



وزارة الصحة
Ministry of Health

تقرير رضا المستفيد لخدمات وزارة الصحة

للنصف السنوي الأول لعام ٢٠٢٣

نبذة عامة

يستعرض هذا الملف نتائج تقييم رضا المستفيد لخدمات الوزارة المقدمة عبر عدة قنوات .

قنوات التقييم :

عبر نموذج التقييم في
البوابة الإلكترونية



• 937
• 920009080
• 920018090



التقييم عبر قنوات الاتصال



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧

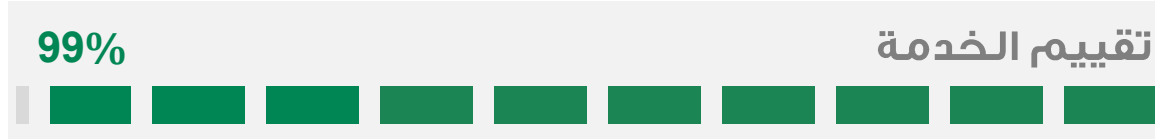


تقييم الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	الخدمة
94.00%	219,402	الاستفسارات العامة
94.84%	1,841,626	الاستشارات الطبية
	1,156,426	حجز المواعيد في مراكز الرعاية الاولية
93.77%	38,107	منصة التطوع
84.43%	554,481	الشكاوي والبلاغات
64.19%	14,129	طلبات العلاج
62.57%	36,100	البلاغات التي تم حلها من اول اتصال
	82,435	خدمات فيروس كوفيد ١٩
	2,973	عدد الاقتراحات
93.35%	11,041	مواعيد عيادات التدخين

أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



ابرز البلاغات | انشاء حساب وتسجيل الدخول (صحتي).



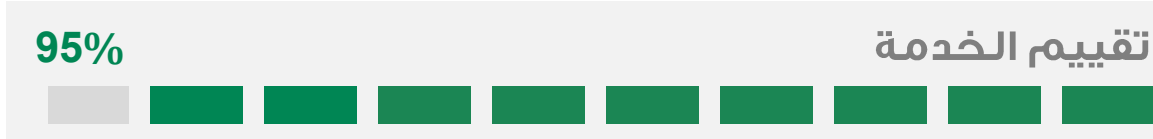
99.89%	عدد الشكاوى المغلقة
11072	عدد البلاغات
تفعيل الدخول عن طريق النفاذ الوطني . - تفعيل الدخول عن طريق Face ID . - المتابعة الدورية لأبرز التحديات التي تواجه المستخدمين في تسجيل الدخول وتحديد فرص التحسين.	القرار المتخذ للتحسين



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



ابرز البلاغات | خدمة المواعيد (صحتي).



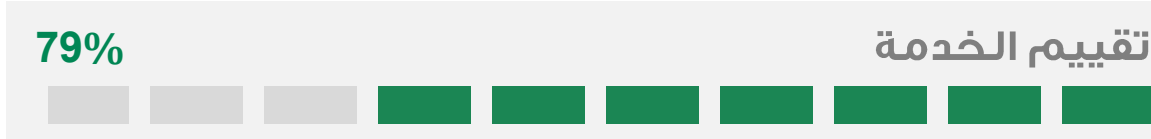
99.95%	عدد الشكاوى المغلقة
9998	عدد البلاغات
- المتابعة الدورية لمؤشرات ونسبة المواعيد المتاحة في التطبيق. - توحيد أنظمة حجز المواعيد عن طريق منصة موحدة..	القرار المتخذ للتحسين



