

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني

جودة الخدمة مفهومها وأهميتها ومكوناتها وأبعادها

وطرق قياسها

الفصل الثالث

نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة ومقوماتها وأدواتها

الفصل الرابع

المساهمات الفكرية ونماذج إدارة الجودة الشاملة في

الخدمات الصحية

الفصل الخامس

تطور الخدمات الصحية في فلسطين والدراسة

الميدانية والنتائج والتوصيات

الملاحق

ملحق رقم (1)

أسماء المحكمين

م	الاسم	طبيعة العمل
1	د. موسى سب الرسول	عميد كلية الدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2	د. احمد عثمان إبراهيم	محاضر بجامعة النيلين - الخرطوم
3	د. عبد الله عبد الرحيم إدريس	محاضر بجامعة النيلين - الخرطوم
4	د. صلاح الدين محمد عبد الله حسيب	مدير مالي بشركة التامين الإسلامية بالخرطوم
5	د. رفيق عفانة	رئيس قسم العلوم الإدارية والمالية بكلية العلوم والتكنولوجيا - خان يونس
6	د. فؤاد حمادة	محاضر بجامعة القدس المفتوحة - منطقة الوسطى التعليمية
7	د. سهيل اذياب	محاضر بجامعة القدس المفتوحة - منطقة غزة التعليمية

محلّق رقم (2)

يجري الباحث بسام عبد القادر أبو غزة: دراسة بعنوان " قياس الجودة المدركة لخدمة

الرعاية الطبية وتحديد وترتيب أبعادها دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي

والأهلي في دولة فلسطين". لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال

عزيزي المريض، هذا بحث خاص بدراسة جودة خدمات الرعاية الطبية وإيجاد الوسائل المناسبة

للارتقاء وتطوير الخدمة الطبية بما يتناسب مع احتياجاتك ورغباتك.

أرجو الإجابة بشيء من الصراحة والموضوعية، وبما يعبر عن وجهة نظرك الحقيقية، علما بأن

إجابتك ستكون فقط لغرض البحث العلمي وستعامل بكل سرية مما سيعود بالفائدة على الخدمات

التي تقدم إليك، ولن يفصح عن شخصية معبئي الاستمارة أو آرائهم بأي صورة من الصور، بل

ويمكنكم عدم كتابة الاسم على الاستمارة.

أشكركم جزيل الشكر على الوقت والجهد الذي سوف تبذله معي.

ولكم جزيل الشكر

الباحث

بسام أبو غزة

ملحق رقم (3)

السيد المدير العام لمستشفى:----- المحترم

تحية طيبة وبعد:

يجري الباحث بسام عبد القادر أبو غزة: دراسة بعنوان " قياس الجودة المدركة لخدمة الرعاية الطبية وتحديد وترتيب أبعادها دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي والأهلي في دولة فلسطين". لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال

هذا بحث خاص بدراسة جودة خدمات الرعاية الطبية وإيجاد الوسائل المناسبة للارتقاء وتطوير جودة خدمة الرعاية الطبية، أرجو الإجابة بصراحة وموضوعية، وبما يعبر عن وجهة نظرك الحقيقية، علما بأن إجابتك ستكون فقط لغرض البحث العلمي وستعامل بكل سرية مما سيعود بالفائدة على جودة خدمات الرعاية الطبية التي تقدم في مستشفياتكم، ولن يفصح عن شخصية معبئي الاستمارة أو آرائهم بأي صورة من الصور، بل ويمكنكم عدم كتابة الاسم على الاستمارة.

أشرك جزيل الشكر على الوقت والجهد الذي سوف تبذله معي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

بسام أبو غزة

أولاً : موضح أدناه مجموعة من الخصائص التي يفترض توفرها في المستشفيات الممتازة، ونريد أن نعرف توقعك لما سيكون عليه رأي المريض بشأن ضرورة توفر كل خاصية منها، ضع علامة (√) أمام كل عبارة في المربع المخصص لدرجة الموافقة، لا توجد اختيارات صحية واختيارات خاطئة.

