

تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الأول - ٢٠٢٣)

(نسخة رقم ١)
مارس، ٢٠٢٣

الفهرس

- [مقدمة](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
 - [العيادات](#)
 - [التنويم](#)
 - [الطوارئ](#)

▪ [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)

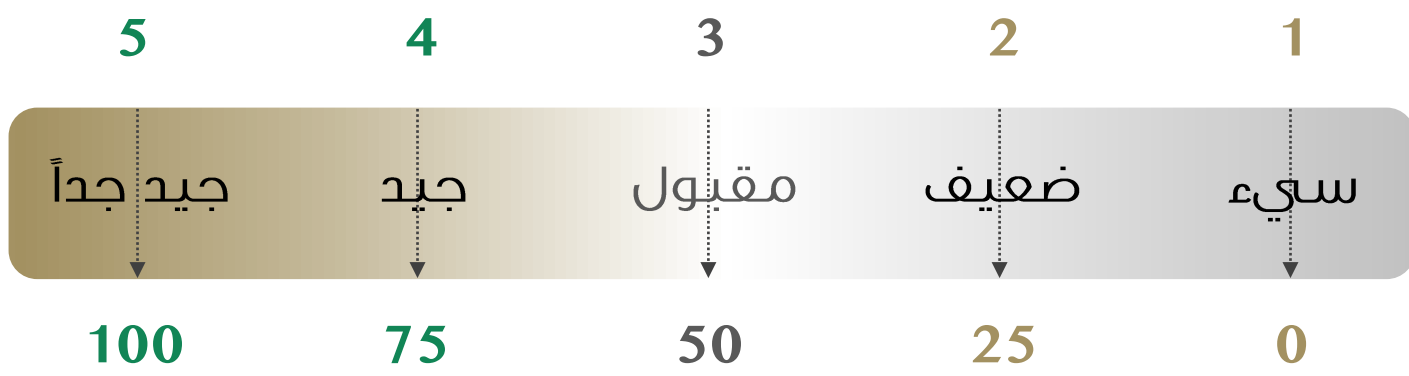
- [مراكز الرعاية الأولية](#)
- [جراحة اليوم الواحد](#)
- [الرعاية المنزلية](#)
- [مراكز علاج السكري](#)
- [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
- [مراكز القلب – العيادات](#)
- [مراكز القلب – التنويم](#)
- [مراكز الأسنان](#)

- [مراكز الكلى](#)
- [مراكز فحص ما قبل الزواج](#)
- [إعادة التأهيل – العيادات](#)
- [إعادة التأهيل – التنويم](#)
- [بنوك الدم](#)
- [مراكز الأورام – العيادات](#)
- [مراكز الأورام – التنويم](#)
- [العناية المركزة لحديثي الولادة](#)

- [النمو والسلوك](#)
- [خدمات الأشعة](#)
- [الطب النفسي – العيادات](#)
- [الطب النفسي – التنويم](#)
- [الإحالة الطبية](#)
- [مركز اتصال ٩٣٧](#)
- [الطب الاتصالي](#)

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض أكثر من ٢٥ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢٣). تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢٣). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للربع الأول من السنة.

الاستبيان



التقرير

الخدمات المستهدفة





+300,000

استبيان مكتمل



+75,000

تعليق



+280,000

استبيان إلكتروني
مكتمل

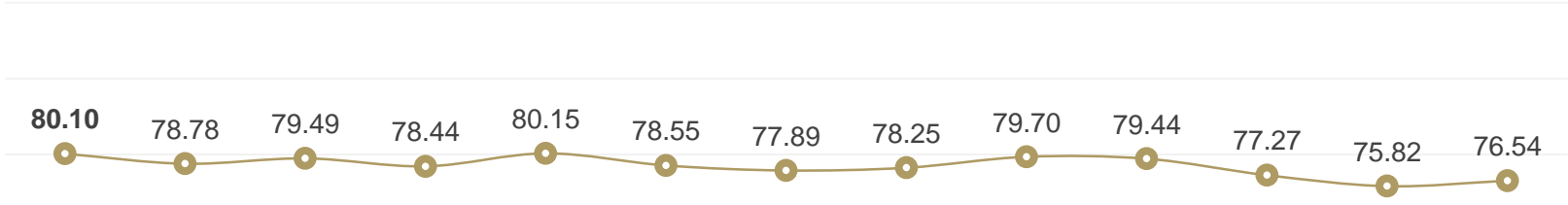


+20,000

استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠٢٠ - الربع الأول، ٢٠٢٣



وزارة الصحة

المعدل العام - الربع الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات
335,368



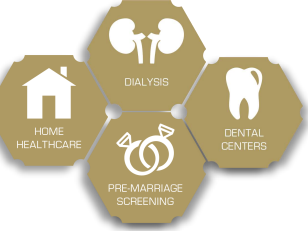
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020
n= 335,368	n= 327,654	n= 329,257	n= 312,983	n= 224,918	n= 187,856	n= 236,301	n= 217,704	n= 254,139	n= 266,912	n= 245,646	n= 84,137	n= 98,022

*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
الرعاية المنزلية	2,839	85.94	↓0.07
مراكز الأسنان	4,187	78.31	↑0.76
مراكز الكلى	830	89.94	↑0.45
فحص ما قبل الزواج	7,412	88.90	↓0.69
بنوك الدم	2,506	83.12	↓1.81
التأهيل - العيادات	1,685	80.48	↑0.38
التأهيل - التنويم	256	89.57	↑1.68
العناية المركزة حديثي الولادة	714	87.97	↑1.61
النمو والسلوك	2,121	88.07	↓0.17
الطب النفسي - العيادات	2,918	87.09	↓0.88
الطب النفسي - التنويم	455	84.66	↓0.13
قوي المتوفين	506	85.92	↓1.51
الإحالات الطبية	3,179	74.10	↑1.68
مركز الاتصال - ٩٣٧	1,830	83.36	↑4.26

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
المستشفيات - العيادات*	33,658	78.25	↑1.68
مراكز الرعاية الأولية*	174,688	80.79	↑1.64
مراكز علاج السكري	4,957	81.42	↓0.38
الإقلاع عن التدخين	1,471	87.11	↓0.37
مراكز القلب - العيادات	3,836	81.30	↓0.18
مراكز الأورام - العيادات	1,951	87.04	↓0.01
المستشفيات - التنويم*	9,134	86.37	↑0.87
مراكز القلب - التنويم	823	89.58	↑0.25
مراكز الأورام - التنويم	683	88.71	↓1.32
المستشفيات - الطوارئ*	27,303	70.05	↑2.57
جراحة اليوم الواحد	2,284	92.34	↓0.56
خدمات الأشعة	13,592	80.40	↑0.01



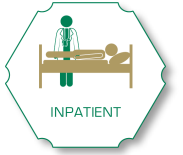
الخدمات المتخصصة



خدمات أخرى



OUTPATIENT



INPATIENT



EMERGENCY DEPARTMENT



Allied Health

نتائج تجربة المريض – الربع الأول لعام ٢٠٢٣

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

مراكز الرعاية الأولية	الطوارئ		التنويم		العيادات		Δ	المعدل العام	حجم العينة	المنطقة/التجمع الصحي	#			
	المعدل	Δ	المعدل	Δ	المعدل	Δ								
	1.64	80.79	2.57	70.05	0.87	86.37	1.68	78.25		1.67	79.81	244,783	وزارة الصحة	الترتيب
	3.98	87.01	-0.44	90.10	0.63	84.76	2.15	92.96		2.94	88.06	3,891	بيشة	1
	1.42	86.58	-0.50	88.56	0.79	89.72	0.29	91.71		0.99	87.88	18,546	جازان	2
	1.43	82.90	3.62	82.39	0.72	85.36	0.27	80.76		1.40	82.72	2,992	الحدود الشمالية	3
	4.31	81.25	5.60	87.08	-0.14	84.28	6.26	83.03		4.35	82.39	3,534	حفر الباطن	4
	1.34	83.17	3.20	71.54	-0.06	87.54	1.54	80.80		1.44	82.02	29,858	تجمع الشرقية الصحي	5
	0.70	82.56	6.56	73.93	1.87	87.39	2.79	77.75		1.73	81.36	16,726	عسير	6
	1.26	82.01	4.29	71.71	1.46	87.70	1.77	80.31		1.67	81.22	15,757	تجمع القصيم الصحي	7
	-0.69	83.60	4.15	68.69	0.89	85.71	3.60	76.07		0.62	81.09	5,103	الباحة	8
	0.96	80.06	6.50	79.09	4.95	88.71	5.40	81.64		2.58	80.99	11,697	الطائف	9
	2.61	83.57	8.35	66.88	-0.70	84.54	-0.48	74.02		2.40	80.46	2,986	الجوف	10
	1.05	80.04	-0.23	76.20	2.10	86.74	3.65	80.55		1.44	80.34	9,633	تجمع الرياض الصحي الثالث	11
	0.90	79.06	2.83	83.59	2.92	85.26	2.29	79.96		1.50	80.21	1,184	القريات	12
	2.64	82.07	4.58	68.57	-0.89	88.00	0.64	75.24		2.20	80.16	6,599	تجمع حائل الصحي	13
	0.62	81.63	1.98	65.19	0.03	86.02	4.68	79.05		1.35	79.96	12,170	تجمع الأمساء الصحي	14
	4.59	79.14	4.81	72.45	0.14	86.11	1.88	80.72		3.78	79.35	23,023	تجمع الرياض الصحي الثاني	15
	-0.05	81.61	1.06	63.99	0.53	86.36	0.39	75.53		0.19	79.3	3,175	القنفذة	16
	0.40	79.40	1.25	63.06	1.17	85.76	1.99	76.64		0.81	77.89	16,117	جدة	17
	2.75	78.33	-0.02	65.30	0.35	83.54	1.63	76.75		2.08	77.24	19,285	تجمع الرياض الصحي الأول	18
	1.04	78.11	3.38	65.82	0.75	82.99	1.20	76.45		1.27	77.05	4,337	نجران	19
	0.79	76.65	-3.64	59.87	-1.63	85.14	0.38	76.83		0.06	75.76	14,553	تجمع مكة المكرمة الصحي	20
	0.09	76.08	1.66	65.90	-1.06	85.08	2.70	72.67		0.56	75.32	7,263	تبوك	21
	1.48	74.63	2.33	59.21	0.36	84.55	-0.58	66.56		1.13	72.68	16,354	تجمع المدينة المنورة الصحي	22

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع معتمد على معدل تجربة المريض في أربع رحلات فقط: العيادات، التنويم، الطوارئ، ومراكز الرعاية الأولية

