

تقرير نصفي
برنامج قياس تجربة المريض
(النصف الثاني - ٢٠٢٣)

(نسخة رقم ١)
يناير، ٢٠٢٤

مقدمة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية

- المستشفيات
- مراكز الرعاية الأولية
- مراكز علاج السكري
- مراكز الإقلاع عن التدخين
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

التنويم

- المستشفيات
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

الطوارئ

جراحة اليوم الواحد

الخدمات المتخصصة

- الرعاية المنزلية
- مراكز الأسنان
- مراكز الكلى
- فحص ما قبل الزواج
- بنوك الدم

عيادات التأهيل الطبي

تنويم التأهيل الطبي

العناية المركز لحديثي الولادة

النمو والسلوك

الطب النفسي – العيادات

الطب النفسي – التنويم

الطب النفسي – الطوارئ

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

الطب النفسي – علاج الايمان

الخدمات المساندة

خدمات الأشعة

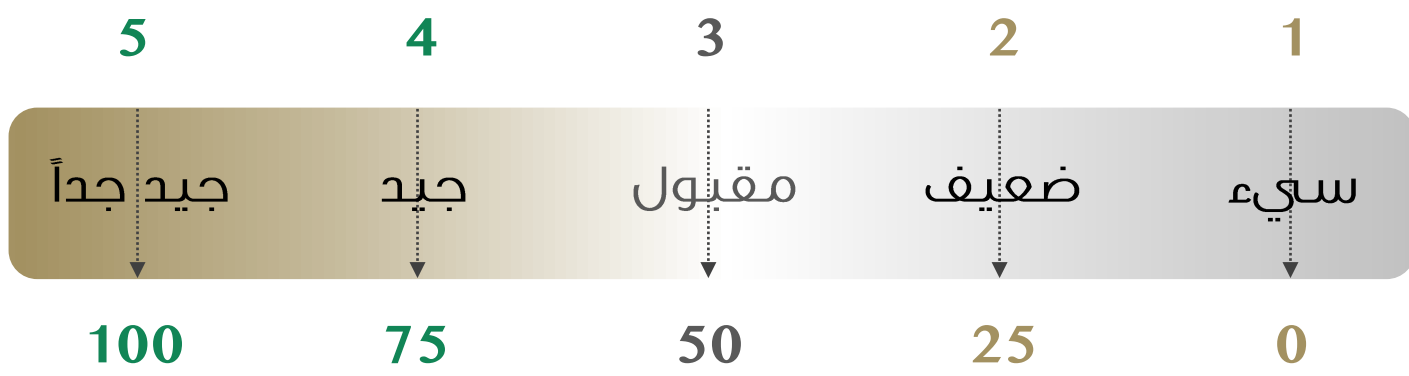
الخدمات الأخرى

- الإحالة الطبية
- شؤون الوفيات
- مركز اتصال ٩٣٧
- وصفتي

مقدمة

- **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. 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. 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 للنصف الثاني من السنة.
- **أولويات التحسين:** أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

الاستبيان



التقرير

+810,000

استبيان مكتمل



+45,000
تعليق إيجابي



+140,000

تعليق



+620,000

استبيان إلكتروني
مكتمل



+47,000

استبيان هاتفي
مكتمل

+67,000
فرصة تحسين



نتائج برنامج قياس تجربة المريض نظرة عامة

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢٣

وزارة الصحة

المعدل العام –
النصف الثاني، ٢٠٢٣

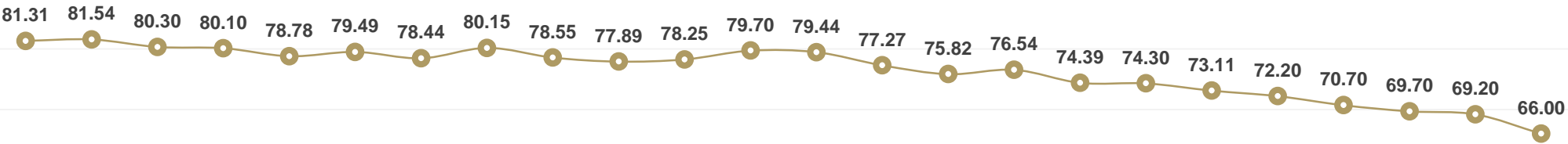


عدد الإجابات

801,238

النصف الثاني، ٢٠٢٣ (81.42) ●
النصف السابق (80.20) ●

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



Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	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	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 409,901	n= 391,337	n= 336,643	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	n= 112,885	n= 100,989	n= 78,987	n= 59,079	n= 51,456	n= 60,729	n= 30,917	n= 44,876

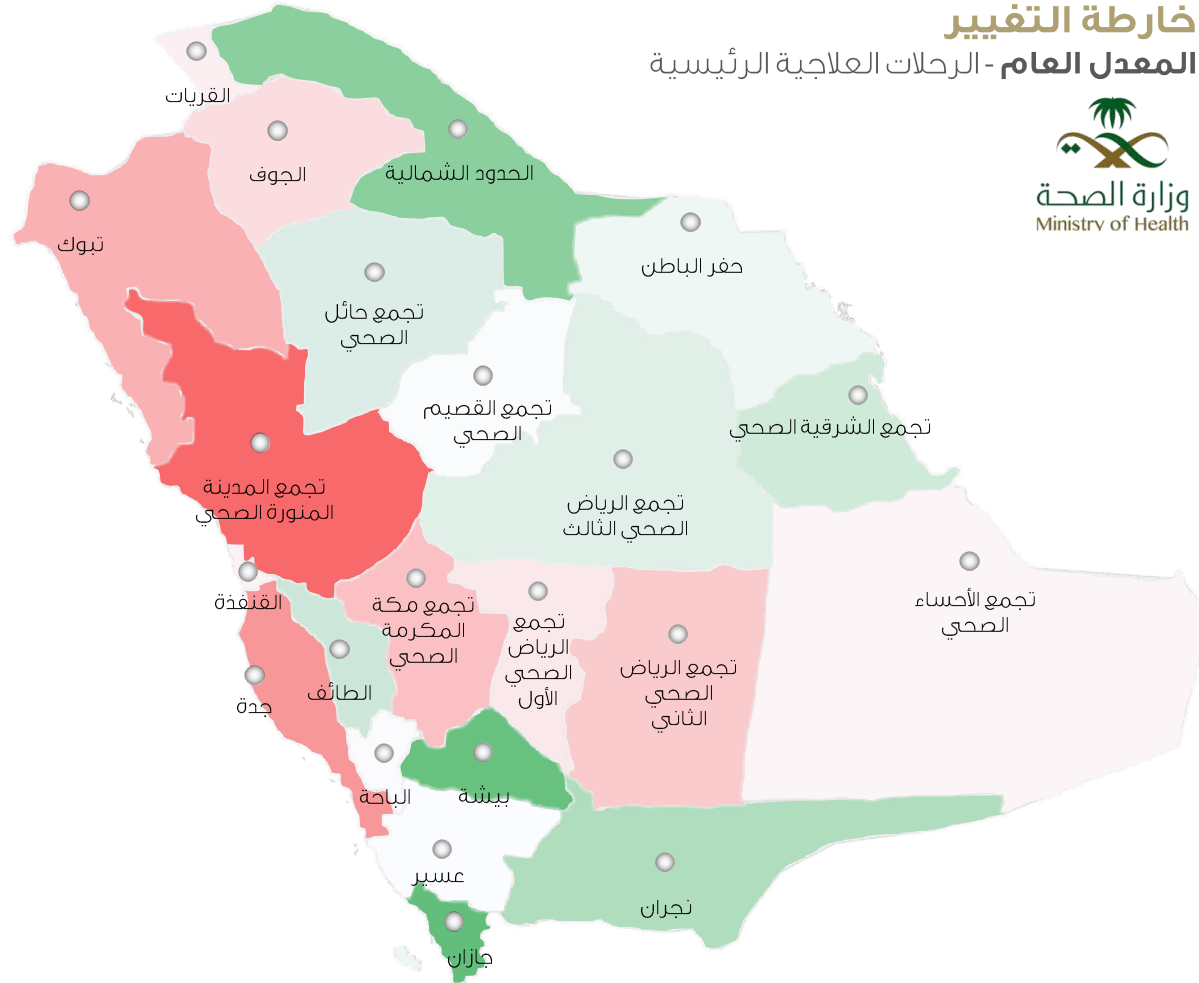
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

نتائج تجربة المريض – النصف الثاني لعام ٢٠٢٣

الخدمات العلاجية

الترتيب	الخدمات الأخرى	n-Size	المعدل العام	النصف السابق
15	الطب النفسي - العيادات	7,175	87.39	0.25
16	العناية المركزة لحديثي الولادة	2,601	87.11	0.01
17	مراكز الأورام - العيادات	4,085	87	0.27
18	الرعاية المنزلية	5,023	86.89	1.13
19	الطب النفسي - علاج الإدمان	615	85.73	1.12
20	بنوك الدم	9,459	85.71	1.50
21	الطب النفسي - التنويم	382	83.88	1.00
22	وصفتي	93,015	83.61	3.50
23	مراكز القلب – العيادات	9,000	82.47	1.12
24	خدمات الأشعة	29,807	82.03	2.05
25	مراكز علاج السكري	10,150	81.92	0.26
26	التأهيل - العيادات	2,888	81.38	0.58
27	مركز الاتصال - ٩٣٧	5,926	80.98	2.28
28	مراكز الأسنان	11,022	77.85	0.16
29	الطب النفسي - الطوارئ	1,435	77.04	0.17
30	الإحالات الطبية	5,379	75.99	1.94

الترتيب	الخدمات الأساسية	n-Size	المعدل العام	النصف السابق
1	المستشفيات - التنويم*	22,092	86.95	0.53
2	مراكز الرعاية الأولية*	417,214	82.02	0.83
3	المستشفيات – العيادات*	76,053	77.92	0.64
4	المستشفيات - الطوارئ*	68,658	71.14	1.72
#	الخدمات الأخرى			
5	جراحة اليوم الواحد	4,246	92.83	0.34
6	مراكز الكلى	3,542	90.31	0.76
7	فحص ما قبل الزواج	15,438	89.71	0.61
8	الإقلاع عن التدخين	2,921	89.65	1.45
9	مراكز القلب – التنويم	1,934	89.65	0.02
10	التأهيل - التنويم	144	89.65	0.27
11	مراكز الأورام - التنويم	1,269	88.59	0.29
12	الطب النفسي - الرعاية المنزلية	664	88.06	2.87
13	النمو والسلوك	2,873	87.87	0.42
14	ذوي المتوفين	1,434	87.5	0.84



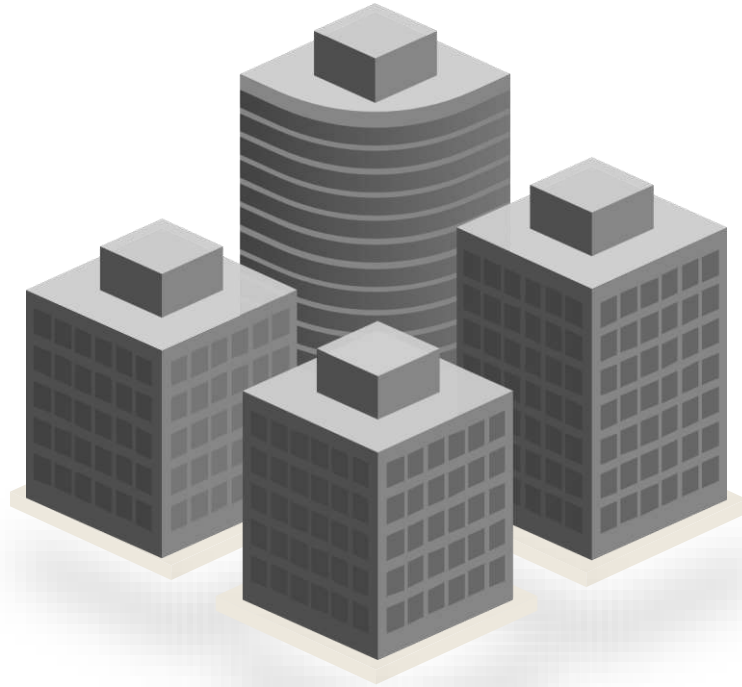
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	584,017	80.71	0.86
1	جازان	47,319	87.17	↓0.03
2	بيشة	9,995	86.96	↓0.92
3	الحدود الشمالية	10,070	85.51	↑2.55
4	نجران	10,757	83.99	↑7.01
5	تجمع الشرقية الصحي	66,246	82.69	↑0.43
6	الطائف	32,233	81.61	↑0.3
7	تجمع حائل الصحي	17,105	81.49	↑1.47
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	23,082	81.46	↑1.13
9	حفر الباطن	11,837	81.38	↓1.12
10	تجمع القصيم الصحي	40,774	80.93	↓0.48
11	عسير	34,062	80.81	↓0.16
12	الباحة	9,551	80.72	↓0.17
13	تجمع الاحساء الصحي	29,892	80.48	↑0.63
14	القنفذة	6,376	80.41	↑0.66
15	القرىات	4,326	80.25	↓0.33
16	تجمع الرياض الصحي الأول	51,101	79.97	↑2.07
17	الجوف	7,974	79.5	↓0.58
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	40,899	78.77	↓0.42
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	31,972	78.35	↑1.26
20	تبوك	18,462	77.73	↑2.16
21	جدة	43,489	77.63	↓0.68
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	36,495	74.77	1.66

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 العيادات الخارجية

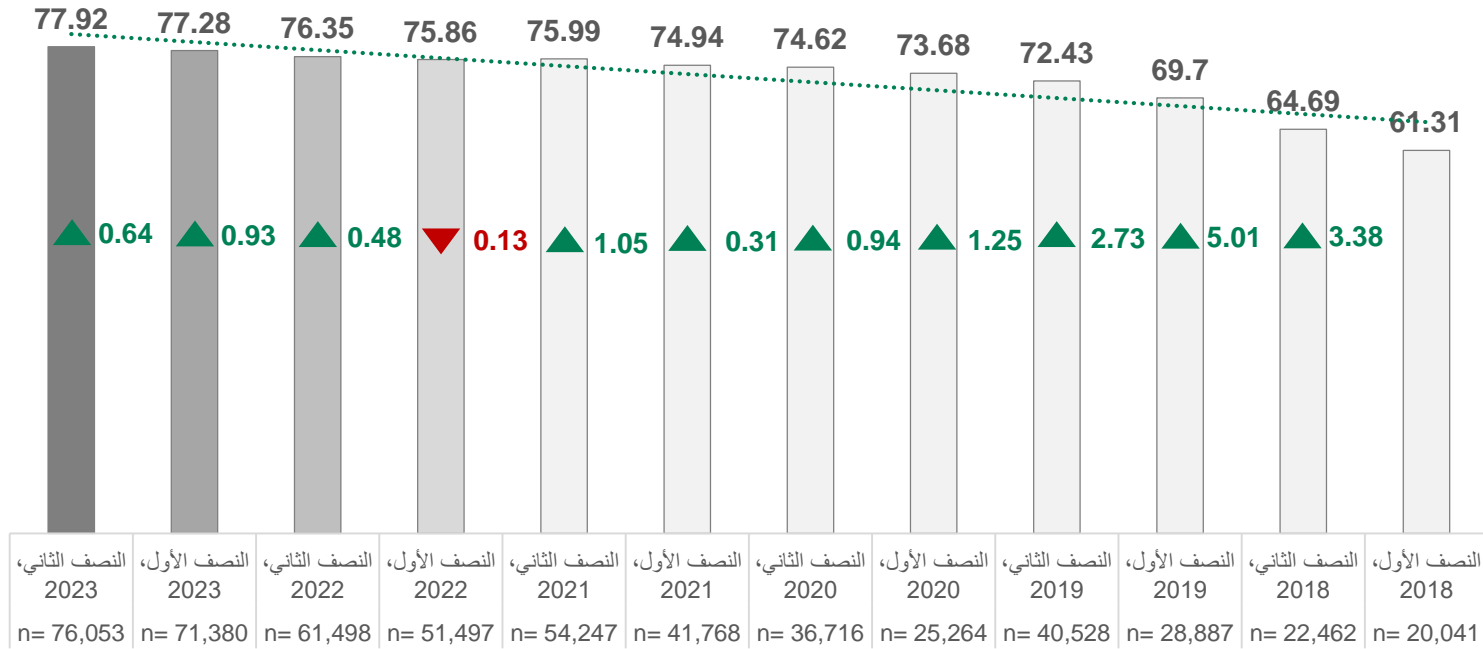
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



