



PATIENT EXPERIENCE

2025





« Care that satisfies the patient...

Raises the quality indicators and doubles the excellence »

Introduction:

Focusing on the patient experience is no longer an option; it is the foundation of modern healthcare and the cornerstone of success for any healthcare facility. A positive patient experience is what builds trust, enhances reputation, and ensures sustained excellence.

At Muathirun, we leverage our expertise and competence to develop and improve the patient experience. We use systematic diagnostic tools, specialized professional training programs, and multiple pathways to empower healthcare staff to deliver exceptional care.

Our ambition goes beyond merely providing a service. We strive to be partners in success, working with you to craft a success story for your facility—a story told by your satisfied guests and the healthcare professionals proud of the care they provide.

Global statistics and experiences:

92% of patients consider a good experience «very important» or «extremely important,» and nearly half believe it directly impacts their health outcomes.



THE BERYL
INSTITUTE

When patients feel «very safe,» their likelihood to recommend the hospital rises to 85.3. When they do not feel safe, that number collapses to 34.6.



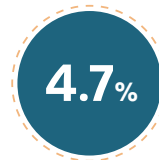
PressGaney

Hospitals with highly engaged and collaborative teams are 2.8 times more likely to achieve the highest patient ratings.



PressGaney

Hospitals with «excellent» patient ratings have an average net profit margin of 4.7%, compared to just 1.8% for hospitals with «low» ratings.



Deloitte.

Leaders and Pioneers in Experience Makers words:



Improving the patient experience is not a luxury,
it is essential to providing high-quality care

Beryl Institute

THE BERYL
INSTITUTE



Every interaction with a patient is an
opportunity to make a difference

James Merlino, Cleveland Clinic



You can't measure compassion, but compassion
is what the patient remembers. It's what
separates a good experience from a great one.»

Dr. Toby Cosgrove - Former CEO of Cleveland Clinic



Patient care is our only responsibility.
If we don't get that right, nothing else
matters.»

Fred Lee - Author of «If Disney Ran Your Hospital»

What is the Patient Experience Product?



The Patient Experience Product :

is an integrated development journey that aims to raise the level of healthcare by empowering staff with the skills and knowledge **centered on** the needs of the beneficiary. The product relies on diagnostic and training tools to analyze the patient experience and **precisely** identify opportunities for improvement. It includes the design and implementation of specialized programs to ensure **enhanced performance, higher satisfaction, and consistent quality of care**. The product aims to bring about a sustainable shift towards a more humane and **patient-centered** healthcare environment.

Product objectives:



- 1 Increase patient satisfaction and enhance confidence in the services provided.
- 2 Increase loyalty and sense of belonging, leading to continued engagement with the facility and its services.
- 3 Strengthen beneficiaries' commitment to service procedures, leading to improved treatment and operational outcomes.
- 4 Improve the facility's reputation and build a distinctive and trusted image.
- 5 Increase operational efficiency by improving process organization and simplifying procedures.

Target audience in this product are:



Individuals:

» Those who seek to understand patients' needs, improve communication, and provide exceptional care that makes them feel proud and satisfied.



Leaders

» Those who seek to make strategic decisions based on accurate data to enhance performance, quality, and reputation.



Organization

» Those who seek to transform the patient experience into a clear competitive advantage, improve service quality, and increase patient loyalty and trust.

Product Impact:

Individuals

Enables them to deeply understand patient needs and improve communication with them, and that increase their job satisfaction and enhancing their sense of accomplishment and pride in providing exceptional care.

Facilities

Transforms the patient experience into a competitive advantage, which improve the service quality, increase the patient loyalty, and enhancing the facility's reputation in the healthcare sector.