يبين اللون ترتيب المنطقة/المديرية بين نظيراتها في الرحلة العلاجية

المنطقة/المديرية
الأدنى معدلاً في الرحلة

المنطقة/المديرية
الأعلى معدلاً في الرحلة

نتائج تجربة المريض – الربع الأول لعام ٢٠٢٣

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

خارطة التغيير المعدل العام - الرحلات العلاجية الرئيسية



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية الأكثر تحسناً

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	225,867	79.81	1.67
1	بيشة	3,891	88.06	2.94
2	جازان	18,546	87.88	0.99
3	الحدود الشمالية	2,992	82.72	1.40
4	حفر الباطن	3,534	82.39	4.35
5	تجمع الشرقية الصحي	29,858	82.02	1.44
6	عسير	16,726	81.36	1.73
7	تجمع القصيم الصحي	15,757	81.22	1.67
8	الباحة	5,103	81.09	0.62
9	الطائف	11,697	80.99	2.58
10	الجوف	2,986	80.46	2.40
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	9,633	80.34	1.44
12	القريات	1,184	80.21	1.50
13	تجمع حائل الصحي	6,599	80.16	2.20
14	تجمع الأحساء الصحي	12,170	79.96	1.35
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	23,023	79.35	3.78
16	القنفذة	3,175	79.3	0.19
17	جدة	16,117	77.89	0.81
18	تجمع الرياض الصحي الأول	19,285	77.24	2.08
19	نجران	4,337	77.05	1.27
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	14,553	75.76	0.06
21	تبوك	7,263	75.32	0.56
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	16,354	72.68	1.13

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

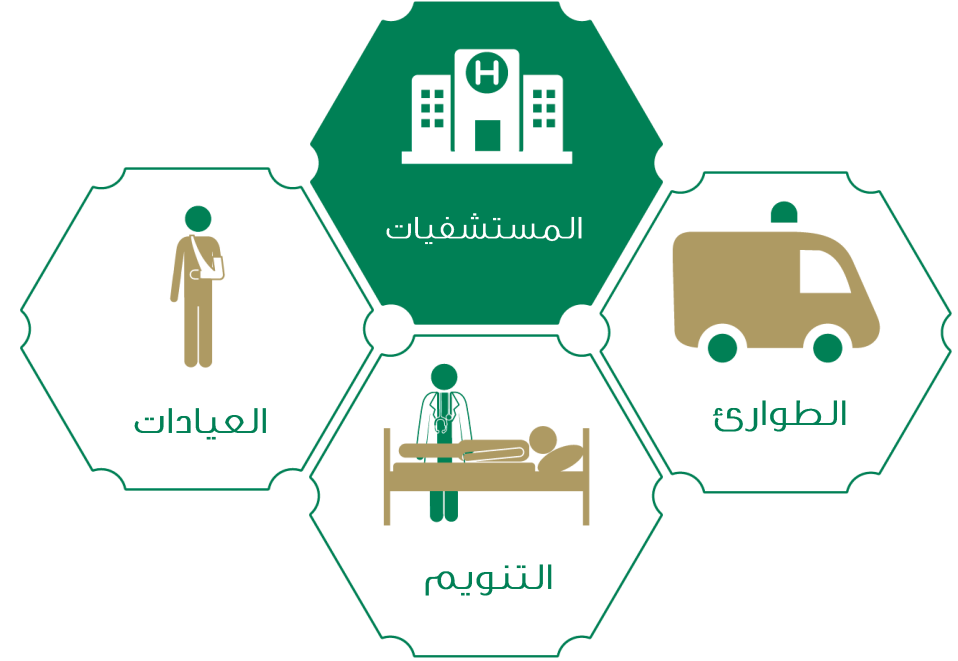
* المعدل العام للمنطقة/التجمع معتمد على معدل تجربة المريض لأربعة رحلات فقط: العيادات، التنويم، الطوارئ، ومراكز الرعاية الأولية

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لمجموع ٢٥٨ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



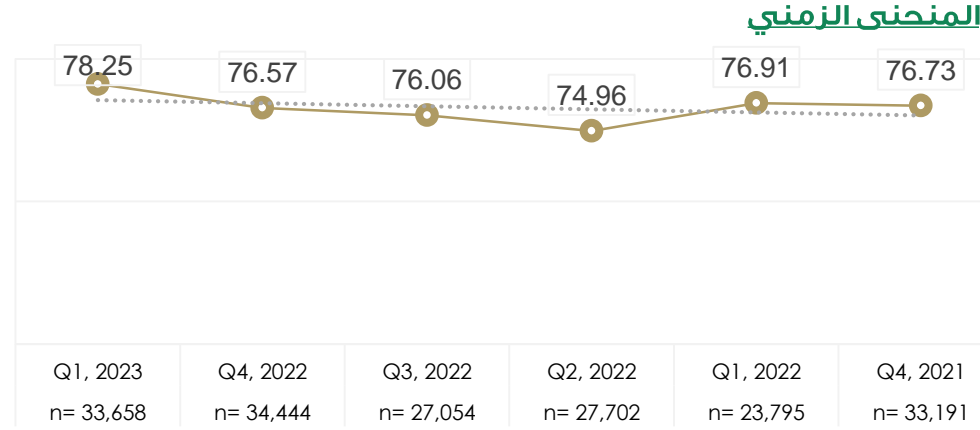
258
مستشفى





أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	323	92.96	2.15
2	جازان	1,741	91.71	0.30
3	حفر الباطن	293	83.03	6.26
4	الطائف	1,465	81.64	5.40
5	تجمع الشرقية الصحي	4,254	80.80	1.54
6	الحدود الشمالية	429	80.76	0.27
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,123	80.72	1.88
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,378	80.55	3.65
9	تجمع القصيم الصحي	2,059	80.31	1.77
10	القريات	172	79.96	2.29
11	تجمع الأمساء الصحي	632	79.05	4.68
12	عسير	3,005	77.75	2.79
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,931	76.83	0.38
14	تجمع الرياض الصحي الأول	2,931	76.75	1.63
15	جدة	2,405	76.64	1.99
16	نجران	747	76.45	1.20
17	الباحة	491	76.07	3.60
18	القنفذة	582	75.53	0.39
19	تجمع حائل الصحي	901	75.24	0.64
20	الجوف	645	74.02	-0.48
21	تبوك	1,306	72.67	2.70
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,845	66.56	-0.58

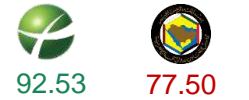


العيادات الخارجية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
33,658



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	70.46	↑ 2.42
الراحة في منطقة الانتظار	70.69	↑ 1.95
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	80.38	↑ 1.90
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	81.90	↑ 1.89



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها أثناء زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	سهولة التواصل مع المركز عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
9	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة) علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

العيادات الخارجية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
33,658



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

التنويم
الربع الأول، ٢٠٢٣

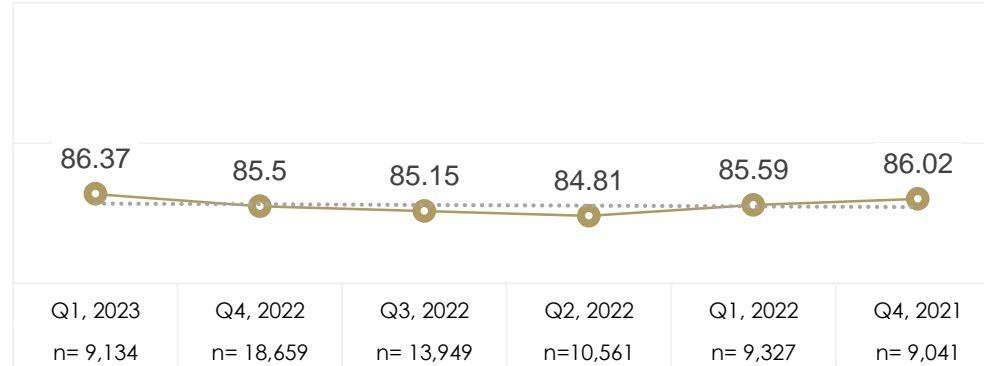


عدد الإجابات
9,134

84.55

84.43

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



العناصر الأكثر تراجعاً

المعدل	السؤال	Δ
82.86	مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من الأم الولادة (ما في ذلك إبرة الظهر)	↓0.40
84.02	هدوء الغرفة وما حولها	↓0.17
83.44	درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	↓0.11
83.47	جودة الطعام	↓0.03

العناصر الأكثر تحسناً

المعدل	السؤال	Δ
80.13	توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	↑2.41
81.91	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	↑2.10
82.97	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي... إلخ)	↑1.90
82.55	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	↑1.80
84.96	سرعة الاستجابة لوزر الاستدعاء	↑1.68

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	766	89.72	0.78
2	الطائف	313	88.71	4.95
3	تجمع حائل الصحي	342	88.00	-0.89
4	تجمع القصيم الصحي	602	87.70	1.46
5	تجمع الشرقية الصحي	1,001	87.54	-0.05
6	عسير	704	87.39	1.87
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	356	86.74	2.10
8	القنفذة	248	86.36	0.53
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	495	86.11	0.14
10	تجمع الأحساء الصحي	472	86.02	0.03
11	جدة	444	85.76	1.17
12	الباحة	289	85.71	0.89
13	الحدود الشمالية	253	85.36	0.72
14	القرىات	45	85.26	2.92
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	360	85.14	-1.63
16	تبوك	483	85.08	-1.06
17	بيشة	151	84.76	0.63
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	579	84.55	0.36
19	الجوف	240	84.54	-0.69
20	حفر الباطن	142	84.28	-0.14
21	تجمع الرياض الصحي الأول	622	83.54	0.35
22	نجران	227	82.99	0.75



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال إقامتك
2	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
3	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي ... إلخ)
4	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
5	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
6	فترة الانتظار للاختبارات والعلاج
7	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
8	الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
9	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
10	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم

التنويم

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
9,134



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

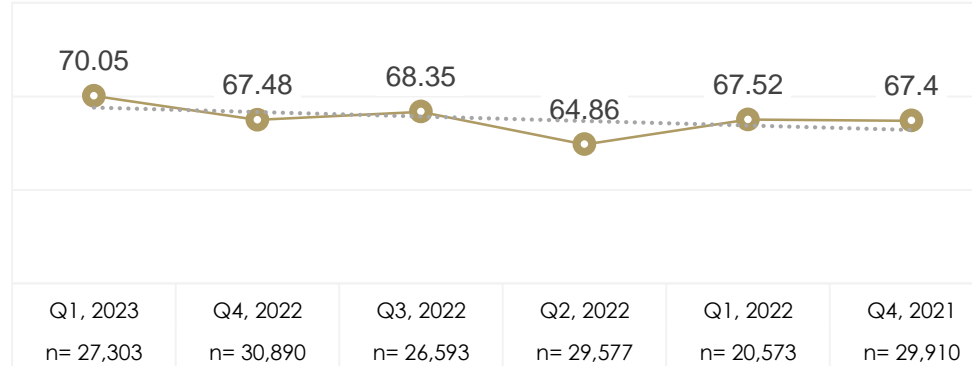
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	372	90.10	-0.44
2	جازان	1,347	88.56	-0.50
3	حفر الباطن	308	87.08	5.60
4	القريات	161	83.59	2.83
5	الحدود الشمالية	416	82.39	2.62
6	الطائف	1,399	79.09	6.50
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,121	76.20	-0.23
8	عسير	2,604	73.93	6.56
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,756	72.45	4.81
10	تجمع القصيم الصحي	2,254	71.71	4.29
11	تجمع الشرقية الصحي	2,116	71.54	3.20
12	الباحة	525	68.69	4.15
13	تجمع حائل الصحي	1,141	68.57	4.58
14	الجوف	418	66.88	8.35
15	تبوك	1,341	65.90	1.66
16	نجران	693	65.82	3.38
17	تجمع الرياض الصحي الأول	2,186	65.30	-0.01
18	تجمع الأساء الصحي	503	65.19	1.98
19	القنفذة	575	63.99	1.06
20	جدة	1,979	63.06	1.25
21	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,571	59.87	-3.64
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,517	59.21	2.33

المنحنى الزمني



الطوارئ
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
27,303



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	60.91	↑3.55
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	64.11	↑3.18
الراحة في منطقة الانتظار	63.07	↑3.04
مراعاة فريق التمريض لامتياجاتك	69.76	↑3.03
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	66.09	↑3.03



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
3	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين
4	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
5	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
6	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك
9	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج
10	إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك

الطوارئ الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
27,303



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

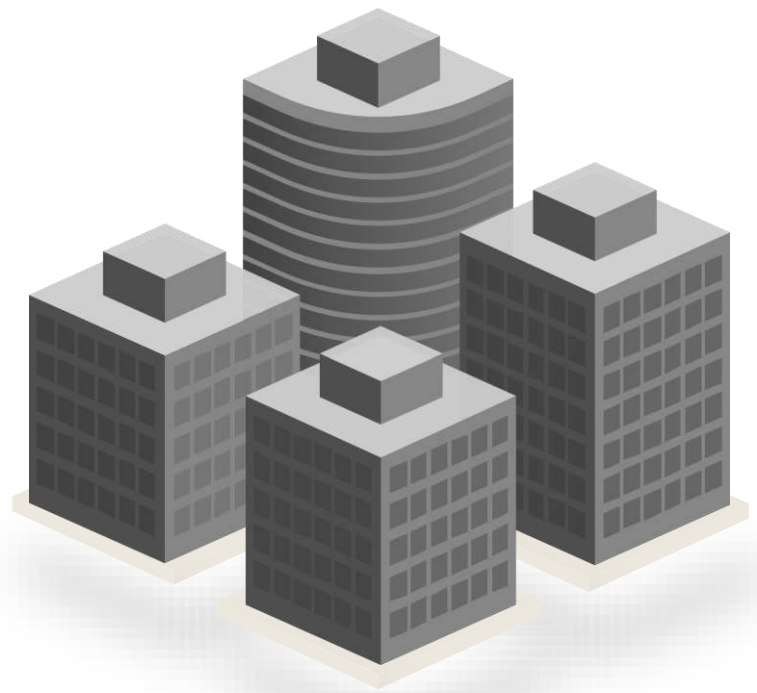
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية





+2,000
مركز صحي

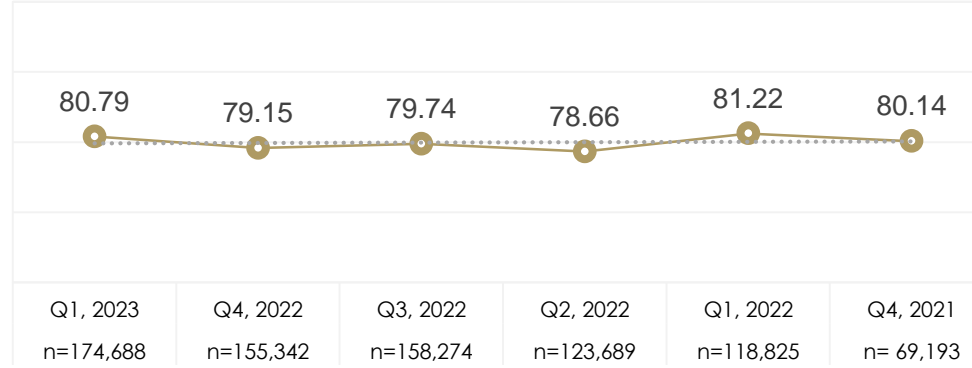


مراكز الرعاية الأولية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	3,045	87.01	3.98
2	جازان	14,692	86.58	1.42
3	الباحة	3,798	83.60	-0.69
4	الجوف	1,683	83.57	2.61
5	تجمع الشرقية الصحي	22,487	83.17	1.34
6	الحدود الشمالية	1,894	82.90	1.43
7	عسير	10,413	82.56	0.70
8	تجمع حائل الصحي	4,215	82.07	2.64
9	تجمع القصيم الصحي	10,842	82.01	1.26
10	تجمع الأحساء الصحي	10,563	81.63	0.61
11	النفذة	1,770	81.62	-0.04
12	حفر الباطن	2,791	81.25	4.31
13	الطائف	8,520	80.06	0.96
14	تجمع الرياض الصحي الثالث	6,778	80.04	1.05
15	جدة	11,289	79.40	0.40
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	17,649	79.14	4.59
17	القرية	806	79.06	0.90
18	تجمع الرياض الصحي الأول	13,546	78.33	2.75
19	نجران	2,670	78.11	1.04
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	10,691	76.65	0.79
21	تبوك	4,133	76.08	0.09
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	10,413	74.63	1.48

المنحنى الزمني

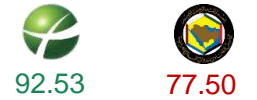


مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
174,688



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	75.82	↑2.38
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها) علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	81.76	↑2.05
الراحة في منطقة الانتظار	73.88	↑2.04
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	73.22	↑1.95
	82.42	↑1.94



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
3	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
7	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك
8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
9	قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
10	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك

مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
174,694



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



جراحة اليوم
الواحد

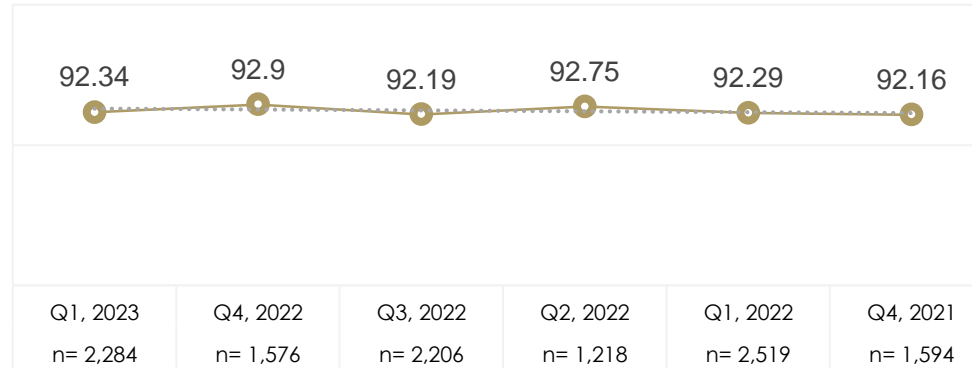


جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	التجمع الرياض الصحي الثالث	94	95.92	-0.06
2	تجمع القصيم الصحي	113	94.79	-0.16
3	نجران	95	93.55	1.24
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	117	93.43	1.33
5	تجمع الأحساء الصحي	137	93.19	2.23
6	تجمع الشرقية الصحي	778	93.12	-0.91
7	الباحة	46	92.43	-0.67
8	الطائف	128	91.82	3.07
9	جازان	71	91.62	0.02
10	بيشة	118	91.24	-0.33
11	عسير	116	90.62	-0.09
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	105	90.62	-0.25
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	112	90.03	-3.35
14	تجمع حائل الصحي	120	89.81	NA
15	جدة	134	89.45	-4.11

المنحنى الزمني



جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,284



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الاستعداد)	92.27	↓ 1.23
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	90.55	↓ 1.12
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	92.43	↓ 0.80
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	73.19	↓ 0.69
ثقتك في مهارة الطبيب	94.86	↓ 0.59

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	89.46	↑ 0.61
نظافة المستشفى	94.57	↑ 0.50
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	89.19	↑ 0.38
لطف واهتمام الطبيب	94.26	↑ 0.30
لطف واهتمام طبيب التخدير	94.62	↑ 0.22



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
3	المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية
4	قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك
5	الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير
6	المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)
7	الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية
8	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
9	المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية
10	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية

جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,284



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



الرعاية
المنزلية

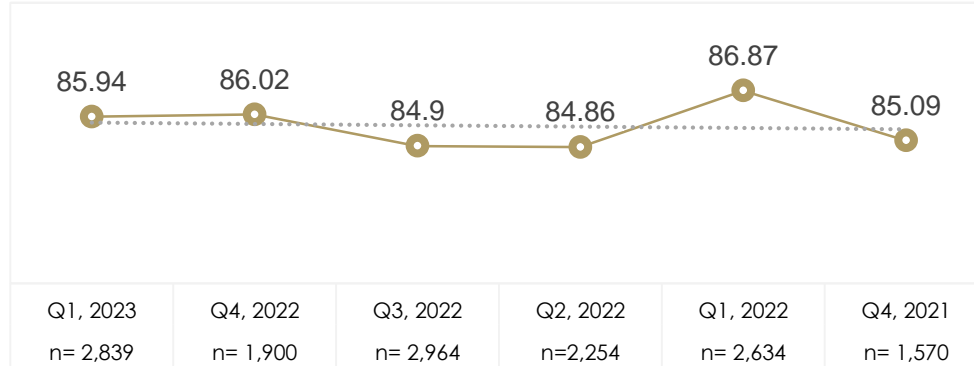


الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	89	94.38	3.93
2	بيشة	40	89.33	NA
3	نجران	88	88.16	-0.73
4	الطائف	100	87.95	-1.01
5	تجمع القصيم الصحي	255	87.65	0.68
6	الحدود الشمالية	119	87.50	-1.41
7	الجوف	54	87.49	-3.27
8	عسير	293	87.41	5.00
9	تجمع الشرقية الصحي	387	87.41	-1.16
10	تجمع الرياض الصحي الأول	243	86.57	2.12
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	141	86.36	-5.37
12	القريات	51	86.35	1.37
13	القنفذة	35	85.26	-1.60
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	289	84.65	-4.05
15	تجمع الأحساء الصحي	121	84.45	2.25
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	110	83.59	-5.43
17	جدة	116	82.50	-0.83
18	الباحة	109	81.95	0.17
19	تجمع حائل الصحي	66	78.43	-8.17
20	تبوك	104	78.06	0.26
21	حفر الباطن	5	Low-n	NA
22	تجمع الرياض الصحي الثالث	24	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,839