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



ابرز البلاغات | نقص تطعيمات

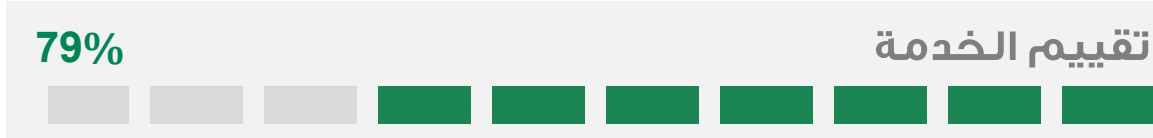


98.95%	عدد الشكاوى المغلقة
4032	عدد البلاغات
استعراض التقرير الدوري لدعم متخذي القرار. تحديد مستهدف لعدد البلاغات الأسبوعية أقل من 1٠٠ بلاغ. المتابعة المستمرة من قبل مالك الخدمة، وتحديد مواقع الخلل ومعالجتها. استحداث لجنة توجيه للقاءات على مستوى وزارة الصحة.	القرار المتخذ للتحسين

أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



أبرز البلاغات | مشكلات متعلقة باستقبال المريض في المنشأة الصحية - الطوارئ



99.33%	عدد الشكاوى المغلقة
28549	عدد البلاغات
استعراض التقرير الدوري لدعم متخذي القرار تحديد مستهدف لعدد البلاغات الأسبوعية أقل من ١٥٠٠ بلاغ. المتابعة المستمرة من قبل مالك الخدمة، وتحديد مواقع الخلل ومعالجتها. إصدار التنبيهات على المنشأة الصحية التي حُدُ بها تكديس المراجعين، ومشاركته مع مشغل الخدمة ومالك الخدمة.	القرار المتخذ للتحسين



ثانياً : رقم الاتصال الموحد ٩٢٠٠٠٩٠٨٠ لمنسوبي الوزارة



تقييم الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	الخدمة
87.09%	29,865	متابعة الطلبات الإدارية والمالية
93.43%	42,160	خدمة الدعم الفني لنظام موارد
	5,770	خدمة الدعم الفني لبوابة التوظيف
100%	905	خدمة الدعم الفني لنظام موعد
100%	232	خدمة الدعم الفني لنظام اناة



ثالثاً : خدمات قطاع المستثمرين والموردين عبر الرقم ٩٢٠٠١٨٠٩٠

تقييم الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	الخدمة
98.8%	66	خدمة استفسارات أنظمة الرقابة والمخالفات
83.3%	1,478	خدمة متابعة تحصيل المستحقات المالية للخدمات العلاجية
97.3%	104	خدمة استفسارات الفرص الاستثمارية
83.8%	31	خدمة استفسارات المنافسات والعقود
97.6%	695	خدمة الأنظمة واللوائح لتراخيص المنشآت الصحية
84.0%	578	خدمة متابعة تحصيل المستحقات المالية للمقاولين والموردين
82.7%	168	خدمة الدعم الفني للتراخيص الإلكترونية

التقييم عبر نموذج التقييم في
البوابة الإلكترونية



عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.

10



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- تصفح الصفحة مريح وسهل.

عدد القراءات

17872

اسم الخدمة

تسجيل لقاحات كورونا
(كوفيد-19) الخارجية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

11



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.

1



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

44732

اسم الخدمة

الملف الصحي - السجل
الصحي (اعرف أرقامك)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

13



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.
- المحتوى غير مفهوم.

13



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

7925

اسم الخدمة

خدمة حجز موعد لتلقي لقاح (كورونا)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

123



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.
- تطبيق صحتي لا يستجيب للتسجيل بسبب مشكلة في ايقونة تاريخ الميلاد

26



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة.

عدد القراءات

373083

اسم الخدمة

خدمة حجز موعد

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

14



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.
- المحتوى غير مفهوم.

8



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة

عدد القراءات

48579

اسم الخدمة

خدمة الاستشارات الفورية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

281



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.
- المحتوى غير مفهوم.

250



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة.

عدد القراءات

10412240

اسم الخدمة

خدمات التوظيف

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

10



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

2



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

40246

اسم الخدمة

خدمة إضافة التابعين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

27



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

4



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

175662

اسم الخدمة

خدمة الإجازات المرضية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

18



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

5



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

84648

اسم الخدمة

الفحص الطبي قبل الزواج

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

0



1



• وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

13104

اسم الخدمة

خدمة متابعة الحمل
للمرأة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

0



3



• وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

17210

اسم الخدمة

خدمة متابعة موافقات التأمين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

8



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

2



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

17312

اسم الخدمة

خدمة استعراض الأدوية والوصفات

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

309



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

171



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

54533

اسم الخدمة

خدمة التحقق من نتيجة
الفحص الطبي للعمالة
الوافدة.