Empowerment

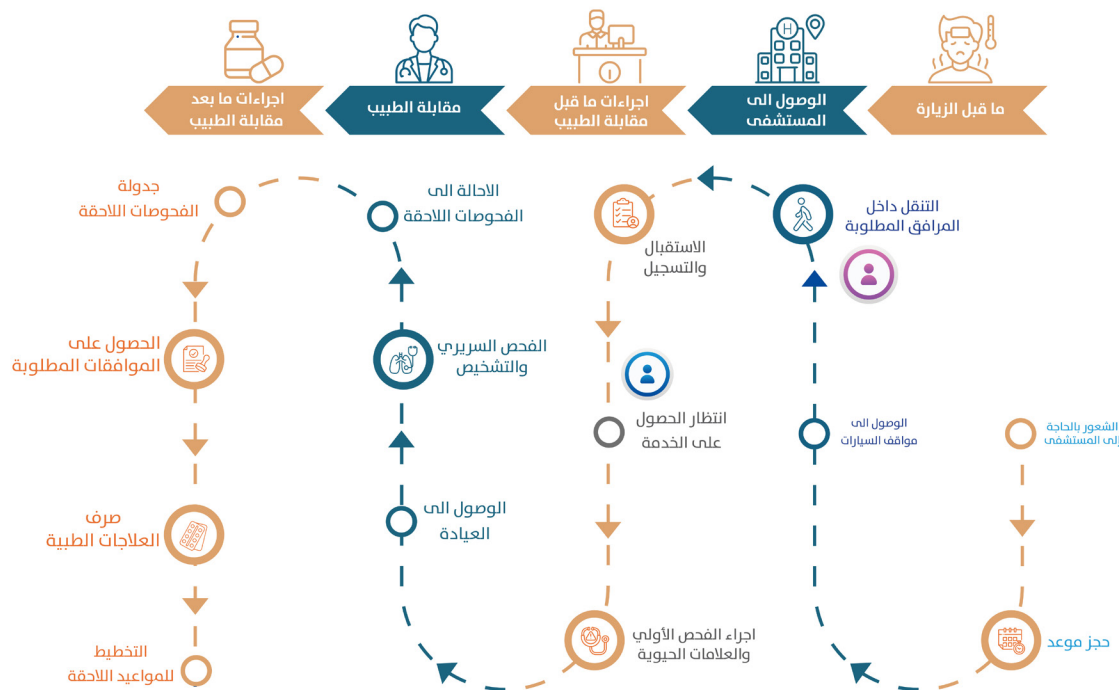


Learning sustainability



Extra activities

Extra activities



Language Unification

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

1. نستطيع بالتأكيد مساعدتك على ذلك.
بلهجة محلية: نحن في خدمتك / أبشر / على راسي.

1. We can definitely help you with that

العبارة الترحيبية (Welcoming Statement)

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

1. أي أوقات اليوم تفضل.
بلهجة محلية: متى الوقت اللي يناسبك؟

1. What time of day is best for you.

عبارة خيارات العرض (Options Statement)

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

1. أنا هنا للاستماع إليك. خذ وقتك في التعبير عما يجول في خاطرك.
بلهجة محلية: أنا هنا أسمّعك، خذ راحتك وقل اللي في بالك.

1. I'm here to listen to you. Take your time in expressing what's on your mind.

العبارة التعاطفية (Empathic Statement)

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

1. لا يتوفر هذا العلاج هنا ولكن لدينا.
بلهجة محلية: هذا العلاج غير موجود عندنا هنا، بس عندنا...

1. We don't have that treatment available here but we do have.....

العبارة الإيجابية (Positive Statement)

مؤثرون PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

2. سنجد لك أفضل وقت يناسبك.
بلهجة محلية: بنشوف أفضل وقت يناسبك إن شاء الله.

2. Let's see if we can find a time that works for you.

العبارة الودية (Friendly Statement)

Sub-services:

Sub-services: Analysis of Healthcare Staff Competencies and Skills:

We accurately identify the needs required to deliver an exceptional patient experience by using a range of inputs for needs analysis including interactive workshops and patient journey mapping—to design customized training programs that address existing gaps.

Patient Experience Essentials Kit:

A comprehensive training kit covering the fundamentals of the patient experience. This kit explains the key concepts, terminology, and principles, and provides practical tools and clear guidelines for implementing best practices in patient care.

Patient Journey Challenge Activity:

Provide your facility with a rich library of enrichment content and skill summaries focused on the patient experience. These valuable resources are inspired by the latest global research and best practices.



