



وزارة الصحة  
Ministry of Health

تقرير مرحلي  
**برنامج قياس تجربة المريض**  
(الربع الأول - ٢٠١٩)

(نسخة رقم ٢)  
ابريل، ٢٠١٩

# الفهرس

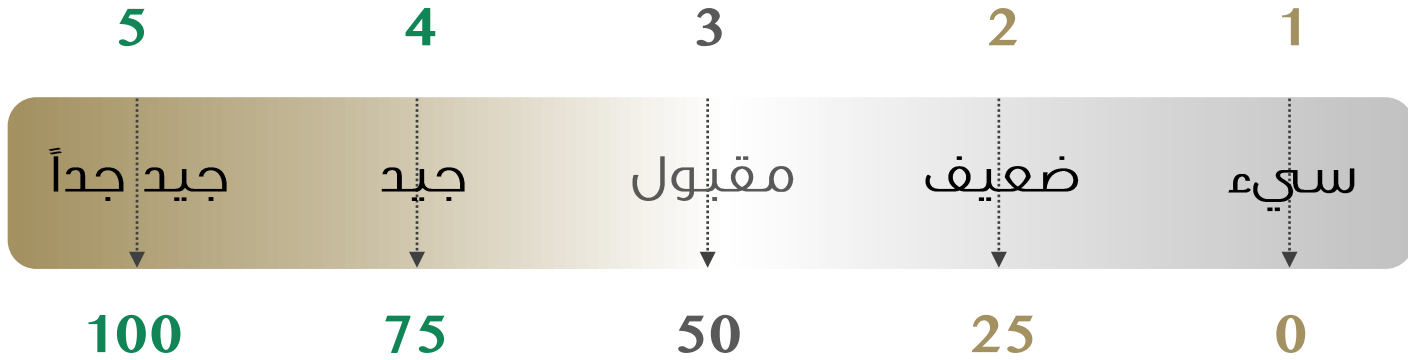
- مقدمة
- نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)
- المستشفيات
  - العيادات
  - التنويم
  - رعاية الأمومة
  - الطوارئ
- الخدمات والمراكز المتخصصة
  - مراكز الرعاية الأولية
  - جراحة اليوم الواحد
  - الرعاية المنزلية
  - مراكز علاج السكري
  - مراكز الإقلاع عن التدخين
  - مراكز القلب – العيادات
  - مراكز القلب – التنويم
- مراكز الأسنان
- مراكز الكلى
- مراكز فحص ما قبل الزواج
- إعادة التأهيل - العيادات
- بنوك الدم
- مراكز الأورام – العيادات
- مراكز الأورام – التنويم

# مقدمة

# مقياس الإجابات



## الاستبيان



## التقرير



# المصطلحات

- **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 ١٧ 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 (٢٠١٨)
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠١٨)

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)

## مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



+ 59,099

استبيان مكتمل



+21,895

تعليق



+45,063

استبيان الكتروني  
مكتمل



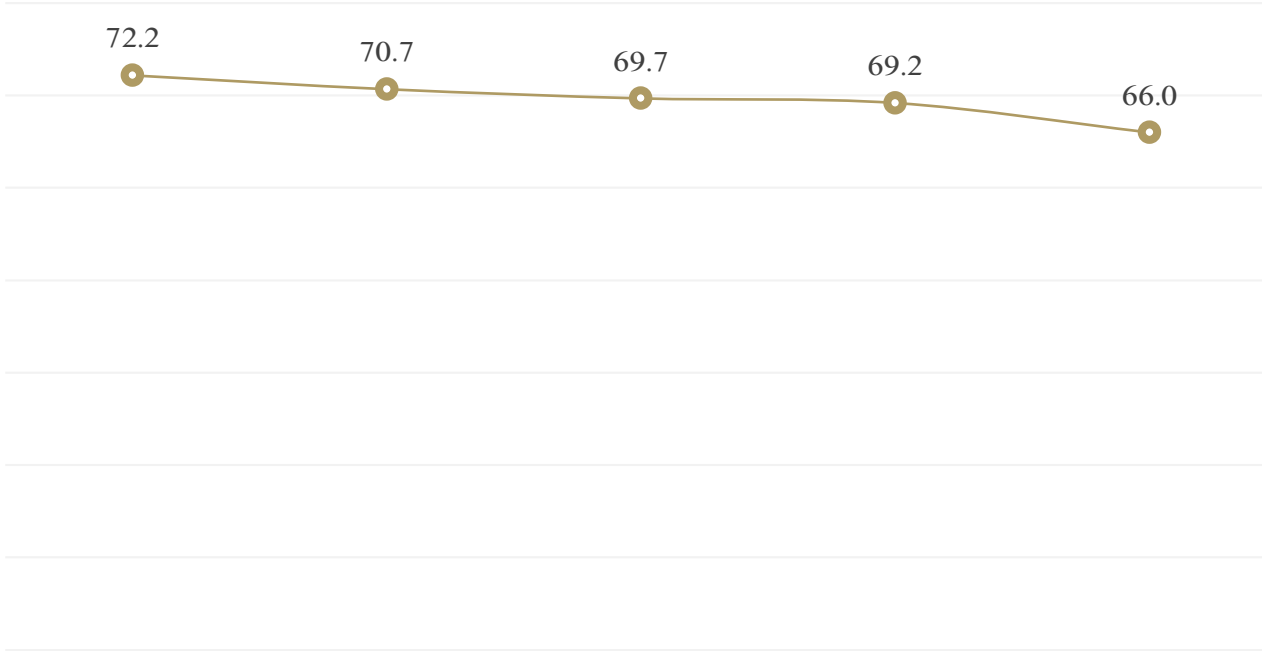
+14,037

استبيان هاتفي  
مكتمل

الفترة: من 1 يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### وزارة الصحة



عدد الإجابات  
59,099

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

الفترة	عدد الإجابات	المعدل (%)
Q1, 2019	n= 59,099	72.2
Q4, 2018	n= 51,456	70.7
Q3, 2018	n= 60,729	69.7
Q2, 2018	n= 30,917	69.2
Q1, 2018	n= 44,876	66.0

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنتشات جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



## أداء المناطق: الربع الأول - ٢٠١٩



72.2



## وزارة الصحة

الربع الأول  
٢٠١٩

72.2

عدد الإجابات

59,099

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

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### وزارة الصحة

الربع الأول  
٢٠١٩

72.2

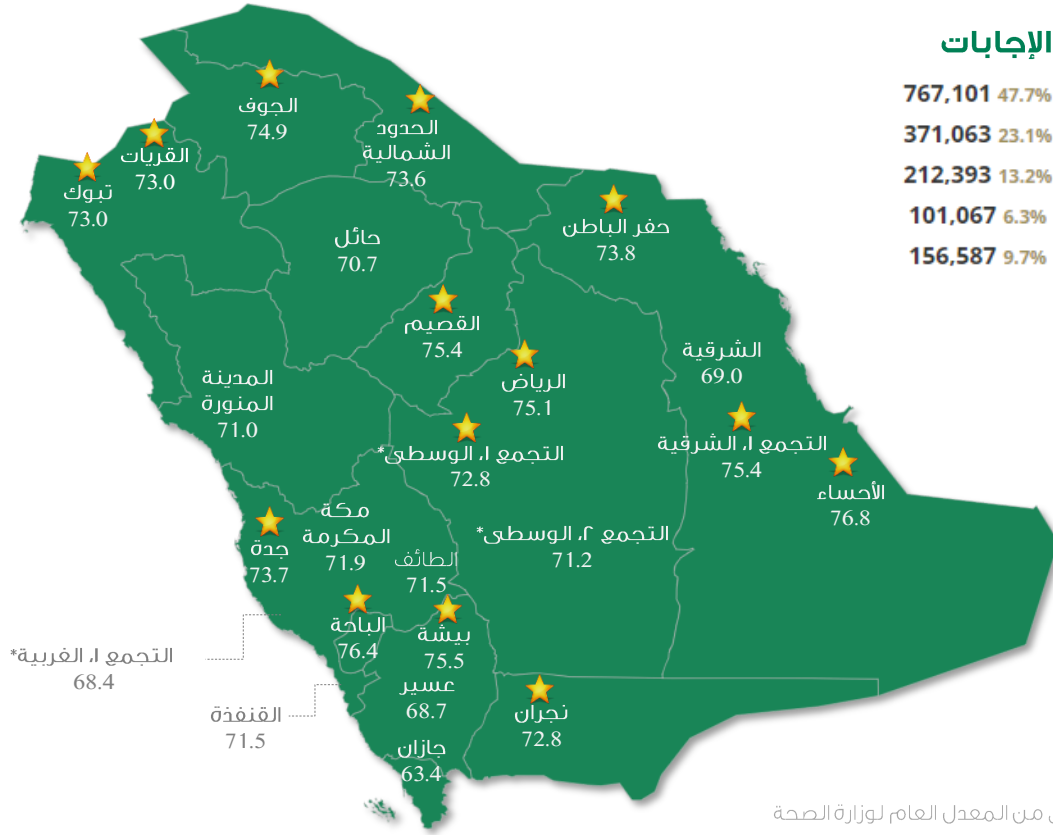
عدد الإجابات

59,099

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

### توزيع الإجابات

767,101	47.7%	جيد جداً
371,063	23.1%	جيد
212,393	13.2%	مقبول
101,067	6.3%	ضعيف
156,587	9.7%	سيء



★ أعلى من المعدل العام لوزارة الصحة

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

# الرحلات العلاجية: المستشفيات

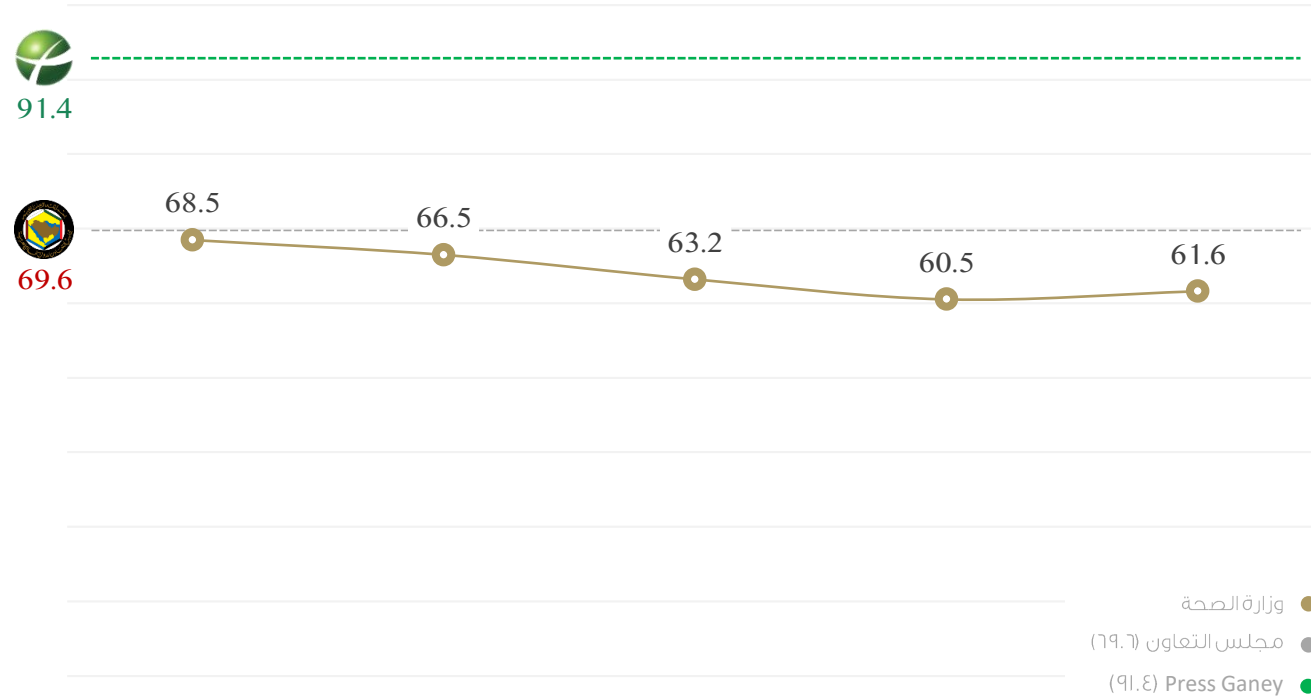
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض للربع الاول من العام ٢٠١٩ في ٣ رحلات علاجية، وهي كالتالي:



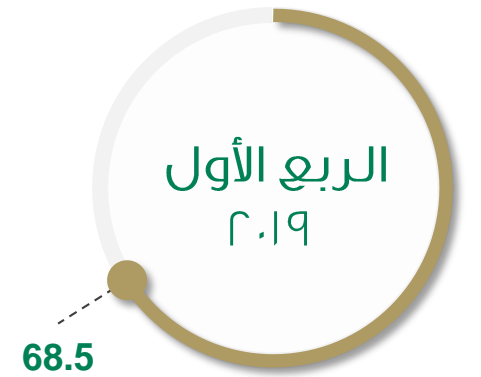


# المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات العيادات الخارجية



عدد الإجابات  
**12,460**

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

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 12,490	n= 9,760	n= 12,697	n= 5,270	n= 14,888

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

# المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - العيادات



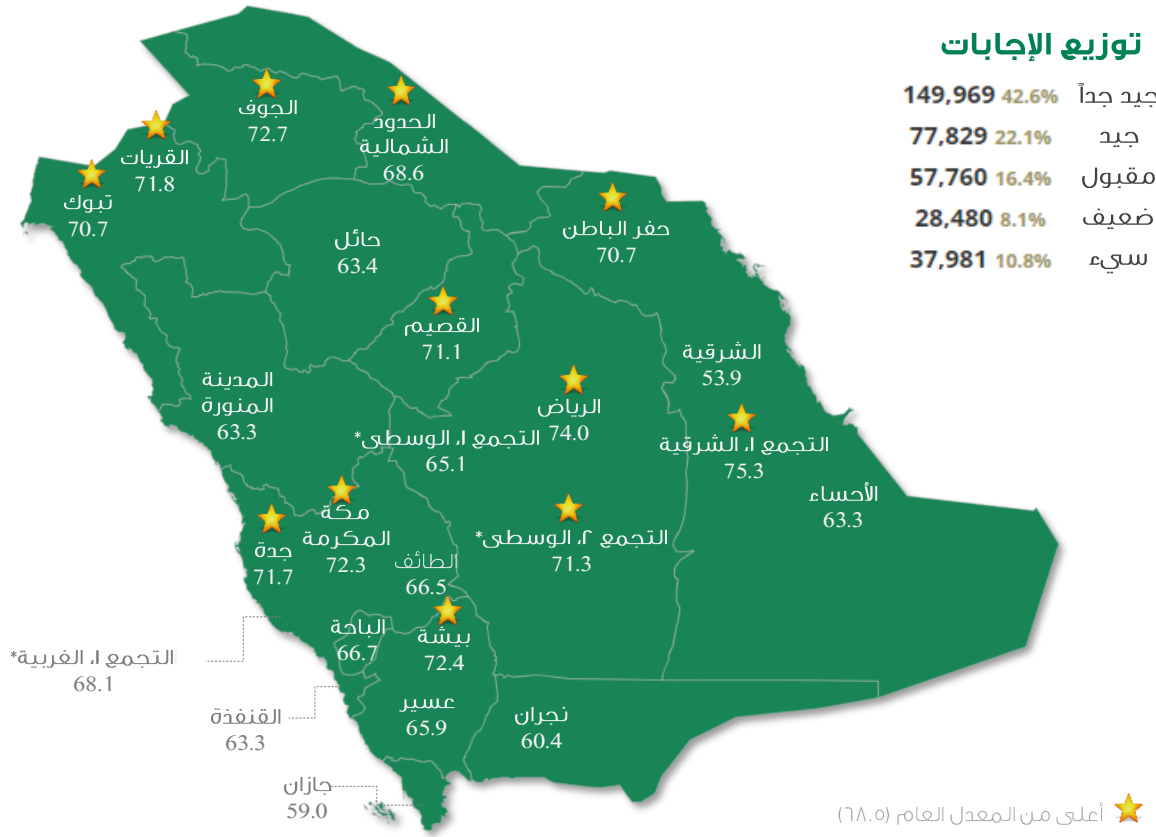
## المستشفيات العيادات الخارجية

الربع الأول  
٢٠١٩

68.5

عدد الإجابات  
12,460

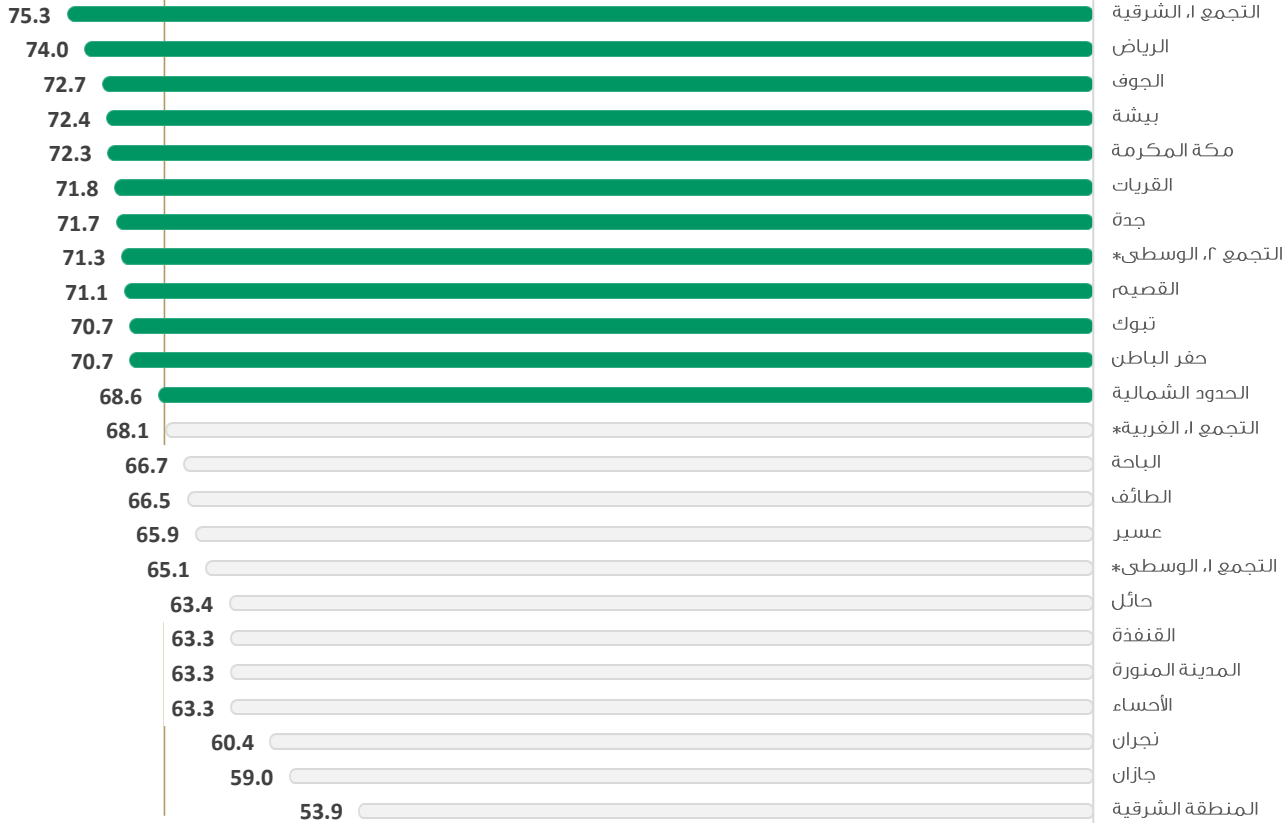
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## المستشفيات - العيادات: أداء المناطق