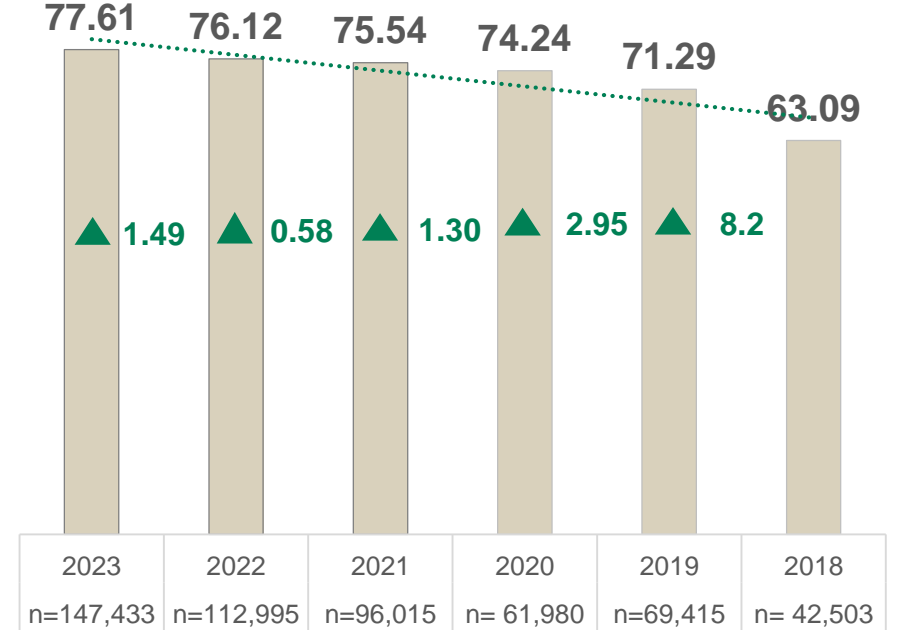
250+
مستشفى



المعدل النصف السنوي العيادات الخارجية



المعدل السنوي وزارة الصحة



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

خارطة التغيير
المستشفيات – العيادات



↓ المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
47.77	مستشفى طبرجل العام ، الجوف
48.77	مستشفى ينبع النخل ، المدينة المنورة
56.2	مستشفى العقيق العام، الباحة
58.09	مستشفى العيص العام ، المدينة المنورة
59.45	مستشفى المهدي العام ، المدينة المنورة
61.54	مستشفى النعيرية
62.11	مستشفى أمالج العام
63.66	مستشفى الملك خالد ، حائل
64.26	مستشفى البدع العام ، تبوك
64.83	مستشفى السليل العام ، الرياض
65.14	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعا ، المدينة المنورة
65.67	مستشفى القرى العام ، القرى
65.69	مستشفى الولادة والأطفال ، المدينة المنورة
65.82	مستشفى الحوادمي العام
66.11	مستشفى الملك فهد العام ، المدينة المنورة

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	وزارة الصحة	76,053	77.92	0.64
2	بيشة	912	86.42	↓6.22
3	جازان	6,830	85.98	↓2.75
4	الحدود الشمالية	1,211	84.89	↑1.78
5	نجران	1,710	82.31	↑6.5
6	تجمع الشرقية الصحي	7,293	81.96	↑1.86
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	3,290	79.84	↓0.31
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	5,744	79.52	↑0.5
9	تجمع الرياض الصحي الأول	7,093	79.48	↑2.6
10	تجمع القصيم الصحي	5,541	79.11	↑0.4
11	الطائف	2,692	78.54	↓2.42
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,024	76.25	↑0.07
13	جدة	5,163	76.14	↑0.45
14	عسير	5,425	76.06	↓0.59
15	تجمع الأحساء الصحي	1,948	75.56	↓2.06
16	القنفذة	1,061	74.36	↓0.62
17	تجمع حائل الصحي	2,500	74.13	↓1.30
18	القرى	656	73.35	↓8.98
19	تبوك	2,910	72.79	↑0.81
20	الجوف	1,746	72.02	↓2.02
21	الباحة	1,935	71.86	↓1.44
22	حفر الباطن	1,471	71.71	↓8.36
	تجمع المدينة المنورة الصحي	4,898	67.69	↑1.96

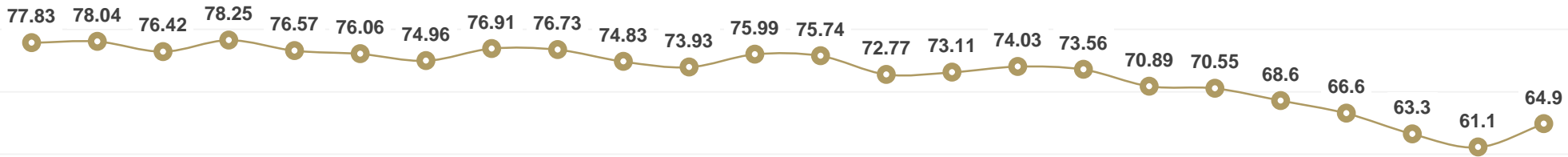
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢٣

المستشفيات العيادات الخارجية النصف الثاني، ٢٠٢٣



92.89 عدد الإجابات
78.46 **76,053**

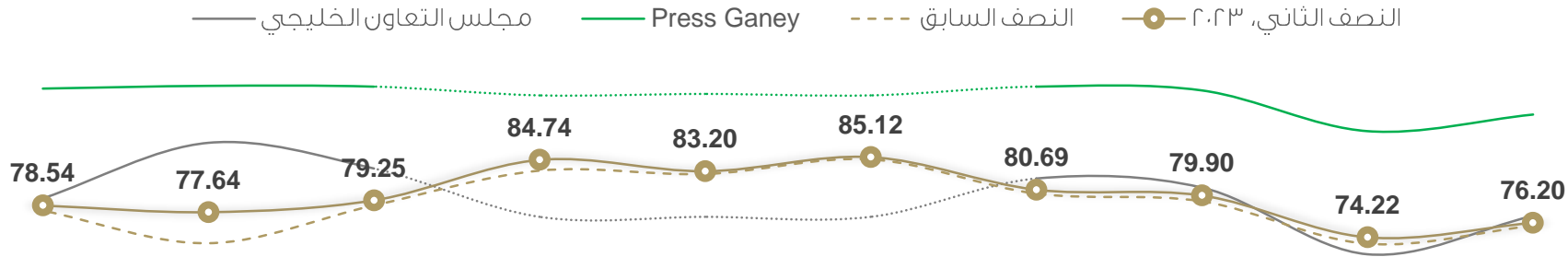
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	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	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 43,370	n= 32,683	n= 37,722	n= 33,658	n= 34,444	n= 27,054	n= 27,702	n= 23,795	n= 33,191	n= 21,056	n= 21,296	n= 20,472	n= 22,816	n= 13,900	n= 9,394	n= 15,870	n= 23,316	n= 17,212	n= 16,429	n= 12,458	n= 9,759	n= 12,703	n= 19,060	n= 981



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

رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



المستشفيات العيادات الخارجية النصف الثاني، ٢٠٢٣



92.89  عدد الإجابات
78.46  **76,053**

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

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب المختبر الأشعة الصيدلية مسائل شخصية ذوي الإعاقة التقييم العام

أولويات التحسين



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

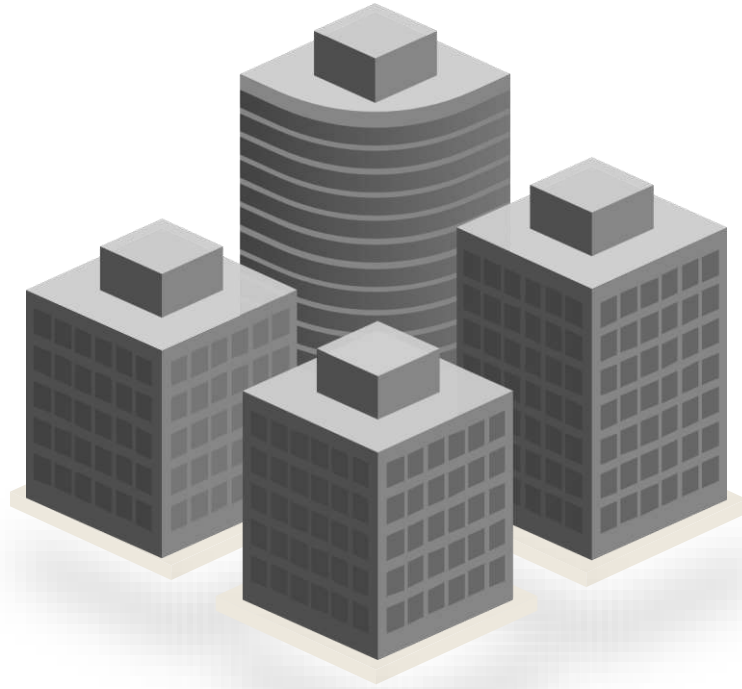
الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	مدة الانتظار في العيادة؟
7	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
8	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	87.61	↑1.03
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	87.16	↑0.19
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	85.58	↑0.17
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	85.26	↑ 1.33
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	83.86	↑ 0.48
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	67.71	↑1.25
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	69.20	↑1.12
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	70.21	↑0.91
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	71.00	↑ 1.47
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.11	↑ 0.83



نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم

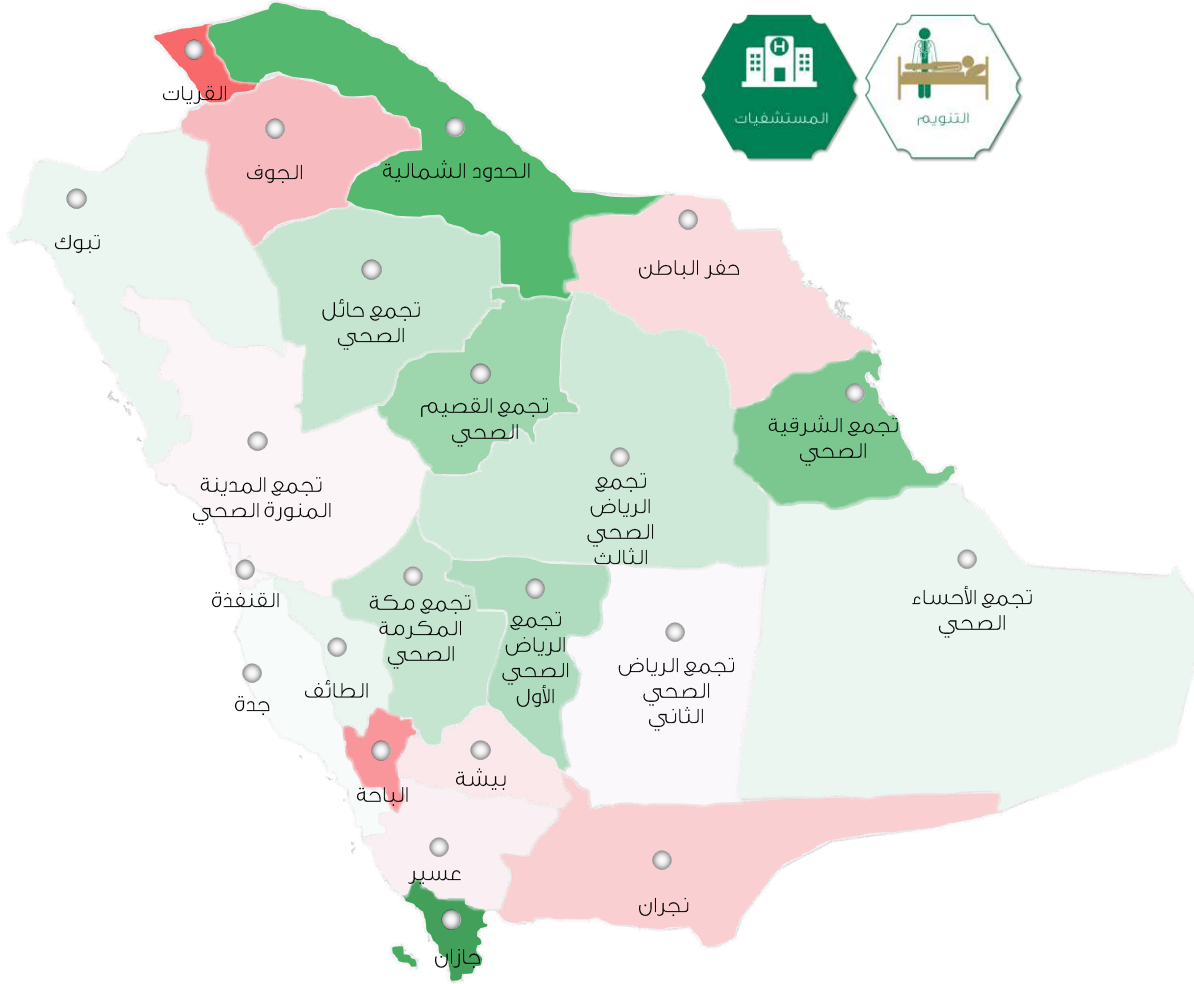
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



250+
مستشفى



خارطة التغيير المستشفيات - التنويم



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعا

يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

↓ المنشآت الصحية الأقل أداء

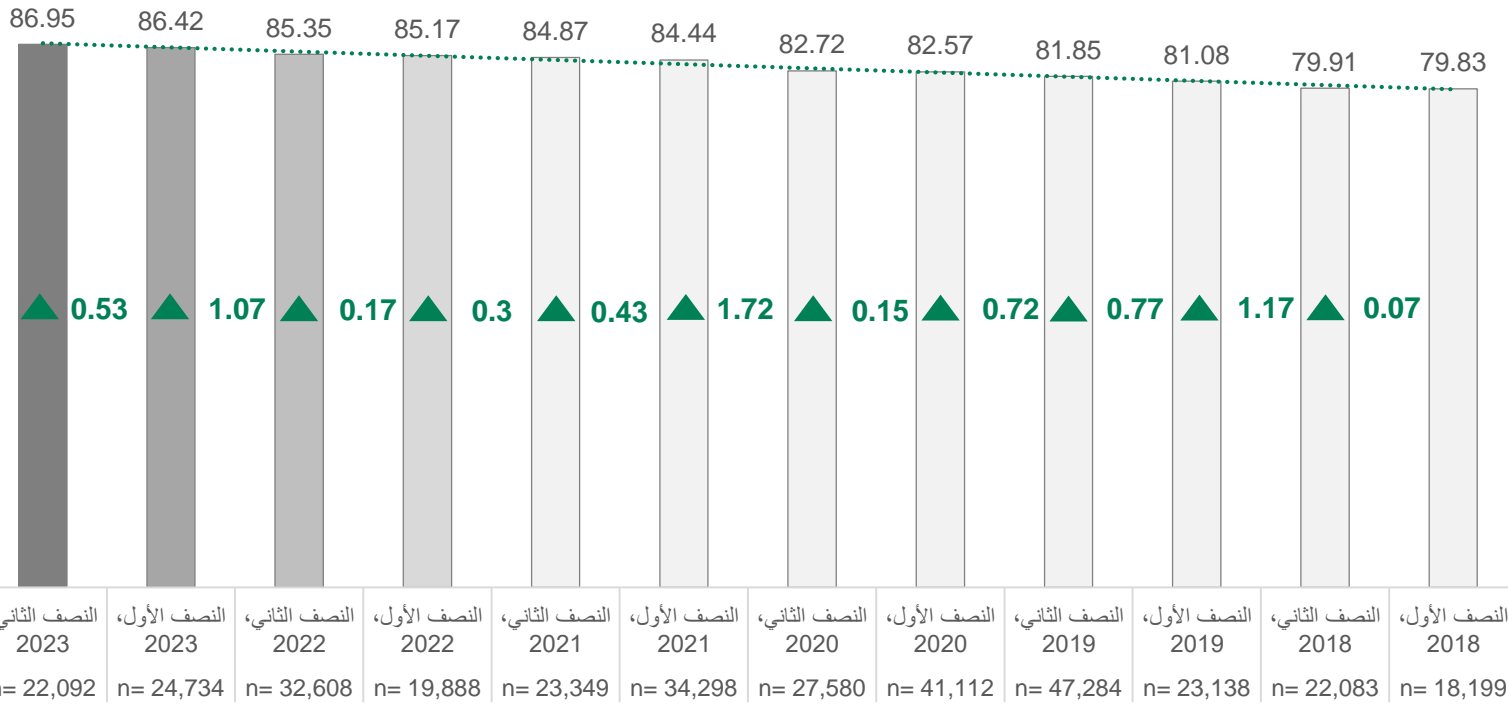
المعدل	المنشأة الصحية
72.9	مستشفى طبرجل العام، الجوف
77.09	مستشفى العقيق العام، الباحة
77.9	مستشفى النماص العام، عسير
78.57	مستشفى يدمة العام، نجران
78.94	مستشفى رنية الطائف
79.21	مستشفى المههد العام، المدينة المنورة
79.32	مستشفى القرية العام، القرية
79.7	مستشفى المضة العام، عسير
80.11	مستشفى الملك خالد بالمجمعة، الرياض
80.28	مستشفى وادي الدواسر العام، الرياض
80.45	مستشفى الدوامي العام، الرياض
80.74	مستشفى تثليث العام، بيشة
80.85	مستشفى السليل العام، الرياض
81.39	مستشفى عفيف العام، الرياض
81.61	مستشفى الحناكية العام، المدينة المنورة

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	الترتيب
1	وزارة الصحة	22,092	86.95	0.53	جازان
2	الحدود الشمالية	1,425	90.46	↑0.56	جازان
3	تجمع الشرقية الصحي	1,972	88.65	↑2.72	الحدود الشمالية
4	تجمع القصيم الصحي	1,449	88.14	↑0.12	تجمع الشرقية الصحي
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1,925	87.99	↑0.72	تجمع القصيم الصحي
6	تجمع حائل الصحي	798	87.67	↑2.63	تجمع الرياض الصحي الأول
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	949	87.44	↑1.01	تجمع حائل الصحي
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	941	87.38	↑1.02	تجمع مكة المكرمة الصحي
9	تبوك	1,079	87.12	↑0.31	تجمع الرياض الصحي الثالث
10	تجمع الأصمعيه الصحي	933	86.85	↑0.89	تبوك
11	الطائف	725	86.55	↑0.56	تجمع الأصمعيه الصحي
12	جدة	1,241	86.52	↑0.01	الطائف
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,391	86.45	↑0.77	جدة
14	القنفذة	555	86.33	↓0.82	تجمع الرياض الصحي الثاني
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,543	86.27	↓0.04	القنفذة
16	عسير	1,785	86.15	↑1.45	تجمع المدينة المنورة الصحي
17	بيشة	440	86.11	↓1.12	عسير
18	حفر الباطن	371	85.53	↑0.06	بيشة
19	نجران	682	85.45	↑1.00	حفر الباطن
20	الجوف	632	85.17	↑1.27	نجران
21	الباحة	658	85.09	↑0.21	الجوف
22	القرية	114	83.5	↓1.38	الباحة
			79.32	↓5.68	القرية