—

—

—

—

—

—

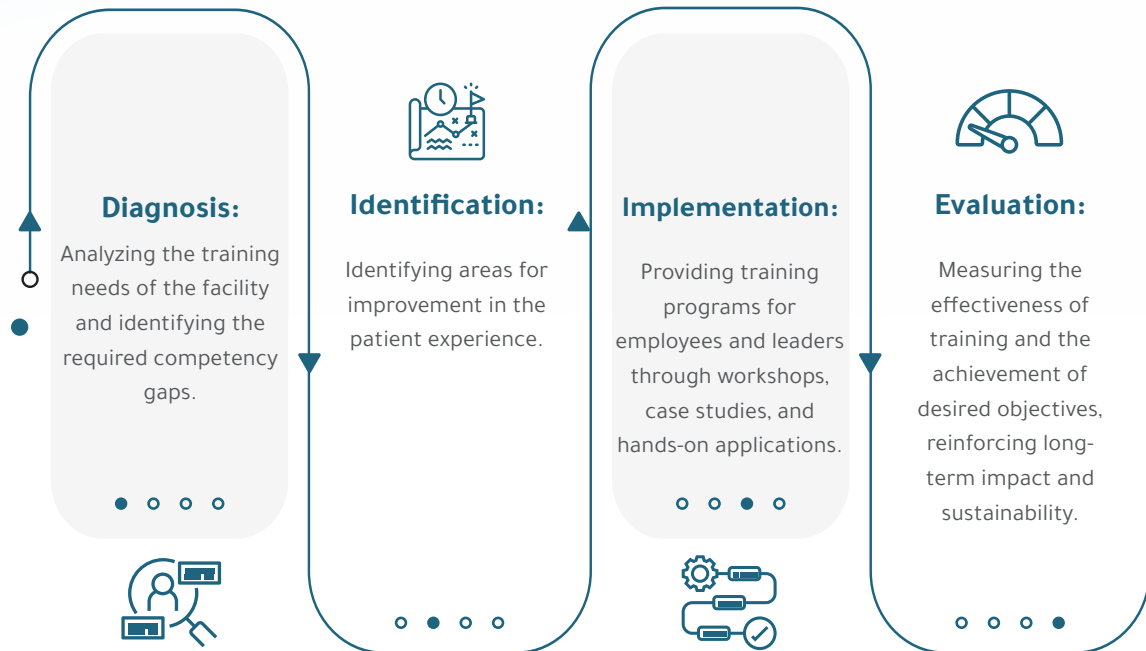
Patient experience diagnostic scale:

Discover the strengths and pain points of the patient experience through a comprehensive diagnostic scale based on a set of local and international metrics. This scale provides a detailed visual report and deep insights into the patient experience.

Enrichment Content and Skill Summaries:

Provide your facility with a rich library of enrichment content and skill summaries focused on the patient experience. These valuable resources draw on the latest global research and practices.

The Product Journey



Proud clients:

دلالة الصحة
Dallah Health



وزارة الصحة
Ministry of Health





« The patient experience...

The true compass of the high-quality care »



مؤثران
MUATHIRUN

PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض



تجربة المريض

PATIENT EXPERIENCE



2025



« رعاية تُرضي المريض...
ترفع مؤشرات الجودة وتضاعف التميز »

مقدمة:

لم يعد الاهتمام بتجربة المريض خياراً، بل هو أساس الرعاية الصحية الحديثة والمحور الذي يركز عليه نجاح أي منشأة صحية، فالتجربة الإيجابية للمريض هي: (ما يبني الثقة، يعزز السمعة، ويضمن استمرارية التميز). في «مؤثرون»، نسخر الكفاءة والخبرة التي نمتلكها في تطوير وتحسين تجربة المريض، باستخدام أدوات تشخيصية منهجية وبرامج تدريبية متخصصة واحترافية ومسارات متعددة لتمكين الكوادر الصحية من تقديم رعاية استثنائية.

طموحنا يتجاوز مجرد تقديم الخدمة، فنحن نسعى لنكون شركاء في النجاح، ونعمل معكم لصياغة قصة نجاح لمنشأتكم، يكون رواتها ضيوف المنشأة الراضون عنها والكوادر الطبية الفخورة بما تقدمه.

إحصائيات وتجارب عالمية:

THE BERYL
INSTITUTE

92%

92% من المرضى يعتبرون التجربة الجيدة «مهمة جدًا» أو «مهمة للغاية»، ويؤمن نصفهم تقريبًا أنها تؤثر بشكل مباشر على نتائجهم الصحية.