م	الخصائص	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول					
1	أن تكون جميع الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلية المستشفى ذات تأثير فعال.					
2	ضرورة قيام الممرضات والممرضين بأعمالهم بدقة وبدون أخطاء.					
3	ضرورة حرص المستشفى على حل ومتابعة المشاكل التي تواجه المريض بجدية واهتمام.					
4	ضرورة قيام الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.					
5	ضرورة تقديم الخدمة الطبية للمريض في نفس الوقت المحدد لذلك.					
6	ضرورة احتفاظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة وسليمة البيانات.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني	
					1 ضرورة تجهيز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة.	
					2 ضرورة توفر قسم للأشعة في كل مستشفى.	
					3 ضرورة توفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في صيدلية المستشفى.	
					4 ضرورة التزام مقدمي الخدمة بالزي الرسمي وحسن المظهر.	
					5 ضرورة استخدام أدوات طبية معقمة ونظيفة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	
					6 ضرورة تميز شكل المبنى من الداخل والخارج بالجاذبية والرونق.	

	البعد الثالث				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1					ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره.
2					ضرورة السرعة، وعدم تأخر أو تلكؤ مقدمي الخدمة في خدمة مرضاهم.
3					الاستعداد الدائم من جميع مقدمي الخدمة لمساعدة المرضى.
4					ضرورة تلبية طلبات المريض وعدم الانشغال عنه بأي شيء آخر مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.
					البعد الرابع
1					ضرورة اكتساب ثقة المريض في الخدمة الطبية المقدمة له، وفي الأفراد الذين يقدمونها.
2					ضرورة توفر الأمان وشعور المريض بذلك عند تعامله مع الأطباء وجميع مقدمي الخدمة.
3					ضرورة توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي الخدمة للرد على استفسارات المرضى.
4					ضرورة معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع مقدمي الخدمة.

					5	ضرورة تمتع الأطباء بمهارة توصيل المعلومات الطبية التي يحتاجها المريض بلغة سلسة ومفهومة
--	--	--	--	--	---	--

				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الخامس	
									1	ضرورة إعطاء اهتمام فردي لكل مريض على حدة كاحترام خصوصيتهم أثناء الكشف الطبي وعدم التمييز في معاملتهم.
									2	ضرورة ملاءمة ساعات عمل المستشفى مع جميع المرضى.
									3	ضرورة توفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الممتاز.
									4	ضرورة وضع مصلحة المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والأطباء
									5	ضرورة استمرار عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.
									6	استمرار عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.
									7	ضرورة إعطاء كل مريض الوقت الكافي والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.

ثانياً : فيما يلي خمس خصائص أساسية يفترض أنها من محددات جودة الخدمات الطبية التي تقدمها المستشفيات الممتازة الرجاء توزيع 100 درجة على الخصائص الخمس بحيث تعكس أهمية كل خاصية من وجهة نظرك، الخاصية الأكثر أهمية أعط لها الدرجة الأكبر، وكلما قلت أهمية الخاصية أعط لها درجة أقل. كل ما نريده هو تحديد أولوية تلك الخصائص بالنسبة لك بوجه عام. تأكد أن مجموع الدرجات الموزعة = 100 درجة.

الرقم	الخصائص	الدرجة
1	المظهر العام للمبنى غرف الكشف، قاعات الاستقبال المختبرات، مظهر مقدمي الخدمة من أطباء وتمريض وغيرهم.	
2	مقدرة الأطباء، وجميع الأفراد بالمستشفى على أداء الخدمات الطبية بشكل يمكن من الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الصحة والدقة.	
3	الاستعداد لمساعدة المرضى من قبل جميع مقدمي الخدمة وعدم التأخر في خدمتهم.	
4	معلومات مقدمي الخدمة، ومقدرتهم على كسب ثقة المريض وإضفاء نوع من الاطمئنان على تفكيره، واللياقة في معاملة المرضى.	

	الاهتمام الشخصي الذي يمنحه كل من يعمل في المستشفى لكل مريض على حدة.	5
100	المجموع	

البيانات الديموغرافية للمريض

انثى	ذكر	الجنس
2	1	

ليس لها علاقة بالمجال الطبي	لها علاقة بالمجال الطبي	الوظيفة
2	1	

مستوى التعليم	أمي	أساسي	متوسط	جامعي فما فوق
	1	2	3	4

أولاً: موضح أدناه مجموعة من الخصائص المفترض أنها تميز المستشفيات المثالية، والتي يسرك أن تتعامل معها، كل ما نريده منك هو تحديد مدى ضرورة توفر كل خاصية منها في المستشفيات حتى نستطيع أن نصفها بأنها ممتازة فإن كنت لا توافق بشدة على ضرورة توفر الخاصية ضع (√) في المربع المخصص لمدى درجة موافقتك، لا توجد اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة.