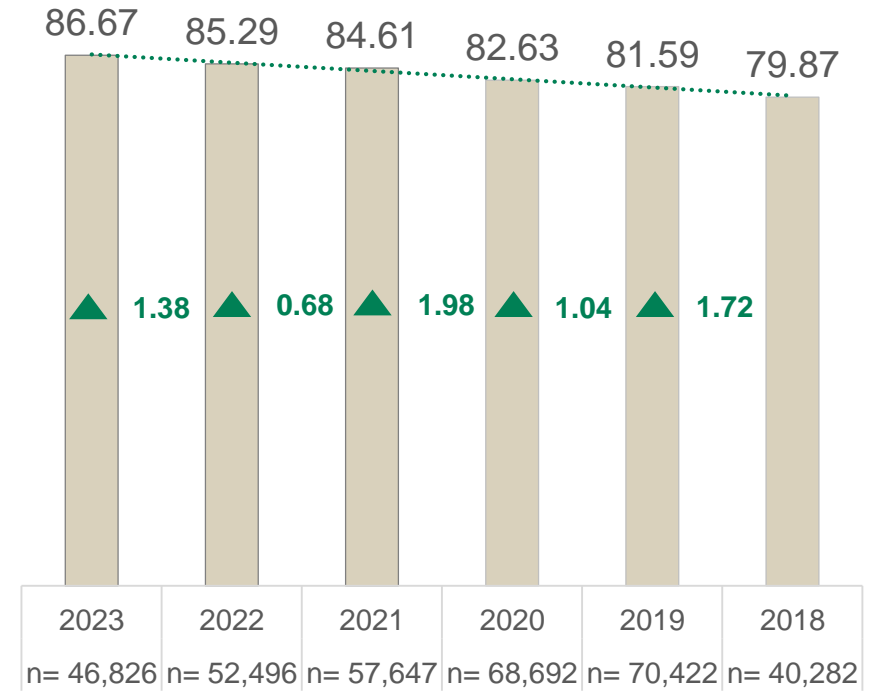
Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

المعدل النصف السنوي المستشفيات – التنويم



المعدل السنوي وزارة الصحة



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢٣

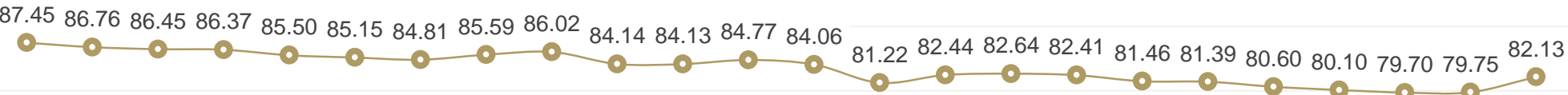
المستشفيات

التنويم – النصف الثاني، ٢٠٢٣



85.17 عدد الإجابات
85.15
22,092

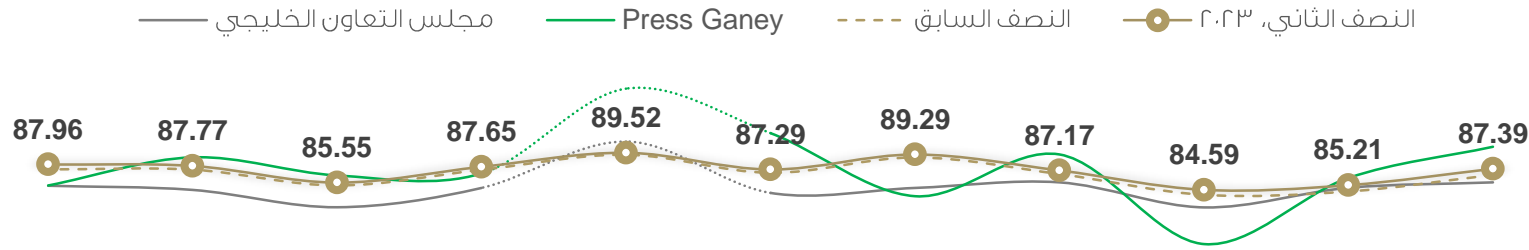
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	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	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 5,967	n= 16,125	n= 15,600	n= 9,134	n= 18,659	n= 13,949	n= 10,561	n= 9,327	n= 9,041	n= 14,308	n= 17,848	n= 16,450	n= 14,597	n= 12,983	n= 15,100	n= 26,012	n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,887	n= 17,554	n= 645

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

رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



المستشفيات

التنويم – النصف الثاني، ٢٠٢٣



85.17

85.15

عدد الإجابات

22,092

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

الدخول الغرفة الوجبات فريق التمريض الطبيب الاختبارات والعلاج ممثل تجربة المريض أمور شخصية الزوار والعائلة الخروج التقييم العام

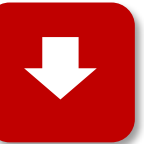
أولويات التحسين



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

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	مهاراة فريق التمريض
3	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
4	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
8	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
9	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
10	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	91.75	↑ 0.48
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.64	↑ 0.33
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.12	↑ 0.32
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	89.95	↑ 0.27
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.91	↑ 0.19
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	تجربة الولادة	76.71	↓ -0.77
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	تجربة الولادة	80.61	↑ 0.65
مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من آلام الولادة (بما في ذلك إبرة الظهر)	تجربة الولادة	82.75	↑ 0.37
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	التمريض	82.84	↑ 0.24
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم	التمريض	82.92	↑ 1.26



نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ

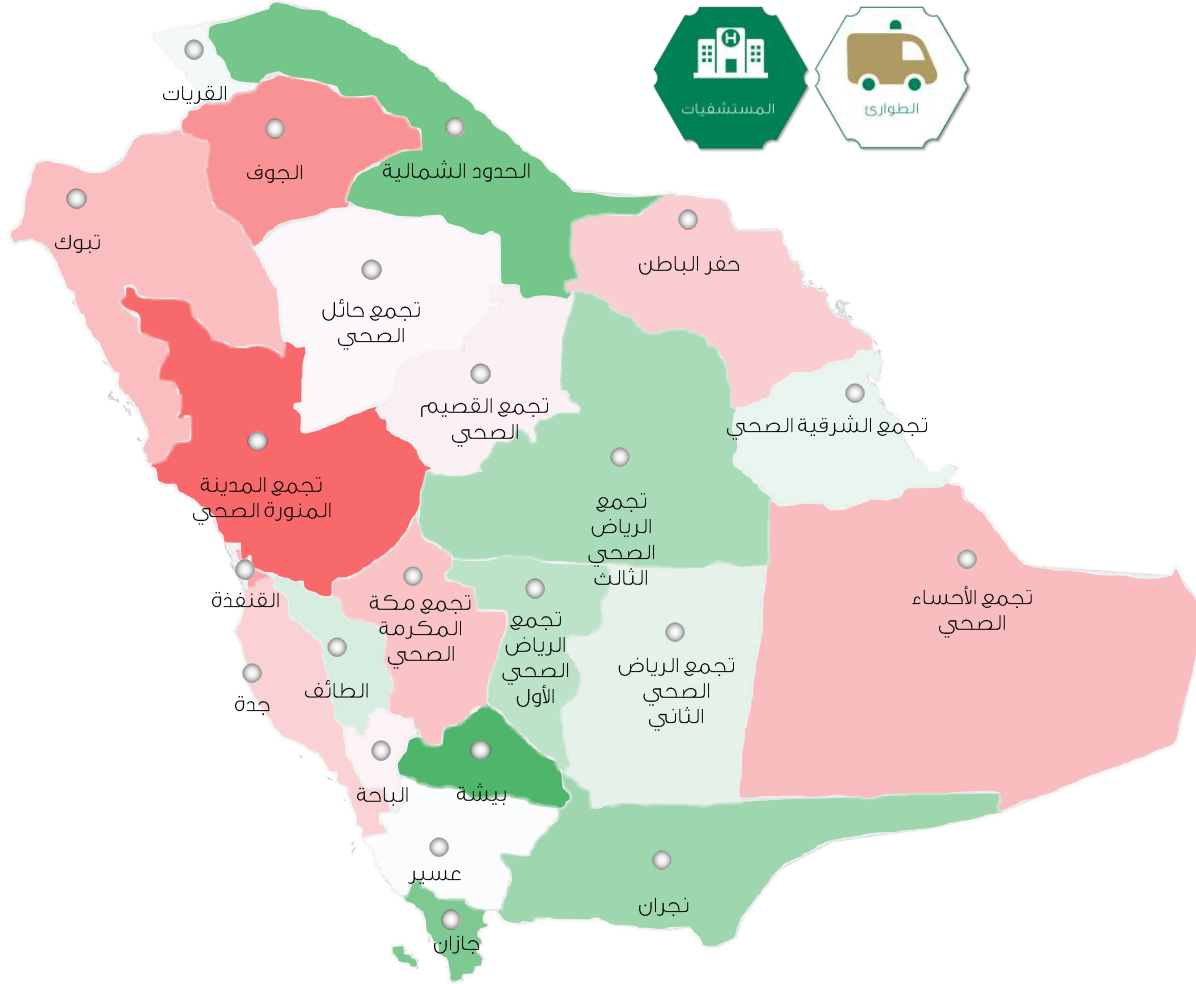
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



250+
مستشفى



خارطة التغيير المستشفيات – الطوارئ



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

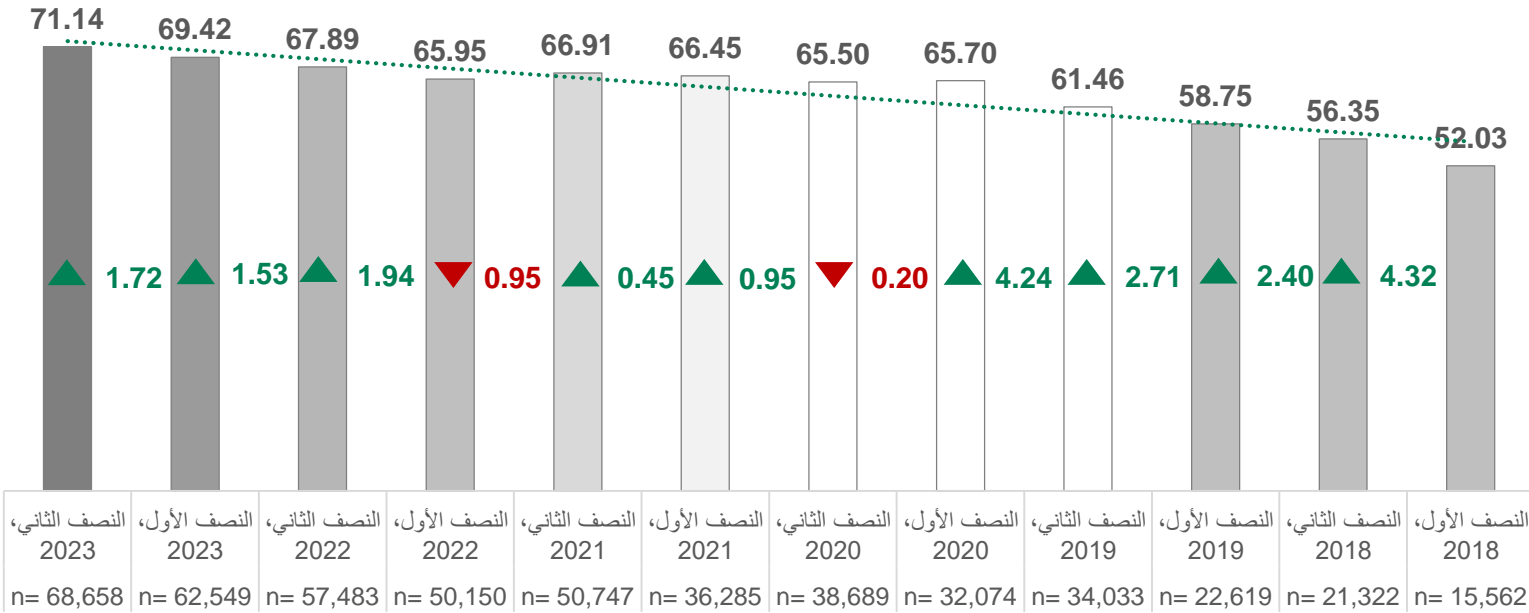
المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
45.22	مستشفى طبرجل العام، الجوف
48.53	مستشفى العقيق العام، الباحة
52.45	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة
55.13	مستشفى عقلة الصقور، القصيم
55.21	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة
55.26	مستشفى شرق جدة
56.59	مستشفى خبير العام، المدينة المنورة
56.94	مستشفى أملج العام
57.16	مستشفى البدع العام، تبوك
57.24	مستشفى ينبع العام
57.3	مستشفى النساء والولادة والأطفال، الجوف
57.63	مستشفى الأمير عبد المحسن العلاء، المدينة المنورة
58.18	مستشفى ينبع النخل، المدينة المنورة
58.24	مستشفى حفر الباطن المركزي

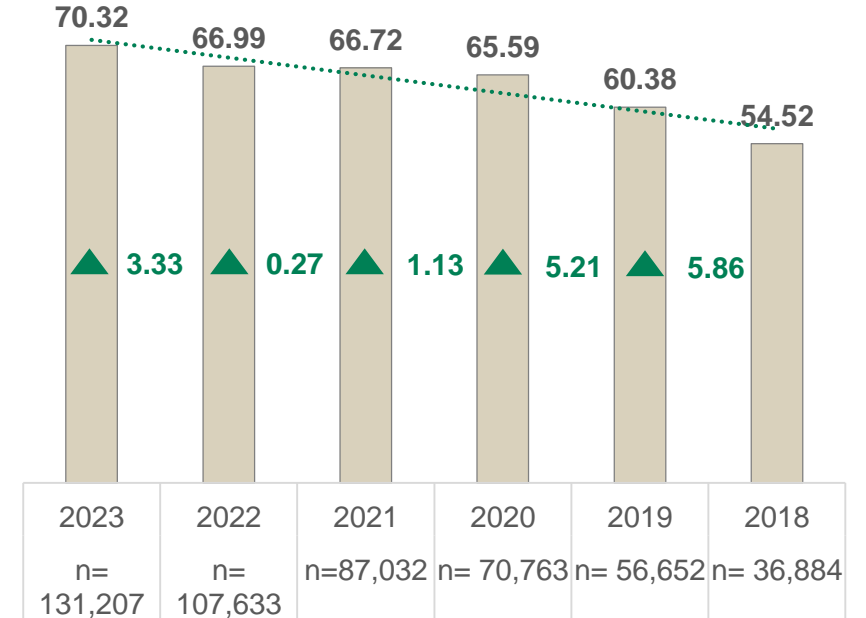
#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	الترتيب
1	وزارة الصحة	68,658	71.14	1.72	
١	بيشة	886	86.64	↓3.67	
٢	الحدود الشمالية	1,300	84.64	↓0.81	
٣	جازان	5,076	83.8	↓1.2	
٤	نجران	1,902	80.04	↑14.19	
٥	تجمع الرياض الصحي الثالث	3,515	78.66	↑4.79	
٦	تجمع الرياض الصحي الأول	5,009	76.62	↑9.29	
٧	الطائف	2,964	73.64	↓3.82	
٨	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,710	72.15	↑1.08	
٩	تجمع الشرقية الصحي	3,900	71.55	↓0.76	
١٠	القرىات	903	70.35	↓7.54	
١١	عسير	5,223	69.54	↓1.61	
١٢	تجمع حائل الصحي	3,041	69.11	↑1.19	
١٣	الباحة	1,629	68.89	↓0.94	
١٤	تجمع القصيم الصحي	6,002	68.72	↓2.19	
١٥	جدة	4,964	67.09	↑2.49	
١٦	حفر الباطن	1,499	66.92	↓16.81	
١٧	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,088	66.33	↑4.13	
١٨	تبوك	3,018	66.08	↑1.37	
١٩	تجمع الأحساء الصحي	1,251	65.99	↑0.28	
٢٠	الفنفة	1,297	64.68	↑0.12	
٢١	الجوف	1,302	63.69	↓0.28	
٢٢	تجمع المدينة المنورة الصحي	6,179	61.51	↑1.76	

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة
*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