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

3



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

2292

اسم الخدمة

خدمة التقييم الذاتي
للمؤسسات الصحية الخاصة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



• المحتوى غير مفهوم

0



عدد القراءات

16715

اسم الخدمة

الاستعلام عن معاملة العلاج
بالخارج.

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

32



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

25



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- تصفح الصفحة سهل ومريح

عدد القراءات

16715

اسم الخدمة

خدمات التراخيص الصحية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



- واجهتني مشكلة تقنية.

6



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- تصفح الصفحة سهل ومريح

عدد القراءات

19053

اسم الخدمة

برنامج التعاقد المؤقت والأطباء
الزائرين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

4



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها

18



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

11772

اسم الخدمة

خدمة التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها

5



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

41901

اسم الخدمة

خدمة التسجيل للمشاركة مع القوى الزائرة بالحج

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

55



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.

6



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

41901

اسم الخدمة

الاستعلام عن معاملة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- لم أجد موعد في صحتي.

16



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

3603

اسم الخدمة

خدمة المساعدة على
الاقلاع عن التدخين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

3



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

14188

اسم الخدمة

خدمة حجز موعد فحوصات
كورونا كوفيد - ١٩

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

8



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.

1



- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.

عدد القراءات

2864

اسم الخدمة

خدمات الموردين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

0



عدد القراءات

6441

اسم الخدمة

برنامج الفحص الاستكشافي
لطلبة المدارس

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

8



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

8



- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

16667

اسم الخدمة

فحص الالتحاق بالصف الأول
الابتدائي (فحص اللياقة)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

0



2



- تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.
- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

462

اسم الخدمة

خدمة تلقي لقاح فيروس (كورونا)
بالمنزل لفئة ٧٠ عاما فأكثر

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

1



- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة.

عدد القراءات

11480

اسم الخدمة

خدمة طلب الاستثناء من تلقي لقاح كوفيد-19

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

0



عدد القراءات

14752

اسم الخدمة

خدمة توثيق تطعيمات الاطفال
(ذاتيا)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

0



عدد القراءات

4588

اسم الخدمة

خدمة المنقولات

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

25



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.

7



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تصفح الصفحة مريح وسهل.

عدد القراءات

150188

اسم الخدمة

خدمة ٩٣٧ لتقديم الشكاوى والاقتراحات

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

12



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.
- شيء آخر.

8



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تصفح الصفحة مريح وسهل.
- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة

عدد القراءات

55022

اسم الخدمة

بطاقة أولوية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

4



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- المحتوى غير مفهوم.
- شيء آخر.

3



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تصفح الصفحة مريح وسهل.
- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة

عدد القراءات

23426

اسم الخدمة

الرعاية الصحية المنزلية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

0



0



عدد القراءات



2442

اسم الخدمة

خدمة استعراض معلومات وأسعار
بدائل المنتجات الغذائية والدوائية
(طمني)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟		عدد القراءات	اسم الخدمة
لا	نعم	7117	خدمة اختيار الفريق الطبي (طبيبي)
0	3		
	 <ul style="list-style-type: none">• وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.• تصفح الصفحة مريح وسهل.		

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



القرار المتخذ للتحسين :

- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها
تم ارفاق دليل المستخدم لجميع بطاقات الخدمة
- المحتوى غير مفهوم
تم مراجعة وصياغة محتوى بطاقات الخدمة التي تم رصد الملاحظة عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية
تم التوجيه بالصفحات المتعلقة بالمشكلات التقنية للإدارة المختصة .
- متابعة تقييم محتوى الصفحات كل نصف سنوي .



انتہی