## المستشفيات العيادات الخارجية

الربع الأول  
٢٠١٩

68.5

عدد الإجابات

12,460

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

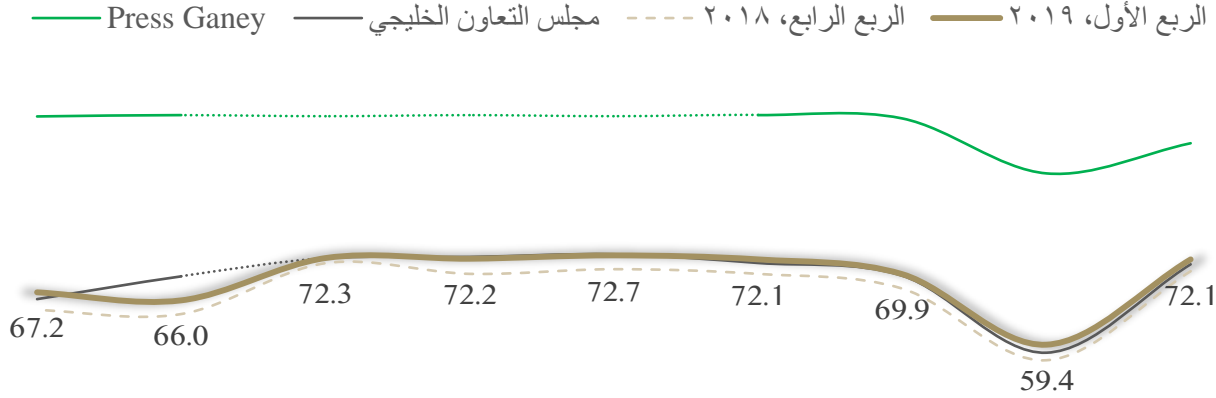
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩



## رحلة المريض: المستشفيات – العيادات الخارجية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات العيادات الخارجية

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

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	72.9	73.2	▲ 1.9	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	71.4	72.5	▲ 1.7	93.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	59.9	58.7	▲ 2.3	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	56.7	58.7	▲ 2.3	84.8
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	61.2	59.1	▲ 2.5	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	70.6	72.4	▲ 2.2	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض	69.2	70.6	▲ 2.0	92.2
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	75.8	76.7	▲ 2.0	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلك أو حالتك الصحية	الطبيب	72.9	73.9	▲ 2.3	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	72.4	73.7	▲ 1.9	93.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	70.4	72.0	▲ 2.2	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	71.3	72.5	▲ 2.2	93.2

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	69.7	2.2	▲	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	74.2	1.6	▲	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	69.0	1.6	▲	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	69.3	2.4	▲	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	66.7	2.5	▲	93.5
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	67.1	1.5	▲	--
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	71.6	2.3	▲	--
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	73.5	2.0	▲	92.4
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	69.7	2.0	▲	82.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	67.3	2.3	▲	92.4
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	73.1	2.3	▲	87.0
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	72.0	0.7	▼	--

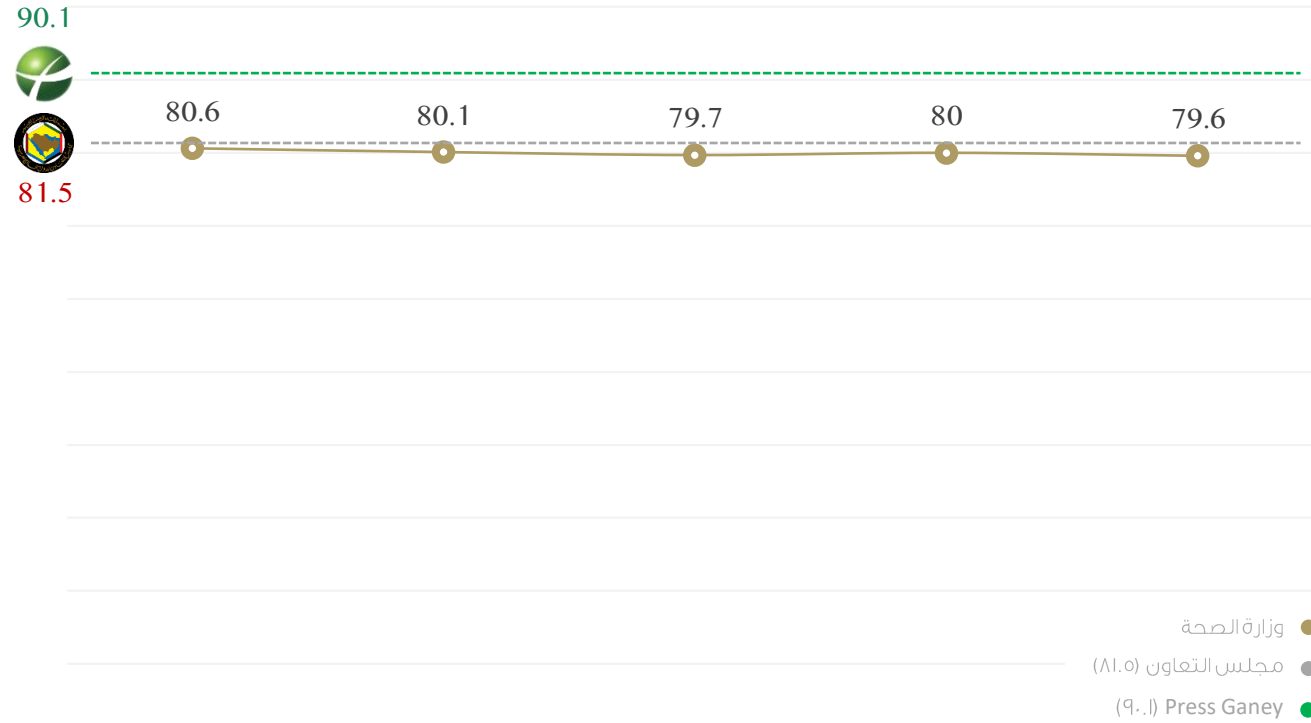
## عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	75.6	0.9	▲	91.9
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	75.3	1.1	▲	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	63.6	1.5	▲	--
المواقف	المسائل الشخصية	50.5	1.8	▲	85.5
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	64.1	2.5	▲	63.0
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	67.5	1.8	▲	93.6
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	62.7	2.1	▲	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	70.4	1.6	▲	94.0
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	70.8	1.9	▲	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	66.1	2.1	▲	93.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	62.5	3.0	▲	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	65.2	2.6	▲	93.8

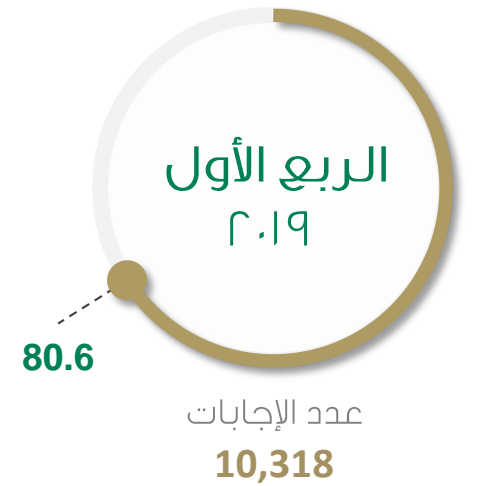


## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات التنويم



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



\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

# المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - التنويم



## المستشفيات التنويم

الربع الأول  
٢٠١٩

80.6

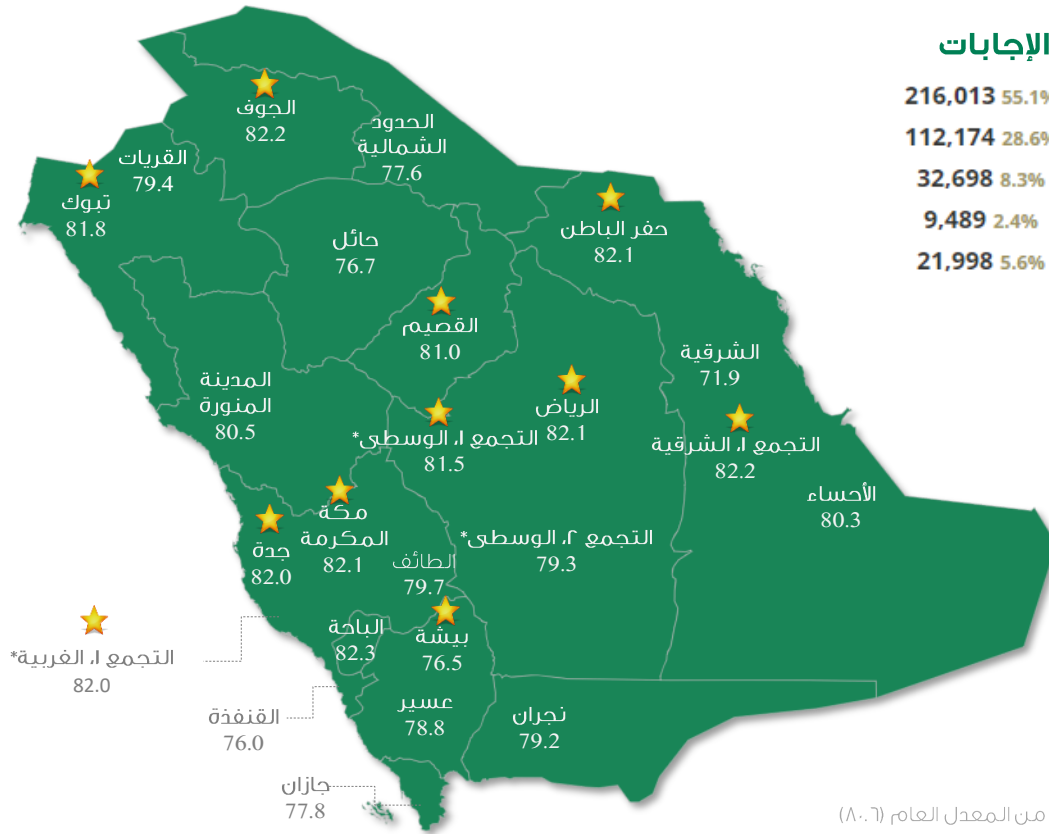
عدد الإجابات  
10,318

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

★ أعلى من المعدل العام (٨٠.٦)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

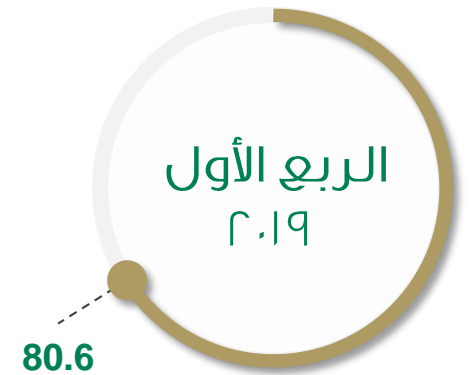
\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩



## المستشفيات - التنويم: أداء المناطق



## المستشفيات التنويم



عدد الإجابات  
10,318

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

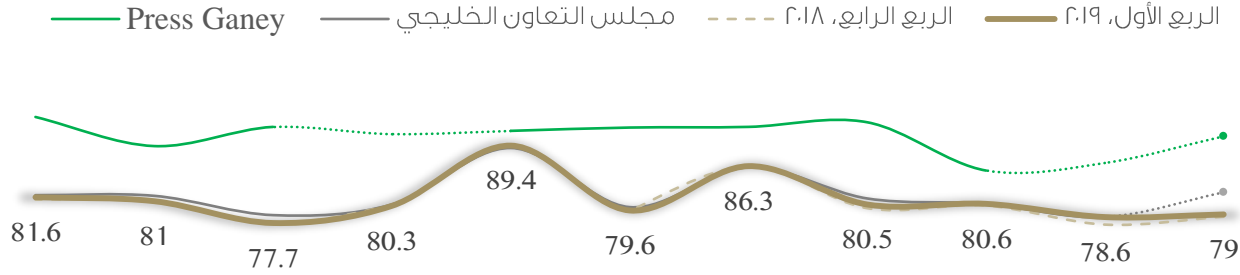
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩



## رحلة المريض: المستشفيات – التنويم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات التنويم

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

\* تمت إضافة هذه المحاور في الربع الأول من العام ٢٠١٩

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	78.0	0.4 ▼	79.8	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.0	0.7 ▲	86.1	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	72.3	1.0 ▲	71.2	--
المظهر العام للغرفة	الغرفة	75.8	1.5 ▲	75.8	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	79.8	1.8 ▲	79.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	80.7	1.2 ▲	79.8	83.4
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	78.1	0.2 ▲	78.4	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	80.4	0.0 —	79.9	81.8
جودة الطعام	الوجبات	80.9	0.6 ▲	79.2	80.4
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	83.5	1.0 ▲	83.7	96.2

\* تمت الإضافة بداية من الربع الأول، ٢٠١٩

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	76.2	78.0	▲ 0.2	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	82.8	83.3	▲ 0.6	94.4
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	82.5	83.3	▲ 0.3	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	79.9	79.8	▲ 0.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	84.0	83.9	▲ 0.7	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	التمريض	73.9	74.9	▼ 0.2	--
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	84.4	85.4	▼ 0.3	90.3
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	86.1	86.8	▼ 0.1	92.5
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	84.9	85.2	▲ 0.3	91.3
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	88.1	88.8	▲ 0.1	94.3

\* تمت الإضافة بداية من الربع الأول، ٢٠١٩

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مهارة الطبيب	الطبيب	89.3	88.9	▲ 0.6	94.6
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	77.5	78.9	▼ 0.6	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	79.1	79.5	▲ 0.2	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	82.5	83.1	▲ 0.7	94.9
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض*	ممثل تجربة المريض	90.0	--	NA	--
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك*	ممثل تجربة المريض	89.6	--	NA	--
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض*	ممثل تجربة المريض	88.8	--	NA	--
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.8	86.3	▼ 1.1	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	78.5	78.6	▲ 1.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	78.5	80.2	▼ 0.7	91.5

\* تمت الإضافة بداية من الربع الأول، ٢٠١٩

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	74.9	76.6	▼ 0.6	90.4
الجدد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	80.9	82.0	▼ 0.4	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	83.6	83.3	▲ 1.2	94.3
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	81.5	81.3	▲ 0.4	92.3
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	74.3	76.0	▲ 0.2	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	81.8	82.8	▲ 0.2	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	85.0	85.3	▼ 0.3	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	79.9	80.1	▼ 0.4	87.9
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	80.3	80.8	▼ 0.2	91.9
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	79.4	78.5	▲ 0.5	92.1

\* تمت الإضافة بداية من الربع الأول، ٢٠١٩

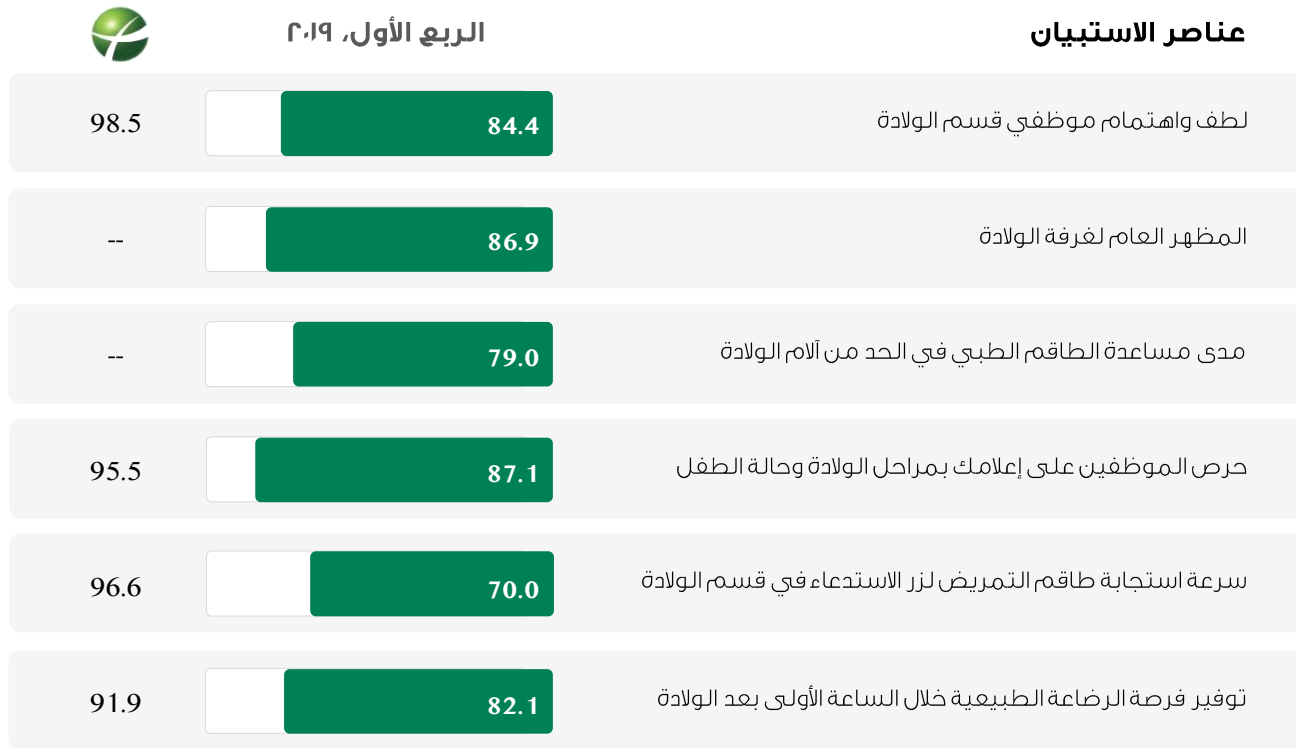
## عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	82.9	83.4	▲ 0.1	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	79.2	79.8	▲ 0.8	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	83.0	83.3	▲ 0.5	94.5

\* تمت الإضافة بداية من الربع الأول، ٢٠١٩

## المستشفيات - التنويم: رعاية الأمومة

تم قياس تجربة الولادة في ١٥ مستشفى من مستشفيات الولادة والأطفال. حيث تم ذلك كجزء من رحلة التنويم من خلال محاور الاستبيان التالية:



وزارة الصحة  
Ministry of Health

## المستشفيات رعاية الأمومة

81.6

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

109

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

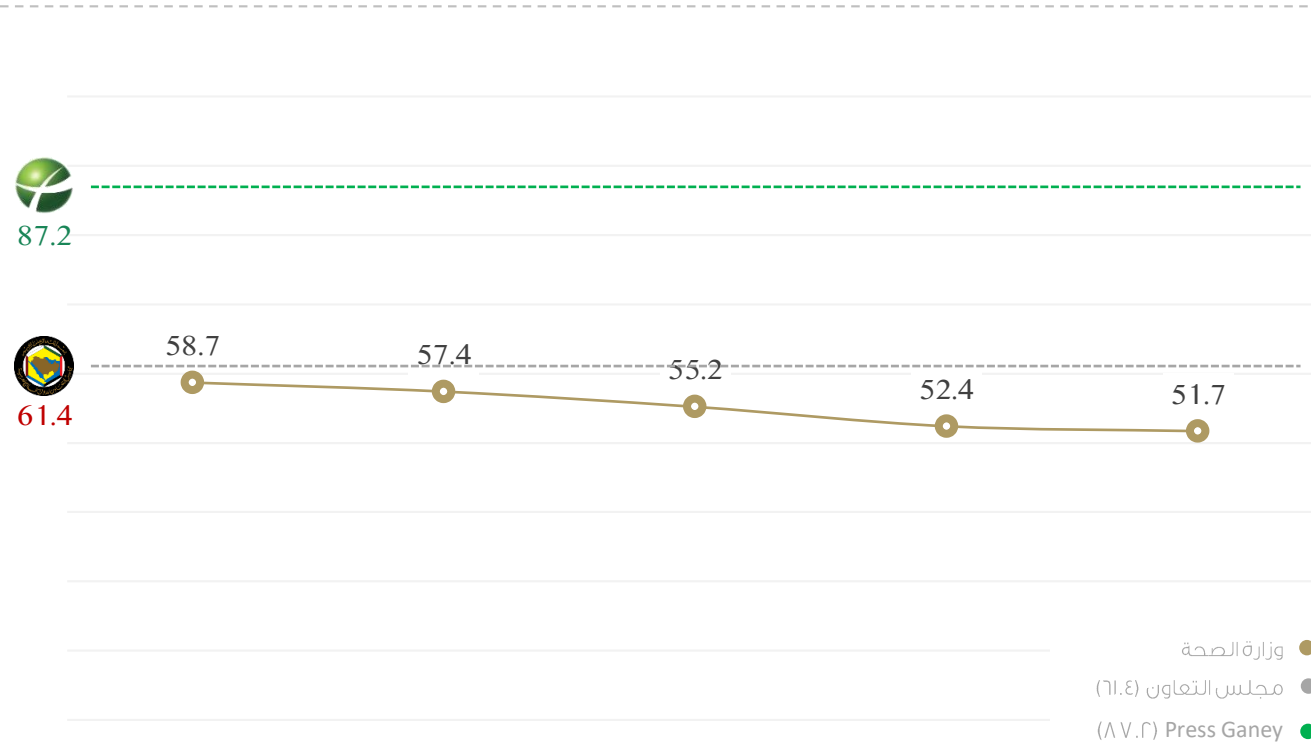
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩





# المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات الطوارئ



عدد الإجابات  
**11,308**

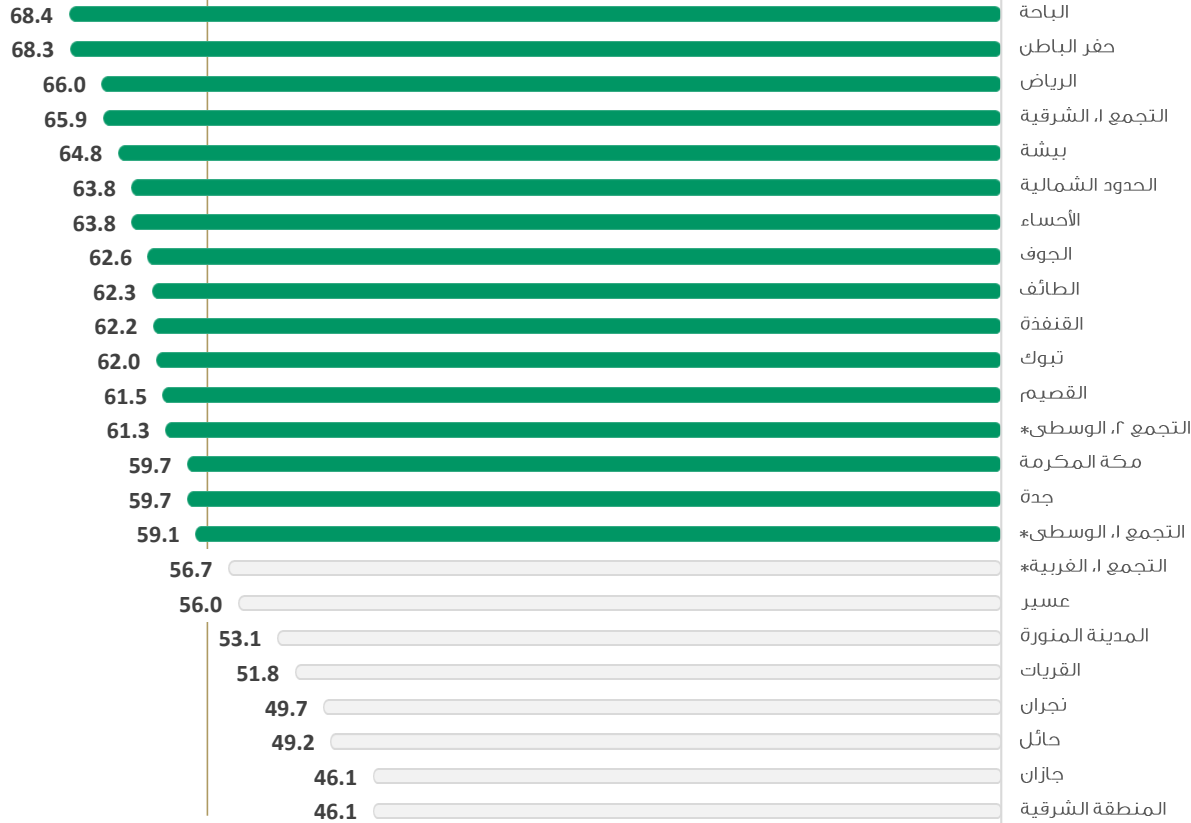
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 5,774	n= 9,877

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



## المستشفيات - الطوارئ: أداء المناطق



## المستشفيات الطوارئ



عدد الإجابات  
11,308

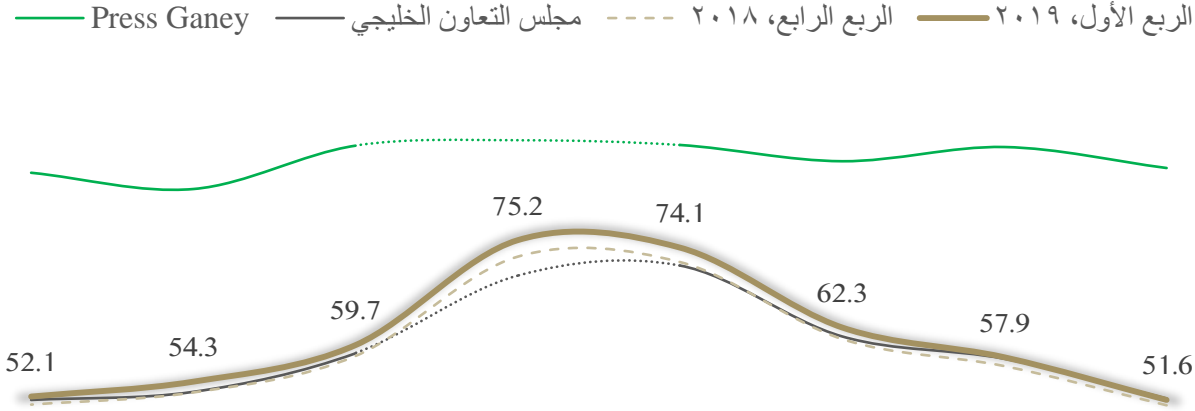
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## المستشفيات الطوارئ

الوصول    التمريض    الأطباء والأصدقاء    الفحوصات    الصيدلية    العائلة والأصدقاء    المسائل الشخصية    التقييم العام

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	56.5	60.3	▲ 0.6	91.0
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	الوصول	60.6	65.1	▲ 1.1	89.5
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	47.4	50.6	▲ 0.9	83.2
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	45.4	50.1	▼ 0.3	84.9
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	الوصول	48.7	52.1	▲ 0.5	81.6
المواقف	الوصول	50.7	50.4	▲ 2.4	82.8
اهتمام فريق التمريض	التمريض	56.6	62.8	▲ 0.9	91.3
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	58.9	64.5	▲ 1.3	89.6
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	التمريض	56.4	61.1	▲ 1.1	88.7
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك	التمريض	55.7	60.2	▲ 1.5	87.0

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	61.9	1.6	▲	89.5
اهتمام الطبيب	الطبيب	62.7	1.8	▲	89.2
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	61.3	1.5	▲	86.0
مدى إصفاء الطبيب إليك	الطبيب	63.8	1.6	▲	87.4
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	61.5	1.7	▲	85.9
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	72.2	1.3	▲	90.4
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	71.1	1.1	▲	89.6
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	73.6	3.1	▲	85.2
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	77.9	3.4	▲	91.5
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	77.6	2.7	▲	91.0

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	76.5	2.2 ▲	--	--
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	78.3	2.3 ▲	--	--
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	77.2	2.6 ▲	--	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	68.8	2.4 ▲	--	--
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	58.5	1.1 ▲	89.7	63.7
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	العائلة أو الأصدقاء	57.0	2.0 ▲	87.7	61.4
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	63.5	1.4 ▲	90.7	68.4
مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	47.3	1.0 ▲	78.8	50.4
كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون	المسائل الشخصية	54.0	1.3 ▲	86.2	58.0
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	54.1	1.1 ▲	81.0	57.4

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الامتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاقعة)	المسائل الشخصية	58.8	1.7 ▲	62.3	85.7
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	56.8	2.2 ▲	62.2	89.4
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	54.2	2.9 ▲	57.9	--
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	54.3	1.2 ▲	59.1	86.3
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	49.7	1.2 ▲	54.1	84.8



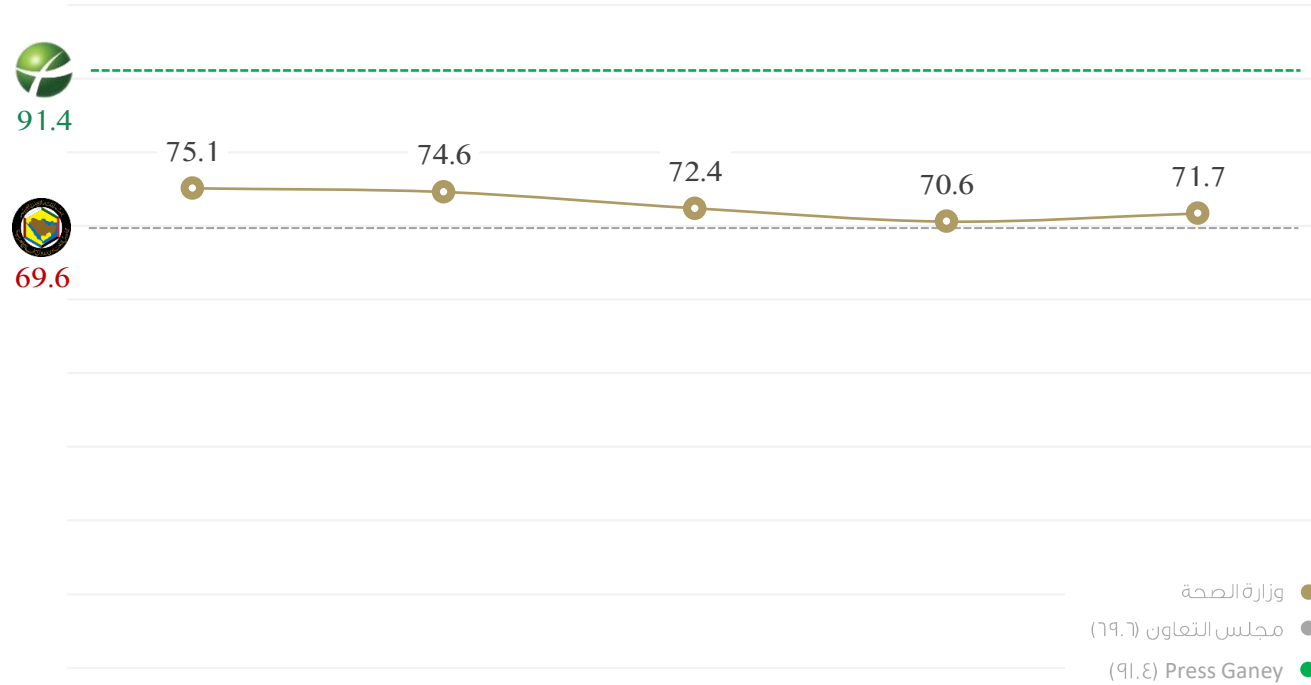
# نتائج برنامج قياس تجربة المريض (الخدمات والمراكز المتخصصة)



مراكز الرعاية  
الأولية

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### مراكز الرعاية الأولية



عدد الإجابات

8,209

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



Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n=8,209	n=8,422	n=6,694	n=3,092	n=3,457

\* الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الرعاية الأولية



### مراكز الرعاية الأولية

75.1

الربع الأول  
٢٠١٩

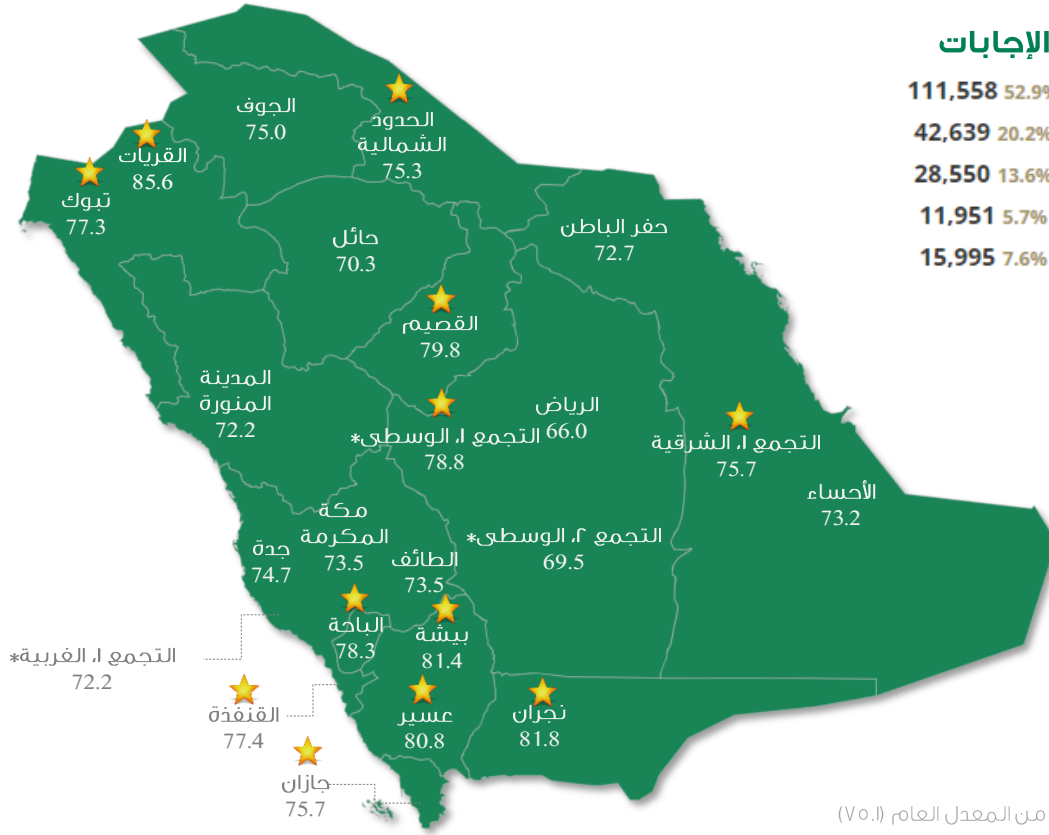
عدد الإجابات

8,209

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

### توزيع الإجابات

111,558	52.9%	جيد جداً
42,639	20.2%	جيد
28,550	13.6%	مقبول
11,951	5.7%	ضعيف
15,995	7.6%	سيء

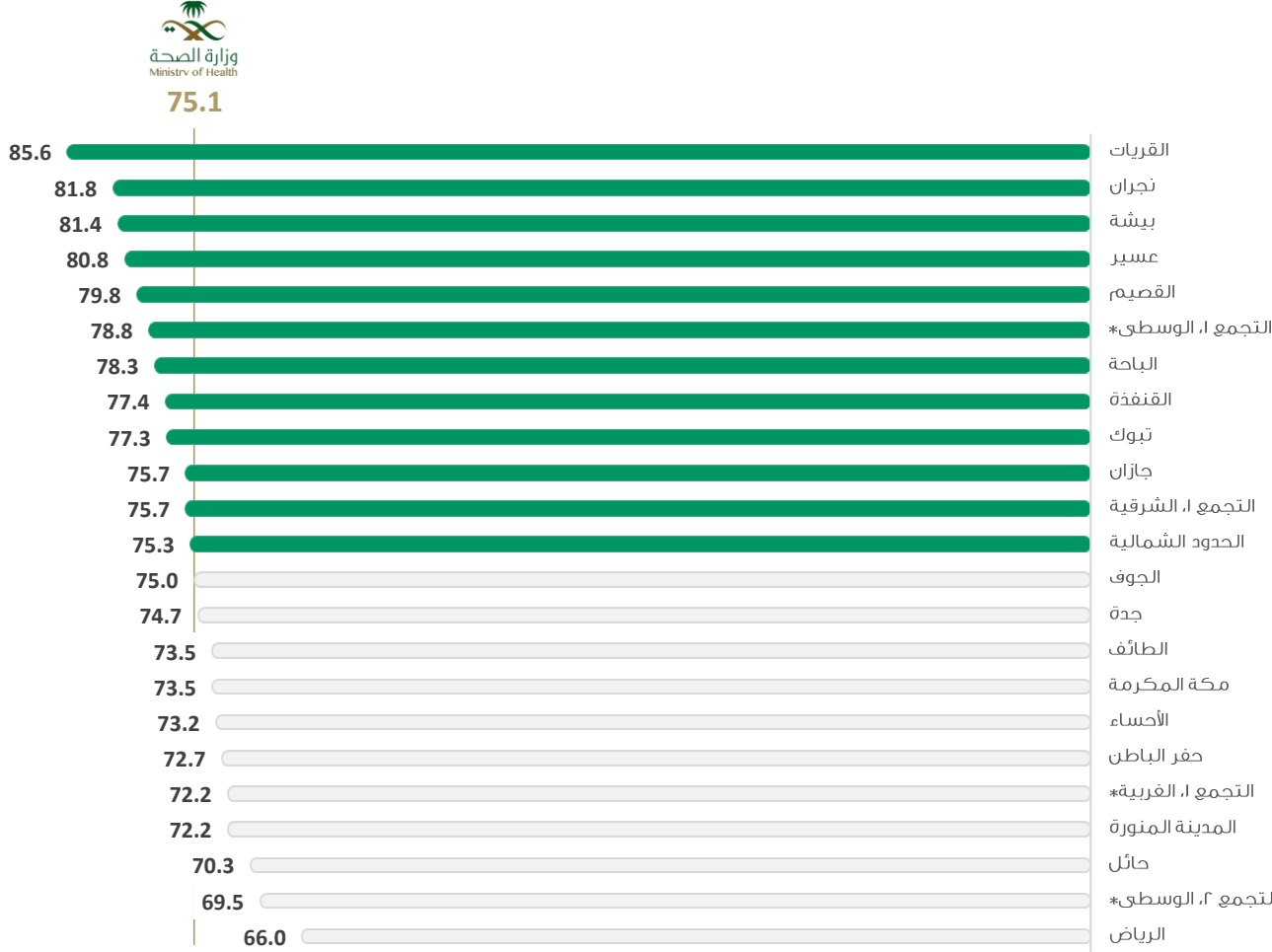


★ أعلى من المعدل العام (٧٥.١)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## مراكز الرعاية الأولية: أداء المناطق