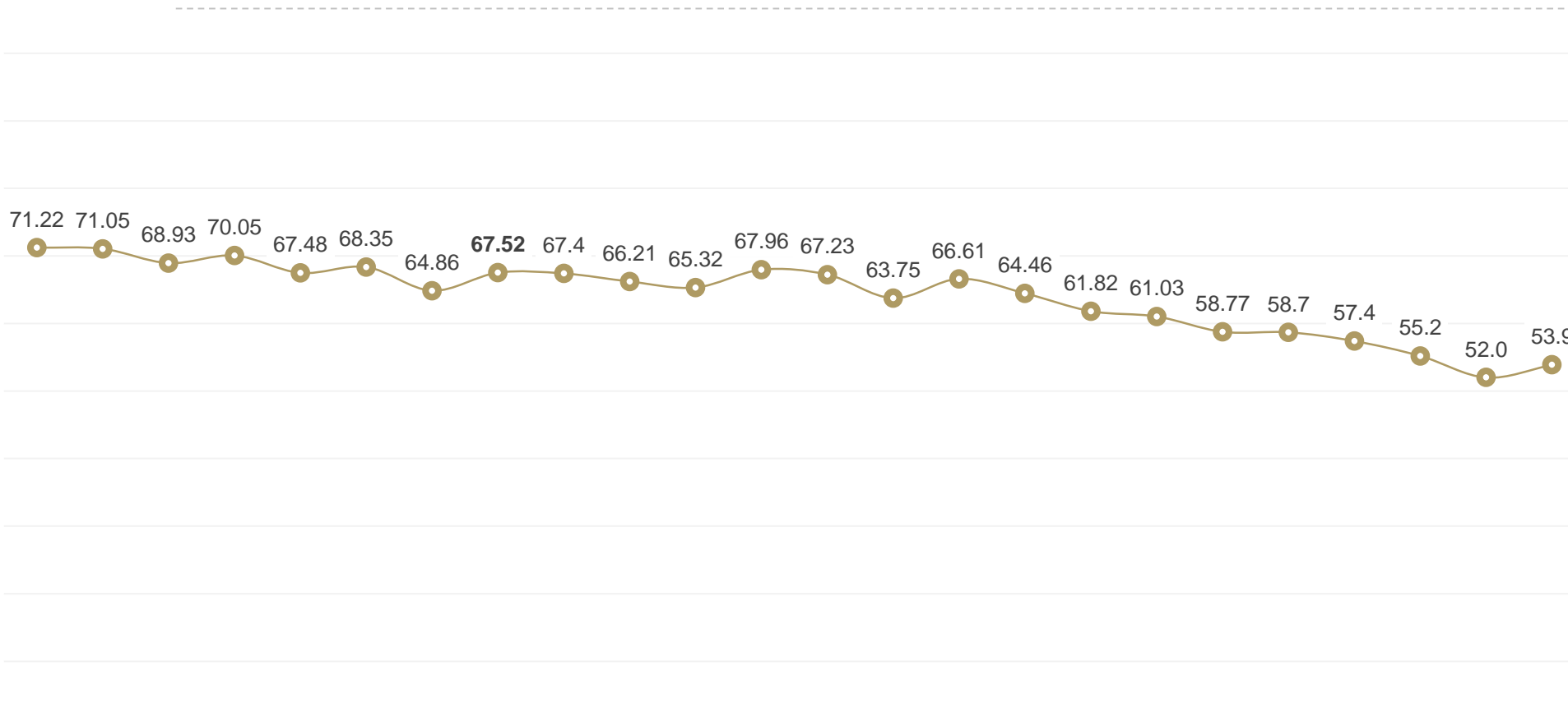
المعدل النصف السنوي المستشفيات – الطوارئ



المعدل السنوي وزارة الصحة



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٣



المستشفيات الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢٣



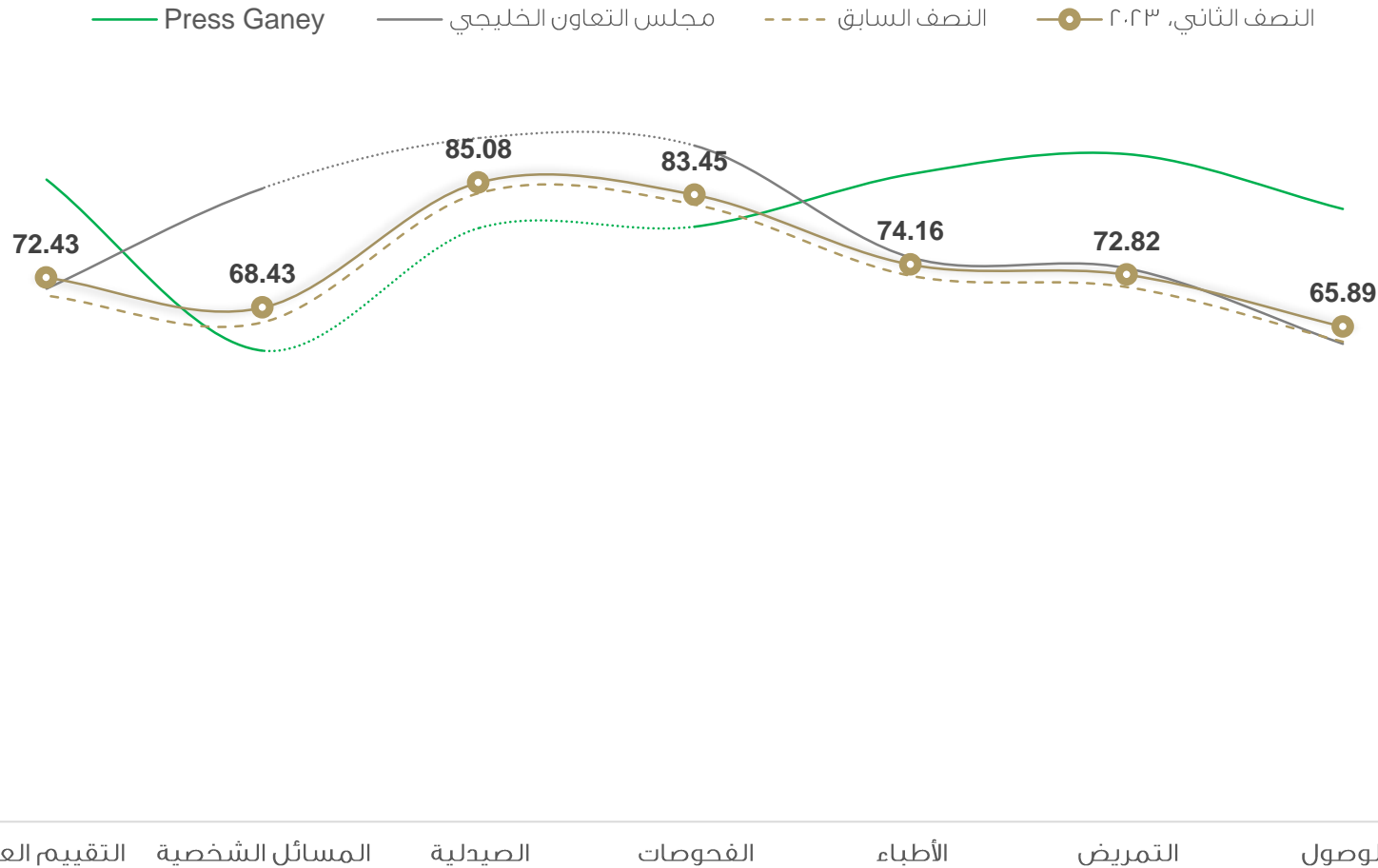
85.71  عدد الإجابات
70.33  68,658

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

Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	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	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 39,372	n= 29,286	n= 35,246	n= 27,303	n= 30,890	n= 26,593	n= 29,577	n= 20,573	n= 29,910	n= 20,837	n= 20,690	n= 15,595	n= 19,426	n= 19,263	n= 18,572	n= 13,502	n= 18,617	n= 15,416	n= 11,313	n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 15,414	n= 148

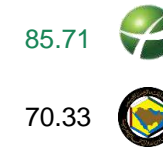
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

68,658

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

أولويات التحسين



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

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
5	مدة الانتظار في العيادة؟
6	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	مدى تعامل الموظفين معك بإنسانية

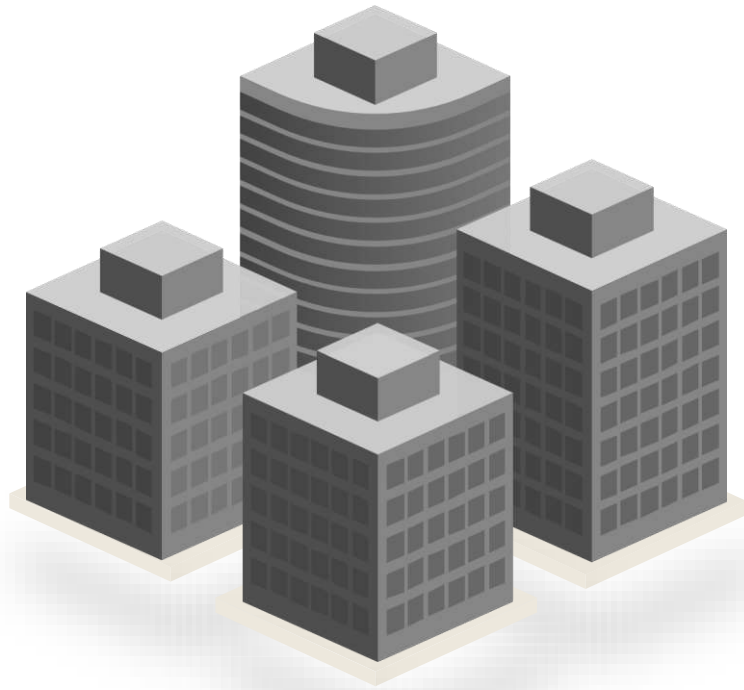
العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	86.79	↑ 1.27
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	86.33	↑ 1.24
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	85.98	↑ 1.35
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	83.80	↑ 1.16
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	83.72	↑ 1.75
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	62.75	↑ 2.35
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	65.36	↑ 2.68
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	65.69	↑ 2.27
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	67.55	↑ 2.14
المواقف	الوصول	67.95	↑ 1.15



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي



مراكز الرعاية
الأولية

خارطة التغيير مراكز الرعاية الأولية



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

المنشآت الصحية الأقل أداءً

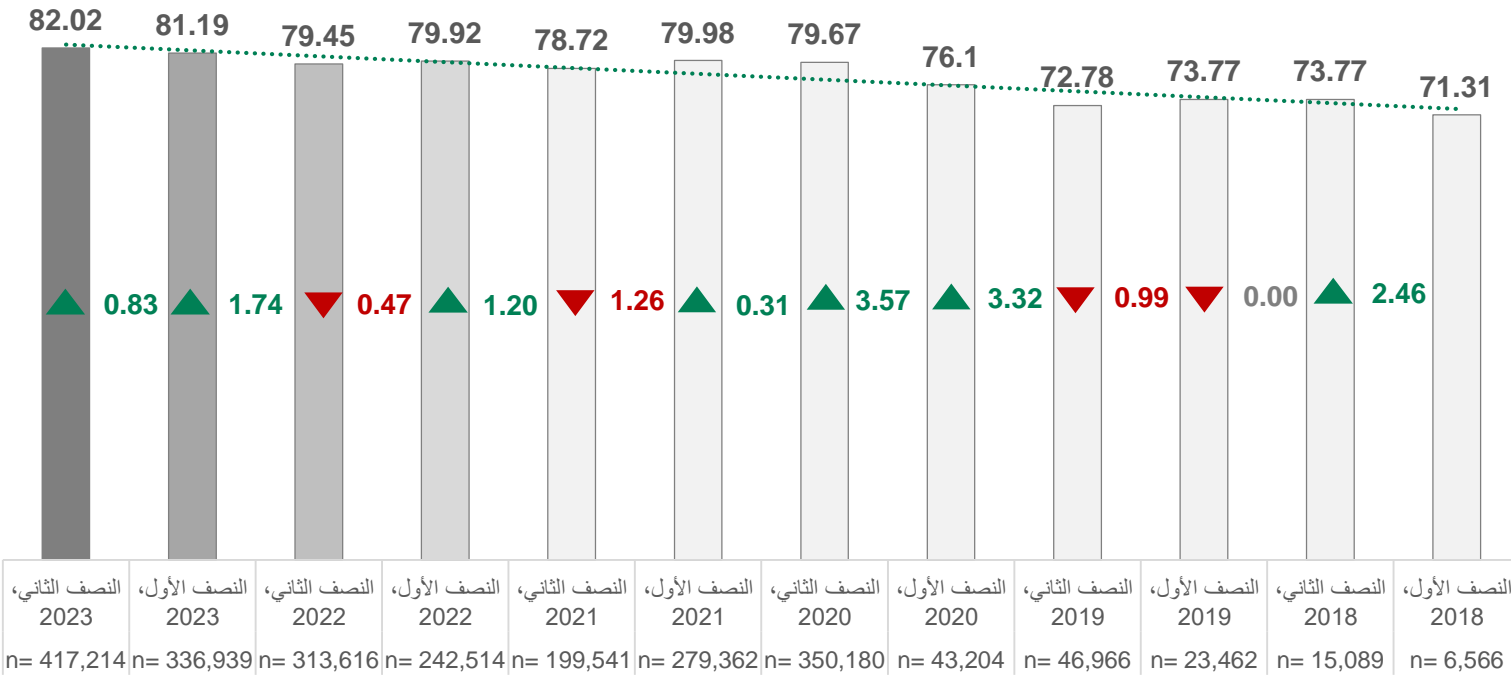
المعدل	المنشأة الصحية
55.26	مركز رنية للرعاية الصحية الأولية ، الطائف
59.86	مركز الرعاية الصحية الأولية بالمونسية ، الرياض
61.29	مركز ضليع رشيد للرعاية الصحية الأولية ، الرس
63.51	مركز صحي المظلة بالرياض
63.73	مركز الرعاية الصحية الأولية بغطي ، القرىات
64.09	مركز العاقول للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
64.6	مركز شمال الخفجي للرعاية الصحية الأولية ، الخفجي
64.8	مركز الوعيرة للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
64.94	مركز أمد للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
65.21	مركز الرعاية الصحية الأولية الجنادرية الشرقية ، الرياض
65.57	مركز الرذايا للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
66.31	مركز الرعاية الصحية الأولية بالشعراء ، الباحة
66.76	مركز الرعاية الصحية الأولية بالجموم ، مكة المكرمة
66.84	مركز المهدي للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
67.25	مركز الرعاية الصحية الأولية بطلباء ، عسير

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	الترتيب
	وزارة الصحة	417,214	82.02	0.83	
1	جازان	33,988	87.54	↑0.75	
2	بيشة	7,757	87.35	↑0.66	
3	حفر الباطن	8,496	85.43	↑2.78	
4	الحدود الشمالية	7,075	85.37	↑3.23	
6	نجران	6,463	84.86	↑6.83	
7	تجمع حائل الصحي	10,766	84.39	↑2.26	
8	الباحة	5,329	84.35	↑0.44	
9	تجمع الشرقية الصحي	53,081	83.83	↑0.28	
10	القرىات	2,653	83.61	↑3.65	
11	القنفذة	3,463	83.52	↑1.16	
12	تجمع الأحساء الصحي	25,760	83.08	↑1.35	
13	الجوف	4,294	83	↓0.39	
14	عسير	21,629	82.98	↑0.29	
15	الطائف	25,852	82.92	↑1.65	
16	تجمع القصيم الصحي	27,782	82.29	↓0.59	
17	تجمع الرياض الثالث	15,336	81.52	↑1.04	
18	تجمع الرياض الأول	37,074	79.54	↑0.74	
19	تبوك	11,455	79.49	↑2.80	
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	22,911	79.47	↑1.14	
21	تجمع الرياض الثاني	30,054	78.56	↓0.81	
22	جدة	32,121	78.41	↓1.65	
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	23,875	76.98	↑1.60	

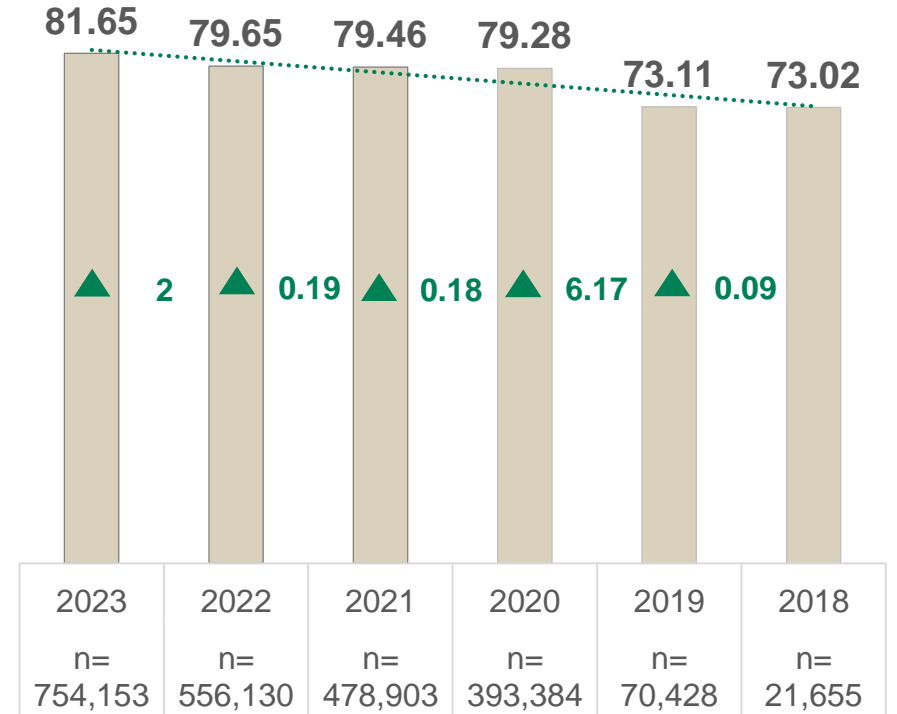
Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