PressGaney

85.3%

عندما يشعر المرضى بأنهم «آمنون جدًا»، ترتفع احتمالية توصيتهم بالمستشفى إلى 85.3. وعندما لا يشعرون بالأمان، تنهار هذه النسبة إلى 34.6.

PressGaney

x2.8

المستشفيات التي تظهر فيها فرق العمل متجانسة ومتعاونة، تكون احتمالية تحقيقها لأعلى درجات التقييم من المرضى أعلى بـ 2.8 مرة.

Deloitte.

4.7%

المستشفيات ذات التقييمات «الممتازة» من المرضى لديها متوسط هامش ربح يبلغ 4.7%، مقارنة بـ 1.8% فقط للمستشفيات ذات التقييمات «المنخفضة».

كلمات لرواد وقيادات:

”تحسين تجربة المريض ليس ترفاً، بل هو أمر ضروري لتقديم رعاية عالية الجودة“

مؤسسة Beryl Institute

THE BERYL
INSTITUTE



”كل تفاعل مع المريض هو فرصة لإحداث التغيير“

د. جيمس ميرلينو، كليفلاند كلينيك



”رعاية المرضى هي مسؤوليتنا الوحيدة. إذا لم نقم بذلك على أكمل وجه، فلا شيء آخر يهم.“

د. توبي كوسجروف (Dr. Toby Cosgrove) - الرئيس التنفيذي السابق لمستشفى كليفلاند كلينك (Cleveland Clinic)



”لا يمكنك قياس التعاطف، لكن التعاطف هو ما يتذكره المريض. إنه ما يميز التجربة الجيدة عن التجربة الاستثنائية.“

فريد لي (Fred Lee) - مؤلف كتاب «If Disney Ran Your Hospital»

ما هو منتج تجربة المريض؟



منتج تجربة المريض:

هو رحلة تطويره متكاملة تهدف إلى رفع مستوى الرعاية الصحية عبر تمكين الكوادر من مهارات ومعارف تركز على احتياجات المستفيد. يعتمد المنتج على أدوات تشخيصية وتدريبية لتحليل التجربة وتحديد فرص التحسين بدقة. يشمل تصميم برامج متخصصة وتطبيقها لضمان تحسين الأداء ورضا المرضى. يهدف المنتج إلى إحداث تحول مستدام نحو بيئة صحية أكثر إنسانية وجودة.

أهداف المنتج:



- 1 ارتفاع مستوى الرضا لدى العملاء وتعزيز الثقة في الخدمة المقدمة.
- 2 زيادة الولاء والانتماء، الذي يؤدي إلى استمرارية التعامل مع المنشأة والاستفادة منها
- 3 تعزيز التزام المستفيدين بإجراءات الخدمة مما يؤدي إلى تحسين النتائج
- 4 تحسين سمعة المنشأة وبناء صورة ذهنية متميزة
- 5 زيادة الكفاءة التشغيلية عبر تحسين تنظيم العمليات وتبسيط الإجراءات

لمن هذا المنتج؟



المنظمة

« التي تسعى لتحويل
تجربة المريض إلى
ميزة تنافسية واضحة،
وتحسين جودة
الخدمات، وزيادة ولاء
وثقة المرضى.



القيادات

« الذين يسعون لاتخاذ
قرارات استراتيجية
مبنية على بيانات
دقيقة، لتعزيز الأداء
والجودة ورفع سمعة
المنشأة.



الأفراد

« الذين يسعون لفهم
احتياجات المرضى،
وتحسين تواصلهم،
وتقديم رعاية مميزة
تُشعرهم بالفخر والرضا.

أثر المنتج:

المنشآت

تحويل تجربة المريض إلى ميزة تنافسية،
تعمل على تحسين جودة الخدمات،
زيادة ولاء المرضى، وتعزيز سمعة
المنشأة في القطاع الصحي.

الأفراد

تمكينهم من فهم احتياجات المرضى
بعمق، وتحسين تواصلهم معهم، مما
يزيد رضاهم الوظيفي ويعزز شعورهم
بالإنجاز والفخر عند تقديم رعاية مميزة.