وزارة الصحة  
Ministry of Health

## مراكز الرعاية الأولية



عدد الإجابات  
8,209

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

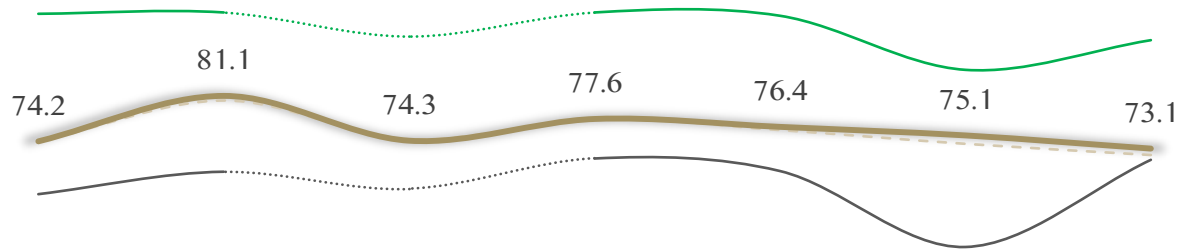
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الأول، ٢٠١٩ — الربع الرابع، ٢٠١٨



## مراكز الرعاية الأولية

التقييم العام    مسائل شخصية    الصيدلية    الطبيب    التمريض    الانتقال خلال زيارتك    التسجيل

## عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨			
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	75.1	1.3	▲	72.5	93.1
سهولة عملية طلب الملف	الانتقال خلال زيارتك	76.3	1.9	▲	73.2	89.6
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	75.5	0.9	▲	58.7	84.7
مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	68.9	1.0	▲	58.7	84.8
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	71.0	0.3	▼	59.1	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	76.5	0.3	▲	72.4	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض	76.3	0.6	▲	70.6	92.2
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	81.2	0.3	▼	76.7	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلك أو حالتك الصحية	الطبيب	78.5	0.1	▲	73.9	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	78.5	0.1	▲	73.7	93.8

## عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	76.3	72.0	▲ 0.3	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	76.9	72.5	▼ 0.2	93.2
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	77.2	72.7	▼ 0.1	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	81.4	76.8	▼ 0.1	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	78.0	72.5	▼ 0.2	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	75.8	71.9	▼ 0.2	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	73.6	70.0	▼ 0.1	93.5
المواقف	المسائل الشخصية	70.1	50.9	▼ 0.1	85.5
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	76.7	63.0	▼ 0.8	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	71.4	70.9	— 0.0	93.6



## عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

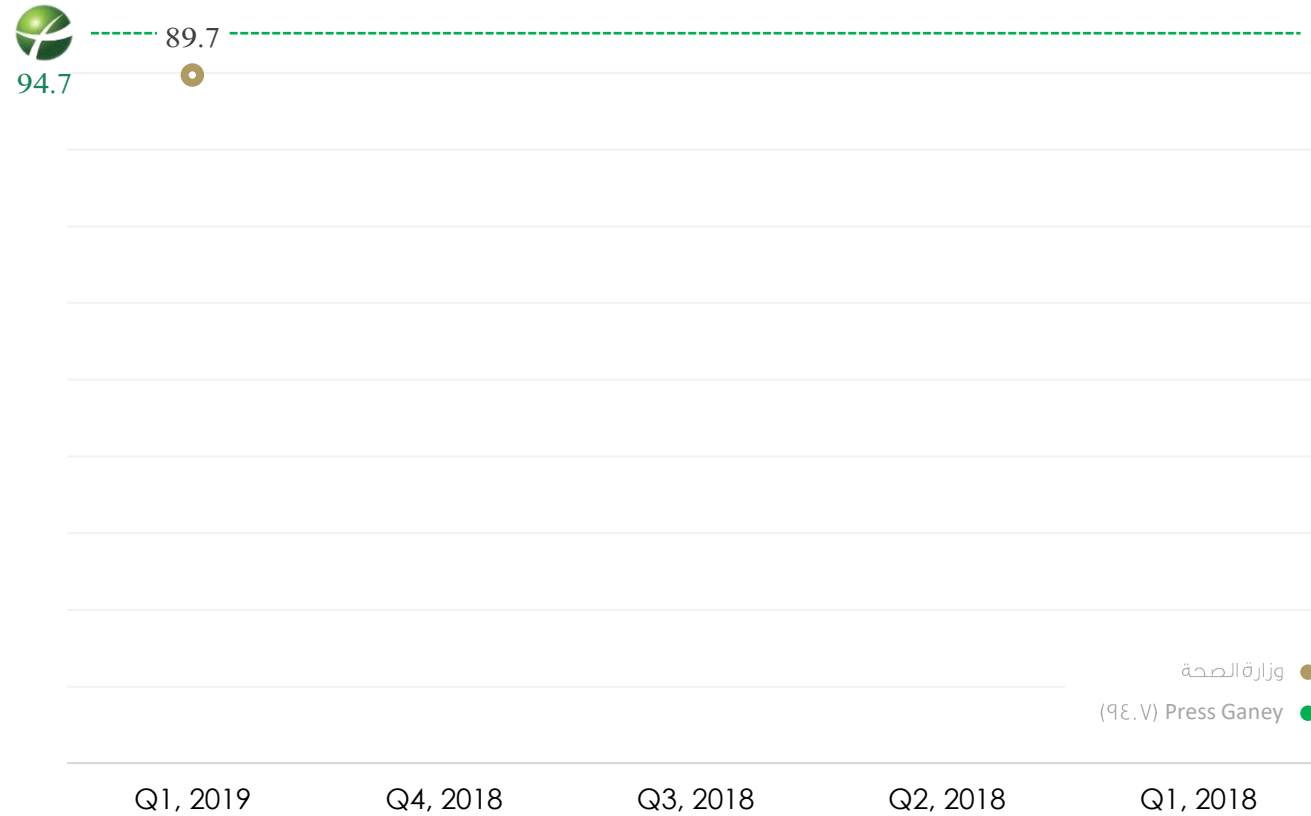
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	72.3	0.0	—	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	77.7	0.1	▼	94.0
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	78.5	0.6	▼	94.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	82.8	1.1	▲	--
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	83.3	0.5	▲	91.9
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	82.2	0.6	▲	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	76.2	0.6	▲	--
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	74.7	0.3	▲	93.6
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	التقييم العام	73.2	0.3	▲	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	75.0	0.0	—	93.8



جراحة اليوم  
الواحد

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### جراحة اليوم الواحد

89.7

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

449

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



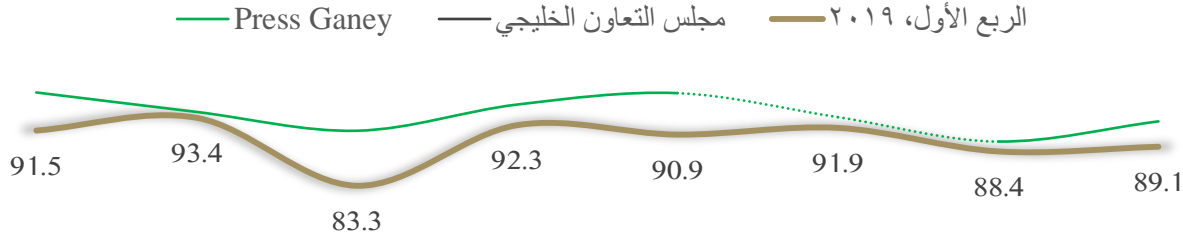
وزارة الصحة  
Ministry of Health

\* تمت إضافة هذه الخدمة بداية من مارس من عام ٢٠١٩ ولم تصل معظم المنشآت للعينة المطلوبة، بالتالي، فإن النتائج المعروضة قد لا تعبر عن تجربة المريض في منشآت الوزارة.



## رحلة المريض: جراحة اليوم الواحد

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## جراحة اليوم الواحد

التسجيل    المرافق    التخدير    التمريض    الطبيب    المسائل الشخصية    سلامة المريض    التقييم العام

## عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	
مساعدة الشخص الذي تحدثت معه	التسجيل	91.3	--
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	84.7	92.4
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإستعداد)	التسجيل	91.1	92.3
مساعدة موظف التسجيل	التسجيل	90.9	94.1
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	80.8	88.8
راحتك في غرفة التجهيز للعملية	المرافق	91.5	90.0
نظافة المستشفى	المرافق	93.0	94.2
فترة الانتظار قبل بدء العملية	المسائل الشخصية	81.7	85.3
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	71.8	85.3
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.3	94.0
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	88.0	93.8

\* تمت إضافة هذه الخدمة بداية من مارس من عام ٢٠١٩ ولم تصل معظم المنشآت للعيينة المطلوبة، بالتالي، فإن النتائج المعروضة قد لا تعبر عن تجربة المريض في المنشآت الوزارة.

## عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك (إن وجدت)	المسائل الشخصية	82.9	94.8
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	94.7	97.2
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	91.9	96.2
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	87.5	94.9
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	95.3	97.5
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	92.2	98.5
مهارة الممرضة التي قامت بوضع المحلول الوريدي	التمريض	90.6	--
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	91.3	96.5
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	97.0	98.4
مدى فحص طاقم التمريض لأسوار التعريف الخاصة بك قبل إعطائك أي أدوية	التمريض	95.0	--
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	89.2	98.1

\* تمت إضافة هذه الخدمة بداية من مارس من عام ٢٠١٩ ولم تصل معظم المنشآت للعيونة المطلوبة، بالتالي، فإن النتائج المعروضة قد لا تعبر عن تجربة المريض في المنشآت الوزارة.

## عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	
المعلومات التي قدمها طاقم التمريض لعائلتك عن العملية	التمريض	84.8	--
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	86.7	95.9
ثقتك في مهارة طاقم التمريض	التمريض	91.0	97.9
مدى التزام الطاقم الطبي بغسل أيديهم	سلامة المريض	93.4	94.3
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	91.0	--
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	92.7	--
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	91.9	--
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	91.9	97.3
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.0	97.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	92.7	96.6

\* تمت إضافة هذه الخدمة بداية من مارس من عام ٢٠١٩ ولم تصل معظم المنشآت للعينة المطلوبة، بالتالي، فإن النتائج المعروضة قد لا تعبر عن تجربة المريض في المنشآت الوزارة.



## أداء المستشفيات: جراحة اليوم الواحد

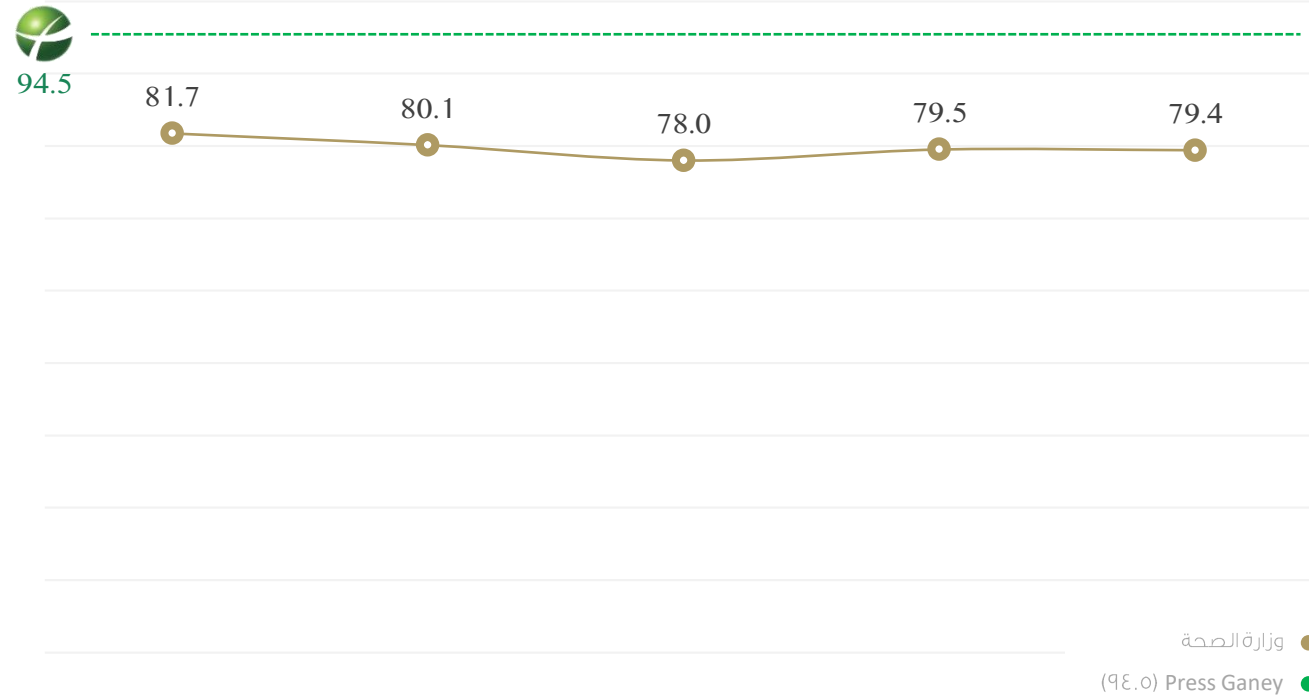
#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	مستشفى الملك فهد بجدة	48	91.5
2	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	261	90.3
3	مستشفى الملك خالد بحائل	34	83.9
6	مستشفى الملك فيصل بالطائف	29	Low-n
5	مستشفى مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	22	Low-n
4	مستشفى عسير المركزي	21	Low-n
7	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	19	Low-n
8	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	15	Low-n

\* تمت إضافة هذه الخدمة بداية من مارس من عام ٢٠١٩ ولم تصل معظم المنشآت للعيونة المطلوبة، بالتالي، فإن النتائج المعروضة قد لا تعبر عن تجربة المريض في منشآت الوزارة.



## المعدل العام لرضا المرضى: الرعاية المنزلية

الفترة: من 1 يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### الرعاية المنزلية

81.7

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

717

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n=717	n= 1,162	n= 1,326	n= 608	n=790

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول، ٢٠١٩



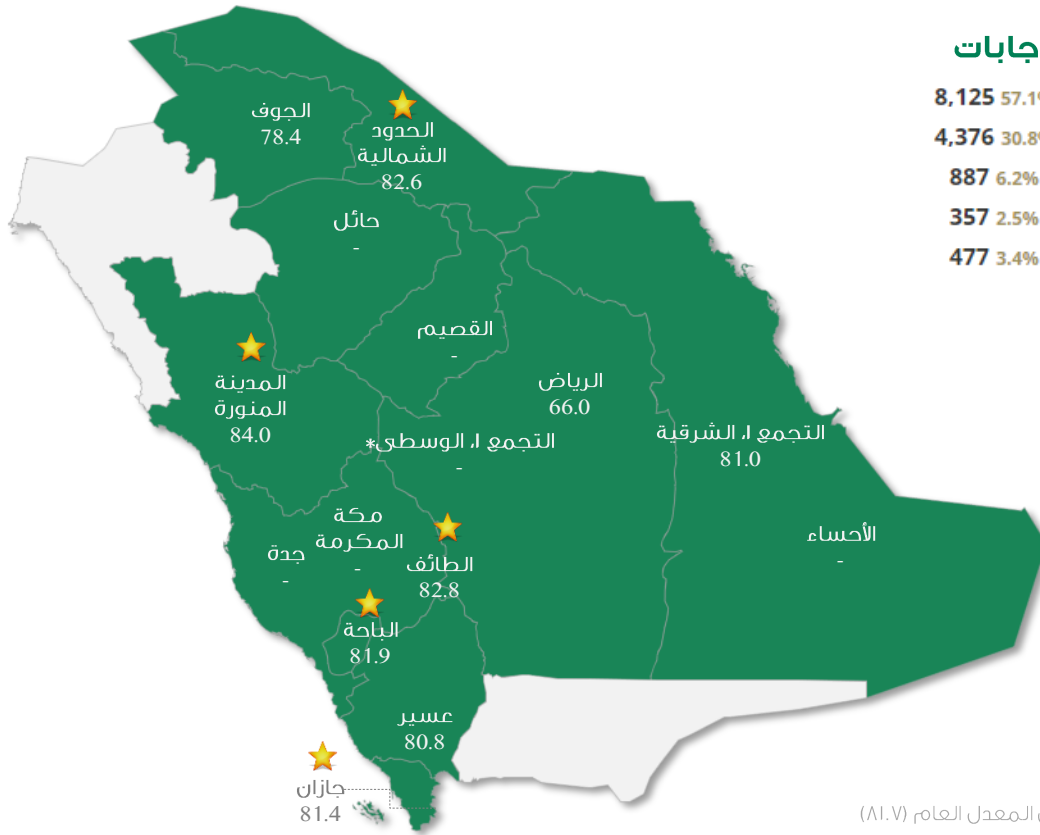
### الرعاية المنزلية

81.7

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات  
**717**

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



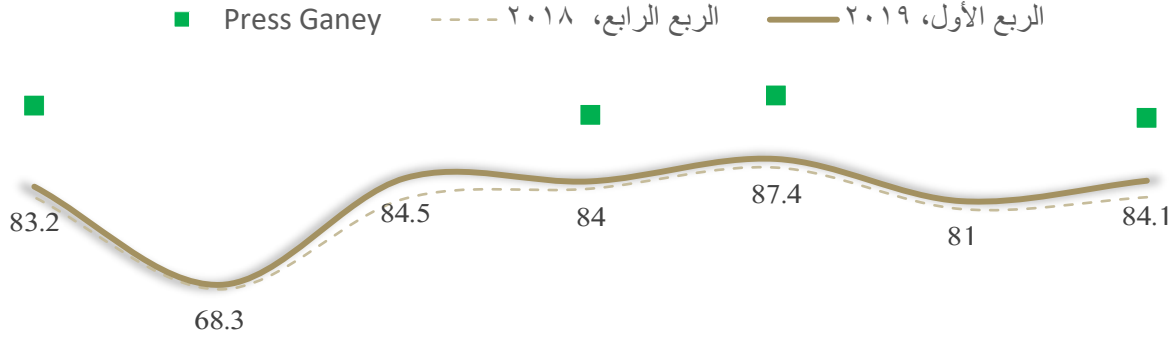
★ أعلى من المعدل العام (٨١.٧)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## الرعاية المنزلية

ترتيب الرعاية المنزلية، التوعية والمعلومات، التمريض، المسائل الشخصية، العلاج، الأجهزة الطبية، التقييم العام

## عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

	الربع الرابع، ٢٠١٨	الربع الأول، ٢٠١٩	النطاق	السؤال
93.1	▲ 2.9	84.9	ترتيب الرعاية المنزلية	إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرامج الرعاية الصحية المنزلية
--	▲ 2.1	83.4	ترتيب الرعاية المنزلية	شرح خطة العلاج
--	▲ 2.1	78.9	التوعية والمعلومات	التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض
--	▲ 0.4	82.8	التوعية والمعلومات	مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية
98.9	▲ 1.5	89.8	التمريض	اهتمام الممرضة التي زارتك
97.5	▲ 1.2	91.1	التمريض	حرص الممرضة على خصوصيتك
97.9	▲ 1.3	91.0	التمريض	حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك
96.3	▼ 0.8	84.8	التمريض	مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج
96.3	▲ 1.9	83.3	التمريض	مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك
96.9	▲ 1.1	84.1	التمريض	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
92.2	▲ 0.7	86.3	المسائل الشخصية	مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية

## عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	83.9	1.4 ▲	92.9
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	76.9	0.4 ▲	94.1
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	83.2	2.0 ▲	95.6
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويةك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	84.3	2.2 ▲	--
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	88.6	0.7 ▼	97.5
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	84.5	3.1 ▲	--
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	68.3	0.7 ▲	--
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	78.3	1.6 ▲	96.8
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	84.3	1.6 ▲	92.7
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين	التقييم العام	87.0	1.6 ▲	97.4

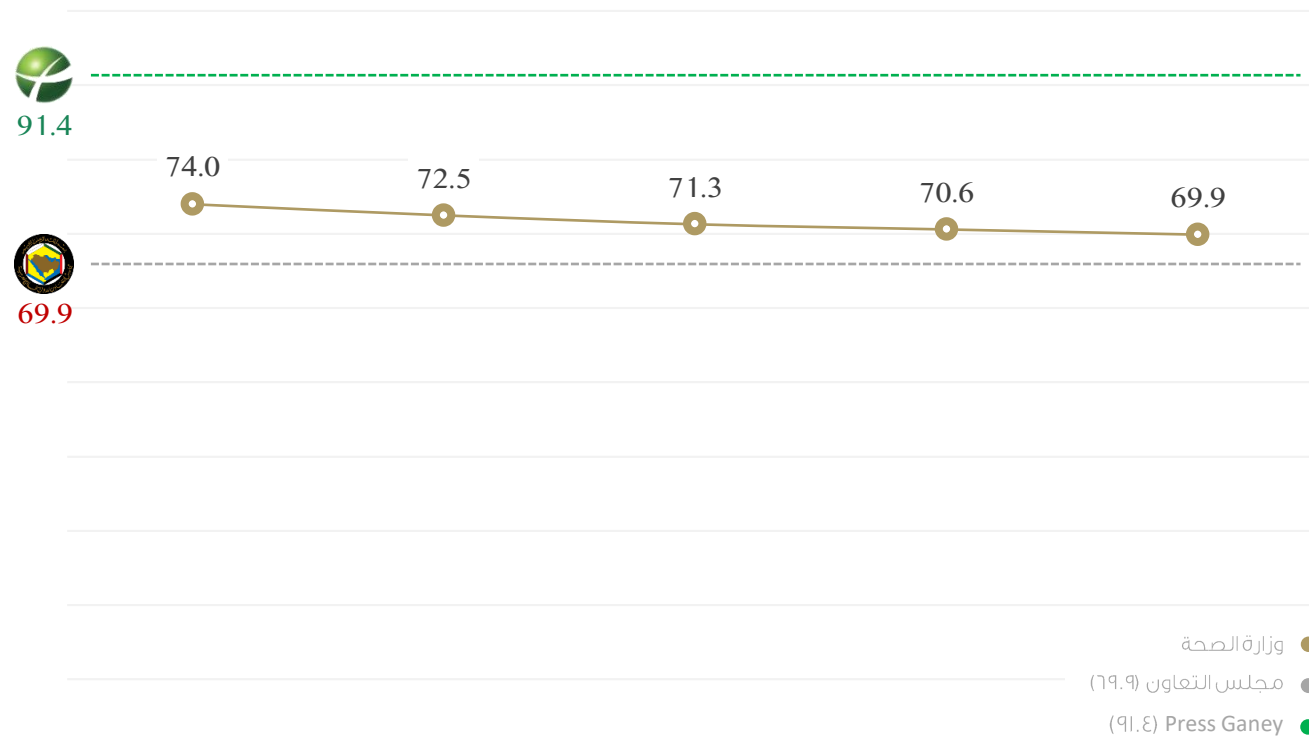


مراكز علاج  
السكري



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



الفترة	معدل الرضا (%)	عدد الإجابات (n)
Q1, 2019	74.0	n= 2,409
Q4, 2018	72.5	n= 1,534
Q3, 2018	71.3	n=2,413
Q2, 2018	70.6	n=1,087
Q1, 2018	69.9	n= 1,474

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنتشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## مراكز السكر



عدد الإجابات

2,409

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز السكر



### مراكز السكر

الربع الأول  
٢٠١٩

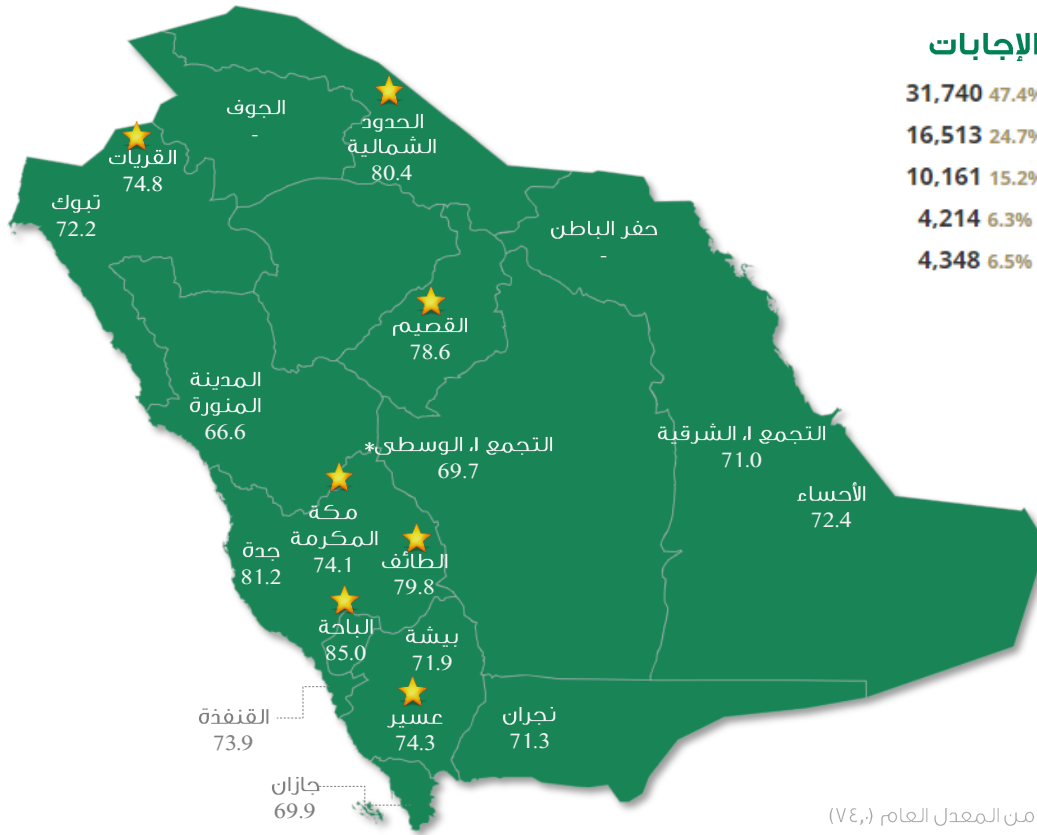
74.0

عدد الإجابات  
2,409

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

### توزيع الإجابات

31,740	47.4%	جيد جداً
16,513	24.7%	جيد
10,161	15.2%	مقبول
4,214	6.3%	ضعيف
4,348	6.5%	سيء

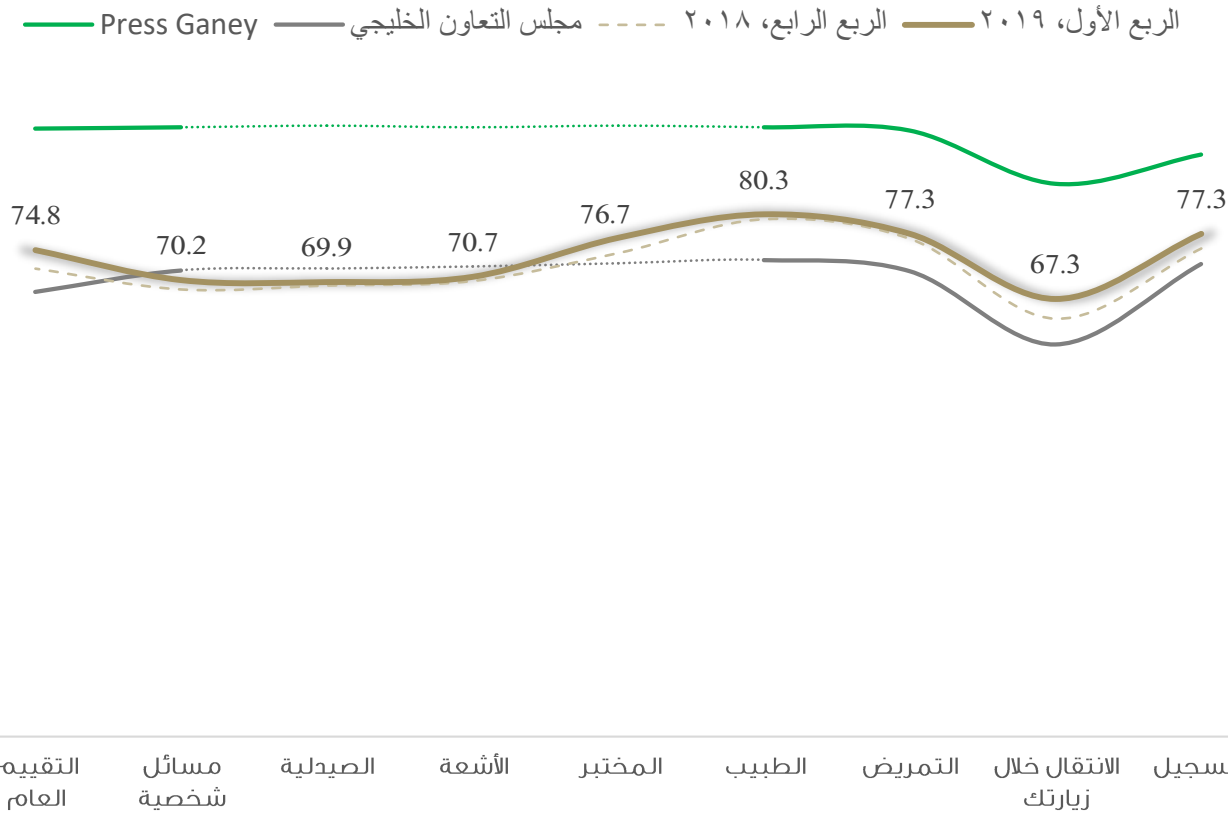


الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز السكر

## عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	78.6	73.2	▲ 2.6	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	76.1	72.5	▲ 2.1	93.1
علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	69.8	58.7	▲ 3.5	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	65.6	58.7	▲ 3.1	84.8
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	65.2	59.1	▲ 2.3	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	78.3	72.4	▲ 0.3	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	76.3	70.6	▲ 0.6	92.2
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	83.9	76.7	▲ 0.8	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	81.8	73.9	▲ 0.7	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	81.0	73.7	▲ 1.0	93.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	78.3	72.0	▲ 0.7	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	79.2	72.5	▲ 0.8	93.2

## عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	80.6	0.5	▲	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	83.2	1.2	▲	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	78.6	1.0	▲	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	79.8	0.5	▲	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	77.3	0.5	▲	93.5
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	71.6	2.4	▲	--
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	78.3	3.3	▲	--
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	80.2	1.3	▲	92.4
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	69.1	0.6	▲	82.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	68.7	0.3	▲	92.4
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	73.9	0.4	▲	87.0
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	67.6	0.0	—	--

## عناصر الاستبيان: مراكز السكر

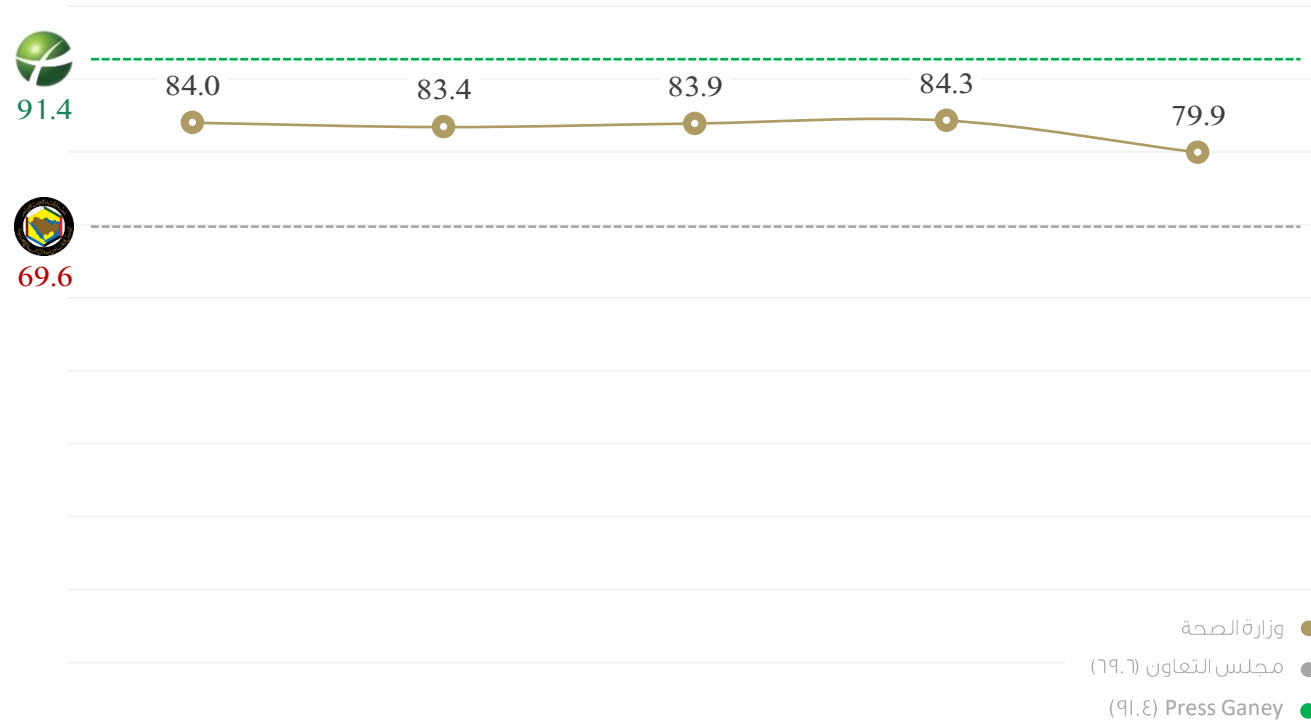
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	75.8	1.2 ▲	--	91.9
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	75.9	1.9 ▲	--	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	60.2	1.1 ▼	--	--
المواقف	المسائل الشخصية	51.6	0.9 ▲	50.9	85.5
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	73.5	1.4 ▲	63.0	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	71.9	0.7 ▲	70.9	93.6
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	69.3	1.8 ▲	66.6	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	77.6	1.8 ▲	73.5	94.0
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	77.9	1.5 ▲	74.7	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	73.9	2.3 ▲	69.7	93.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	74.3	3.0 ▲	66.8	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	76.3	3.0 ▲	68.9	93.8



مراكز الإقلاع  
عن التدخين

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

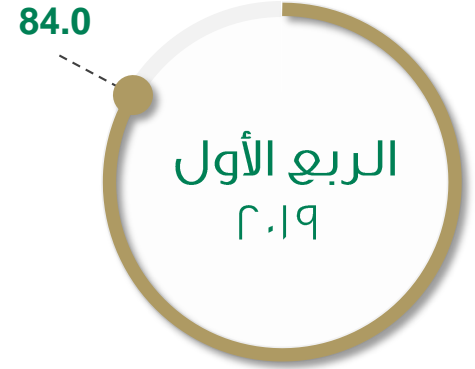
الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 620	n= 682	n= 391	n= 265	n= 654

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

### مراكز الإقلاع عن التدخين



عدد الإجابات  
**620**

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





## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الإقلاع عن التدخين



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز الإقلاع عن التدخين

84.0

الربع الأول  
٢٠١٩

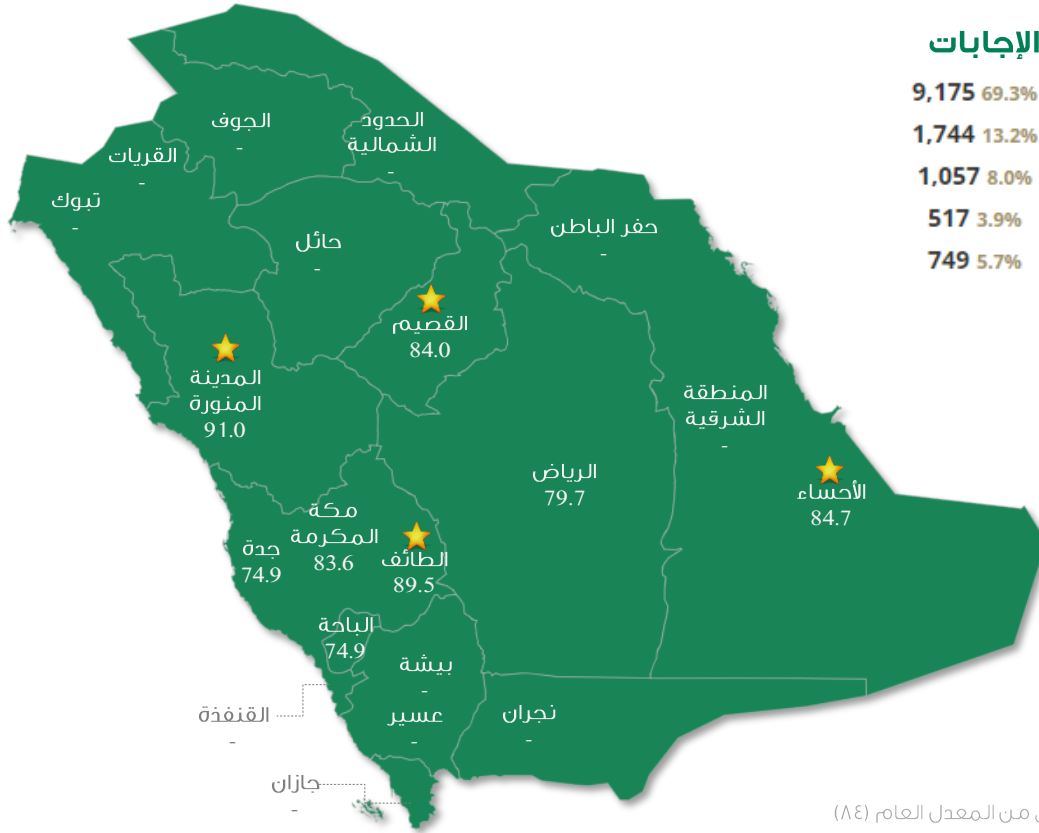
عدد الإجابات

620

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

### توزيع الإجابات

9,175	69.3%	جيد جداً
1,744	13.2%	جيد
1,057	8.0%	مقبول
517	3.9%	ضعيف
749	5.7%	سيء



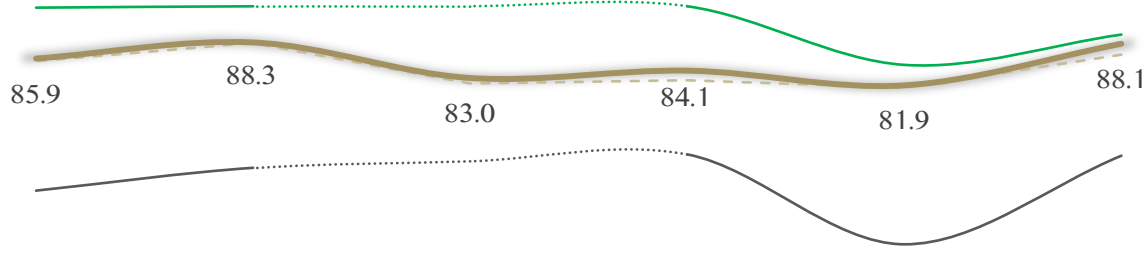
★ أعلى من المعدل العام (٨٤)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الأول، ٢٠١٩ — الربع الرابع، ٢٠١٨