المعدل النصف السنوي مراكز الرعاية الأولية

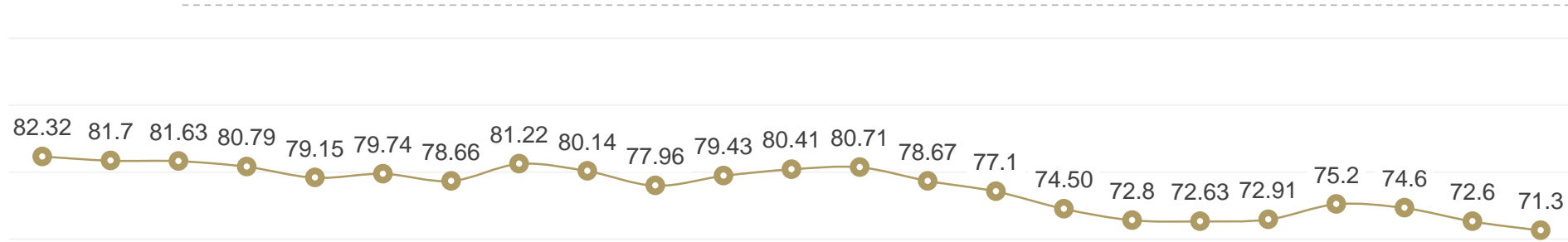


المعدل السنوي وزارة الصحة



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

معدل تجربة المريض: الربع الثاني، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠٢٣



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠٢٣



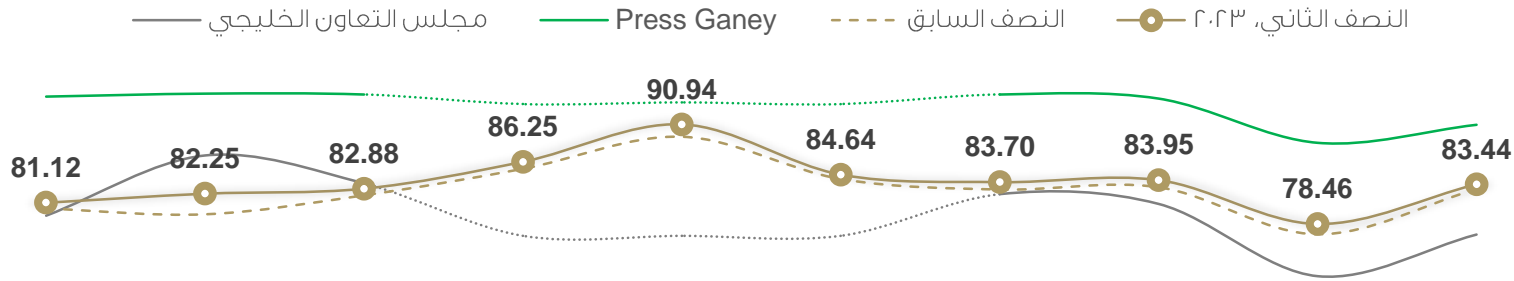
92.89  عدد الإجابات
78.46  417,214

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

Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	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	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018
n= 212,449	n= 204,765	n= 162,251	n= 174,688	n= 155,342	n= 158,274	n= 123,689	n= 118,825	n= 69,193	n= 130,349	n= 120,777	n= 158,585	n= 170,674	n= 179,511	n= 25,736	n= 17,290	n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,207	n= 8,420	n= 6,524	n= 6,479

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

رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠٢٣



92.89

عدد الإجابات

78.46

417,214

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

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب المختبر الأشعة الصيدلية مسائل شخصية ذوي الإعاقة التقييم العام

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

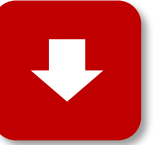
أولويات التحسين



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

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
2	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدة الانتظار في العيادة؟
5	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
10	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الإشاعة	91.08	↑ 1.62
شرح الفني لإجراءات الأشعة	الإشاعة	90.88	↑ 1.45
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة "وصفتي"	الصيدلية	90.77	↑ 1.99
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	الصيدلية	89.98	↑ 1.75
سهولة حجز الموعد	التسجيل	87.78	↑ 0.33
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	75.3	↑ 2.05
فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)	الانتقال خلال زيارتك	75.9	↑ 2.03
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	76.41	↑ 1.10
المواقف	المسائل الشخصية	77.62	↑ 1.55
سهولة التواصل مع المركز عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	78.33	↑ 0.34



مراكز علاج السكري

أداء المديرية والتجمعات الصحية



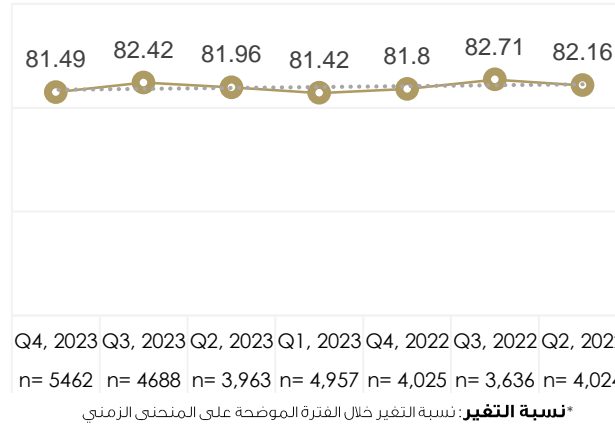
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	145	96.54	-1.34
2	نجران	123	94.58	-3.62
3	الحدود الشمالية	298	92.47	-3.13
4	جازان	218	92.34	0.46
5	الباحة	49	88.86	6.27
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	690	88.84	0.9
7	الطائف	149	88.70	0.56
8	القرىات	354	87.16	-1.03
9	القفذة	360	85.84	4.22
10	حفر الباطن	105	83.82	-9.4
11	تجمع الرياض الصحي الأول	745	81.63	1.21
12	عسير	578	81.61	3.45
13	تجمع القصيم الصحي	1,165	80.98	-3.3
14	تجمع الأحساء الصحي	271	80.58	1.27
15	تجمع مكة المكرمة	1,807	80.50	0.34
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	258	80.16	NA
17	تجمع حائل الصحي	138	78.82	NA
18	الجوف	141	78.71	-7.52
19	تجمع الشرقية الصحي	615	78.40	2.85
20	جدة	697	78.37	-1.53
21	تبوك	315	75.90	-2.43
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	929	75.03	2.78

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
73.01	مستشفى الأطفال بالطائف
73.44	مستشفى الملك فهد بجدة
74.48	مركز السكري بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة
74.69	مستشفى الولادة والأطفال ببريدة
74.76	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء
75.90	مركز السكري بمستشفى الملك فهد بتبوك

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	89.78	↑ 0.15
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	88.50	↓ -0.06
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.16	↑ 0.14
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	87.99	↓ -0.16
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	87.48	↑ 0.49
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	62.58	↑ 1.63
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	72.47	↑ 0.98
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	75.29	↑ 0.63
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيّم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	75.90	↓ -0.22
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	76.82	↑ 0.22

مراكز السكري
النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
10,150

94.6

89.89

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

مراكز السكري

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	مدة الانتظار في العيادة؟
10	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

مراكز السكري النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
10,150



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

أداء المديرية والتجمعات الصحية

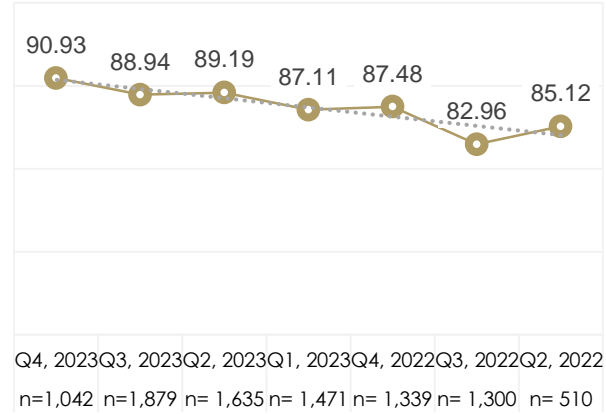


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	290	98.34	-0.21
2	الجوف	146	97.74	-0.7
3	نجران	106	96.25	2.32
4	تجمع القصيم الصحي	145	95.88	5.95
5	القريات	77	95.77	-0.46
6	بيشة	12	95.62	NA
7	جازان	116	95.39	7.53
8	حفر الباطن	72	92.30	2.24
9	الطائف	108	92.12	5.24
10	تجمع الأحساء الصحي	158	91.51	2.04
11	تبوك	212	90.06	-3.62
12	عسير	176	89.83	-3.24
13	الباحة	47	89.70	0.67
14	تجمع مكة المكرمة	18	87.64	NA
15	تجمع الشرقية الصحي	324	86.74	0.16
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	41	86.19	3.85
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	182	85.79	1.18
18	جدة	281	83.90	1.63
19	تجمع الرياض الصحي الثاني	60	83.31	4.87
20	القنفذة	9	81.29	NA
21	تجمع الرياض الصحي الأول	329	79.68	2.62
22	تجمع حائل الصحي	12	71.83	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
75.4	مركز صحي المروة، جدة
77.09	مركز صحي الشرقية، المدينة المنورة
82.71	مركز صحي الملز، الرياض
84.09	مركز صحي الصفا ٢، جدة
86.65	مركز صحي وسط المدينة، المدينة المنورة
87.07	مركز صحي ابن سينا، الجبيل
87.17	مركز صحي المحجر، جدة

المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	94.07	-0.11
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	93.09	1.40
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.93	1.08
التشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	92.48	1.61
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	92.04	1.38

العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	82.74	1.06
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	85.99	2.03
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	86.01	1.73
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	87.65	0.22

مراكز الإقلاع عن التدخين

مراكز الإقلاع عن التدخين
النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,921



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

مراكز الإقلاع عن التدخين

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
4	مدة الانتظار في العيادة؟
5	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
6	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين
9	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
10	الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين

مراكز الإقلاع عن التدخين

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,921



92.89



78.46

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



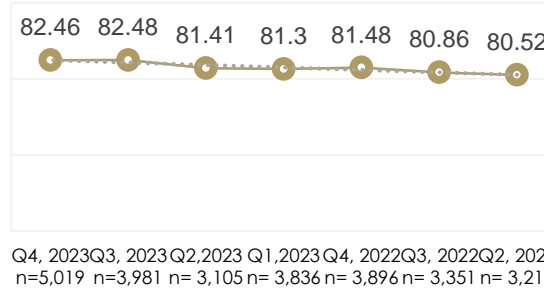
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	223	93.55	-0.15
2	القريات	62	90.51	2.82
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,525	88.67	1.27
4	نجران	101	87.67	4.66
5	الجوف	79	86.15	2.47
6	تجمع القصيم الصحي	436	83.61	-1.13
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,099	83.03	7.12
8	تجمع الرياض الصحي الأول	504	82.26	5.36
9	عسير	267	82.11	-0.85
10	تجمع الأحساء الصحي	523	82.04	-1.19
11	تجمع الشرقية الصحي	915	81.61	4.23
12	جازان	242	81.48	-1.19
13	بيشة	51	80.76	-2.56
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,288	80.74	4.31
15	جدة	548	77.86	-0.04
16	تجمع حائل الصحي	378	76.66	-3.25
17	تبوك	107	75.89	-1.15
18	الباحة	261	74.59	-1.52
19	الطائف	391	74.55	-0.07

↓ المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
74.55	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف
74.59	مركز القلب، الباحة
75.89	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك
76.66	مركز القلب بمستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل
76.77	مستشفى الملك فهد، جدة
78.73	مستشفى الملك سعود، القصيم

مراكز القلب - العيادات

المنحنى الزمني



* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

مراكز القلب - العيادات
النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
9,000



92.89



78.46

محاو الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	91.67	↑ 1.12
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	89.91	↑ 0.01
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	89.03	↑ 1.14
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.07	↑ 1.31
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	87.57	↑ 0.69
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الموافق	المسائل الشخصية	56.47	↑ 0.08
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	73.86	↑ 1.69
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	74.65	↑ 2.26
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	76.35	↑ 1.73
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	77.66	↑ 2.42

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

مراكز القلب - العيادات

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	مدة الانتظار في العيادة؟
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
9	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
10	الراحة في منطقة الانتظار

مراكز القلب - العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
9,000



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	71	94.04	-2.6
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	153	92.05	3.32
3	جازان	101	91.63	1.59
4	عسير	186	91.53	-1.16
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	193	91.32	1.59
6	الجوف	34	91.08	1.98
7	تجمع حائل الصحي	88	90.21	-2.12
8	تجمع الرياض الصحي الأول	114	89.90	1.29
9	الباحة	60	89.63	4.59
10	تبوك	73	89.52	0.94
11	تجمع الشرقية الصحي	147	88.90	-1.79
12	تجمع الأحساء الصحي	115	88.22	-3.43
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	198	87.78	2.65
14	نجران	111	87.71	0.19
15	القرية	53	87.53	-3.77
16	تجمع القصيم الصحي	45	87.36	-6.29
17	بيشة	39	86.84	0.34
18	الطائف	95	86.57	2.68
19	جدة	58	86.31	0.6

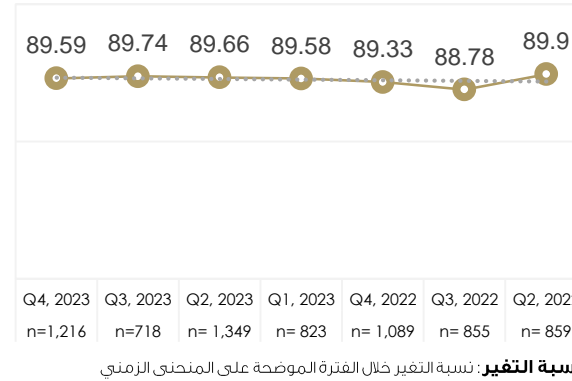
المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
81.46	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
86.57	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف
86.64	مستشفى الملك فهد، جدة
86.84	مستشفى الملك عبدالله، بيشة

مراكز القلب - التنويم

المنحنى الزمني



مراكز القلب - التنويم
النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,934



85.17



85.15

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

محاو الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	94.19	↑ 0.20
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.45	↓ -0.09
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	92.72	↑ 0.48
مهارة فريق التمريض	التمريض	92.43	↓ -0.08
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.38	↓ -0.07

العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.94	↓ -0.43
جودة الطعام	الوجبات	84.14	↑ 0.45
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	86.4	↑ 1.49
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	86.49	↓ -0.42
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	86.61	↓ -0.44

مراكز القلب - التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
2	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
3	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
7	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
8	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
9	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
10	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

مراكز القلب - التنويم

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,934



85.17



85.15

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 الأورام – العيادات

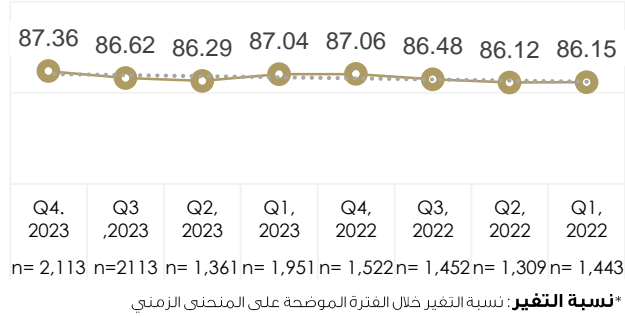


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	49	91.52	4.43
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1472	90.25	0.35
3	تجمع القصيم الصحي	474	88.42	6.55
4	تجمع مكة المكرمة	792	87.97	10.20
5	نجران	30	87.79	NA
6	تجمع الرياض الصحي الأول	149	85.69	-1.28
7	تجمع الشرقية الصحي	561	85.61	1.49
8	تبوك	95	81.27	NA
9	تجمع حائل الصحي	182	79.3	-3.10
10	عسير	121	78.44	1.06
11	الطائف	32	72.27	NA
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	112	69.77	-4.22
13	الحدود الشمالية	10	Low-n	NA
14	حفر الباطن	5	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
69.77	مستشفى الملك فهد - الأورام، المدينة المنورة
72.27	مستشفى عبدالعزيز التخصصي - الطائف
78.44	مستشفى عسير المركزي - الأورام، عسير
79.3	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل
81.27	مستشفى الملك فهد التخصصي - تبوك



محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	92.58	↓ -0.82
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	92.48	↓ -0.11
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	92.34	↑ 0.35
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	91.87	↑ 0.35
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	91.76	↑ 0.17
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	67.75	↑ 0.89
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	79.33	↑ 0.76
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	80.19	↑ 0.78
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	81.08	↑ 2.07
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	81.09	↓ -0.36

مراكز الأورام - العيادات

مراكز الأورام العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,085

92.89

78.46

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

مركز الأورام – العيادات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
2	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
3	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
7	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة
10	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلك أو حالتك الصحية

مراكز الأورام العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

4,085



92.89



78.46

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 الأورام – التنويم



أداء المديرية والتجمعات الصحية

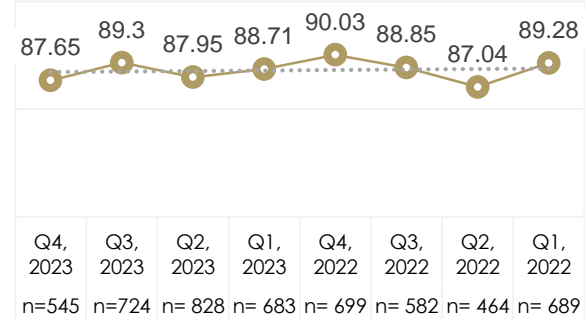
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	35	92.78	3.99
2	جازان	52	91.8	0.56
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	151	90.94	3.18
4	عسير	92	90.58	1.59
5	تجمع حائل الصحي	86	90.27	-0.96
6	تجمع القصيم الصحي	234	90.24	-1.65
7	تجمع الرياض الصحي الأول	114	90.2	5.64
8	تجمع مكة المكرمة	111	90.19	NA
9	تجمع الشرقية الصحي	343	84.18	-2.53
10	تجمع المدينة المنورة	18	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	8	Low-n	NA
12	حفر الباطن	11	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
84.18	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد التخصصي - الدمام
89.36	مركز الأورام - مستشفى الملك عبدالله - مكة

المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	93.11	↑0.03
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء) لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	92.97	↑0.06
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.96	↑0.25
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	92.39	0
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	الدخول	92.05	↓1.34
العناصر الأقل تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.28	↑1.72
جودة الطعام	الوجبات	82.35	↑1.1
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	84.94	↑0.17
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.95	↑1.41
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	85.04	↓0.55

مراكز الأورام التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,269



85.17



85.15

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

مراكز الأورام – التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	فترة الانتظار للفحوصات والعلاج
3	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
4	سرعة فريق التمريض في الاستجابة لزر النداء
5	مدى تخفيف شعورك بالألم
6	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
7	الوقت الذي قضاه الأطباء معك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
10	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى

مراكز الأورام التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,269



85.17



85.15

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

مديريات والتجمعات الصحية



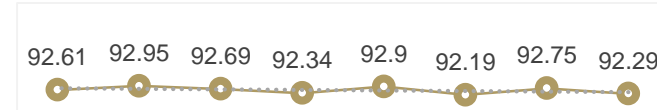
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	167	95.12	-1
2	تجمع القصيم الصحي	154	94.95	0.24
3	الطائف	228	94.36	1.9
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	328	94.19	4.12
5	جازان	371	93.41	2.33
6	نجران	167	92.89	0.59
7	عسير	290	92.85	1.28
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	141	92.75	1.6
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	391	92.72	0.28
10	الباحة	253	92.43	-0.61
11	تجمع الأحساء الصحي	160	92.42	-0.85
12	تجمع الشرقية الصحي	977	92.27	-0.82
13	بيشة	215	91.40	-0.68
14	تجمع حائل الصحي	220	91.39	1.18
15	جدة	184	90.98	0.44

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
90.25	مستشفى جازان العام
90.98	مستشفى الملك فهد - جدة
91.05	مستشفى الملك فهد - الباحة
91.28	مستشفى الملك خالد - حائل
91.4	مستشفى الملك عبدالله - بيشة

جراحة اليوم الواحد

المنحنى الزمني



Q4, 2023 Q3, 2023 Q2, 2023 Q1, 2023 Q4, 2022 Q3, 2022 Q2, 2022 Q1, 2022 Q4, 2023 Q3, 2023 Q2, 2023 Q1, 2023 Q4, 2022 Q3, 2022 Q2, 2022 Q1, 2022 Q4
n=1,528 n=2,718 n=1,632 n=2,284 n=1,576 n=2,206 n=1,218 n=2,519

*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
تقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	96.24	↑0.52
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	95.56	↑0.45
تقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	95.53	↑0.59
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	95.31	↑0.4
نظافة المستشفى	المرافق	95.04	↑0.43
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	73.08	↑0.03
التعليقات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	89.64	↑0.17
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	89.8	↓-0.06
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	90.56	↑0.04
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	91.32	↑0.41

جراحة اليوم الواحد

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,246



96.04



93.52

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

جراحة اليوم الواحد

أولويات التحسين



جراحة اليوم الواحد

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,246



96.04



93.52

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

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

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

أداء المديرية والتجمعات الصحية



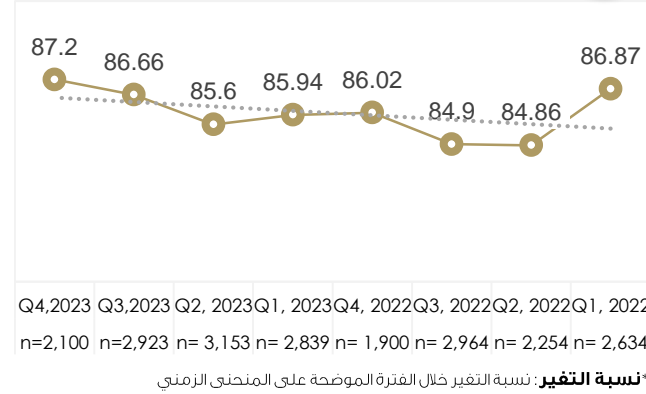
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	210	91.76	3.81
2	جازان	300	91.32	-2.73
3	المنطقة	72	88.63	1.22
4	الجوف	105	88.49	0.17
5	تجمع الرياض الصحي الأول	340	88.33	1.67
6	جدة	248	88.02	3.52
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	297	87.85	2.55
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	422	87.49	3.14
9	تجمع الشرقية الصحي	554	87.40	0.25
10	تجمع حائل الصحي	217	87.31	5.53
11	القريات	71	86.97	-0.45
12	عسير	286	86.82	0.72
13	تجمع القصيم الصحي	300	86.72	-1.19
14	حفر الباطن	48	86.54	NA
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	130	86.40	1.64
16	نجران	288	85.34	-2.39
17	الباحة	353	85.34	4.17
18	بيشة	56	84.60	-3.85
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	284	84.46	9
20	الطائف	151	83.49	-0.24
21	تجمع الأحساء الصحي	165	82.39	-2.63
22	تبوك	126	77.88	-2.23

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
77.27	مستشفى الملك فهد - تبوك
78.72	مستشفى الملك خالد - تبوك
79.56	مستشفى خياش العام - نجران
79.99	مستشفى الملك فهد التخصصي ، بريدة - القصيم
80.3	مستشفى الدوادمي العام - الرياض الصحي ٣

المنحنى الزمني



محاو الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	95.39	↑0.27
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	95.19	↑0.09
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	94.52	↑0.47
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	94.09	0
مراجعة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	91.10	↑0.97
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	69.31	↑3.08
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	86.11	↑0.79
مدى إيجابك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	87.45	↑0.64
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	88	↑1.1
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	88.18	↑1.02

الرعاية المنزلية
النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,023



92.45

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

الرعاية المنزلية

أولويات التحسين



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

الرعاية المنزلية

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,023



92.45

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



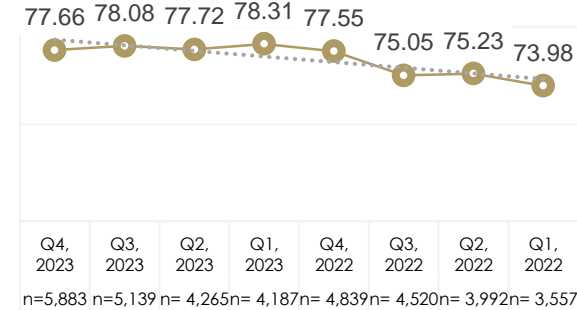
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	132	96.76	10.27
2	جازان	217	93.54	0.85
3	الطائف	154	91.98	2.72
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	825	88.41	0.55
5	تجمع المدينة المنورة الصحي	42	88.37	18.51
6	الحدود الشمالية	379	85.70	0.39
7	تبوك	187	85.12	1.17
8	تجمع الشرقية الصحي	1652	82.44	4.44
9	حفر الباطن	138	81.96	-8.9
10	القريات	129	81.64	2.74
11	النفذة	175	79.85	0.58
12	تجمع القصيم الصحي	104	78.52	7.85
13	نجران	419	78.51	2.17
14	جدة	720	75.29	0.98
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	843	75.05	1.2
16	تجمع الرياض الصحي الأول	3575	73.58	-0.27
17	تجمع الأحساء الصحي	230	73.49	0.02
18	تجمع حائل الصحي	51	73.06	-7.04
19	الجوف	134	72.77	1.37
20	الباحة	331	70.84	-1.99
21	عسير	585	65.61	-29.97

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
56.19	المركز التخصصي لطب الاسنان بخميس مشيط - عسير
63.34	مركز طب الأسنان - غرب الرياض
67.95	مركز طب الاسنان التخصصي بالناصر - عسير
68.16	مركز طب الأسنان - جنوب الرياض
70.84	المركز التخصصي لطب الأسنان بالباحة

المنحنى الزمني



n=5,883 n=5,139 n=4,265 n=4,187 n=4,839 n=4,520 n=3,992 n=3,557

نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
نظافة العيادة	المسائل الشخصية	86.3	↓-0.68
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) مدى إصفاء أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية	أخصائي صحة الأسنان	84.65	↓-0.58
الامتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مير ليس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المسائل الشخصية	84.03	↓-0.34
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم... وغيره)	المسائل الشخصية	83.88	↓-0.78
	المسائل الشخصية	83.73	↓-0.61
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	62.01	↓-0.11
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	التسجيل	66.99	↑0.17
سهولة حجز الموعد	التسجيل	69.84	↑1.42
اهتمالية أن توصي طبيب الأسنان هذا للآخرين	طبيب الأسنان	70.66	↓-1.02
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتظار	71.46	↑0.86

مراكز الأسنان النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
11,022



89.19



80.30

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

مراكز الأسنان

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان
2	احتمالية أن توصي بعيادة الأسنان هذه للآخرين
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
5	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
6	مدى قيام أخصائي صحة الأسنان بمناقشة نتيجة فحص وتنظيف الأسنان الذي قام به معك
7	مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجده في العيادة
8	تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)
9	مدى إصفاء أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية
10	اهتمام موظف الاستقبال

مراكز الأسنان النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
11,022



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

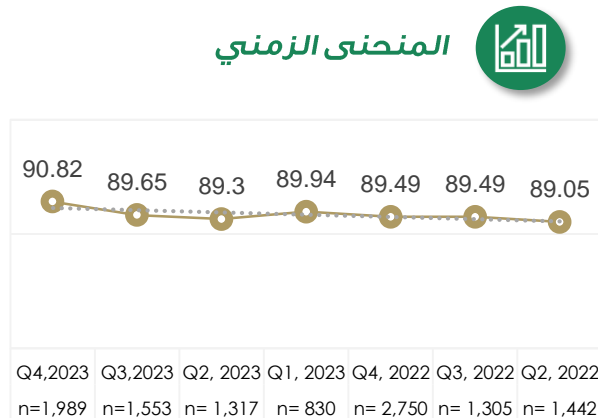


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	94	96.32	-0.84
2	جازان	312	94.80	1.76
3	الجوف	57	92.96	1.03
4	الحدود الشمالية	73	92.08	-4.36
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	141	92.05	2.31
6	عسير	371	91.74	2.47
7	النفذة	94	91.37	2.46
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	155	90.65	-0.89
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	231	90.40	1.36
10	تجمع الرياض الصحي الأول	271	90.22	-1.30
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	255	90.03	0.83
12	الطائف	142	89.79	3.2
13	تجمع القصيم الصحي	248	89.70	1.38
14	تبوك	84	89.17	0.1
15	تجمع الشرقية الصحي	397	88.78	-0.97
16	تجمع الأحساء الصحي	134	88.29	0.32
17	جدة	317	88.20	-0.84
18	القرىات	41	87.03	2.30
19	الباحة	55	77.63	-5.75
20	تجمع حائل الصحي	16	Low-n	NA
21	حفر الباطن	25	Low-n	NA
22	نجران	29	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
69.93	مركز غسيل الكلوي بمستشفى الملك فهد بالباحة
87.03	مستشفى القرىات العام - مركز غسيل الكلوي
87.22	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الملك فهد للكلوي
87.43	مستشفى النور التخصصي - مركز غسيل الكلوي
87.68	مركز الملك عبد العزيز لغسيل الكلوي بالمدينة المنورة



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	94.47	↑ 0.87
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	92.86	↑ 1.04
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.53	↑ 0.19
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	92.16	↑ 0.91
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلوي	غسيل الكلوي	92.12	↑ 0.79
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أصرتب عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	83.57	↑ 2.39
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلوي في المنزل	غسيل الكلوي	84.07	↑ 1.24
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	84.60	↑ 1.24
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	87.08	↑ 1.41
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	88.38	↑ 1.07

مراكز الكلوي

مراكز الكلوي النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
3,542



92.89

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

مراكز الكلى

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	نظافة المكان
2	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي
3	مراعاتنا لخصوصيتك
4	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
5	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
6	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال زيارتك
7	حرص الموظفين على راحتك
8	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة

مراكز الكلى

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
3,542



92.89

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

فحص ما قبل الزواج



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	427	97.48	0.60
2	جازان	1,765	96.45	0.12
3	حفر الباطن	325	94.81	0.00
4	تجمع حائل الصحي	206	92.36	0.63
5	الحدود الشمالية	325	92.16	2.03
6	نجران	224	91.89	1.80
7	جدة	1,926	91.53	-0.35
8	تجمع الأحساء الصحي	667	90.93	3.57
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,356	90.80	1.79
10	الطائف	606	89.80	-1.15
11	تجمع القصيم الصحي	774	89.77	1.72
12	النفذة	95	89.67	3.77
13	الجوف	111	89.42	1.07
14	القرىات	152	89.14	1.63
15	عسير	1,254	88.62	-0.92
16	تجمع الشرقية الصحي	1,763	87.85	1.01
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	869	87.49	0.90
18	تجمع الرياض الصحي الأول	325	86.21	1.96
19	الباحة	310	83.79	-0.30
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	226	83.46	-4.45
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,403	81.99	2.33
22	تبوك	329	81.79	-2.42

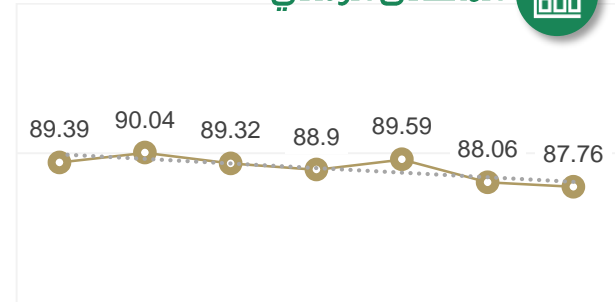
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.65	مركز الروضة (١) الرعاية الصحية الأولية، الرياض
72.90	مستشفى ضياء العام، تبوك
75.55	مركز الرعاية الصحية الأولية الازدهار، الرياض
78.46	مركز الحمراء للرعاية الصحية الأولية، الرياض
79.27	الروضة (٢) مركز الرعاية الصحية الأولية، الرياض
79.58	مستشفى الملك خالد، المجمعة، الرياض
80.41	مستشفى الوداع العام بالرياض

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	93.84	↑0.71
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	93.15	↑0.68
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	92.67	↑0.43
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	التبرع بالدم	92.54	↑0.69
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	92.25	↑0.53
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات	82.87	↑1.26
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	84.00	↑1.12
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	86.78	↑0.90
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	87.20	↑0.82
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	89.92	↓0.20

فحص ما قبل الزواج

المنحنى الزمني



Q4, 2023 Q3, 2023 Q2, 2023 Q1, 2023 Q4, 2022 Q3, 2022 Q2, 2022
n=7,698 n=7,740 n= 6,917 n= 7,412 n= 7,462 n= 6,707 n= 6,433
* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

فحص ما قبل الزواج النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
15,438

92.89

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

فحص ما قبل الزواج

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
3	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
5	مراعاة خصوصيتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	نظافة العيادة
8	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
9	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)
10	الراحة في منطقة الانتظار

فحص ما قبل الزواج النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
15,438



92.89

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

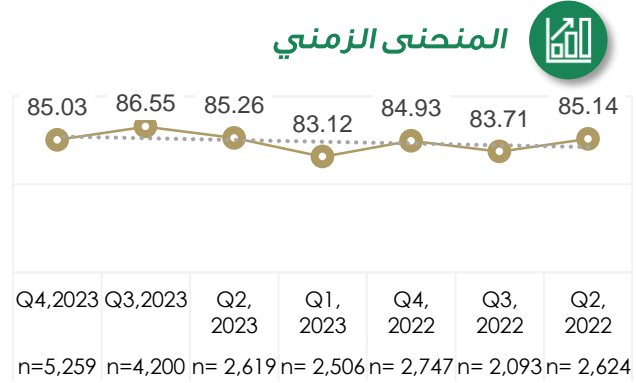


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	160	92.63	2.62
2	بيشة	61	92.22	-1.66
3	تجمع حائل الصحي	212	91.77	7.66
4	جازان	711	91.68	1.04
5	الحدود الشمالية	73	90.53	-1.86
6	الباحة	282	89.58	-1.57
7	الفريات	107	89.50	NA
8	الطائف	907	88.64	0.57
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,728	88.34	2.22
10	حفر الباطن	162	88.30	17.44
11	تجمع القصيم الصحي	397	88.30	7.98
12	تجمع الرياض الصحي الأول	141	87.62	-2.66
13	نجران	329	87.38	3.34
14	الفنذة	62	86.74	NA
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	471	85.91	8.77
16	الجوف	93	85.32	3.97
17	جدة	743	81.99	-0.82
18	تبوك	472	81.28	-2.12
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,825	79.84	-4.95
20	عسير	502	79.76	6.12
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	0	Low-n	NA
22	تجمع الاحساء الصحي	21	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.62	مستشفى الملك فيصل بمكة المكرمة
74.17	مستشفى عسير المركزي
78.36	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن
79.02	مستشفى الملك عبد العزيز ومركز الأورام
80.58	مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

معايير الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	التبرع بالدم	94.31	↑0.65
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	92.84	↑1.22
مهاراة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	92.43	↑0.73
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	91.98	↑0.46
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	إلتبرع بالدم	91.48	↑1.27
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
توفر المواقع	الوصول	66.19	↑4.40
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	78.98	↑0.67
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	85.12	↑1.92
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	التسجيل	86.15	↑3.14
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التبرع بالدم	87.88	↑2.57

بنوك الدم

بنوك الدم النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

9,459



92.89

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

بنوك الدم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
4	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
7	سهولة عملية التسجيل
8	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم
9	مراعاتنا لراحتك
10	مدى تعامل الموظفين معك باحترام