الحقائب التدريبية



الحقيبة الإشرافية

هدفها: بناء القدرة على تمكين وإدارة تجربة المريض المتميزة، ومهارة تحفيز ومتابعة فرق العمل في الالتزام بإجراءات وسلوكيات تجربة المريض المنشودة، الفئة المستهدفة: للمدراء والمشرفين.



الحقيبة العامة

هدفها: تكوين المعارف والتوجهات والمهارات اللازمة لغرس ثقافة تجربة المريض المتميزة. الفئة المستهدفة: لجميع الموظفين.



طاقم التمريض ومقدمي الرعاية

هدفها: دعم وتطوير طاقم التمريض أثناء اتصال الممرض به والقيام بالمهام بالتعاون مع الطبيب. الفئة المستهدفة: طواقم التمريض والممارسين الصحيين الآخرين.



الطبيب القائد

هدفها: دعم وتطوير الأطباء في تجربة المريض وبخاصة في الاتصال مع المريض داخل العيادة، وسد الفجوات في تجربة المريض مع الطبيب. الفئة المستهدفة: للأطباء.

استدامة التعلم

Empathy in Patient Experience

Behavioral Indicators of Empathy:



☆☆☆
Beginner

- Shows basic concern for patient comfort.
- Listens to the patient without interruption.
- Repeats what the patient says to ensure understanding.
- Offers some emotional support to the patient.

☆☆☆
Intermediate

- Demonstrates understanding of patient's feelings.
- Provides greater emotional support to the patient.
- Helps the patient express their feelings.
- Builds a relationship with the patient.

☆☆☆
Professional

- Involves the patient in decisions about their care.
- Helps the patient adapt to their condition.
- Provides personalized care that meets the patient's individual needs.
- Shows willingness to continuously learn and improve interpersonal skills.
- Communicates with the patient in verbal and non-verbal ways that demonstrates empathy.
- Provides support to the patient and their family.

PATIENT EXPERIENCE | مؤثرون | تجربة المريض | MUATHIRUN



Empathy in Patient Experience

مَهَارَةُ التَّعاطُفِ فِي تَجَرِبَةِ الْمَرِيضِ

2025

مَهَارَةُ التَّعاطُفِ

تعريف المهارة ووصفها:

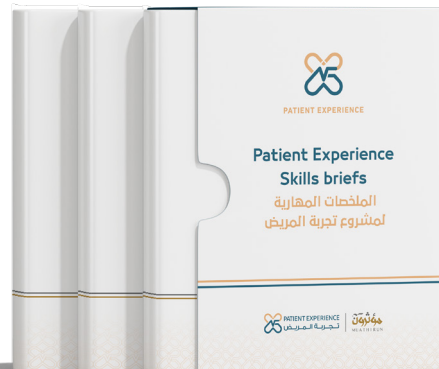
التعاطف هو القدرة على فهم ومشاركة مشاعر الآخرين.

وتلبي سباق الرعاية الصحية، يعني التعاطف مع المرضى القدرة على:

- فهم وجهة نظر المرضى وإحارته ومشاعره.
- المشاركة في مشاعر المريض، بما في ذلك مشاعر الحزن والذوق والشكس والإحباط.
- إظهار التعاطف والفهم للمريض.