## مراكز الإقلاع عن التدخين

التسجيل    الانتقال خلال زيارتك    الطبيب    الصيدلية    مسائل شخصية    التقييم العام

## عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	88.1	73.2	▲ 1.6	89.6
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	76.7	--	▼ 0.5	--
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	84.7	58.7	▲ 1.0	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	83.1	58.7	▲ 1.5	84.8
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	89.3	76.7	▼ 0.2	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين	الطبيب	83.2	73.9	▲ 0.1	93.9
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	83.8	--	▲ 0.7	--
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	84.4	73.7	▲ 1.0	93.8
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	83.1	72.0	▲ 1.0	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	83.6	72.5	▲ 0.9	93.2
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	83.7	72.7	▲ 0.6	93.3
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	83.3	72.5	▲ 0.2	92.9

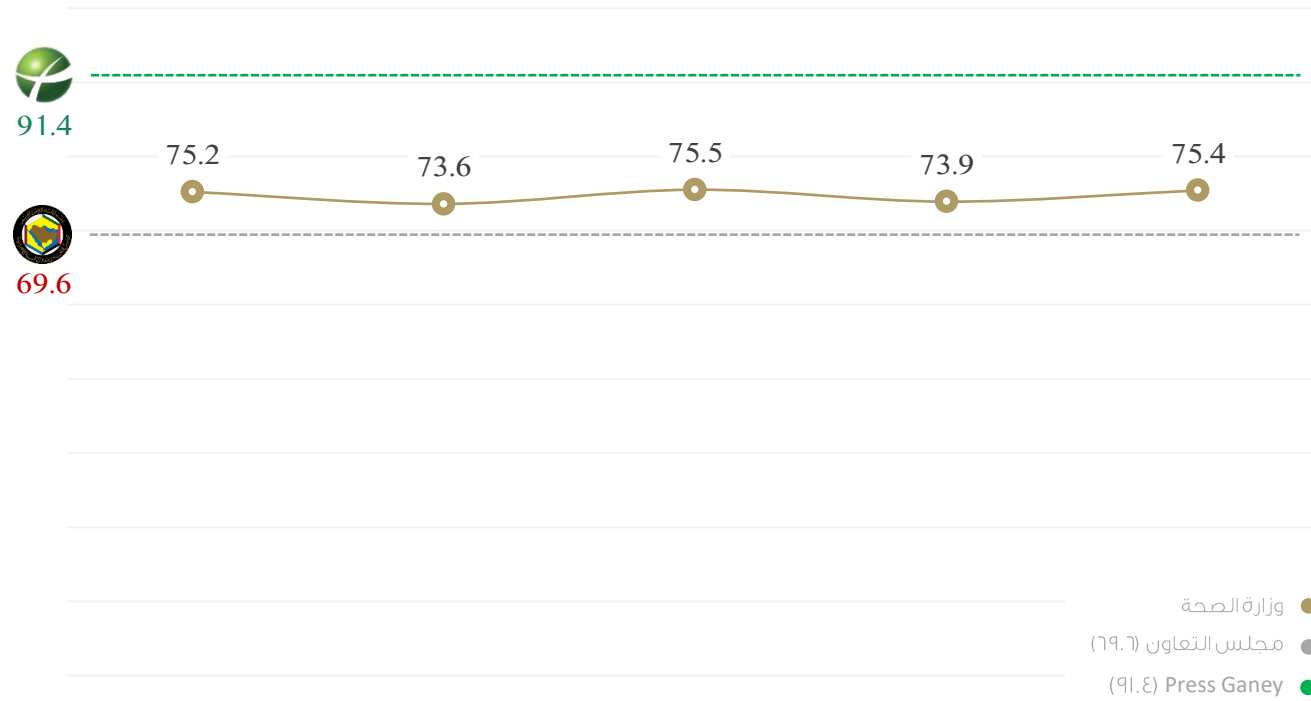
## عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	83.7	0.4 ▼	71.9	94.0
الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	77.8	0.6 ▲	--	--
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	77.9	1.6 ▲	--	--
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	81.2	0.2 ▲	70.0	93.5
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	89.2	0.9 ▼	--	--
توفر الأدوية	الصيدلية	92.2	2.5 ▲	--	--
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	83.4	1.3 ▼	--	--
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	85.2	1.0 ▲	66.6	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.4	0.7 ▲	73.5	94.0
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	المسائل الشخصية	82.2	1.0 ▲	--	--
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	84.2	0.7 ▲	68.9	93.8
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين	التقييم العام	87.5	0.1 ▲	66.8	93.4



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### مراكز القلب العيادات الخارجية

75.2

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

1,135

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,135	n= 691	n= 1,109	n= 480	n= 991

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - العيادات



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز القلب العيادات الخارجية

75.2

الربع الأول  
٢٠١٩

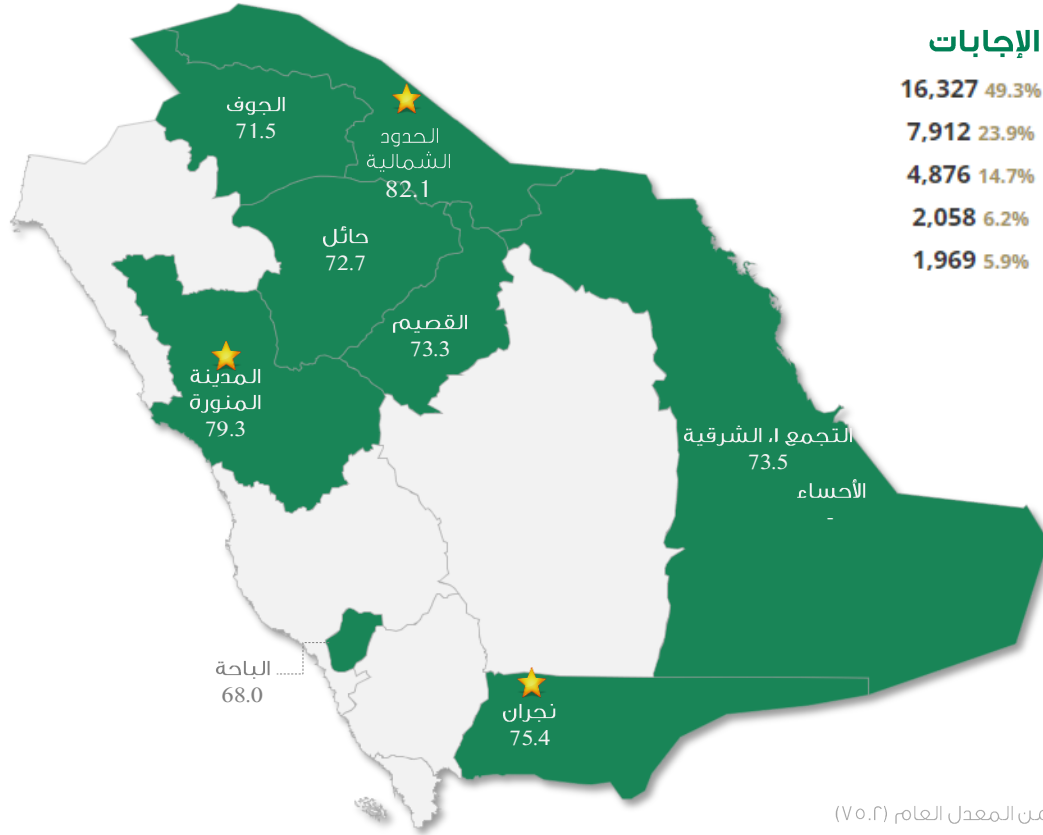
عدد الإجابات

1,135

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

### توزيع الإجابات

16,327	49.3%	جيد جداً
7,912	23.9%	جيد
4,876	14.7%	مقبول
2,058	6.2%	ضعيف
1,969	5.9%	سيء

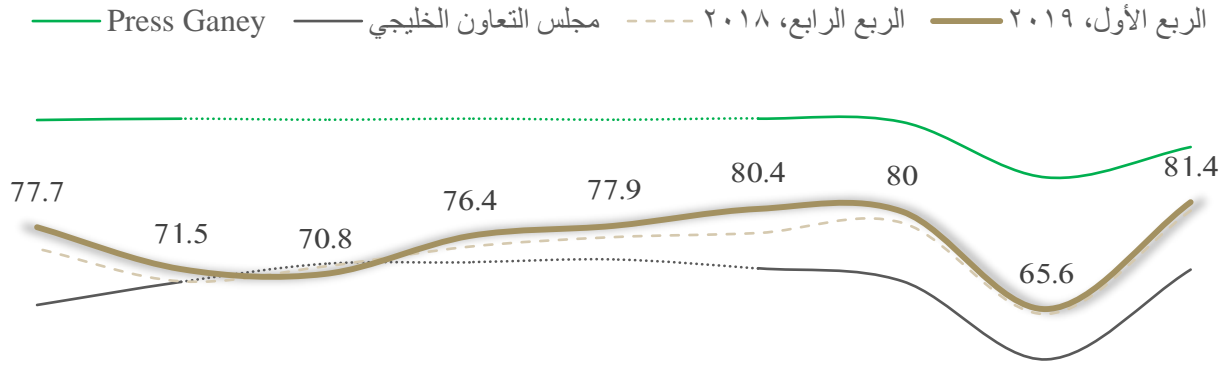


★ أعلى من المعدل العام (٧٥.٢)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز القلب - العيادات الخارجية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز القلب العيادات الخارجية

التسجيل      الانتقال خلال زيارتك      التمريض      الطبيب      المختبر      الأشعة      الصيدية      مسائل شخصية      التقييم العام



## عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	82.3	73.2	▲ 1.5	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	80.5	72.5	▲ 1.3	93.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	65.9	58.7	▲ 1.4	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	64.0	58.7	▲ 0.7	84.8
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	67.7	59.1	▲ 0.5	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	80.7	72.4	▲ 1.1	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض	79.3	70.6	▲ 2.0	92.2
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	84.4	76.7	▲ 2.6	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلك أو حالتك الصحية	الطبيب	80.6	73.9	▲ 3.4	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	81.6	73.7	▲ 3.9	93.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	79.1	72.0	▲ 3.7	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	79.3	72.5	▲ 3.6	93.2

## عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	80.2	3.6	▲	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	83.8	4.1	▲	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	77.9	2.7	▲	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	79.9	4.6	▲	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	77.1	4.2	▲	93.5
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	73.9	4.2	▲	--
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	79.6	2.0	▲	--
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	80.2	1.4	▼	92.4
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	75.9	1.5	▲	82.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	74.0	2.0	▲	92.4
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	79.1	1.6	▲	87.0
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	66.3	0.0	—	--

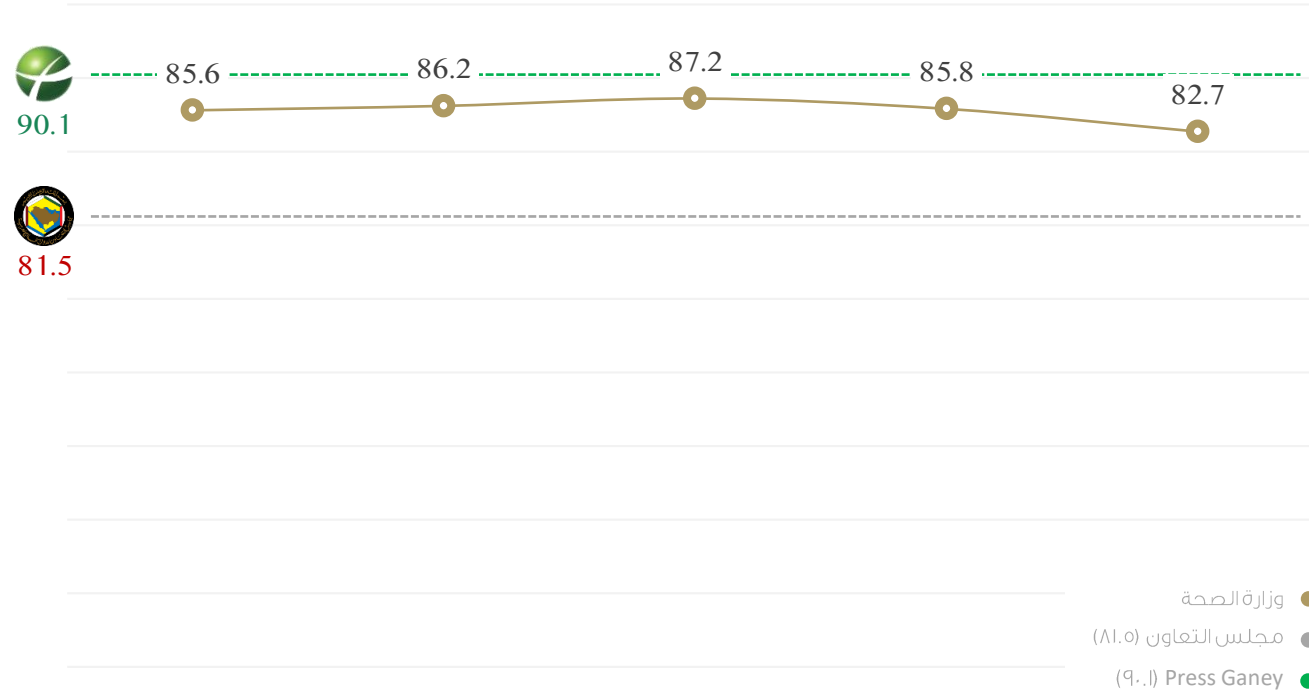
## عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	76.2	2.6 ▼	--	91.9
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	78.3	0.6 ▲	--	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	62.5	1.9 ▼	--	--
المواقف	المسائل الشخصية	44.9	0.4 ▲	50.9	85.5
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	76.0	0.6 ▲	63.0	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	76.1	2.9 ▲	70.9	93.6
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	73.1	2.3 ▲	66.6	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	79.5	2.0 ▲	73.5	94.0
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	80.6	2.3 ▲	74.7	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	76.1	1.8 ▲	69.7	93.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	78.6	4.4 ▲	66.8	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	78.1	2.9 ▲	68.9	93.8



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### مراكز القلب التنويم

85.6

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات  
**567**

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 567	n= 409	n= 596	n= 209	n= 288

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز القلب

التنويم

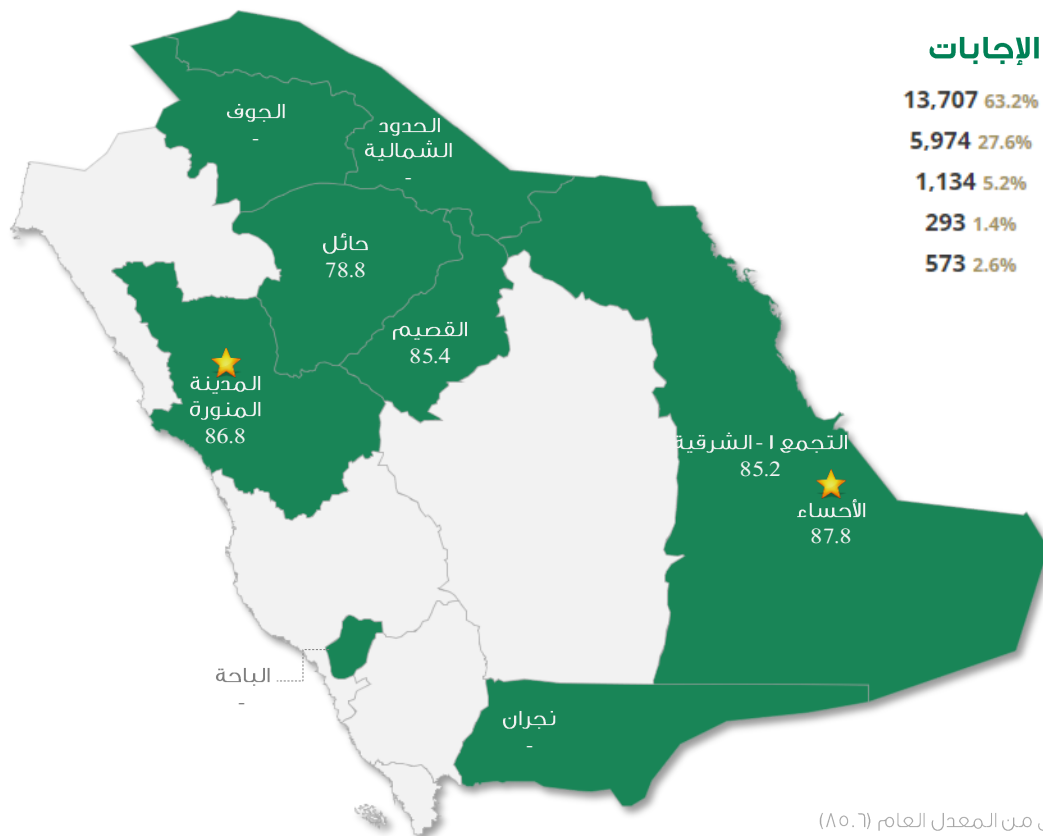
85.6

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

567

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



### توزيع الإجابات

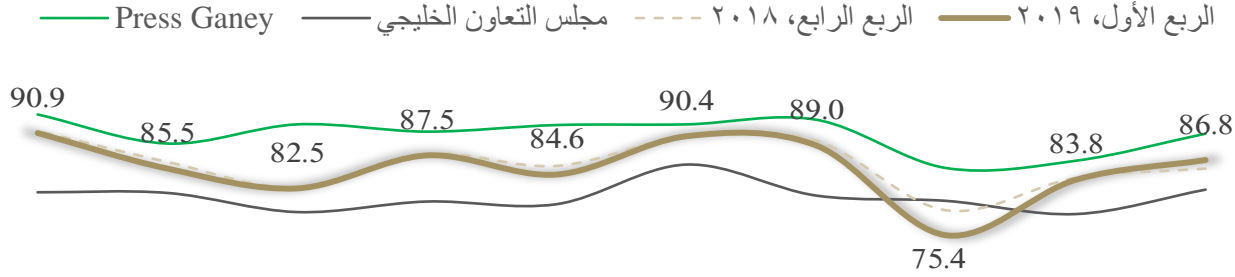
13,707	63.2%	جيد جداً
5,974	27.6%	جيد
1,134	5.2%	مقبول
293	1.4%	ضعيف
573	2.6%	سيء

★ أعلى من المعدل العام (٨٥.٦)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز القلب - التنويم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز القلب التنويم