بنوك الدم

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

9,459



92.89

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 - العيادات



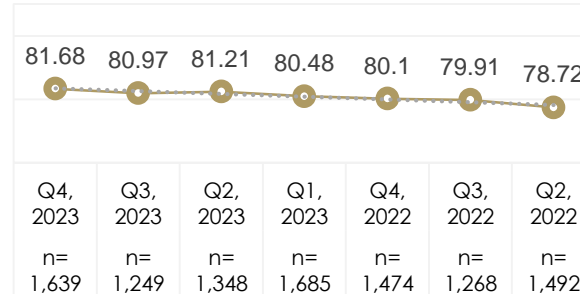
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	86	89.32	1.02
2	بيشة	82	88.61	-4.42
3	الحدود الشمالية	37	88.45	-7.76
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,616	81.72	-0.13
5	تجمع مكة المكرمة	430	79.81	2.26
6	تجمع القصيم الصحي	314	79.73	2.32
7	تجمع الشرقية الصحي	323	78.58	3.25

التأهيل الطبي - العيادات



المنحنى الزمني



* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

التأهيل الطبي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,888



92.89

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

المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
77.98	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز بالرياض
78.58	مجمع الدمام الطبي
79.73	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة
79.81	مستشفى النور التخصصي

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	93.78	↑3.12
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	93.23	↑0.79
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	93.04	↑2.82
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	92.69	↑0.98
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	92.27	↑4.51
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
ملاءمة المواعيد	المرافق	58.75	↑0.76
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	77.10	↑0.11
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	78.67	↑0.23
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	78.67	↑0.46
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	79.85	↑0.06

التأهيل الطبي - العيادات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
2	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مراعاتنا لخصوصيتك
5	مراعاتنا لراحتك
6	تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
7	المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه
8	ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
9	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
10	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك

التأهيل الطبي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,888



92.89

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 - التنويم

التأهيل الطبي - التنويم



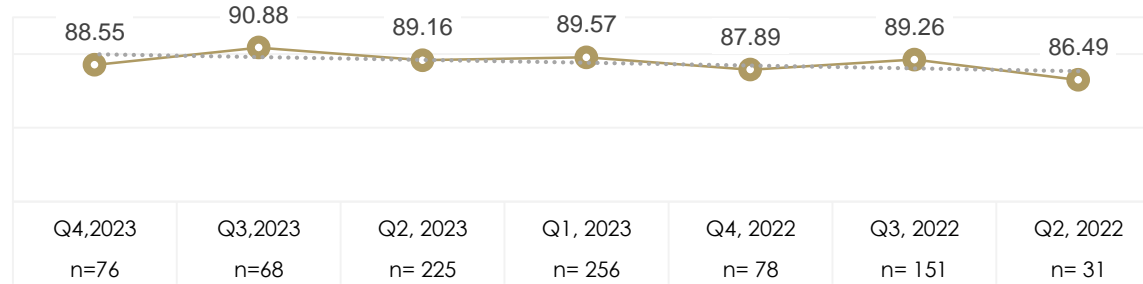
أداء المديرية والتجمعات الصحية*

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	85	90.38	3.84
2	جدة	48	87.87	5.19
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	8	Low-n	NA
4	الشمال، الحدود	3	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
87.87	مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة
90.38	مستشفى الملك فهد بالرياض

المنحنى الزمني



*نسبة التغيير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	97.61	↑ 4.56
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الخدمات الأخرى	96.42	↑ 10.71
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	96.34	↑ 1.90
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	علاج النطق والتخاطب	95.83	↑ 6.95
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	95.83	↑ 11.11
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)	الخروج	82.64	↓ 3.26
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمنافثة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج	طبيب إعادة التأهيل	84.25	↓ 4.34
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	85.14	↑ 1.52
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبللة، المشي... إلخ)	التمرير	85.61	↑ 1.59
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	86.36	↓ 2.60

التأهيل الطبي التنويم النصف الثاني ٢٠٢٣



عدد الإجابات

144



85.17

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

التأهيل الطبي - التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
2	مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
3	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج
4	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج
5	اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك
6	استجابة الممرض/الممرضة
7	مدى السيطرة على شعورك بالألم
8	مدى قيام الموظفين بتشجيعك
9	مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
10	مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج

التأهيل الطبي التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
144



85.17

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



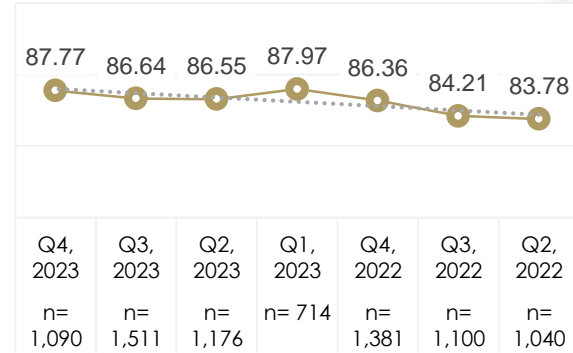
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	48	94.0	6.77
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	135	91.3	-0.95
3	تجمع الشرقية الصحي	243	90.3	-0.83
4	الطائف	30	88.8	-1.67
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	109	88.7	-2.46
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	295	88.3	1.73
7	تجمع الرياض الصحي الأول	216	88.3	-1.71
8	بيشة	53	88.3	-2.27
9	جدة	102	87.5	7.54
10	تبوك	56	87.3	-1.93
11	الجوف	182	87.2	3.33
12	عسير	260	86.3	2.16
13	الحدود الشمالية	75	86.0	5.89
14	تجمع الأحساء الصحي	62	85.8	1.89
15	تجمع القصيم الصحي	148	85.3	-2.97
16	نجران	319	84.4	-1.18
17	الفريات	98	82.3	-4.24
18	تجمع حائل الصحي	86	82.1	-0.95
19	الباحة	39	N/A	N/A
20	حفر الباطن	21	Low-n	N/A
21	النفذة	24	Low-n	N/A

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
81.13	مستشفى الملك فهد بيشة
82.16	مستشفى الولادة والأطفال بحائل
82.38	مستشفى القرينات العام
84.02	مستشفى الولادة والأطفال، نجران
84.46	مستشفى شرق جدة

المنحنى الزمني



* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقيماً	المعدل	النطاق	Δ
احترام ولطف الطبيب	92.38	رعايتك ورعاية عائلتك	↓-0.36
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	92.26	التحضير للخروج من المستشفى	↓-0.72
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	92.25	التحضير للخروج من المستشفى	↓-0.95
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركزية لحديثي الولادة	92.03	رعايتك ورعاية عائلتك	↓-1.01
تجهيز وحدة العناية المركزية لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	91.51	رعاية طفلك	↓-1.26
العناصر الأقل تقيماً	المعدل	النطاق	Δ
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	79.58	رعايتك ورعاية عائلتك	↑1.16
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزية لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	82.34	رعايتك ورعاية عائلتك	↑3.16
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	83.36	تعريفك بوحدة العناية المركزية لحديثي الولادة	↑0.81
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	83.82	غرفة الولادة	↑1.78
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)	83.95	رعاية طفلك	↓-0.73

العناية المركزة حديثي الولادة النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,601

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

العناية المركزة لحديثي الولادة

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
2	تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)
3	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
4	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
5	تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)
6	مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة
7	تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفلهم
9	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
10	خبرة واحترافية فريق التمريض

العناية المركزة

حديثي الولادة

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

2,601

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



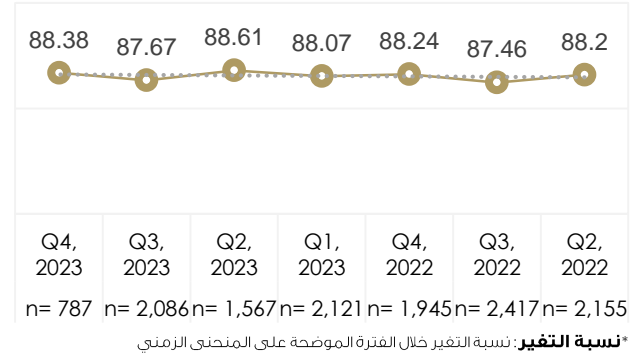
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	91	92.34	2.36
2	بيشة	115	91.79	-0.77
3	الجوف	97	91.61	-0.64
4	جازان	89	91.39	1.55
5	القفذة	98	91.21	-1.11
6	القريات	66	90.94	-0.39
7	تبوك	102	90.42	-2.52
8	تجمع القصيم الصحي	116	89.19	-1.15
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	317	89.09	0.87
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	157	88.48	1.79
11	الطائف	69	88.24	0.61
12	الباحة	110	88.11	0.15
13	نجران	102	87.89	-0.92
14	تجمع الرياض الصحي الأول	215	86.90	-1.65
15	تجمع الأحساء الصحي	236	86.87	-1.39
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	86.43	86.43	-0.06
17	تجمع الشرقية الصحي	180	86.10	0.27
18	حفر الباطن	87	85.69	-3.34
19	جدة	114	85.22	0.88
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	145	85.17	-0.07
21	الحدود الشمالية	155	83.60	-1.16
22	عسير	96	82.15	-3.30

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
82.15	مستشفى الولادة والأطفال بخميس مشيط
83.18	مستشفى القطيف المركزي
83.60	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر
85.13	مستشفى الملك سلمان بالرياض
85.17	مستشفى الولادة والأطفال بمكة

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	94.34	↑0.63
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	92.61	↓-0.91
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	91.68	↓-0.78
نظافة المركز	المسائل الشخصية	91.67	↓-0.95
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	للعلاج النفسي	91	↑0.29
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	81.45	↓-1.63
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	82.45	↓-1.09
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	82.64	↓-0.39
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	83.00	↓-1.75
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	الحجز والتسجيل	83.12	↓-1.16

النمو والسلوك النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,873

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

النمو والسلوك

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه
2	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه
3	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
4	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب
5	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل
6	الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل
7	تجاوبنا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)
8	احتمالية أن توصي بمركزنا هذا للآخرين
9	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
10	شرح أخصائي النطق والتخاطب للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية

النمو والسلوك

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,873

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	86	95.73	-2.04
2	القريات	101	95.18	-0.06
3	الجوف	84	94.43	4.65
4	نجران	292	92.43	3.96
5	جازان	492	91.39	-1.44
6	تجمع الرياض الصحي الأول	336	89.84	0.85
7	تجمع حائل الصحي	424	89.29	-1.89
8	تبوك	259	89.26	2.98
9	حفر الباطن	171	88.08	7.64
10	الطائف	444	88.06	-1.92
11	الحدود الشمالية	176	87.80	-3.78
12	جدة	150	87.79	-4.60
13	تجمع الأحساء الصحي	408	87.75	2.02
14	عسير	526	87.49	3.59
15	الباحة	332	87.43	-1.53
16	تجمع القصيم الصحي	667	87.22	0.40
17	تجمع الشرقية الصحي	683	85.88	-2.47
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,362	83.30	7.64
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	182	78.20	-3.95

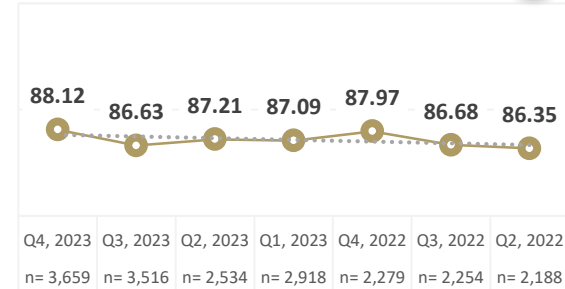
المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
78.20	مجمع الامل والصحة النفسية بالمدينة
83.30	امجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض
85.88	مجمع الامل والصحة النفسية بالدمام
87.22	مستشفى الصحة النفسية بالقصيم

الطب النفسي - العيادات

المنحنى الزمني



* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

الطب النفسي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
7,175

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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	90.49	↓-0.09
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	90.12	↑0.30
نظافة العيادات	العيادات	89.74	↓-0.36
حسن تعامل موظف الاستقبال	التسجيل	89.41	↑0.03
المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي... إلخ)	الطبيب	89.24	↓-0.27
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	84.74	↑0.20
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	الرعاية المقدمة	85.27	↑0.11
مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك	الرعاية المقدمة	85.44	↑0.45
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	85.74	↑0.37
ملاءمة المواعيد المتاحة	التسجيل	85.84	↑0.36

الطب النفسي - العيادات

أولويات التحسين



الطب النفسي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
7,175

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

الترتيب	السؤال
1	مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك
2	استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية
3	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك
5	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
6	مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك
7	اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأسئلتك ودواعي قلقك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك واحتياجاتك
10	مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك

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

الطب النفسي - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأحساء الصحي	32	86.60	3.27
2	الطائف	43	85.30	-0.04
3	جدة	37	83.03	3.93
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	44	81.59	-5.66
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	47	80.56	-3.17

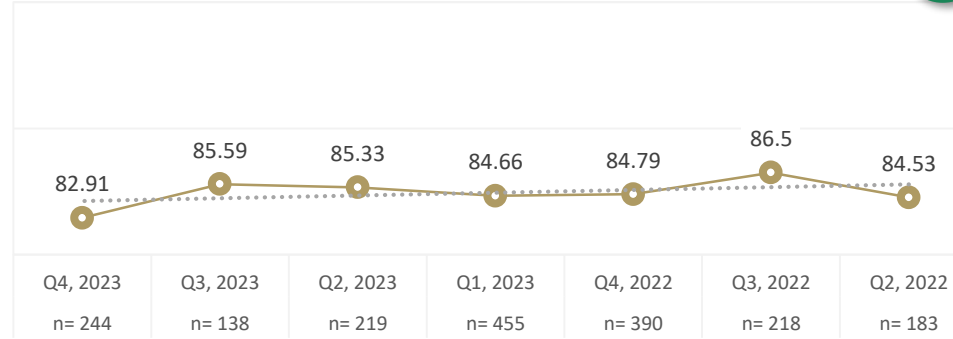
* باقي المناطق/التجمعات (14) بعينة أقل من 30.

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
80.56	امجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض
81.59	مجمع الامل بالمدينة للصحة النفسية

المنحنى الزمني



* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



المعدل	النطاق	العناصر الأعلى تقييماً
90.20	الطبيب	احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي
89.68	الخروج	فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى
87.90	الطبيب	مساعدة الطاقم الطبي لك
87.78	الخروج	المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
86.86	الدخول	حسن تعامل موظف مكتب الدخول

المعدل	النطاق	العناصر الأقل تقييماً
80.58	الخروج	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به... إلخ)
80.60	الرعاية المقدمة	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
81.06	الرعاية المقدمة	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
81.57	الرعاية المقدمة	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
81.65	الوجبات	جودة الطعام

الطب النفسي التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
382

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

الطب النفسي - التنويم

أولويات التحسين



الطب النفسي

التنويم

النصف الثاني، ٢٠٢٣

83.88

▼ 1.00
الربع السابق

عدد الإجابات
382

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

الترتيب	السؤال
1	سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك
2	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
6	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
7	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)
8	مساعدة فريق التمريض لك
9	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
10	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)

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 - الطوارئ

الطب النفسي - الطوارئ

أداء المديرية والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
4	الطائف	102	78.68	-6.82
5	تجمع حائل الصحي	147	77.11	-4.45
6	تجمع الشرقية الصحي	1,173	76.92	0.80

*باقي المناطق/التجمعات (13) بعينة اقل من 30.

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
76.92	مجمع الأمل في الدمام، الشرقية

المنحنى الزمني



Q4, 2023 n= 605	Q3, 2023 n= 830	Q2, 2023 n= 1.070	Q1, 2023 n= 463
*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني			

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	90.11	↑5.01
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	89.60	↑3.64
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	85.01	↓1.18
حسن تعامل الطبيب	الطبيب	83.98	↓1.61
مدى إصفاء الأطباء لك	الطبيب	82.94	↓0.84
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	69.45	↑0.68
المواقف	الوصول	70.07	↓0.09
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	70.22	↓0.41
مدى تخفيف شعورك بالألم	المسائل الشخصية	72.16	↓1.1
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	72.55	↑0.14

الطب النفسي - الطوارئ النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,435

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

الطب النفسي - الطوارئ

أولويات التحسين



الطب النفسي

الطوارئ

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,435

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

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للأخرين
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لقسم الطوارئ
3	مدى تخفيف شعورك بالألم
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
9	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (هلى سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)
10	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج

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 - الرعاية المنزلية

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
4	تجمع حائل الصحي	114	91.62	-1.23
5	تجمع الشرقية الصحي	103	89.75	-3.67
6	الطائف	254	86.99	0.36
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	186	86.04	NA

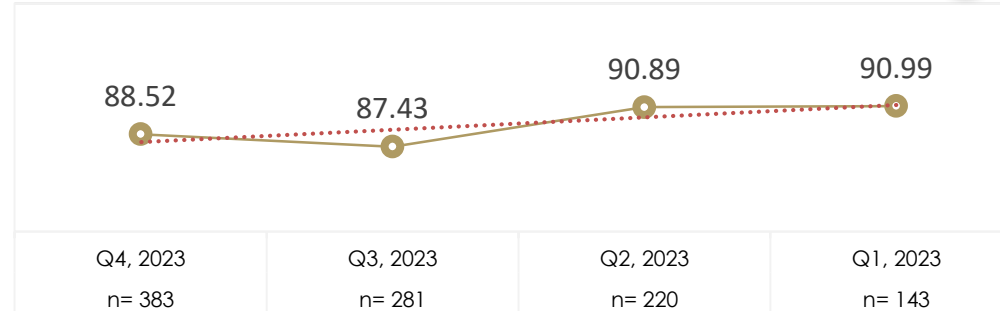
*باقي المناطق/التجمعات (13) بعينة أقل من 30.