م	الخصائص	درجة الموافقة				
	البعد الأول	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يجب أن تكون الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلة المستشفى ذات تأثير مجدي وفعال.					
2	يجب أن يؤدي الممرضون والممرضات أعمالهم بدون أخطاء.					
3	يجب على إدارة المستشفى حل ومتابعة المشاكل التي					

					تواجه مرضاهم بجدية واهتمام.	
					يجب أن يقوم الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.	4
					يجب أن تقدم المستشفيات الممتازة خدماتها الطبية في نفس الوقت المحدد لذلك.	5
					يجب أن تحرص المستشفيات الممتازة على دقة وسلامة البيانات المدونة بسجلات مرضاهم.	6
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني	
					يجب أن تجهز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة.	1
					يجب أن يتوفر قسم للأشعة في المستشفيات الممتازة.	2
					يجب أن تتوفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في المستشفيات الممتازة.	3
					يجب أن يلتزم مقدمو الخدمة بالمستشفيات بالزي الرسمي متسمين بحسن المظهر.	4
					يجب أن يستخدم مقدمو الخدمة آلات طبية معقمة ونظيفة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	5
					يجب أن يظهر المستشفى من الداخل والخارج جميلاً وجذاباً.	6

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث	
					يجب على مقدمي الخدمة إخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره.	1
					يجب أن تقدم الخدمة الطبية بدون أدنى تأخير أو تلكؤ.	2
					يجب أن يكون جميع مقدمي الخدمة الطبية على استعداد لمساعدة مرضاهم	3
					يجب عدم الانشغال عن تلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.	4
					البعد الرابع	

					1	يجب أن يسعى مقدمو الخدمة إلى اكتساب ثقة مرضاهم.
					2	يجب أن يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع الأطباء ومقدمي الخدمة.
					3	يجب أن تتوفر لدى مقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفسارات مرضاهم.
					4	يجب معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع العاملين بالمستشفى.
					5	يجب على الأطباء توصيل المعلومات التي يحتاجها مرضاهم بطريقة سلسلة ومفهومة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الخامس	
					1	حب أن ينال كل مريض على حدة اهتماماً فردياً، كاحترام خصوصيته وعدم التمييز في المعاملة.
					2	يجب أن تتلاءم ساعات العمل بالمستشفيات مع الغالبية العظمى من المرضى.
					3	يجب أن تتوفر في المستشفيات الممتازة جميع التخصصات الطبية.
					4	يجب وضع مصلحة المرضى في المقام الأول من قائمة اهتمامات الإدارة والأطباء.

					5	يجب أن يستمر عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.
					6	يجب أن يعمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.
					7	يجب إعطاء الوقت الكافي لكل مريض على حدة والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.

ثانياً: موضح أدناه مجموعة العبارات التي تخص (الواقع الفعلي) الذي يفترض أن يواجهك عند تعاملك مع المستشفى الذي تعالج فيه . كل ما نرجوه من سيادتكم هو تحديد درجة موافقتك على كل عبارة من هذه العبارات وذلك بوضع علامة (صح) في المربع المخصص لمدى درجة موافقتك, لا توجد اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة.