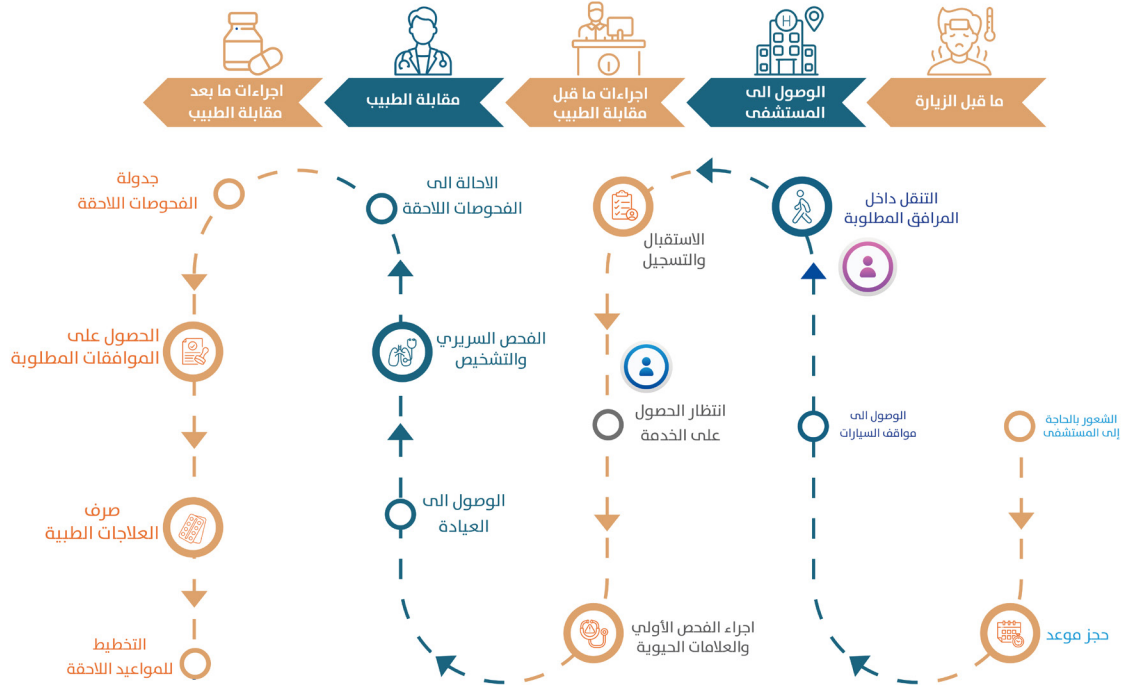
أهمية التعاطف في سياق تجربة المريض

تعزيز التواصل	بناء الثقة والتعاون	تحسين النتائج الصحية	تعزيز الالتزام بالمرضى
يساعد التعاطف على بناء الثقة والتعاون بين المريض والمقدم الرعاية الصحية، مما يحسن النتائج الصحية للمريض.	يساعد التعاطف على بناء الثقة والتعاون بين المريض والمقدم الرعاية الصحية، مما يحسن النتائج الصحية للمريض.	يساعد التعاطف على بناء الثقة والتعاون بين المريض والمقدم الرعاية الصحية، مما يحسن النتائج الصحية للمريض.	يساعد التعاطف على بناء الثقة والتعاون بين المريض والمقدم الرعاية الصحية، مما يحسن النتائج الصحية للمريض.



أنشطة إثرائية

تحدي رحلة المريض



توحيد اللغة

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

1. نستطيع بالتأكيد مساعدتك على ذلك.
بلهجة محلية: نحن في خدمتك / أبشر / على راسي.

1. We can definitely help you with that

العبارة الترحيبية (Welcoming Statement)

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

1. أي أوقات اليوم تفضل.
بلهجة محلية: متى الوقت اللي يناسبك؟

1. What time of day is best for you.

عبارة خيارات العرض (Options Statement)

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

1. أنا هنا للاستماع إليك. خذ وقتك في التعبير عما يجول في خاطرك.
بلهجة محلية: أنا هنا أسمّعك، خذ راحتك وقل اللي في بالك.

1. I'm here to listen to you. Take your time in expressing what's on your mind.

العبارة التعاطفية (Empathic Statement)

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

1. لا يتوفر هذا العلاج هنا ولكن لدينا.
بلهجة محلية: هذا العلاج غير موجود عندنا هنا، بس عندنا...

1. We don't have that treatment available here but we do have.....

العبارة الإيجابية (Positive Statement)

مؤثرون MUATHIRUN | PATIENT EXPERIENCE تجربة المريض

2. سنجد لك أفضل وقت يناسبك.
بلهجة محلية: بنشوف أفضل وقت يناسبك إن شاء الله.

2. Let's see if we can find a time that works for you.

العبارة الودية (Friendly Statement)

الخدمات الفرعية:

تحليل الاحتياج في جدارات ومهارات الطواقم الصحية

نحدد بدقة احتياجات تقديم تجربة مريض متميزة للطواقم الصحية باستخدام مجموعة من المدخلات لتحليل الاحتياجات (ورش العمل التفاعلية وتحليل رحلة المريض، لنصمم برامج تدريبية مخصصة لسد فجوات الاحتياج.