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
86.04	إرادة الصحة النفسية بالرياض
86.99	مستشفى الصحة النفسية بالطائف

المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
صن تعامل فريق الرعاية الصحية المنزلية خلال الزيارة	التمريض	94.56	↓1.53
حرص الفريق على خصوصيتك أثناء الزيارة	التمريض	93.75	↓1.98
حرص الفريق على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	93.19	↓1.89
وضوح الخدمات المقدمة من الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	91.83	↓2.72
حرص الفريق على سلامتك (ارتداء القفازات، تعقيم اليدين، إلخ)	المسائل الشخصية	91.48	↓1.72
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	76.85	↓1.57
توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	78.59	↑0.06
العناية بالجروح (إن وجدت)	العناية بالجروح	84.78	↓3.53
التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته	التمريض	86.15	↓3.97
التثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته لحمايته من السقوط	المسائل الشخصية	87.39	↓1.99

الطب النفسي – الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
664

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

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
2	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
3	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
4	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
5	العناية بالجروح (إن وجدت)
6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين
7	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
8	مراعاة الفريق لإشراكك في خطة العلاج
9	مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج
10	شرح خطة العلاج

الطب النفسي

الرعاية المنزلية

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

664

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 - علاج الإدمان

الطب النفسي - علاج الإدمان

أداء المديرية والتجمعات الصحية *



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأحساء الصحي	145	90.09	NA
2	تجمع الرياض الصحي الأول	84	90.04	3.35
3	الباحة	32	86.07	NA
4	تجمع الشرقية الصحي	216	82.22	1.37
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	40	79.31	NA

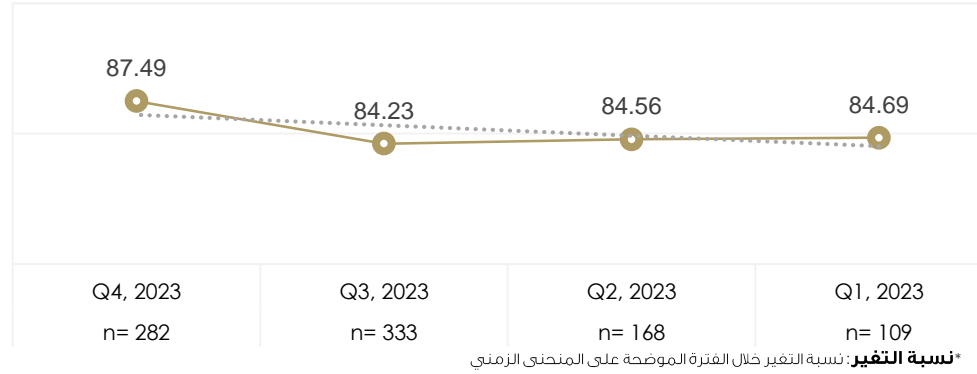
* باقي المناطق/التجمعات (13) بعينة اقل من 30.

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
79.31	مجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض
82.22	مجمع الأمل لصحة النفسية بالدمام

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	91.35	↓1.23
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	الخروج	90.63	↑0.39
مساعدة الطاقم الطبي لك	الطبيب	89.52	↓0.97
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	89.01	↑1.83
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.85	↑6.28
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
جودة الطعام	الوجبات	81.38	↑1.82
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	82.03	↑0.32
سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك	التمريض	83.46	↑2.91
مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	84.29	↑3.09
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	84.35	↓1.16

الطب النفسي

علاج الإدمان

النصف الثاني، ٢٠٢٣

85.73

▲ 1.12

النصف السابق

عدد الإجابات

615

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

الطب النفسي – علاج الإدمان

أولويات التحسين



الطب النفسي

علاج الإدمان

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
615

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

الترتيب	السؤال
1	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
2	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
5	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
6	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
7	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
8	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
9	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
10	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية

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

خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية



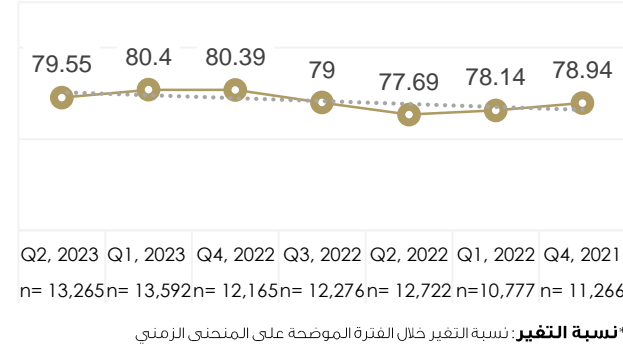
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1,773	97.76	0.33
2	بيشة	186	91.40	-5.45
3	حفر الباطن	188	89.90	2.25
4	الحدود الشمالية	350	89.64	1.84
5	نجران	399	86.41	1.91
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,834	85.16	0.82
7	عسير	1,538	84.90	4.36
8	تجمع الرياض الصحي الأول	3,139	83.62	4.13
9	تجمع القصيم الصحي	2,335	80.65	0.91
10	جدة	1,353	80.37	0.19
11	تجمع الشرقية الصحي	2,865	80.17	1.36
12	تجمع حائل الصحي	1,267	79.60	5.18
13	الطائف	1,348	79.36	-0.29
14	الباحة	290	78.88	2.19
15	تجمع الأحساء الصحي	1,172	78.80	2.18
16	الجوف	1,089	78.62	2.25
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,700	78.17	2.92
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	646	77.93	0.50
19	القفذة	61	77.92	-0.62
20	تبوك	464	77.90	2.13
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	675	72.50	5.33
22	القرى	135	71.21	-11.67

المنشآت الصحية الأقل أداءً



المعدل	المنشأة الصحية
50.26	مستشفى طبرجل العام، الجوف
65.03	مستشفى المدينة العام، المدينة المنورة
65.69	مستشفى الأمير عبدالمحسن، العلا المدينة المنورة
66.58	مستشفى جنوب القنفذة، القنفذة
66.71	مستشفى النساء والولادة والأطفال، مكة المكرمة

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	المعدل	النطاق	Δ
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	89.17	المسائل الشخصية	↑1.52
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	88.16	المسائل الشخصية	↑1.76
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	87.8	المرافق	↑1.77
مساعدة موظف استقبال الأشعة	86.78	المواعيد والتسجيل	↑1.52
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	85.35	الرعاية المقدمة	↑1.94
العناصر الأقل تقييماً	المعدل	النطاق	Δ
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	73.17	الرعاية المقدمة	↑2.85
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	76.85	المسائل الشخصية	↑2.39
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	77.7	المواعيد والتسجيل	↑2.22
الراحة في منطقة الانتظار	77.71	المرافق	↑2.42
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	78.79	الرعاية المقدمة	↑2.61

خدمات الأشعة النصف الثاني، ٢٠٢٣

82.03

▲ 2.05
النصف السابق

عدد الإجابات
29,807

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

خدمات الأشعة

أولويات التحسين



خدمات الأشعة

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

29,807

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

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

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



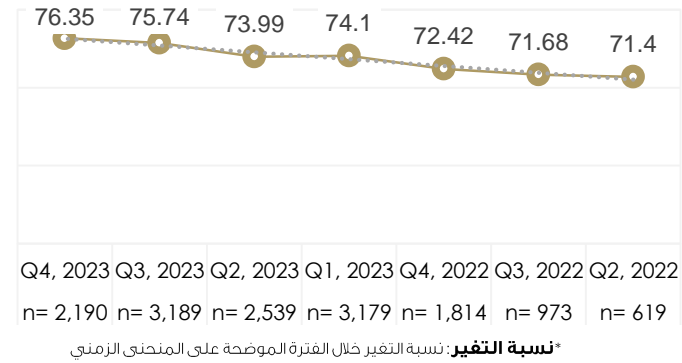
نتائج الرضا حسب الجهة المحيلة

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	170	81.75	8.56
2	حفر الباطن	63	81.52	8
3	الجوف	124	80.47	3.65
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	346	78.98	2.52
5	تجمع القصيم الصحي	204	78.07	0.28
6	جازان	746	77.58	0.81
7	جدة	604	77.14	5.85
8	تجمع الأحساء الصحي	177	77.09	-0.28
9	تجمع الرياض الصحي الأول	375	76.12	3.18
10	بيشة	135	76.09	3.41
11	تجمع الشرقية الصحي	506	76.05	-1.67
12	الحدود الشمالية	171	74.95	-7.01
13	عسير	531	74.28	1.75
14	تبوك	211	73.08	2.73
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	229	72.93	1.19
16	الطائف	170	72.78	-2.87
17	تجمع حائل الصحي	59	72.39	1.93
18	الباحة	150	71.99	0.89
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	373	70.92	3.14
20	الفریات	Low-n	Low-n	NA
21	النفذة	Low-n	Low-n	NA
22	تجمع الرياض الصحي الثالث	Low-n	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
70.92	المنشآت الصحية في المدينة
71.99	المنشآت الصحية في الباحة
72.39	المنشآت الصحية في حائل

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	نقل المريض	83.08	↑2.36
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المُحيل	تنسيق الإحالة الطبية	80.62	↑1.73
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	79.43	↑1.6
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المُستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المُستقبل	78.43	↑2.8
توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك إلى المستشفى المُستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المُستقبل	78.33	↑2.87
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	72.90	↑2.59
مدى إقائك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	73.81	↑2.12
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المُحيل	الخدمة الطبية في المستشفى المُحيل	74.85	↑2.24
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المُحيل	75.15	↑1.83
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	الخدمة الطبية في المستشفى المُحيل	76.67	↑1.95

خدمات الإحالة

خدمات الإحالة النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,379

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

خدمات الإحالة

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	سرعة إجراءات الإحالة
2	التقييم العام لتجربة الإحالة الطبية
3	مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك
4	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل
5	توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك الى المستشفى المستقبل
6	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المُستقبل
7	استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك
8	سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك
9	حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك
10	إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك

خدمات الإحالة

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,379

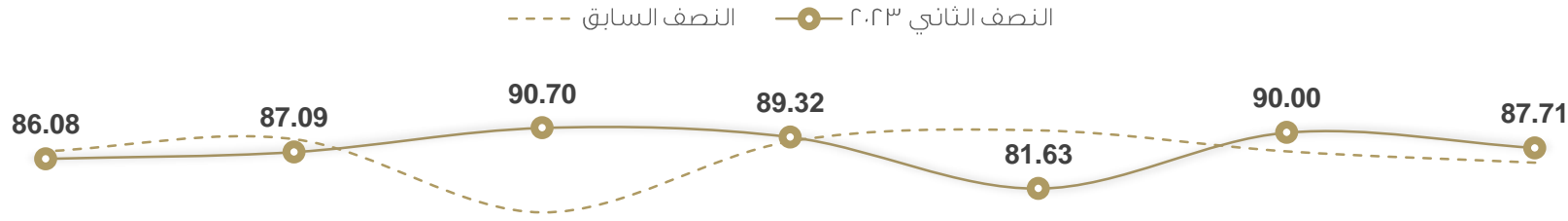
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

شؤون الوفيات

شؤون الوفيات

رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



شؤون الوفيات النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,434

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

↑ 3.55

↑ 0.56

↓ -0.11

↑ 0.50

↑ 0.61

↑ 0.98

↑ 0.36

منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات

مراعاة الموظف لمشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة

سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة

التقييم العام للخدمة التي تلقيتها

شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجاباتهم على استفساراتك

شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات تصريح الدفن

حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات

شؤون الوفيات

أولويات التحسين



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

شؤون الوفيات

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,434

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

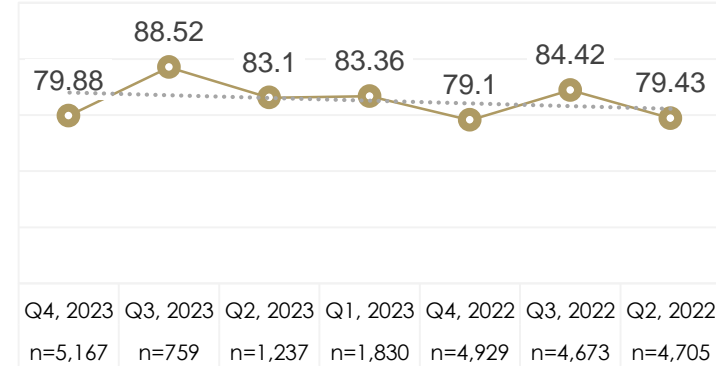
مرکز اتصال ۹۳۷

مركز اتصال ٩٣٧

الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمات	n-Size	المعدل	Δ
1	الاستشارات الطبية	1,609	90.00	4.1
2	حجز مواعيد	1,699	86.82	-0.21
3	الاستفسارات	1	8.33	NA
4	الشكاوى	2,617	71.68	-1.26
5	طلب علاج	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



* نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

مركز اتصال ٩٣٧

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,926

العناصر الأعلى تقييماً

السؤال	المعدل	Δ
احترام ولطف موظف 937	87.71	↓-1.75
وضوح الصوت خلال فترة المكالمة	86.08	↓-1.20
سهولة الوصول لخدمة 937 عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	85.41	↓-0.49
سرعة رد موظف 937 على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو 30 ثانية)	83.41	↓-0.63
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	83.01	↓-0.95

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

مركز اتصال ٩٣٧

أولويات التحسين



مركز اتصال ٩٣٧

النصف الثاني، ٢٠٢٣

80.98

▼ 2.28
الربع السابق

عدد الإجابات
5,926

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

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام لخدمة ٩٣٧
2	احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين
3	شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها
4	هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)
5	مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧
6	سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)
7	سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي
8	سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)
9	احترام ولطف موظف ٩٣٧
10	وضوح الصوت خلال فترة الاتصال

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

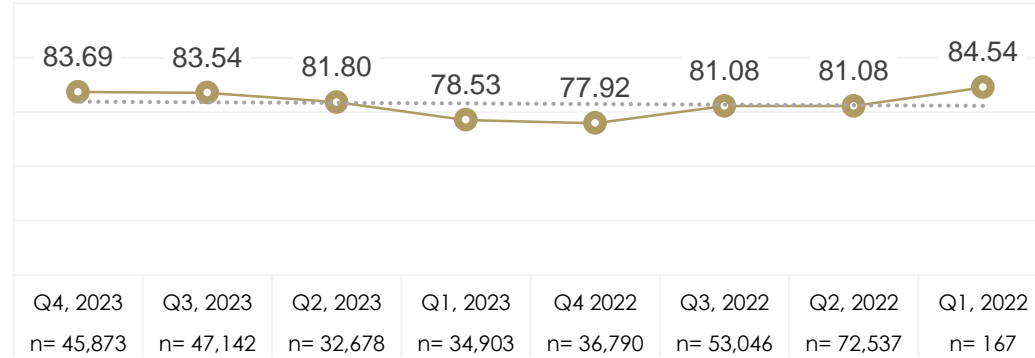
وصفتي

وصفتي

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأسماء الصحي	6,567	86.78	2.54
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	7,576	86.42	2.62
3	تجمع الشرقية الصحي	6,880	86.17	1.44
4	تجمع الرياض الصحي الأول	6,311	86.05	3.58
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,777	85.72	4.53
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,569	85.43	4.71
7	جدة	6,714	84.29	3.5
8	جازان	5,609	84.27	4.99
9	حفر الباطن	2,429	83.56	6.52
10	القنفذة	477	83.37	5.73
11	الطائف	6,071	83.08	4.42
12	تجمع الحدود الشمالية	2,197	82.81	4.48
13	تجمع القصيم الصحي	6,713	82.77	1.92
14	تجمع حائل الصحي	3,020	82.72	2.14
15	الجوف	1,919	82.65	3.55
16	تبوك	3,315	81.26	4.1
17	الباحة	1,857	80.91	11.59
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,389	79.50	4.6
19	عسير	6,802	79.48	5.22
20	بيشة	1,557	77.90	1.23
21	نجران	2,247	77.57	6.97
22	القرية	985	73.18	4.35

المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	وصفتي	86.51	↑2.93
سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء	وصفتي	85.95	↑3.34
مدى قيام المركز / المستشفى بتوضيح خطوات حصولك على الدواء عبر خدمة "وصفتي"	وصفتي	85.91	↑3.23
لطف وحسن تعامل الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	85.62	↑2.47
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
هل تم صرف جميع أدويةك من أول صيدلية قمت بزيارتها؟	الصيدلية	71% Yes	↑6
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.72	↑5.48
قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى	الصيدلية	80.82	↑3.41
مدة الانتظار قبل صرف أدويةك	الصيدلية	82.35	↑3.57
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	83.70	↑2.79

وصفتي

النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
93,015

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

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة
2	احتمالية أن توصي بخدمة "وصفتي" للآخرين
3	التقييم العام لتجربتك مع خدمة "وصفتي"
4	مدة الانتظار قبل صرف أدويةك
5	قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى
6	هل تم صرف جميع أدويةك من أول صيدلية قمت بزيارتها؟
7	سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء
8	مدى وضوح إرشادات خدمة وصفتي للحصول على الدواء
9	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
10	وضوح تعليمات استخدام الدواء المكتوبة على العبوة

وصفتي النصف الثاني، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
93,015

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 العليم