	الخصائص	م
درجة الموافقة		

			موافق	موافق	البعد الأول	
	غير موافق	محايد	موافق	موافق		
	بشدة			بشدة		
1					تتميز الأدوية التي تصرف لك من المستشفى بأنها ذات تأثير فعال.	
2					يقوم الممرضون والممرضات بمهامهم بدقة وبدون أخطاء.	
3					يحرص مقدمو الخدمة على حل ومتابعة المشاكل التي تواجهك بجدية واهتمام.	
4					يقوم الأطباء بتشخيص مرضك ويصفون لك الدواء والعلاج بدون أخطاء.	
5					يحرص مقدمو الخدمة على تقديم خدماتهم الطبية في الوقت المحدد لك تماما.	
6					يحرص مقدمو الخدمة على دقة وسلامة البيانات المدونة في السجل الطبي الخاص بك .	
	غير موافق	محايد	موافق	موافق	البعد الثاني	
	بشدة			بشدة		
1					المستشفى الذي تعالج فيه مجهز بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة.	
2					يتوفر قسم أشعة في المستشفى الذي تعالج فيه.	
3					تتوفر جميع الأدوية التي يصفها لك الطبيب بالمستشفى الذي تعالج فيه.	

					يلتزم مقدمو الخدمة الطبية بالزي الرسمي ويتسمون بحسن المظهر .	4
					يحرص مقدمو الخدمة الطبية على استخدام آلات طبية معقمة في الكشف والعلاج.	5
					الشكل الداخلي والخارجي لمبنى المركز يبدو جذاباً وجميلاً وله رونق خاص .	6

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث	
					جميع القائمين على الخدمة يقومون بإخبارك بالوقت الذي ستتنتظره حتى يحين موعدك .	1
					تقدم لك الخدمة الطبية بدون تأخير أو تلكؤ .	2

					جميع القائمين على الخدمة على استعداد دائم لمساعدتك.	3
					مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة فلن تمنعهم مشاغلهم عنك وعن تلبية طلباتك.	4
					البعد الرابع	
					إن سلوكيات مقدمي الخدمة تغرس في نفسك الثقة فيهم وفي الخدمة المقدمة إليك.	1
					تشعر دائماً أنك بين أيدي أمينة عندما تتعامل مع الأطباء والقائمين على الخدمة الطبية.	2
					يتوفر لدى الأطباء ومقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفساراتك.	3
					يتعامل معك الأطباء ومقدمو الخدمة بلطف ولين وخلق حسن.	4
					يتمتع الأطباء بالمقدرة على توصيل المعلومات الطبية التي تحتاجها بطريقة سلسة.	5

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الخامس	
----------------	-----------	-------	-------	------------	---------------------	--

					1	ن مقدمي الخدمة يهتمون بك اهتماماً فردياً كاحترام خصوصياتك أثناء الكشف وعدم التمييز في معاملة المرضى.
					2	ساعات عمل المستشفى الذي تعالج فيه تتناسب معك تماماً .
					3	تتوفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الذي تعالج فيه.
					4	توضع مصلحتك الصحية في مقدمة اهتمامات الإدارة والأطباء.
					5	يعمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.
					6	يستمر عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.
					7	يمنحك الأطباء ومقدمو الخدمة الوقت الكافي للكشف والعلاج والاستماع إليك.

ثالثاً: فيما يلي خمس خصائص أساسية يفترض أنها من محددات جودة الخدمات الطبية التي تقدمها المستشفيات الممتازة الرجاى توزيع 100 درجة على الخصائص الخمس بحيث تعكس أهمية كل خاصية من وجهة نظرك، الخاصية الأكثر أهمية أعطى لها الدرجة الأكبر، وكلما قلت أهمية الخاصية أعطى لها درجة أقل. كل ما يريده هو تحديد أولوية تلك الخصائص بالنسبة لك بوجه عام. تأكد أن مجموع الدرجات الموزعة = 100 درجة.

الدرجة	الخصائص	الرقم
	المظهر العام للمبنى :غرف الكشف، قاعات الاستقبال ,المختبرات، مظهر مقدمي الخدمة من أطباء وتمريض وغيرهم.	1
	مقدرة الأطباء، وجميع الأفراد بالمستشفى على أداء الخدمات الطبية بشكل يمكن من الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الصحة والدقة.	2
	الاستعداد لمساعدة المرضى من قبل جميع مقدمي الخدمة وعدم التأخر في خدمتهم.	3
	معلومات مقدمي الخدمة، ومقدرتهم على كسب ثقة المريض وإضفاء نوع من الاطمئنان على تفكيره، واللياقة في معاملة المرضى.	4
	الاهتمام الشخصي الذي يمنحه كل من يعمل في المستشفى لكل مريض على حدة.	5
100	المجموع	