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	86.9	↓0.58
العناية بالجروح (إن وجدت)	87.38	↓0.54
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	88.08	↓0.52
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	88.02	↓0.29
اهتمام الممرضة التي زارتك	95.33	↓0.27

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح خطة العلاج	87.77	↑0.36
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	94.39	↑0.26
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	90.32	↑0.25
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	89.57	↑0.16



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
2	العناية بالجروح (إن وجدت)
3	تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)
5	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين
7	تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها
8	حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك
9	مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية
10	شرح خطة العلاج

الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,839



92.36

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



مراكز علاج
السكري

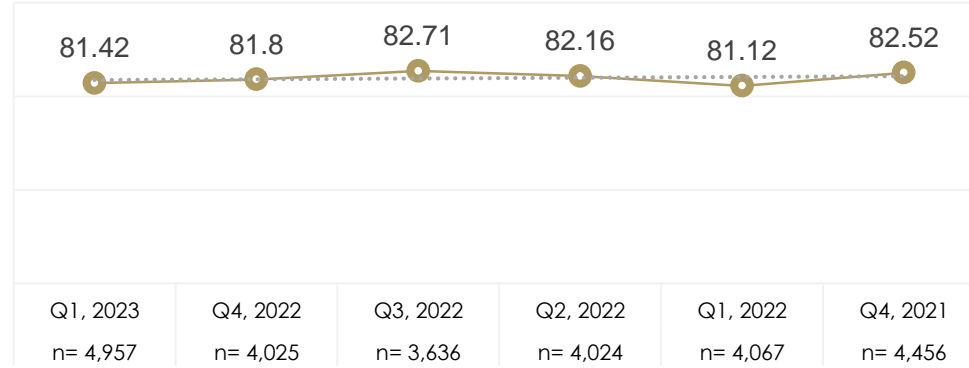


مراكز السكر

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	36	98.26	1.38
2	نجران	44	97.66	-1.27
3	الحدود الشمالية	257	95.71	0.02
4	حفر الباطن	66	95.61	NA
5	جازان	112	93.48	2.70
6	الجوف	63	88.74	3.56
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	414	88.23	1.08
8	الطائف	93	84.98	-1.95
9	تجمع القصيم الصحي	363	83.95	-0.56
10	النفذة	201	81.99	-4.37
11	عسير	352	80.41	-0.15
12	الباحة	30	79.95	NA
13	تبوك	127	79.76	1.61
14	جدة	348	79.49	1.04
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	801	79.38	-1.78
16	تجمع الأصمساء الصحي	106	79.11	1.66
17	تجمع الرياض الصحي الأول	514	78.74	0.83
18	تجمع الشرقية الصحي	556	74.43	0.17
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	448	73.39	1.22
20	القرى	26	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز السكر

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,957



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	60.56	↓2.65
سهولة حجز الموعد	81.61	↓2.23
سهولة عملية التسجيل	83.85	↓1.04
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	86.66	↓0.91
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	86.47	↓0.84

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	77.2	↑1.42
مدة الانتظار لصرف الأدوية	80.61	↑0.45
نظافة الحمام	80.54	↑0.41
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم	89.10	↑0.41
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	71.27	↑0.23



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
4	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
5	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
6	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
9	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
10	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)

مراكز السكر

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,957



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



مراكز الإقلاع
عن التدخين

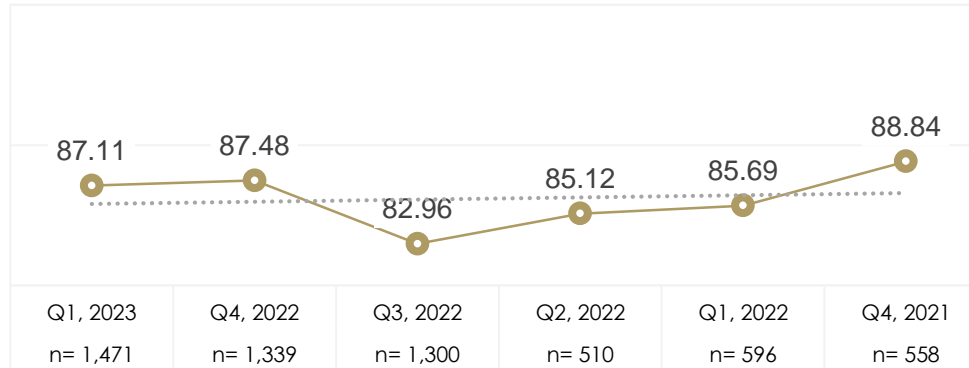


مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	55	99.65	2.12
2	الحدود الشمالية	108	97.93	-0.05
3	نجران	44	96.11	1.75
4	القريات	34	95.03	-0.88
5	عسير	72	93.60	1.46
6	تبوك	150	93.33	-0.43
7	بيشة	66	93.18	-3.69
8	تجمع الأسماء الصحي	77	90.78	1.12
9	جازان	44	89.12	-1.80
10	الطائف	80	86.56	-3.94
11	تجمع الشرقية الصحي	135	85.02	4.33
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	69	83.69	1.65
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	36	83.64	-2.64
14	جدة	104	82.39	0.06
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	135	80.17	4.23
16	تجمع الرياض الصحي الأول	166	74.21	-2.01
17	الباحة	12	Low-n	NA
18	القنفذة	1	Low-n	NA
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	21	Low-n	NA
20	تجمع القصيم الصحي	23	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	14	Low-n	NA
22	حفر الباطن	25	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,471



92.34



76.21

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	83.01	↓ 1.57
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	85.80	↓ 1.43
الراحة في منطقة الانتظار	80.49	↓ 1.23
اهتمام موظفي الاستقبال	87.58	↓ 0.98
سهولة التسجيل عند الاستقبال	88.83	↓ 0.73

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الحصول على موعد	94.59	↑ 1.31
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	86.80	↑ 0.91
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	88.25	↑ 0.63
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	86.79	↑ 0.32
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	89.16	↑ 0.28



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
4	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين
9	حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين
10	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,471



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

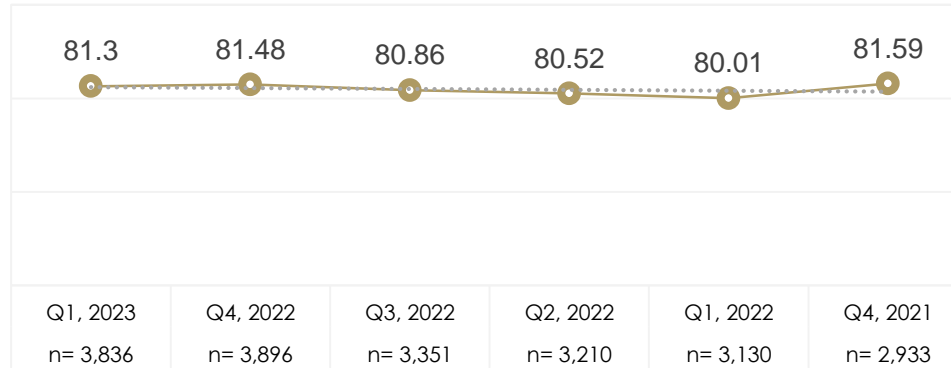


مراكز القلب - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	146	93.88	-0.26
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	963	87.82	0.06
3	تجمع القصيم الصحي	225	83.57	1.41
4	عسير	230	82.88	-1.29
5	بيشة	33	82.71	-8.11
6	نجران	47	82.60	-1.96
7	تجمع حائل الصحي	172	82.08	2.68
8	جازان	68	81.49	-4.28
9	تجمع الرياض الصحي الأول	203	78.32	2.29
10	تبوك	39	77.19	5.90
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	590	76.93	-0.27
12	جدة	165	76.71	-1.97
13	تجمع الشرقية الصحي	409	76.49	2.65
14	الباحة	112	76.24	3.39
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	207	73.87	-3.39
16	الطائف	163	73.48	-3.72
17	الجوف	27	Low-n	NA
18	الفرات	25	Low-n	NA
19	تجمع الأحساء الصحي	12	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز القلب

العيادات

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

3,836



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	55.81	↓0.94
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	85.62	↓0.94
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الزيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	83.84	↓0.78
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	84.75	↓0.68
نظافة الحمام	79.53	↓0.65

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	78.54	↑0.68
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	84.72	↑0.45
سهولة عملية التسجيل	84.74	↑0.44
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	90.30	↑0.42
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	86.10	↑0.41



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
4	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
5	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
6	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
9	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
10	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)

مراكز القلب

العيادات

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

3,836



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

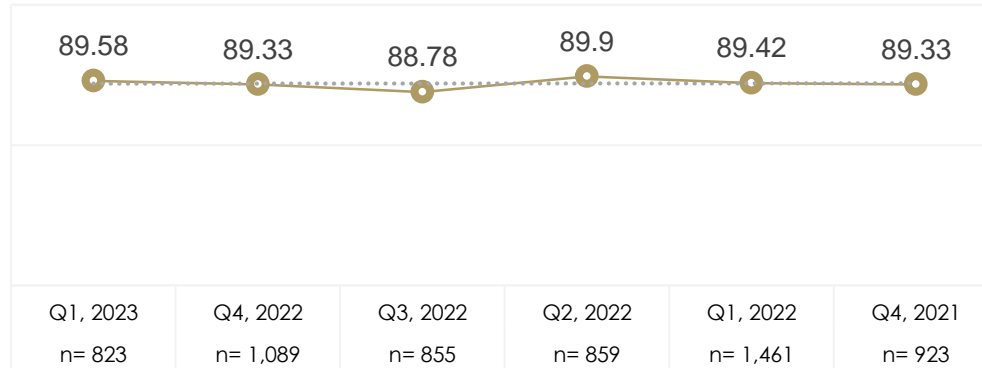


مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	31	97.20	4.50
2	تجمع القصيم الصحي	38	94.63	0.78
3	تجمع الأحساء الصحي	41	93.41	NA
4	القريات	40	92.55	3.03
5	عسير	64	92.47	-0.32
6	تجمع حائل الصحي	40	92.37	0.62
7	تجمع الشرقية الصحي	65	91.85	0.94
8	جازان	73	90.60	-0.85
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	89	88.85	-1.39
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	84	88.76	-2.80
11	نجران	66	87.17	-0.98
12	الطائف	52	83.80	0.77
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	47	82.57	-2.38
14	الباحة	19	Low-n	NA
15	الجوف	13	Low-n	NA
16	بيشة	7	Low-n	NA
17	تبوك	11	Low-n	NA
18	تجمع الرياض الصحي الأول	18	Low-n	NA
19	جدة	25	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز القلب التنويم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
823