مقياس تشخيص تجربة المريض:

اكتشف نقاط القوة ونقاط الألم في تجربة المريض من خلال مقياس شامل يستند في أساسه على مجموعة من المقاييس المحلية والعالمية. يقدم هذا المقياس تقريراً ببياناً تفصيلياً ورؤية عميقة لتجربة المريض



حقيبة أساسيات تجربة المريض:

حقيبة تدريبية شاملة لأساسيات تجربة المريض. تغطي هذه الحقيبة المفاهيم والمصطلحات والمبادئ الأساسية لتجربة المريض، ومزودة بأدوات عملية وإرشادات واضحة لتطبيق أفضل الممارسات في رعاية المرضى



المحتويات الإثرائية والملخصات المهارية:

تزويد المنشأة بمكتبة غنية من المحتوى الإثرائي والملخصات المهارية المركزة على تجربة المريض. هذه الموارد القيمة، المستفيدة من أحدث الأبحاث والممارسات العالمية.

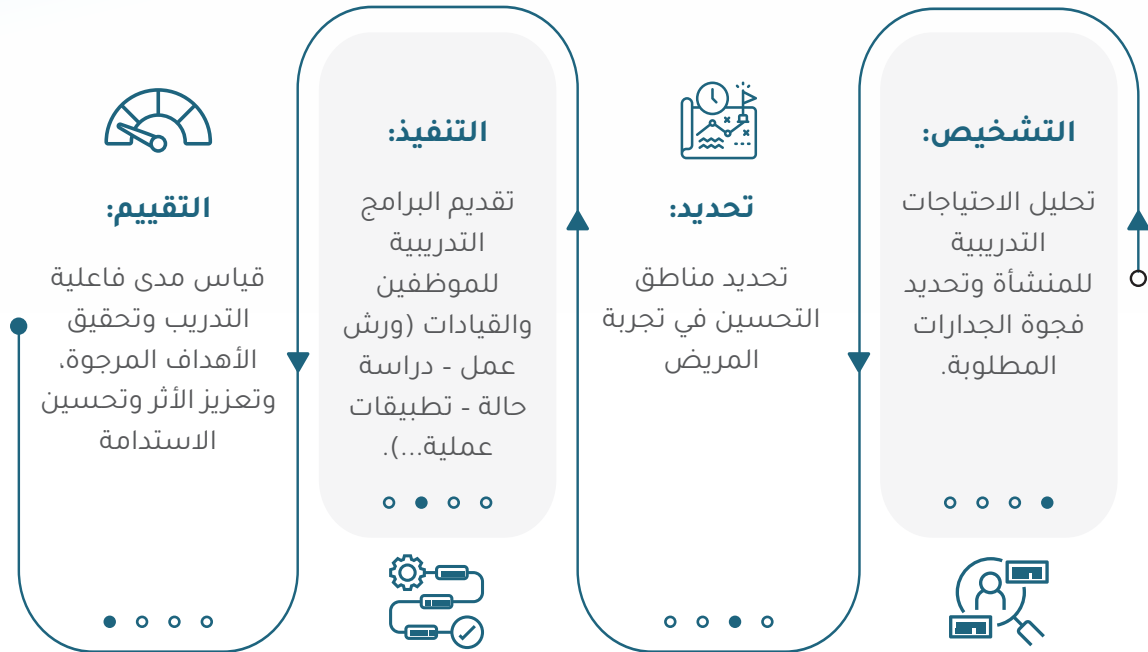


نشاط تحدي رحلة المريض:

هي لعبة تدريبية لمحاكاة تفاعلية مصممة ضمن منتج تجربة المريض. تهدف إلى تعزيز مهارات إدارة تجربة المريض والتدريب على التعامل مع التحديات التي تواجههم في ظل جو تفاعلي تنافسي



رحلة المنتج:



عملاء نفخر بهم:

دلالة الصحية
Dallah Health



وزارة الصحة
Ministry of Health





« تجربة المريض...
البوصلة الحقيقية لجودة الرعاية »



PATIENT EXPERIENCE
تجربة المريض

مؤثران
MUATHIRUN