

يسرنا سماع آرائكم

تلتزم منظّمة Mercy Health بتحسين الخدمات التي تقدّمها لمرضاها؛ لذا ندعوكم للمشاركة في استبيان تجربة المريض لنتعرف على آرائكم. من خلال إجاباتكم، سنعرف ما هي الخدمات التي لاقى استحسانكم، وكذلك الخدمات التي تحتاج إلى تحسين.

لماذا يُعدّ هذا الاستبيان مهمّاً؟

من المهم للغاية أن نعرف آراء مرضانا أنفسهم في الوقت المناسب. وستساعدنا إجاباتكم عن أسئلة الاستبيان في تحديد النواحي التي نحتاج إلى تحسينها والعمل على تطويرها. كما يتيح لنا تلقّي إجاباتكم فوراً أن نتحرّك بسرعة لمعالجة الأمور التي نحتاج إلى تصحيح. وهذا يؤدي إلى تحسين نتائج الحالات الصحية، وحصول الجميع على تجربة أفضل.

ماذا ستفعل منظّمة Mercy Health بالإجابات الواردة في الاستبيان؟


ستكون إجاباتكم عن الاستبيان مجهولة الهوية، إلا إذا اخترت التعريف بنفسك في الاستبيان. وستصبح إجاباتكم في متناولنا بمجرد تقديمها. كما سنطلّع على نتائج الاستبيانات يومياً لتحديد نقاط قوتنا وأوجه القصور لدينا. سيعمل موظفونا وفرق التطوير لدينا معاً لتحسين خدماتنا بناءً على النتائج التي نلاحظها. ومن المتوقع أن تشهد بعض الجوانب تحسّناً سريعاً. أما الجوانب الأخرى، ولا سيما الأكثر تعقيداً، فقد تستغرق المزيد من الوقت.

مَن المدعوون للمشاركة في الاستبيان؟

معظم المرضى الذين زوّدونا بعنوان بريدهم الإلكتروني سيتلقّون دعوة للمشاركة في الاستبيان بعد أيام قليلة من مغادرتهم المستشفى أو زيارتهم للاستشارة الطبية. وقد يتلقّى بعض المرضى الذين خضعوا للرعاية في عدة أقسام من مستشفانا دعوات عبر البريد الإلكتروني لإجراء استبيانيّين.

إذا تلقّيت رسالة (أو رسائل) عبر البريد الإلكتروني، فنحن ندعوك للضغط على الرابط ومشاركة تجربتك من خلال الإجابة عن الأسئلة.




Mercy Health
Care first

Dear Mr/Mrs/Ms/Mx

Mercy Health is committed to improving the services we deliver and we invite you to share your experience by completing this survey.

Your survey responses are de-identified and will guide us on what we do well and what needs to improve. Working together ensures we improve services for patients and their families.

Please take a few minutes of your time to complete the online survey via the "Start survey" button below. The full survey will take about 10 minutes to complete.

It is important to note:

- If you need urgent attention, please call 000 or visit your closest emergency department.
- Your survey feedback does not replace our compliments and complaints process. If you wish to make a formal complaint/compliment about your healthcare experience, please [click here](#).


[Start survey](#)


Your responses will be required by DD/MM/YYYY.

If you are unable to complete the survey, a family member or friend may help you. Your answers will help us to improve our services.

Thank you and we look forward to receiving your feedback.

Yours sincerely
Mercy Health


Sincere Patient
Sincere by Insync on behalf of MERCY HEALTH
Phone +61 7 5560 7400
Email survey@insync.com.au
If you experience any technical difficulties, please contact the Insync Help Line above.



كيف تضمن حصولك على دعوة للمشاركة في استبيان تجربة المريض؟

اطلب من الموظفین التحقّق من تفاصيل التواصل معك في أثناء تلقبك العلاج لدينا، وذلك سواء كنت مريضاً داخلياً (تحتاج إلى الإقامة بالمستشفى) أو خارجياً (تلقّي علاجك وتنصرف دون إقامة). إن تزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني الحالي أمر بالغ الأهمية. فهذا بضمن تلقّي دعوة عبر البريد الإلكتروني مباشرة في صندوق الوارد لديك.

تذكّر أنه من الضروري أن تعبّر عن رأيك بشأن الجوانب التي كانت مُرضية بالنسبة لك، والجوانب التي تتطلّب التحسين. فإجاباتك تساعدنا على التأكّد من أننا نركّز على الأمور الأكثر أهمية بالنسبة لك، وكذلك لجميع مرضانا.

كيف ستميّز دعوتنا لك عبر البريد الإلكتروني؟

نتفهم مدى صعوبة معرفة رسائل البريد الإلكتروني الآمنة لفتحها وقراءتها في ظل هذا العالم المليء بالبريد العشوائي المزعج والاحتيال الإلكتروني.

ولدواعي الأمان وضمان تمييز بريدنا الإلكتروني، ستلاحظ أنه مُرسل من حساب باسم "Insync". ستبدو دعوة البريد الإلكتروني بالشكل المقابل.

متى ستتلقّي الدعوة عبر البريد الإلكتروني؟

ستصل دعوتك للمشاركة في الاستبيان في مدة تتراوح بين بضعة أيام إلى أسبوعين من خروجك من المستشفى أو حضورك للاستشارة الطبية.

هل من السهل إكمال الاستبيان؟

ستجد رابط الاستبيان في الدعوة التي أرسلناها إليك عبر البريد الإلكتروني. وعند الضغط على زر «بدء الاستبيان» ستنتقل مباشرة إلى أسئلة الاستبيان. ويستغرق الاستبيان قرابة 10 دقائق لإكماله، كما أنه متاح بعدة لغات. يمكنك اختيار إجراء الاستبيان على حاسوب أو جهاز لوحي أو هاتف محمول، ويتميّز الاستبيان بأنه قابل للاستخدام على برامج قراءة الشاشة.

ماذا سيحدث في حالة عدم استكمال الاستبيان؟

ستظل خدمات رعايتك الصحية كما هي بغض النظر عن قرارك بإتمام الاستبيان أو عدمه. ولكن ملاحظتك مهمة بالنسبة لنا؛ إذ نؤمن بأن الجميع يستحقون أكثر من فرصة لإخبارنا بأرائهم. وفي حالة عدم الإجابة عن استبيانك الأول، فستلقّي استبياناً آخر للتذكير.



المزيد من المعلومات



إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن استبيان تجربة المريض، فيُرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني الآتي:

SurveyExperience@mercy.com.au

لحالات الطوارئ، يُرجى الاتصال بالرقم 000 لطلب سيارة إسعاف، أو الذهاب إلى أقرب قسم طوارئ تابع لمستشفيات Mercy Health أو غيرها من المستشفيات.