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

## عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	87.0	79.8	▲ 1.0	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	90.9	86.1	▼ 0.6	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	82.5	71.2	▲ 3.7	--
المظهر العام للغرفة	الغرفة	83.6	75.8	▲ 0.6	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	85.3	79.7	▼ 1.6	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	85.3	79.8	▲ 0.5	83.4
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	81.1	78.4	▼ 0.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	75.1	79.9	▼ 4.1	81.8
جودة الطعام	الوجبات	75.7	79.2	▼ 3.5	80.4
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	92.0	83.7	▼ 0.5	96.2



## عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	89.6	78.0	▼ 0.7	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	91.0	83.3	▼ 0.5	94.4
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.9	83.3	▼ 0.4	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.2	79.8	▼ 0.9	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	89.8	83.9	▼ 1.4	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	التمريض	84.1	74.9	▼ 0.4	--
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	89.6	85.4	▲ 0.4	90.3
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.0	86.8	▲ 0.5	92.5
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.6	85.2	— 0.0	91.3
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.5	88.8	▼ 0.3	94.3

## عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مهارة الطبيب	الطبيب	93.5	0.0	88.9	94.6
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	82.4	2.3	78.9	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.8	0.1	79.5	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	86.8	1.1	83.1	94.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.8	0.4	86.3	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.8	0.1	78.6	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	87.0	0.0	80.2	91.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	84.0	1.1	76.6	90.4
الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.8	0.3	82.0	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.2	0.7	83.3	94.3

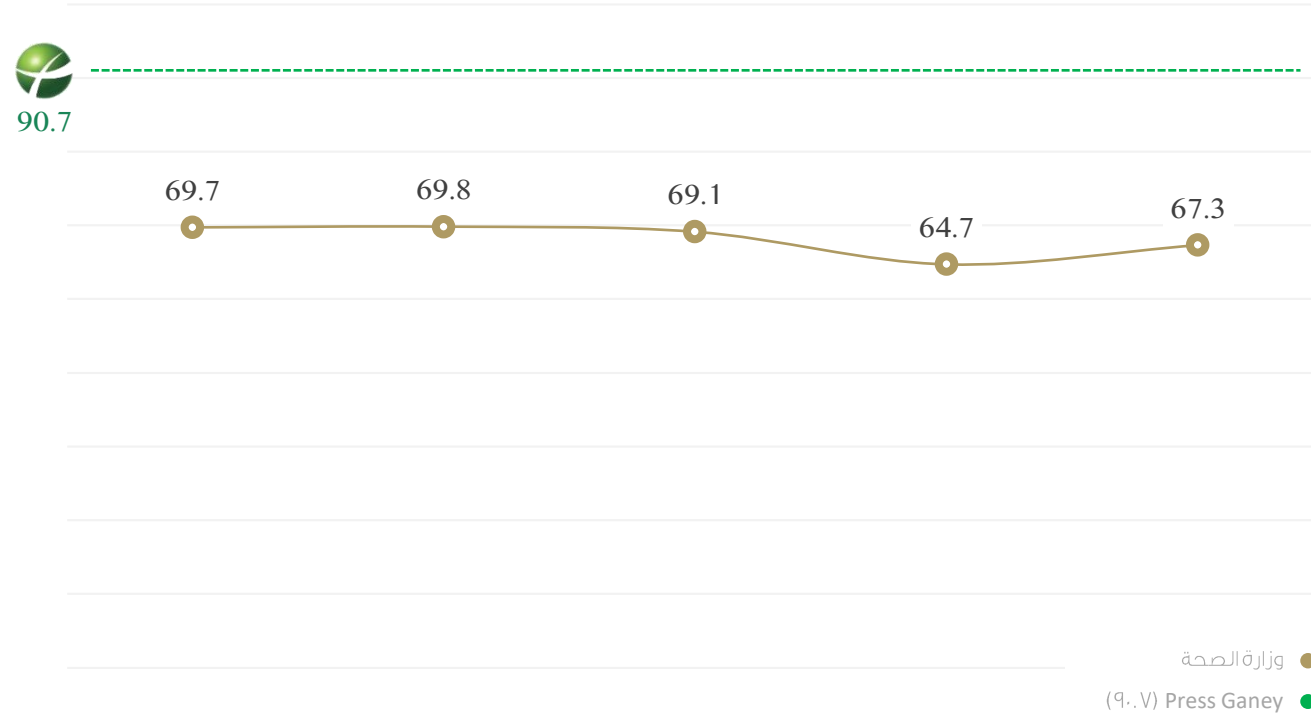
## عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	87.5	81.3	▼ 0.5	92.3
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	79.4	76.0	▼ 0.9	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	85.8	82.8	▲ 0.1	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	87.6	85.3	▼ 2.3	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	82.2	80.1	▼ 2.9	87.9
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	87.8	80.8	▲ 1.0	91.9
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأمراض الجانبية المحتملة	الخروج	84.7	78.5	▲ 0.1	92.1
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.2	83.4	▼ 0.2	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	90.5	79.8	▼ 1.4	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	92.1	83.3	▲ 0.5	94.5

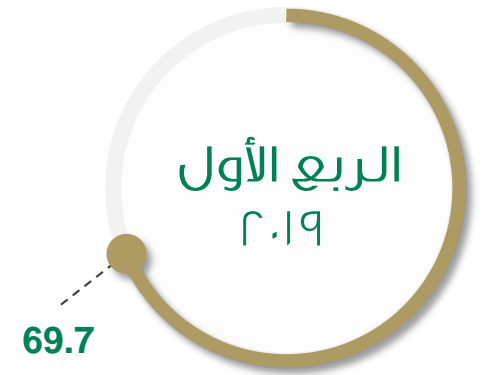


## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الأسنان



عدد الإجابات  
**2,530**

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,530	n= 1,881	n= 2,667	n= 1,088	n= 1,332

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأسنان



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز الأسنان

الربع الأول  
٢٠١٩

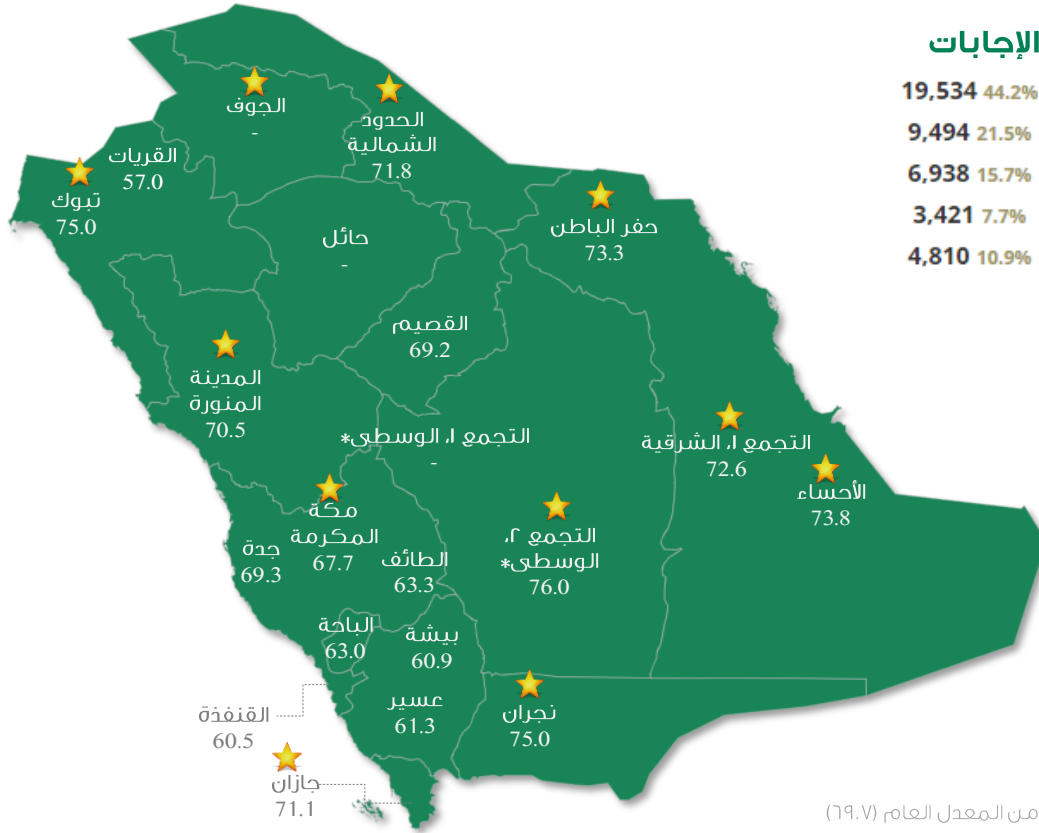
69.7

عدد الإجابات  
2,530

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

### توزيع الإجابات

19,534	44.2%	جيد جداً
9,494	21.5%	جيد
6,938	15.7%	مقبول
3,421	7.7%	ضعيف
4,810	10.9%	سيء



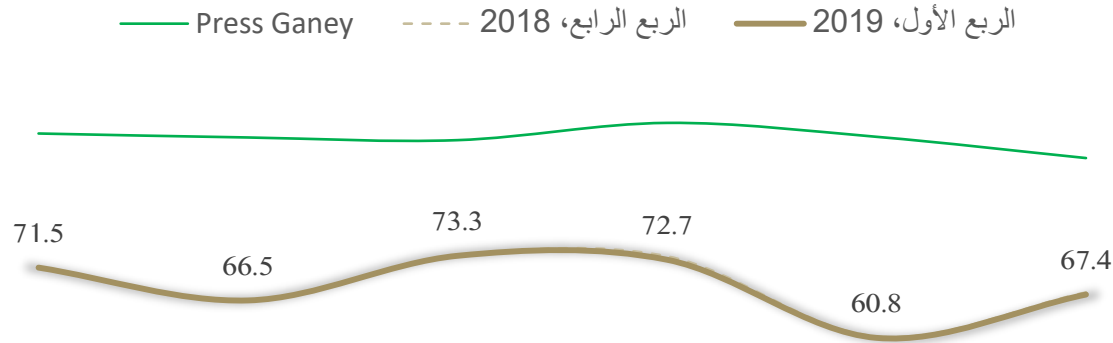
★ أعلى من المعدل العام (٦٩.٧)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الأسنان

التقييم العام المسائل الشخصية المرافق فريق طب الأسنان تعامل طبيب الأسنان موعدك

## عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	51.4	2.0	82.7 ▼
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	72.9	0.3	90.4 ▲
ملائمة ساعات العمل	الموعد	72.3	0.0	89.4 —
توفر طبيب أسنانك	الموعد	70.2	0.1	86.7 ▼
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	74.1	0.5	92.3 ▲
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعد	65.2	0.1	88.1 ▲
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	58.7	0.6	90.7 ▼
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	61.1	1.2	89.9 ▼
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	تعامل طبيب الأسنان	60.9	0.6	91.2 ▼
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	تعامل طبيب الأسنان	62.4	0.3	92.1 ▼



## عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
شمولية الفحوصات والعلاج	تعامل طبيب الأسنان	57.0	0.4 ▼	91.8
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	62.4	0.3 ▲	91.7
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	64.8	1.3 ▲	93.1
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان	فريق طب الأسنان	60.4	1.2 ▲	92.7
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	62.2	1.0 ▼	94.1
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	62.3	0.8 ▼	93.9
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	75.5	0.9 ▼	94.4
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	77.2	0.4 ▼	94.2
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	71.9	0.4 ▲	92.5
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	60.5	0.5 ▼	88.1

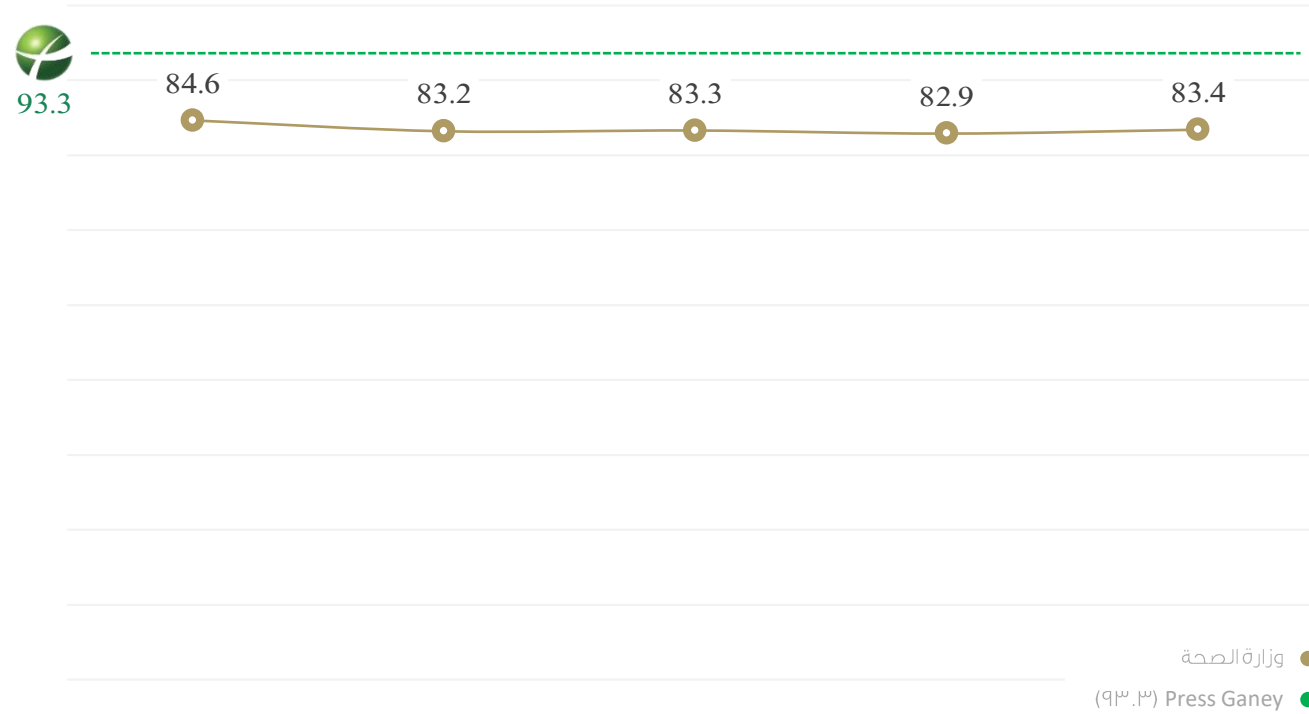
## عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
نظافة العيادة	المرافق	78.3	0.5 ▼	92.2
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المرافق	80.2	0.5 ▲	92.2
مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	74.3	0.3 ▲	91.3
حرصنا على راحتك	المسائل الشخصية	66.5	0.1 ▲	--
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم... وغيره)	المسائل الشخصية	67.8	0.7 ▼	92.2
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	65.4	0.8 ▲	90.5
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	التقييم العام	70.7	0.2 ▲	90.7
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	75.2	0.0 —	92.9
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	69.6	0.1 ▲	92.4



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الكلى

84.6

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

1,662

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,662	n= 1,519	n= 1,516	n= 611	n= 259

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الكلى



وزارة الصحة  
Ministry of Health

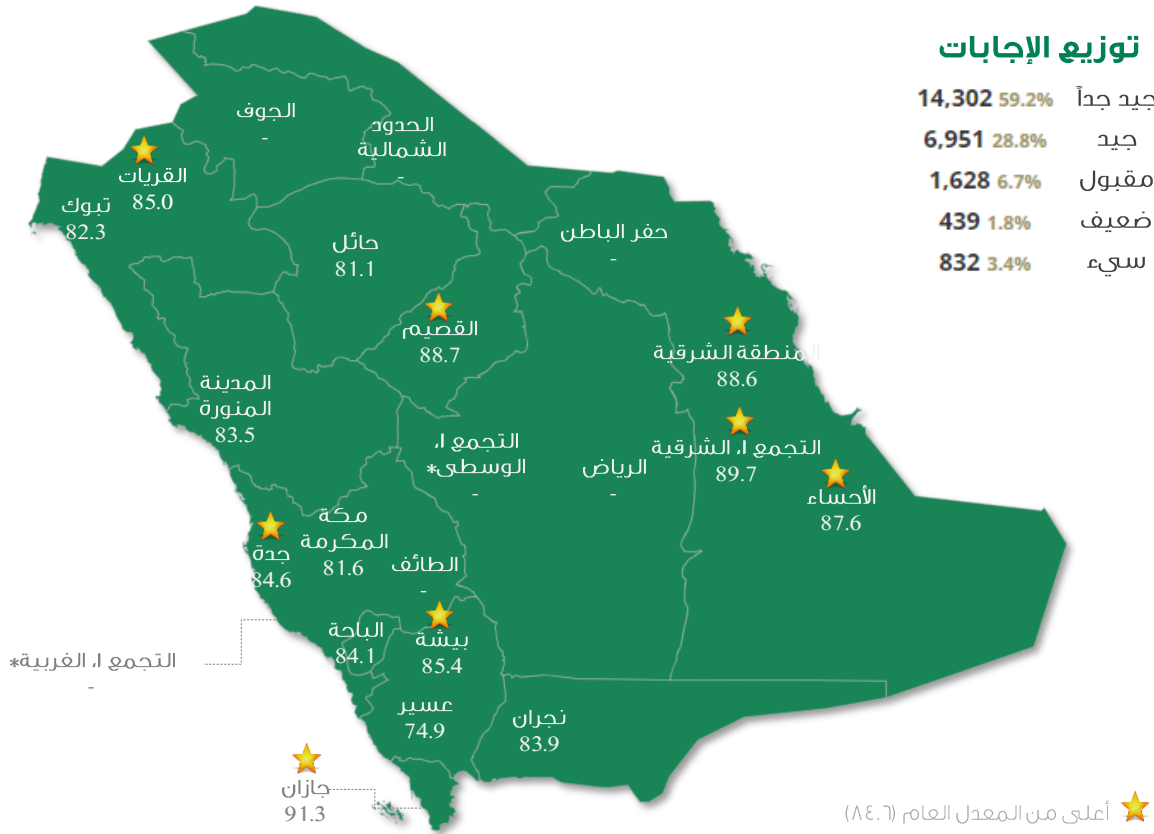
### مراكز الكلى

84.6

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات  
1,662

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



### توزيع الإجابات

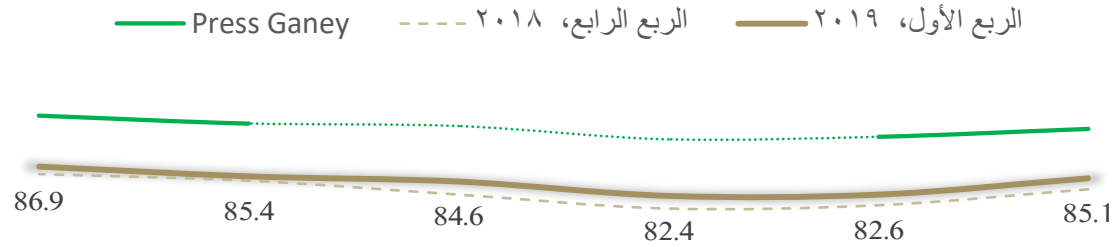
14,302	59.2%	جيد جداً
6,951	28.8%	جيد
1,628	6.7%	مقبول
439	1.8%	ضعيف
832	3.4%	سيء