رابعاً؛ ما هو رأيك بصفه عامه في مستوى جودة الرعاية الطبية التي يقدمها المستشفى الذي تعالج

فيه ، الرجاء وضع إشارة (√) لدرجة الجودة التي تختارها:

جيدة جداً	جيدة	متوسطة	أقل من متوسطة	محدودة الجودة

خامساً: بصفه عامه ما هي درجة رضاك عن جودة الرعاية الطبية التي يقدمها المستشفى الذي

تعالج فيه ، الرجاء وضع إشارة (√) لدرجة الرضا التي تختارها:

راض جداً	راض	محايد	مستاء	مستاء جداً

ملحق رقم (4)
عينة الدراسة

م	اسم المستشفى	الخدمات المقدمة	الموقع	السكان الذين يخدمهم	عدد الأسرّة	متوسط مدة الإقامة	معدل الإشغال (%)
1-	الشفاء حكومي/عام	رعاية ثانوية/جراحة أعصاب/ قلب/أور امخبيثة/أمراض دم	مدينة غزة	684,141	443	4,18	97,4
2-	ناصر حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	خانينونس	316,034	239	3,22	98,5
3-	العودة أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	جباليا	120000	30	4,0	91,5
4-	الأهلي العربي أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	مدينة غزة	200000	80	3,02	62,6
5-	شهداء الأقصى حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء/عظام/أطفال/ طوارئ و حوادث	دير البلح	80000	97	2.4	94
6-	أبو يوسف النجار حكومي/عام	باطني/جراحة/ عظام/أطفال/ طوارئ و حوادث	رفح	100000	52	2.4	92
7-	الأوروبي حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	خانينونس	150000	230	-	-
8-	جنين حكومي/عام	باطني،جراحة عامة،أطفال،توليد، نسائية	جنين	200,000	86	2.1	88.2
9-	طولكرم حكومي/عام	باطني،جراحة عامة،أطفال،توليد، نسائية	طولكرم	240,000	67	2.1	80.3
10-	رفيديا حكومي/عام	جراحة عامة باطني،عظام، نسائية،حروق	نابلس	250,000	144	2.6	71.7
11-	الوطني أهلي/عام	باطني،أطفال، أورام خبيثة، غسيل كلى	نابلس	250,000	94	2.9	70.1

83.2	3.5	131	200,000	رام الله	باطني،أطفال، جراحة،عظام، بولية،جراحة أعصاب،جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال، غسيل الكلى، مواليد جدد،عناية مكثفة،طوارئ	رام الله حكومي/عام	-12
69.3	1.5	82	290,000	الخليل	باطني، توليد، جراحة عامة، عظام	أصدقاء المريض (الخليل) أهلي/عام	-13
84.5	3.4	70	160,000	بيت لحم	جراحة عامة، بولية ،عظام ، باطني، قلب، أعصاب، أمراض دم، أطفال،نسائية، علاج كيماوي	بيت جال حكومي/عام	-14
81.1	2.5	250	150000	القدس	باطني،أطفال، جراحة،عظام، بولية،جراحة أعصاب،جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال، غسيل الكلى، مواليد جدد،عناية مكثفة،طوارئ	المقاصد الخيرية أهلي/عام	-15

ملحق رقم (5)

مجتمع الدراسة

م	اسم المستشفى	الخدمات المقدمة	الموقع	السكان الذين يخدمهم	عدد الأسرة	متوسط مدة الإقامة	معدل الإشغال (%)
1.	الشفاء حكومي/عام	رعاية ثانوية:أعصاب/جراحة أعصاب/قلب/أورام خبيثة /أمراض دم	مدينة غزة	684,141	503	4,18	97,4
2.	ناصر حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	خانيونس	316,034	277	3,22	98,5
3.	العودة أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	جباليا	120000	45	4,0	91,5
4.	الأهلي العربي أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/ طوارئ و حوادث	مدينة غزة	200000	80	3,02	62,6
5.	جمعية أصدقاء المريض أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/ طوارئ و حوادث	مدينة غزة	50000	42	2,25	37,5
6.	دار السلام أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/ طوارئ و حوادث	خانيونس	20000	16	1,5	20
7.	الأوروبي حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	خانيونس	150000	230	-	-
8.	الهلال الأحمر أهلي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/ طوارئ و حوادث	مدينة غزة	200000	51	1.2	57
9.	الأمل أهلي/عام	باطني/جراحة/ طوارئ	خانيونس	150000	100	1.8	67
10.	الخدمة العامة أهلي/عام	باطني/جراحة/ طوارئ/ نساء	مدينة غزة	20000	10	1.1	78
11.	كمال عدوان حكومي/عام	باطني/جراحة/ نساء و توليد/أطفال/ طوارئ و حوادث	جباليا	70000	58	2.3	88