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	84.70	↓1.42
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	88.44	↓1.36
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	87.77	↓1.13
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	91.61	↓0.75
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	90.77	↓0.67

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
في حالة أن تكون قد وضعت على صمية خاصة أو ممددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	91.15	↑2.01
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	88.85	↑1.72
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	91.88	↑1.06
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	91.86	↑1.01
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	88.21	↑0.89



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال إقامتك
2	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج
3	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية
4	الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
5	فترة الانتظار للاختبارات والعلاج
6	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
7	تجهيزات وراحة الزوار
8	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
9	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
10	جودة الطعام

مراكز القلب

التنويم

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

823



84.55



84.43

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

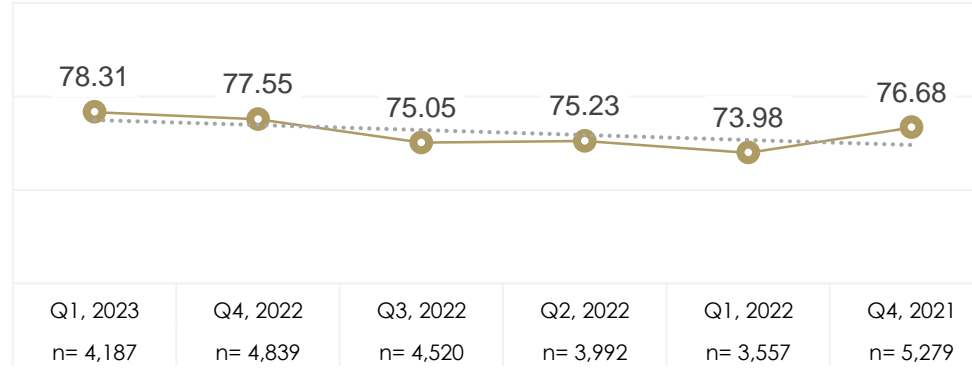


مراكز
الأسنان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	عسير	56	95.43	13.10
2	جازان	161	92.62	-0.42
3	الطائف	76	88.27	0.31
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	365	86.67	3.61
5	حفر الباطن	68	85.60	-3.41
6	بيشة	45	82.45	-11.82
7	تجمع حائل الصحي	60	81.77	4.70
8	تبوك	111	81.01	3.40
9	النفذة	60	78.94	11.32
10	تجمع الشرقية الصحي	920	77.46	0.02
11	تجمع الرياض الصحي الأول	850	76.87	1.95
12	جدة	202	75.70	3.55
13	نجران	378	75.21	-2.52
14	الفرات	76	75.00	-1.33
15	تجمع الأحساء الصحي	119	74.43	0.42
16	الباحة	153	73.75	6.84
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	304	73.16	-0.69
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	43	70.10	NA
19	تجمع القصيم الصحي	80	69.27	-17.77
20	الحدود الشمالية	32	65.97	-15.22
21	الجوف	28	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,187

89.05

79.93

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	67.65	↓ 1.23
سهولة إجراءات التسجيل عند الاستقبال	81.51	↓ 1.06
اهتمام موظف الاستقبال	82.57	↓ 0.89
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	66.69	↓ 0.06

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح خياراتك العلاجية	72.54	↑ 3.71
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	71.58	↑ 3.58
حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك	72.92	↑ 3.08
الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية	75.04	↑ 2.58
مدى إعفاء طبيب الأسنان لك بعناية	75.50	↑ 1.44



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان
2	احتمالية أن توصي بعيادة الأسنان هذه للآخرين
3	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل
4	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
5	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
6	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
7	مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجذك في العيادة
8	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
9	سهولة حجز الموعد
10	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

مراكز الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,187



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



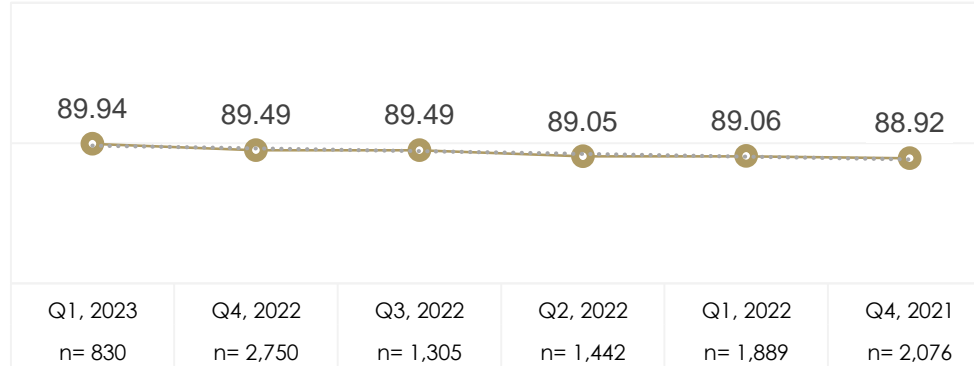
مراكز
الكلى

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	57	94.20	-0.67
2	تجمع الرياض الصحي الأول	39	93.23	2.84
3	التجمع الرياض الصحي الثالث	67	93.16	4.86
4	تجمع القصيم الصحي	50	91.28	1.48
5	تجمع الأسماء الصحي	34	90.57	1.96
6	تجمع الشرقية الصحي	93	89.27	0.25
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	45	88.69	1.27
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	94	88.25	-1.07
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	122	88.10	1.89
10	عسير	52	87.32	-1.07
11	جدة	38	87.03	-4.33
12	الباحة	16	Low-n	NA
13	الجوف	7	Low-n	NA
14	الحدود الشمالية	7	Low-n	NA
15	الطائف	20	Low-n	NA
16	الفريريات	11	Low-n	NA
17	الغنفذة	12	Low-n	NA
18	بيشة	13	Low-n	NA
19	تبوك	13	Low-n	NA
20	تجمع حائل الصحي	13	Low-n	NA
21	حفر الباطن	11	Low-n	NA
22	نجران	16	Low-n	NA

مراكز الكلى

المنحنى الزمني



مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
830



92.53

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	83.04	↓0.50
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	91.67	↓0.34
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	90.5	↓0.11
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	91.78	↓0.09
سهولة عملية التسجيل	90.27	↓0.04

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	84.71	↑1.60
فترة الانتظار للتسجيل	88.03	↑1.51
ثقتك في مهارة الطاقم الطبي	90.92	↑1.21
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	82.40	↑1.01
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	94.11	↑0.89



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
2	نظافة المكان
3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أصريت عنها خلال زيارتك
4	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
5	سهولة عملية التسجيل
6	الراحة في منطقة الانتظار
7	مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
8	حرص الموظفين على راحتك
9	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
10	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
830



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



فحص ما قبل
الزواج

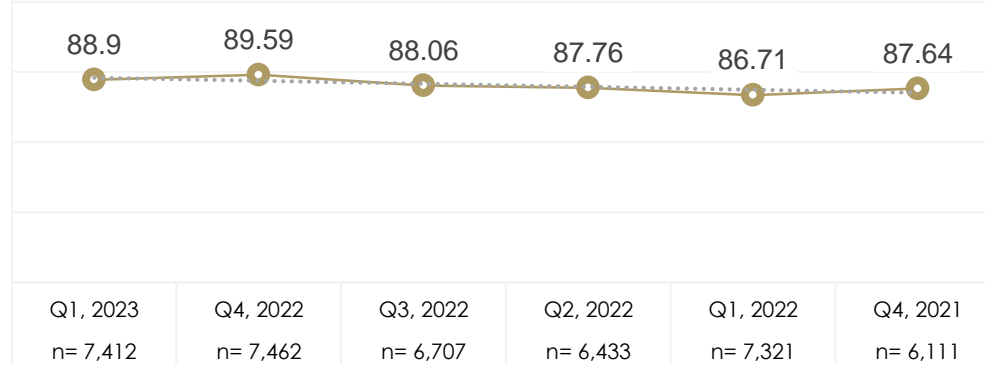


فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	187	96.41	0.64
2	جازان	899	96.26	-0.25
3	حفر الباطن	67	93.99	-2.50
4	جدة	721	92.39	-0.06
5	الطائف	383	91.62	0.77
6	تجمع حائل الصحي	144	91.04	NA
7	عسير	437	89.79	-0.16
8	الحدود الشمالية	146	89.36	-4.81
9	نجران	118	88.78	-5.51
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	624	88.58	-3.32
11	القفزة	76	88.36	0.17
12	تجمع الأحساء الصحي	389	88.22	-1.60
13	تجمع الشرقية الصحي	1534	87.18	-0.56
14	تجمع القصيم الصحي	358	87.10	4.86
15	تبوك	121	85.86	-0.30
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	304	85.51	0.35
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	97	84.55	0.38
18	القريات	37	84.14	-0.98
19	تجمع الرياض الصحي الأول	98	84.06	2.93
20	الباحة	124	82.01	-3.00
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	534	78.44	-3.91
22	الجوف	14	Low-n	NA

المنحنى الزمني



فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
7,412

92.53

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	82.44	↓2.35
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	81.30	↓2.23
مدة الانتظار قبل تسجيلك	89.83	↓1.38
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	90.31	↓0.89
سهولة عملية التسجيل	93.04	↓0.64

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
3	نظافة العيادة
4	الراحة في منطقة الانتظار
5	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
6	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)
9	مراعاة خصوصيتك
10	مدة الانتظار قبل تسجيلك

فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

7,412



92.53

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

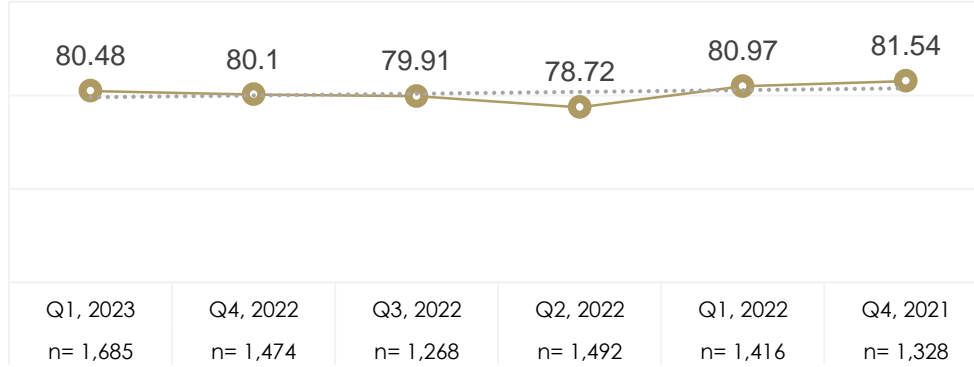
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	30	95.84	NA
2	بيشة	37	95.4	5.96
3	الجوف	55	86.55	4.78
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	986	81.68	-0.11
5	تجمع القصيم الصحي	32	81.38	12.39
6	تجمع مكة الصحي	188	77.81	1.55
7	تجمع الشرقية الصحي	357	74.73	4.15

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي

العيادات
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,685



94.56

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	87.38	↓4.89
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	87.67	↓3.82
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	89.25	↓3.75
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	87.96	↓3.75
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	89.90	↓3.49

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقييمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	85.32	↑4.94
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	80.82	↑4.11
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	83.68	↑3.98
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	84.31	↑3.85
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	81.80	↑3.23



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
2	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أصرت عنها خلال زيارتك
4	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
5	تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
6	إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)
7	مراعاتنا لراحتك
8	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك
9	التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال
10	مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج

التأهيل الطبي العيادات الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,685



94.56

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

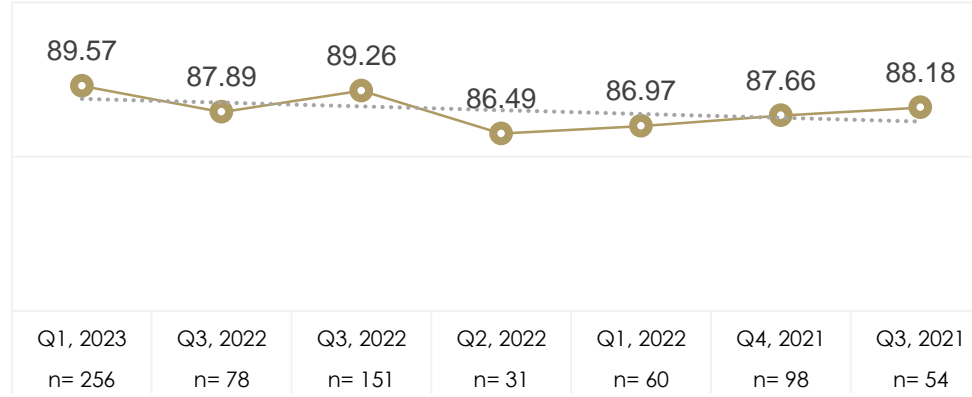


التأهيل الطبي - تنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	228	90.14	NA
2	جدة	22	Low-n	NA
3	تجمع المدينة المنورة	6	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

256



84.55

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	86.45	↓11.76
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	85.00	↓11.42
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج	85.00	↓11.42
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	82.50	↓10.35
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	89.58	↓6.84

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	94.44	↑19.44
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... (إخ)	87.55	↑12.21
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	88.77	↑4.27
نظافة المركز العامة	88.71	↑3.78
حسن تعامل الممرض / الممرضة	91.86	↑3.05



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك
2	مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية
3	مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك
4	فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)
5	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
6	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج
7	مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
8	إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة
9	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبوللة، المشي ... إلخ)
10	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك

التأهيل الطبي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
256



84.55

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



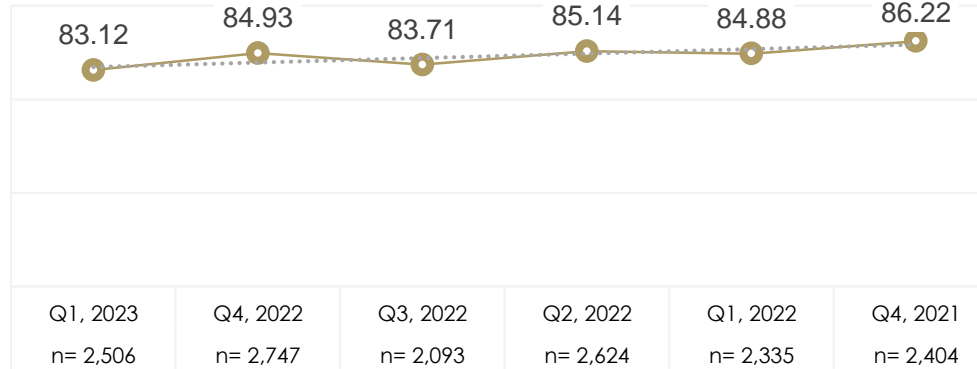
بنوك الدم

بنوك الدم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	34	96.25	3.76
2	جازان	64	91.49	5.22
3	تجمع الرياض الصحي الأول	85	91.18	2.18
4	الباحة	36	90.64	1.19
5	تجمع الشرقية الصحي	80	89.32	-1.57
6	الطائف	95	87.91	1.22
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	741	85.25	-1.56
8	نجران	90	85.01	-4.19
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	334	83.89	-0.12
10	جدة	210	83.88	1.08
11	تجمع حائل الصحي	44	83.41	-5.43
12	تجمع القصيم الصحي	79	82.15	-1.02
13	تبوك	41	81.98	1.02
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	364	74.23	-9.13
15	عسير	194	74.06	1.01
16	حفر الباطن	11	Low-n	NA
17	الحدود الشمالية	4	Low-n	NA

المنحنى الزمني



بنوك الدم

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,506

92.53

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	83.50	↓2.94
الراحة في منطقة الانتظار	82.64	↓2.30
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	90.78	↓1.95
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	89.38	↓1.83
مدى قيام الموظفين بإنارة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك	87.94	↓1.81

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	نوعية الضيافة المقدّمة بعد التبرع بالدم
2	الراحة في منطقة الانتظار
3	مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم
4	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم
5	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	توفر المواقف
8	مدة الانتظار قبل التبرع بالدم
9	سهولة عملية التسجيل
10	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك

بنوك الدم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

2,506



92.53

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

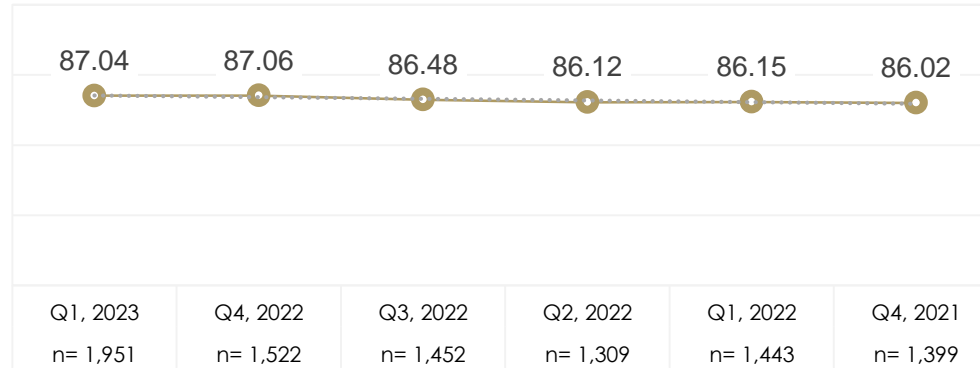
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	933	90.52	1.26
2	تجمع الرياض الصحي الأول	69	89.62	2.67
3	جازان	43	87.27	2.90
4	تجمع الشرقية الصحي	626	84.28	-2.17
5	عسير	46	82.72	NA
6	تجمع القصيم الصحي	88	82.44	-4.43
7	تجمع حائل الصحي	48	82.16	-1.19
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	38	76.46	NA
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	36	72.71	-2.20
10	نجران	17	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	7	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام
العيادات
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,951

92.53

77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
نظافة الحمام	81.55	↓1.72
الراحة في منطقة الانتظار	79.63	↓1.18
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	90.12	↓0.78
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	82.10	↓0.77
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	79.08	↓0.76

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	89.59	↑2.55
المواقف	68.40	↑1.70
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	90.13	↑1.15
مدة الانتظار لصرف الأدوية	82.53	↑0.84
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	88.93	↑0.80



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
4	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
5	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
6	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة

مراكز الأورام

العيادات

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,951



92.53



77.50

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

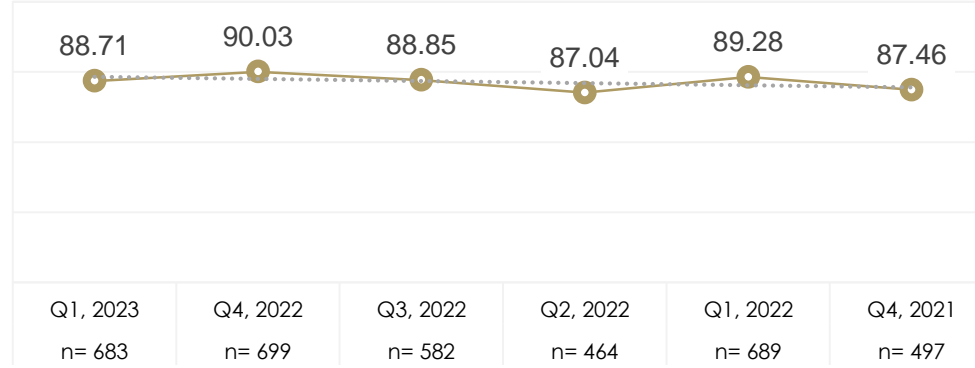
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم الصحي	173	91.38	-0.60
2	جازان	35	90.61	NA
3	عسير	48	88.52	-2.53
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	114	88.44	-1.87
5	تجمع الشرقية الصحي	211	87.61	-0.53
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	33	77.28	NA
7	تجمع حائل الصحي	28	Low-n	NA
8	نجران	25	Low-n	NA
9	الحدود الشمالية	4	Low-n	NA
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	12	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام
التنويم
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
683



84.55



84.43

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
هدوء الغرفة وما حولها	83.06	↓3.20
نظافة الغرفة	86.28	↓2.62
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	80.20	↓2.58
تجهيزات وراحة الزوار	84.82	↓2.51
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	85.62	↓2.08

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	85.95	↑0.52
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	93.24	↑0.50
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	93.06	↑0.37
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي... إلخ)	89.82	↑0.33



