



نموذج لجدول النتائج (أ)

يُوضح الجدول التالي "مثال توضيحي" لتحليل ١٠٠٠ تقييم يشمل الشكاوى والإنطباعات التي يعبر عنها مراجعي مركز خدمات صحية متخصص في الأمراض الجلدية والتجميل

التصنيف القطاعي	نقطة اتصال	التكرار	مقياس الحساسية	ملخص التقييم	القسم المسؤول
نتائج الإجراءات التجميلية	ما بعد الإجراء التجميلي	13	(3) ●	شكاوى من أن نتائج بعض الإجراءات التجميلية لم تكن بمستوى التوقعات.	الفريق الطبي
النظافة والتعقيم	غرف العلاج والانتظار	181	(3) ●	ملاحظات حول قصور في مستوى النظافة أو التعقيم في بعض مرافق العيادة.	قسم الخدمات المساندة
إدارة المواعيد	قاعة الانتظار	12	(2) ●	شكاوى متكررة من طول فترات الانتظار في العيادة وتأخر مواعيد المعاينة.	قسم الاستقبال وتنسيق المواعيد
التواصل والتوعية	ما قبل الإجراء	188	(2) ●	ملاحظات حول عدم تقديم معلومات كافية للمرضى قبل الإجراءات (مثل المخاطر وفترة التعافي).	الفريق الطبي
التسعير	مناقشة السعر	299	(1) ●	اشتكى بعض العملاء من ارتفاع تكلفة الخدمات مقارنة بتوقعاتهم.	قسم التسويق
نتائج الإجراءات التجميلية	ما بعد الإجراء التجميلي	65	***	رضا عام عن جودة النتائج المحققة وتوافقها مع توقعات العملاء.	الفريق الطبي
تعامل الطاقم الطبي	خلال المعاينة والعلاج	114	**	إشادة باحترافية الطاقم الطبي وحرصه على راحة المرضى أثناء تواجدهم في العيادة.	الفريق الطبي والتمريضي
مرافق العيادة	البيئة العامة للعيادة	128	*	ملاحظات إيجابية حول نظافة العيادة وحدائق مرافقها وتجهيزاتها.	قسم الخدمات المساندة

ملاحظة ١:

- (٣) - مشكلة حرجة: مشكلات شديدة تتطلب إجراءات فورية.
- (٢) - مشكلة متوسطة: شكاوى شائعة بحاجة لتحسين.
- (١) - مشكلة طفيفة: مخاوف ذات أولوية منخفضة.

ملاحظة ٢:

- (١) - نقطة إيجابية: أداء مرض.
- (٢) - نقطة إيجابية قوية: يتجاوز التوقعات.
- (٣) - نقطة إيجابية استثنائية: تجربة متميزة.

ملاحظة ٣:

- (٣) - يمكن استئثار التقييمات الإيجابية ذات الثلاث نجوم *** في الحملات التسويقية للمركز الطبي، والتي تعكس تجارب علاجية استثنائية تركت انطباعاً قوياً لدى المراجعين.