92	2.4	52	100000	رفع	باطني/جراحة/عظام/أطفال/ طوارئ و حوادث	أبو يوسف النجار حكومي/عام	.12
94	2.4	97	80000	دير البلح	باطني/جراحة/ نساء/عظام/أطفال/ طوارئ و حوادث	شهداء الأقصى حكومي/عام	.13
55	1.3	18	20000	رام الله	باطني،جراحة عامة/أطفال	الشيخ زايد أهلي/عام	.14
45	1.1	24	25000	طولكرم	باطني/جراحة عامة نساء/أطفال	الزكاة أهلي/عام	.15
74	1	20	20000	الخليل	باطني/جراحة عامة عظام/أطفال	يطا حكومي/عام	.16
81	103	10	55000	قلقيلية	باطني،جراحة عامة،أطفال،توليد، نسائية	درويش نزال حكومي/عام	.17
71	0.7.	12	27000	سلفيت	باطني،جراحة عامة،أطفال،توليد، نسائية	طوارئ سلفيت حكومي/عام	.18
87	1.8	73	150000	القدس	عيون	سان جون أهلي	.19
87	2.3	117	150000	القدس	باطني،أطفال، جراحة،عظام، بولية،جراحة أعصاب،جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال	أوغست فيكتوريا أهلي/عام	.20
74	1.1	60	120000	الخليل	جراحة عامة باطني،عظام، نسائية،حروق	المحتسب أهلي/عام	.21
62	1.2	54	20000	أريحا	جراحة عامة باطني،عظام، نسائية	أريحا حكومي/عام	.22
89	2.2	182	120000	الخليل	باطني،أطفال، جراحة،عظام، بولية،جراحة أعصاب،جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال	الخليل حكومي/عام	.23
79	1.8	48	120000	نابلس	باطني،أطفال، جراحة،عظام، بولية،جراحة أعصاب	الإنجيلي أهلي/عام	.24

83	2.1	75	150000	نابلس	باطني، أطفال، جراحة، عظام، بولية، جراحة أعصاب، جراحة صدرية	الاتحاد	.25
88.2	2.1	123	200,000	جنين	باطني، جراحة عامة، أطفال، توليد، نسائية	جنين حكومي/عام	.26
80.3	2.1	101	240,000	طولكرم	باطني، جراحة عامة، أطفال، توليد، نسائية	طولكرم حكومي/عام	.27
71.7	2.6	165	250,000	نابلس	جراحة عامة باطني، عظام، نسائية، حروق	رفيديا حكومي/عام	.28
70.1	2.9	101	250,000	نابلس	باطني، أطفال، أورام خبيثة، غسيل كلى	الوطني أهلي/عام	.29
83.2	3.5	155	200,000	رام الله	باطني، أطفال، جراحة، عظام، بولية، جراحة أعصاب، جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال، غسيل الكلى، مواليد جدد، عناية مكثفة، طوارئ	رام الله حكومي/عام	.30
69.3	1.5	128	290,000	الخليل	باطني، توليد، جراحة عامة، عظام	أصدقاء المريض (الخليل) أهلي/عام	.31
84.5	3.4	113	160,000	بيت لحم	جراحة عامة، بولية، عظام، باطني، قلب، أعصاب، أمراض دم، أطفال، نسائية، علاج كيميائي	بيت جال حكومي/عام	.32
81.1	2.5	250	150000	القدس	باطني، أطفال، جراحة، عظام، بولية، جراحة أعصاب، جراحة صدرية وقلب، جراحة أطفال، غسيل الكلى، مواليد جدد، عناية مكثفة، طوارئ	المقاصد الخيرية أهلي/عام	.33