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	فترة الانتظار للاختبارات والعلاج
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
3	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
4	تجهيزات وراحة الزوار
5	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
6	الوقت الذي قضاه الطبيب معك
7	الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
8	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
9	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
10	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم

مراكز الأورام التنويم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
683



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



العناية المركزة
لحديثي الولادة



العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع مكة المكرمة الصحي	53	91.16	2.61
2	بيشة	37	89.80	-1.04
3	تجمع الشرقية الصحي	50	88.64	-0.51
4	تبوك	34	88.12	-1.90
5	تجمع الأحساء الصحي	42	87.23	0.12
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	90	86.91	1.58
7	الجوف	46	85.93	1.52
8	نجران	34	85.82	4.56
9	جدة	30	85.78	1.41
10	عسير	60	83.70	-5.56
11	الباحة	11	Low-n	NA
12	تجمع الرياض الصحي الأول	26	Low-n	NA
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	20	Low-n	NA
14	تجمع حائل الصحي	29	Low-n	NA
15	حفر الباطن	20	Low-n	NA
16	جازان	27	Low-n	NA
17	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA
18	تجمع القصيم الصحي	29	Low-n	NA
19	القنفذة	14	Low-n	NA
20	القريات	25	Low-n	NA
21	الطائف	20	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الفترة	النموذج	المعدل
Q1, 2023	n= 714	87.97
Q4, 2022	n= 1,381	86.36
Q3, 2022	n= 1,100	84.21
Q2, 2022	n= 1,040	83.78
Q1, 2022	n= 1,669	84.62
Q4, 2021	n= 1,205	85.61

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	84.64	↓0.04

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	79.09	↑3.81
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	79.30	↑3.05
مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)	89.20	↑2.91
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	92.86	↑2.68
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك	87.80	↑2.63

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
714

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
3	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
4	مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة
5	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
6	المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة
7	مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة
8	تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)
9	تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك
10	تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
714

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



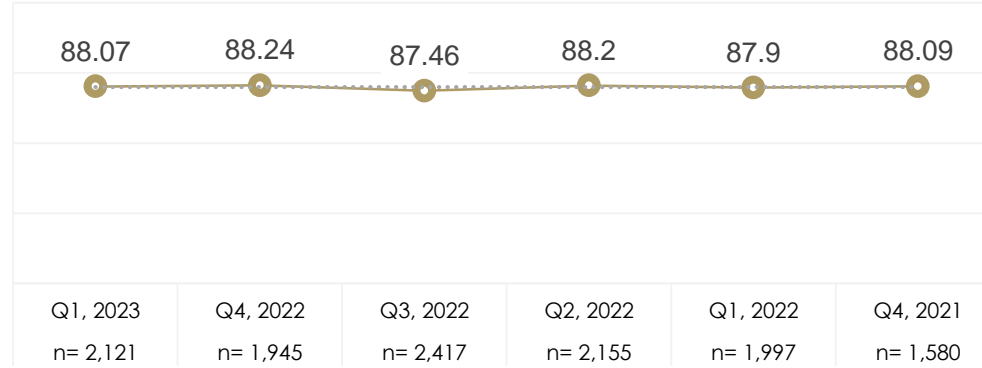
النمو والسلوك



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	70	93.89	2.24
2	بيشة	78	91.94	1.38
3	القنفذة	59	91.72	-2.48
4	تبوك	86	91.55	2.08
5	تجمع حائل الصحي	112	90.67	-0.78
6	جازان	85	90.55	0.98
7	حفر الباطن	69	90.17	NA
8	تجمع القصيم الصحي	84	90.04	2.61
9	تجمع الرياض الصحي الأول	231	88.40	2.58
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	149	88.10	-0.53
11	تجمع الأحساء الصحي	149	87.56	1.30
12	الطائف	89	87.53	1.69
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	105	87.43	NA
14	نجران	88	87.28	NA
15	الباحة	106	87.13	-4.46
16	تجمع الشرقية الصحي	126	85.64	0.34
17	جدة	111	85.62	0.21
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	97	84.92	-0.92
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	72	84.65	NA
20	الحدود الشمالية	75	84.10	-0.45
21	عسير	79	83.77	2.59
22	القرينات	1	Low-n	NA

المنحنى الزمني



النمو والسلوك

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,121

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	82.84	↓12.16
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	87.25	↓10.25
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	87.25	↓7.75
ثقتك بفريق العلاج الطبيعي	91.17	↓3.83
الراحة في منطقة الانتظار	83.07	↓2.09

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الطبيعي	92.15	↑9.65
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	91.94	↑2.87
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	90.16	↑2.66
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	84.16	↑2.42
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	85.93	↑2.17



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه
2	مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك
3	ثقتك بفريق العلاج الوظيفي
4	ثقتك بفريق العلاج الطبيعي
5	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل
6	شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية
7	تجاوبنا مع الأمم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)
8	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك
9	التشجيع الذي حصل عليه طفلك أثناء علاجه
10	اهتمام و لطف أخصائي العلاج الوظيفي

النمو والسلوك

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,121

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

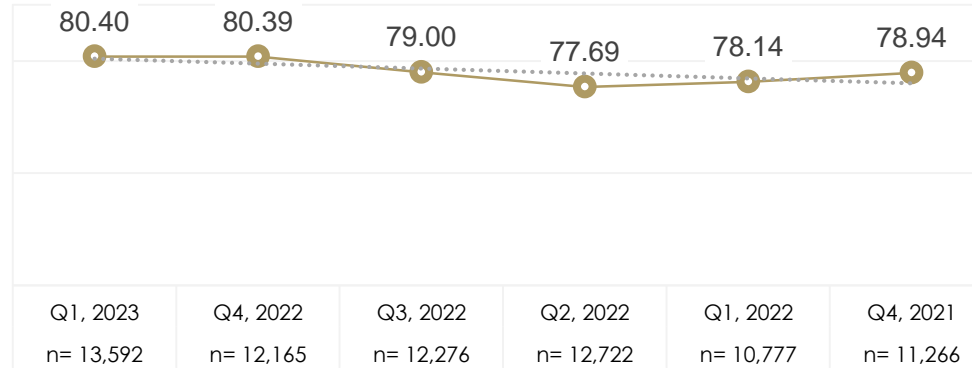


خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	714	97.69	0.84
2	بيشة	82	95.81	1.43
3	الحدود الشمالية	177	86.54	-0.59
4	نجران	368	85.71	4.22
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,047	84.50	0.26
6	عسير	963	81.84	0.90
7	تجمع الرياض الصحي الأول	809	81.72	-0.14
8	جدة	579	80.42	-0.19
9	الطائف	558	79.89	-1.85
10	تجمع القصيم الصحي	920	79.63	1.21
11	تجمع الشرقية الصحي	1,391	79.12	-0.42
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	228	79.12	2.18
13	تجمع الأحساء الصحي	452	76.83	2.25
14	الجوف	399	76.62	3.73
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,296	76.17	-0.55
16	تبوك	533	76.14	-0.01
17	الباحة	162	76.11	-3.84
18	تجمع حائل الصحي	485	71.11	-10.92
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	355	70.26	5.89
20	حفر الباطن	31	63.21	NA
21	الغنفذة	22	Low-n	NA
22	الفريرات	21	Low-n	NA

المنحنى الزمني



خدمات الأشعة

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
13,592

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	75.61	↓0.47
مساعدة موظف استقبال الأشعة	85.59	↓0.47
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	77.43	↓0.42
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	86.15	↓0.36
تقنتك بمهارة تقني الأشعة	82.52	↓0.29

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	74.64	↑0.20
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	87.91	↑0.11
الراحة في منطقة الانتظار	75.97	↑0.06
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	76.45	↑0.04
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	70.35	↑0.04



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	ثقتك بمهارة تقني الأشعة
2	إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك
3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال الفحص
4	التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة
5	شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة
6	حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص
9	فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص
10	شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة

خدمات الأشعة

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
13,592

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

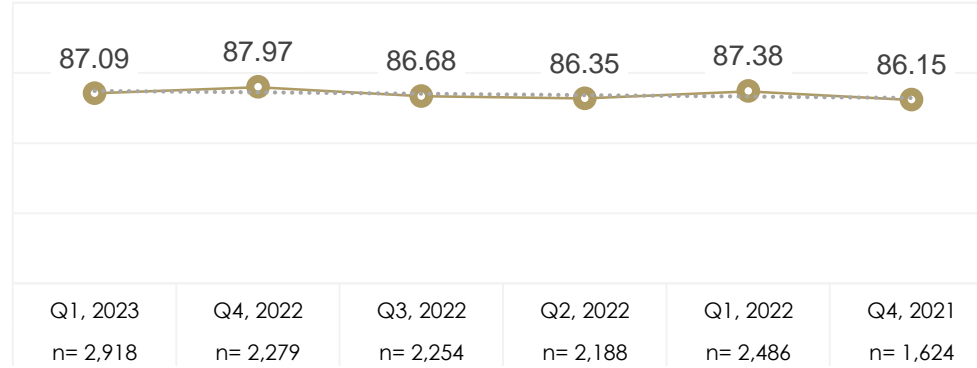


الطب النفسي
العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	47	97.32	5.25
2	القريات	44	94.04	NA
3	جازان	338	92.98	0.54
4	الحدود الشمالية	42	92.21	0.61
5	الباحة	98	90.16	0.42
6	الطائف	251	89.76	-1.18
7	الجوف	89	89.45	1.05
8	تجمع الشرقية الصحي	169	89.15	1.96
9	تجمع الرياض الصحي الأول	152	88.78	-0.48
10	تجمع حائل الصحي	46	88.45	2.36
11	نجران	162	88.36	-0.23
12	تبوك	193	86.83	0.83
13	تجمع الأحساء الصحي	262	86.23	2.13
14	تجمع القصيم الصحي	335	85.72	-0.03
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	74	84.60	2.46
16	عسير	106	82.61	-1.86
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	504	79.95	-3.84
18	حفر الباطن	5	Low-n	NA
19	جدة	1	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي العيادات الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,918

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
ملاءمة المواعيد المتاحة	85.26	↓2.07
توفر الأدوية الموصوفة	85.12	↓1.91
مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك	86.42	↓1.71
مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك	87.00	↓1.63
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	85.06	↓1.42

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا توجد		



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال علاجك
2	مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك
3	استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية
4	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
5	مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك
6	مستوى الراحة داخل وحول العيادات
7	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك واحتياجاتك
8	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي... إلخ)
9	مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك
10	ملاءمة المواعيد المتاحة

