر انخراطًا في رعايتهم وأكثر التزامًا بخطط العلاج وأكثر تقبلًا للنصائح الطبية.

• THANK YOU