الطب النفسي

العيادات
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,918

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

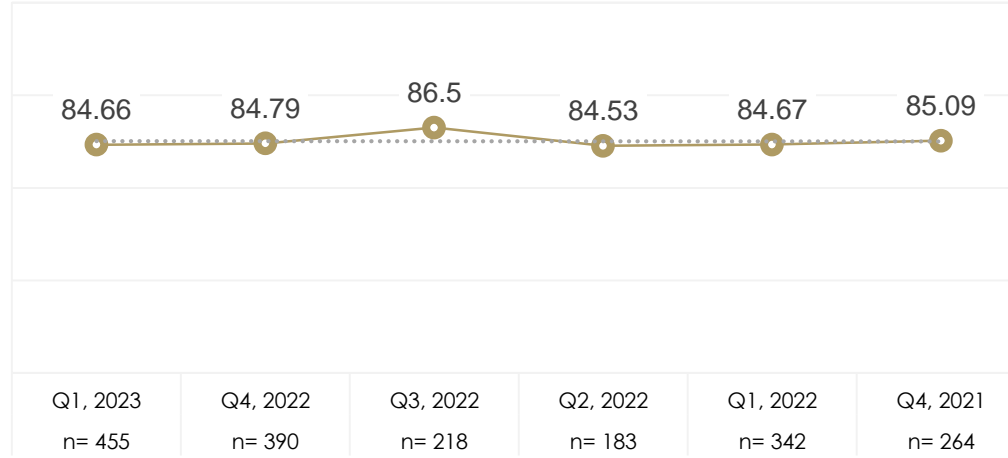


الطب النفسي
التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	68	92.21	NA
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	31	85.73	NA
3	تجمع الشرقية الصحي	133	84.63	0.27
4	تجمع حائل الصحي	34	83.55	NA
5	جدة	36	77.40	NA
6	تجمع الأحساء الصحي	25	Low-n	NA
7	الباحة	8	Low-n	NA
8	الجوف	12	Low-n	NA
9	عسير	7	Low-n	NA
10	بيشة	11	Low-n	NA
11	تجمع الرياض الصحي الأول	12	Low-n	NA
12	حفر الباطن	9	Low-n	NA
13	جازان	4	Low-n	NA
14	نجران	26	Low-n	NA
15	القرى	2	Low-n	NA
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	5	Low-n	NA
17	الطائف	29	Low-n	NA
18	تبوك	3	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
455

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى شعورك بالأمان في المستشفى	83.66	↓1.57
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	86.94	↓1.44
جودة الطعام	78.31	↓1.04
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	86.78	↓0.78
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية	85.09	↓0.67

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	85.07	↑4.65
سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك	84.22	↑2.28
مساعدة فريق التمريض لك	88.15	↑1.70
مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	85.89	↑1.63
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	91.68	↑1.54

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك
2	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
3	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
4	جودة الطعام
5	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
6	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
7	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
8	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)
9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
10	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)

الطب النفسي

التنويم
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
455

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

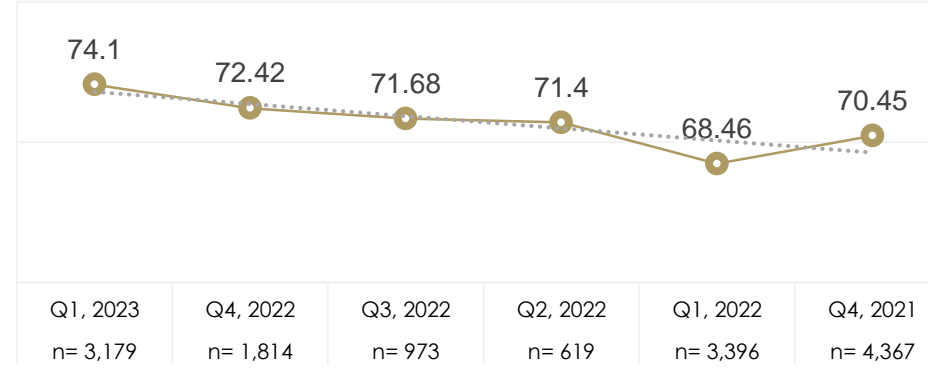
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



الإحالة الطبية



المنحنى الزمني



خدمات الإحالة

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
3,179

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	75	84.16	8.78
2	الجوف	63	78.98	-2.32
3	تجمع الأحساء الصحي	120	78.41	-0.32
4	جازان	422	77.55	7.31
5	تجمع الشرقية الصحي	308	77.05	2.16
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	232	76.67	-0.11
7	الطائف	67	76.10	2.56
8	تجمع القصيم الصحي	118	75.97	1.80
9	الباحة	69	75.35	6.67
10	نجران	102	74.26	-1.51
11	عسير	316	73.78	2.35
12	القفذة	57	73.65	-0.69
13	تجمع الرياض الصحي الأول	241	73.30	-2.89
14	الفریات	30	72.98	NA
15	حفر الباطن	36	71.95	NA
16	تبوك	78	71.12	0.65
17	جدة	331	69.64	-1.51
18	بيشة	77	69.51	-14.98
19	تجمع الرياض الصحي الثاني	78	69.31	NA
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	43	69.00	-1.30
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	272	68.37	3.74
22	تجمع حائل الصحي	44	65.85	NA

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	81.25	↑3.09
سرعة إجراءات الإحالة	70.54	↑2.47
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	75.6	↑2.24
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية و حاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	76.42	↑2.22
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	73.48	↑2.12
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	77.91	↑2.05



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إبقائك على علم بحالة طلبك
2	التقييم العام لتجربة الإحالة الطبية
3	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل
4	استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك
5	سرعة إجراءات الإحالة
6	توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك الى المستشفى المستقبل
7	حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك
8	الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر
9	سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك
10	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المُستقبل

خدمات الإحالة

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
3,179

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



العناصر الأكثر تحسناً



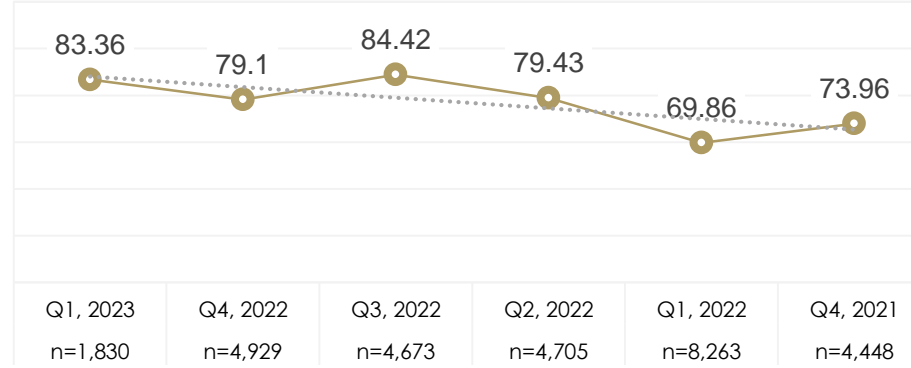
السؤال	المعدل	Δ
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	80.96	↑4.29
دقة معلومات موظف ٩٣٧	80.82	↑4.08
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	81.15	↑3.78
مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧	81.54	↑3.38
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	84.42	↑2.65

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

المنحنى الزمني



الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمة	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	637	88.30	-0.94
2	الاستشارات الطبية	601	86.02	-0.70
3	الشكاوي	589	75.30	+2.06
4	الاستفسارات	3	Low-n	NA

مركز اتصال ٩٣٧

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,830

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام لخدمة ٩٣٧
2	احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين
3	دقة معلومات موظف ٩٣٧
4	شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها
5	إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك
6	مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧
7	سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)
8	سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي
9	سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)
10	احترام ولطف موظف ٩٣٧

مركز اتصال ٩٣٧

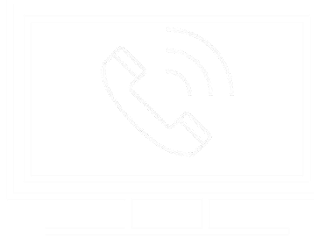
الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,830

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



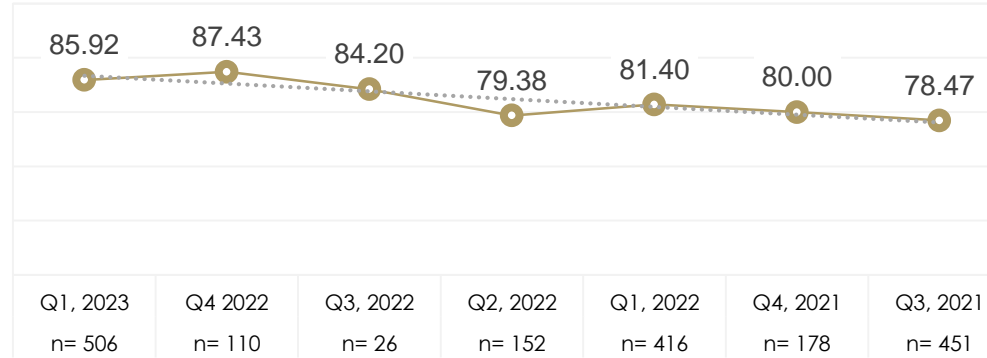
ذوي
المتوفين

ذوي المتوفين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	59	89.62	NA
2	تجمع مكة المكرمة الصحي	86	87.02	NA
3	عسير	33	86.85	NA
4	تجمع حائل الصحي	32	86.83	NA
5	جدة	100	85.12	+2.98
6	تجمع القصيم الصحي	40	83.92	NA
7	تجمع الأحساء الصحي	30	81.90	NA
8	الجوف	6	Low-n	NA
9	بيشة	8	Low-n	NA
10	تجمع الرياض الصحي الأول	14	Low-n	NA
11	حفر الباطن	12	Low-n	NA
12	جازان	26	Low-n	NA
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	12	Low-n	NA
14	نجران	13	Low-n	NA
15	النفذة	6	Low-n	NA
16	القريات	11	Low-n	NA
17	تبوك	18	Low-n	NA

المنحنى الزمني



ذوي المتوفين

الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
506

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجابتهم على استفساراتك	87.99	↓2.79
شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	88.56	↓2.66
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	77.93	↓2.11
مراعاة الموظف لمشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة	84.21	↓1.22
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	90.03	↓1.19

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للخدمة التي تلقيتها
2	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهم على أسئلتك واستفساراتك
3	حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة
4	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة
5	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات
6	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك
7	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات

ذوي المتوفين الربع الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
506

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

الحمد لله الملك الوهاب