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الكلى

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الكلى

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية العلاج المرافق التسجيل

## عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	87.4	2.1 ▲	93.7
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.1	1.6 ▲	93.5
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	81.1	1.7 ▲	90.5
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	75.4	1.0 ▲	90.0
سهولة إيجاد ومعرفة طريقك	المرافق	85.8	1.4 ▲	90.2
نظافة المكان	المرافق	86.6	2.4 ▲	93.9
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	العلاج	87.3	2.6 ▲	--
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	العلاج	84.0	2.7 ▲	--
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	العلاج	85.0	2.0 ▲	--
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	العلاج	72.6	0.4 ▲	--

## عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	88.1	1.5 ▲	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.5	2.1 ▲	--
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	87.4	2.4 ▲	--
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.2	0.5 ▲	93.9
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	85.2	0.0 ▬	93.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	78.5	1.3 ▲	93.3
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	87.6	1.3 ▲	94.6
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	88.1	2 ▲	95.0
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	85.2	0.3 ▲	94.3

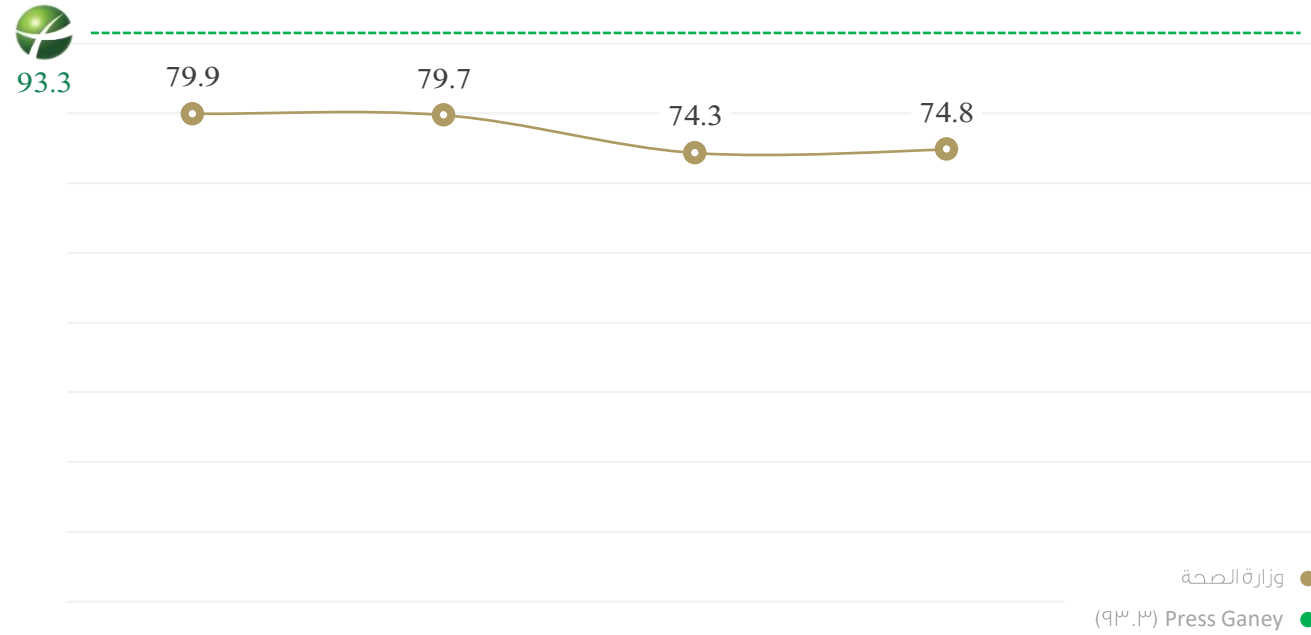




فحص ما قبل  
الزواج

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### فحص ما قبل الزواج



عدد الإجابات

**3,174**

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

الفترة	المعدل العام لرضا المرضى	عدد الإجابات
Q1, 2019	74.8	n= 3,174
Q4, 2018	79.7	n= 2,525
Q3, 2018	79.7	n= 2,322
Q2, 2018	79.9	n= 816
Q1, 2018	93.3	n= 0

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: فحص ما قبل الزواج



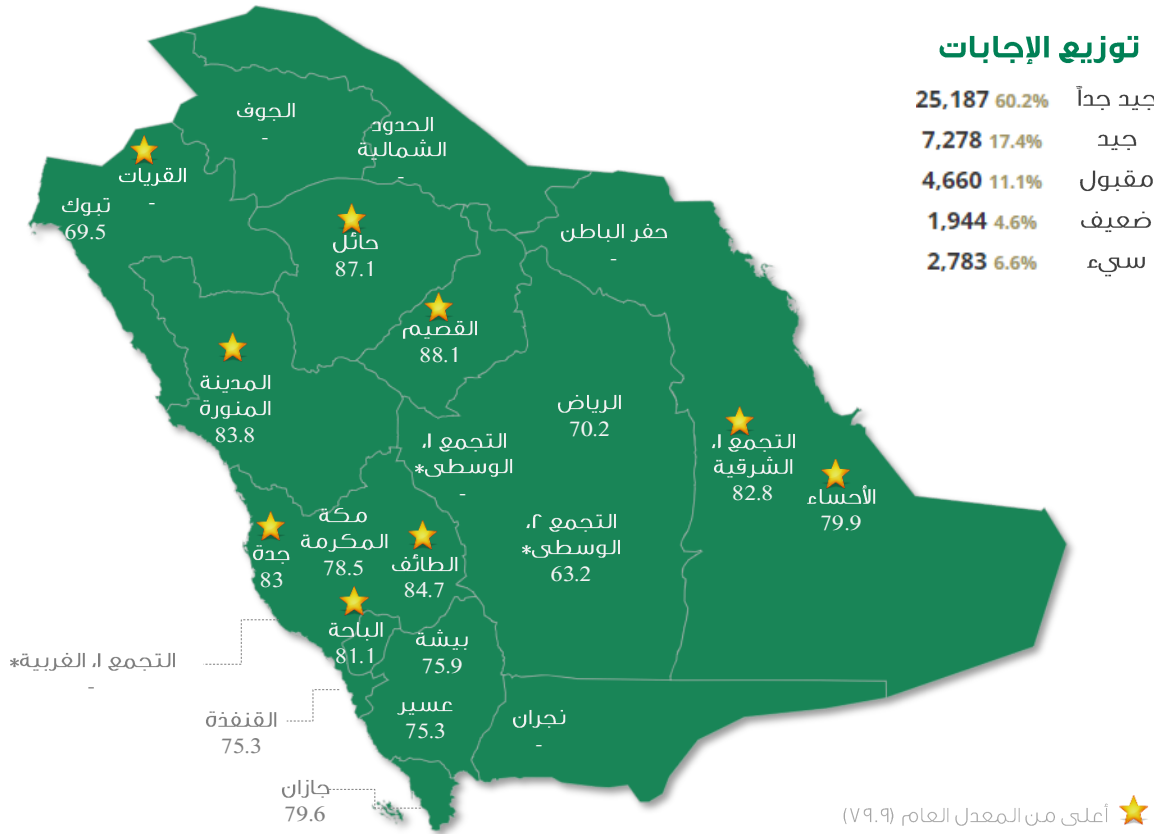
### فحص ما قبل الزواج

79.9

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات  
3,174

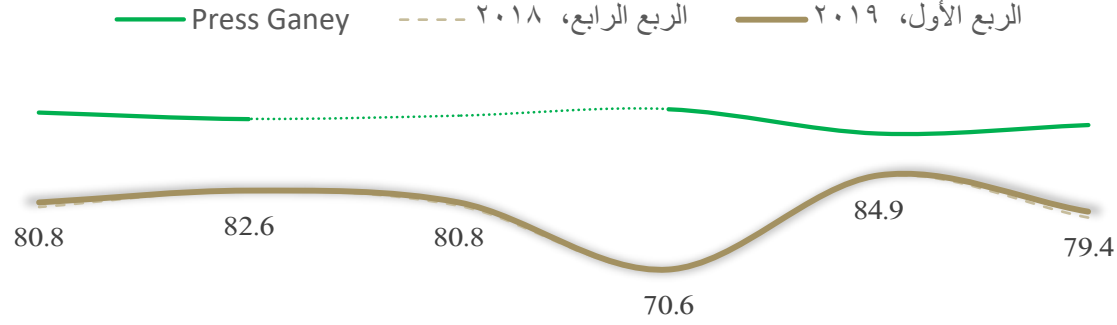
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

## رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## فحص ما قبل الزواج

التسجيل      المرافق      الاختبارات والعلاج      الفحوصات      المسائل الشخصية      التقييم العام

## عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	83.2	1.1 ▲	91.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	73.8	1.2 ▲	90.0
نظافة العيادة	المرافق	80.8	1.3 ▲	93.9
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	85.8	1.0 ▲	93.7
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.6	0.3 ▲	93.5
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	81.3	0.9 ▼	90.5
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات والعلاج	60.5	0.1 ▲	94.5
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات والعلاج	73.7	0.2 ▼	94.4
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات والعلاج	77.0	0.6 ▲	--

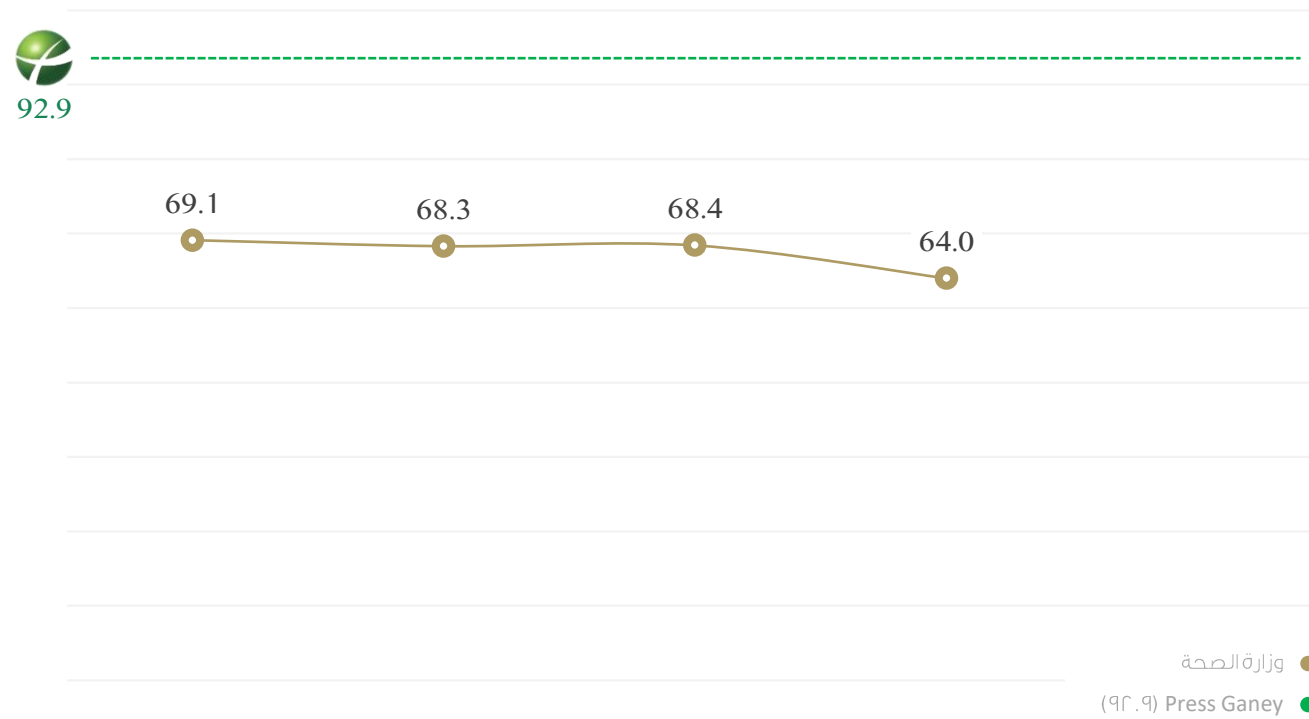
## عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	84.9	93.3 ▲ 0.5	
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	76.4	-- ▲ 0.3	
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	84.4	-- ▲ 0.8	
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	83.9	93.9 ▼ 0.5	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	79.0	93.3 — 0.0	
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	82.1	94.6 ▲ 0.7	
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	80.6	95.0 ▲ 0.5	
احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين	التقييم العام	80.0	94.3 ▲ 0.8	



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## التأهيل الطبي العيادات



عدد الإجابات  
962

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 962	n= 556	n= 884	n= 547	n= 0

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



## المعدل العام لرضا المرضى: التأهيل الطبي - العيادات



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### التأهيل الطبي العيادات

الربع الأول  
٢٠١٩

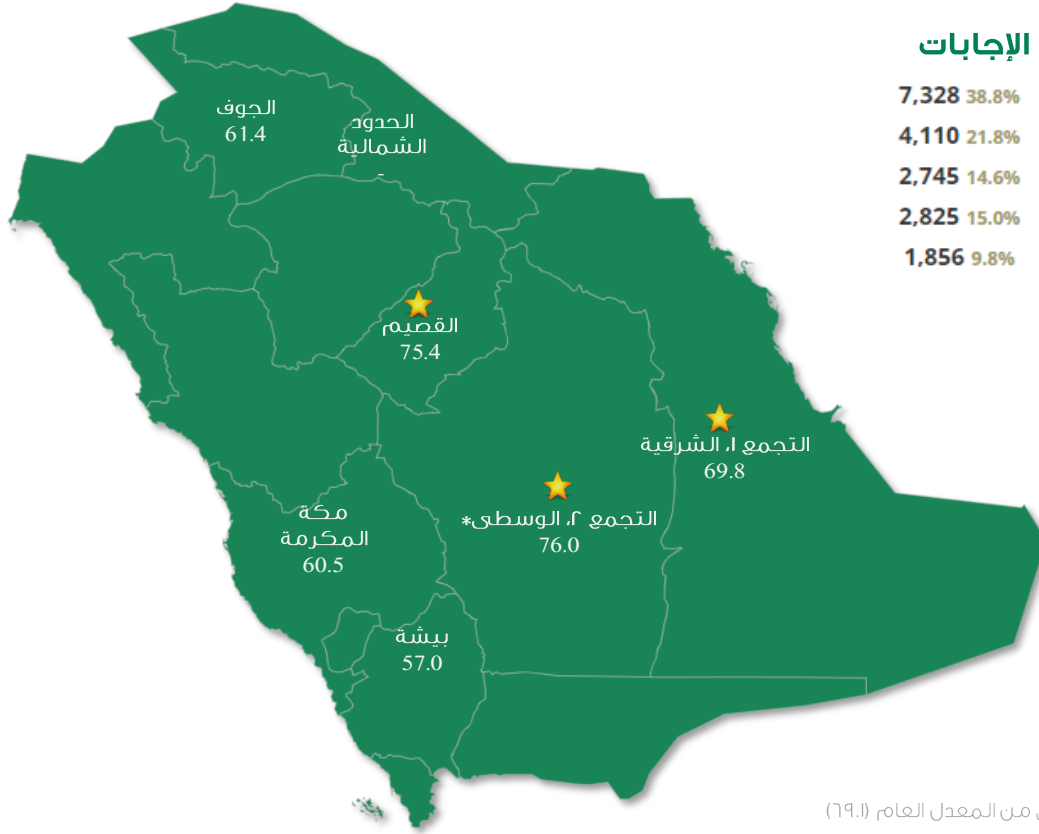
69.1

عدد الإجابات  
962

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

### توزيع الإجابات

7,328	38.8%	جيد جداً
4,110	21.8%	جيد
2,745	14.6%	مقبول
2,825	15.0%	ضعيف
1,856	9.8%	سيء



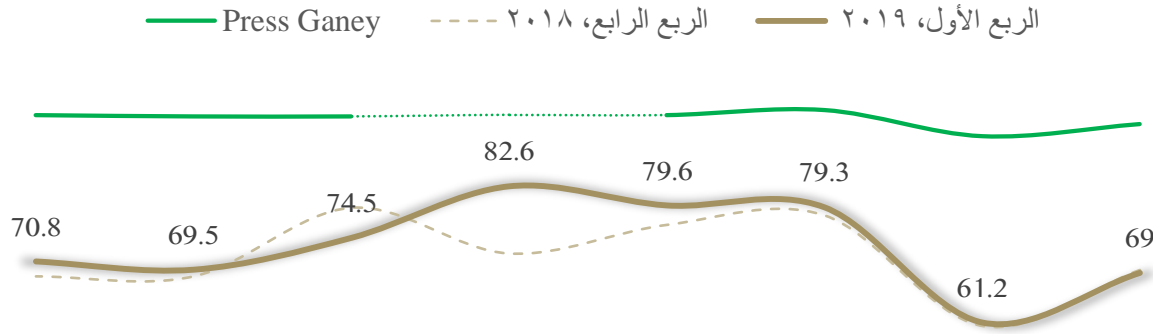
★ أعلى من المعدل العام (٦٩.١)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: التأهيل الطبي - العيادات

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## التأهيل الطبي العيادات

التقييم العام المسائل الشخصية الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية علاج النطق والتخاطب العلاج الوظيفي العلاج الطبيعي المرافق الحجز والتسجيل

## عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	75.5	2.3 ▲	94.4
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	64.6	2.6 ▼	90.7
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعّال	الحجز والتسجيل	67.1	1.4 ▼	91.7
مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	76.8	1.0 ▲	94.0
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	73.4	0.6 ▲	93.0
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	60.1	0.2 ▼	92.0
ملاءمة المواقف	المرافق	42.3	0.3 ▲	87.1
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	62.5	0.2 ▲	89.7
نظافة المركز/ القسم	المرافق	76.9	0.3 ▲	94.0
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	86.7	0.1 ▼	97.2
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	82.2	2.5 ▲	95.5

## عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

	الربع الرابع، ٢٠١٨	الربع الأول، ٢٠١٩	النطاق	السؤال
92.9	▲ 2.9	<b>76.4</b>	العلاج الطبيعي	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي
93.6	▲ 1.6	<b>74.6</b>	العلاج الطبيعي	المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه
95.7	▲ 0.8	<b>78.2</b>	العلاج الطبيعي	ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
93.7	▲ 0.6	<b>77.8</b>	العلاج الطبيعي	الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل
96.2	▲ 1.4	<b>84.6</b>	العلاج الوظيفي	حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي
94.3	▲ 3.9	<b>80.6</b>	العلاج الوظيفي	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
92.5	▲ 4.0	<b>77.6</b>	العلاج الوظيفي	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي
93.2	▲ 2.3	<b>75.7</b>	العلاج الوظيفي	المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه
95.0	▲ 2.7	<b>80.0</b>	العلاج الوظيفي	ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي
92.9	▲ 4.6	<b>79.4</b>	العلاج الوظيفي	الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل
95.0	--	<b>Low-n</b>	علاج النطق والتخاطب	حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب

## عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	Low-n	--	93.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	Low-n	--	92.1
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	Low-n	--	92.7
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	--	93.6
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	Low-n	--	92.4
حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	79.4	5.1 ▼	--
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	78.2	4.4 ▼	--
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	74.3	2.4 ▼	--
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	74.3	1.3 ▼	--
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	75.9	1.9 ▼	--
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	69.6	2.2 ▼	--

## عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

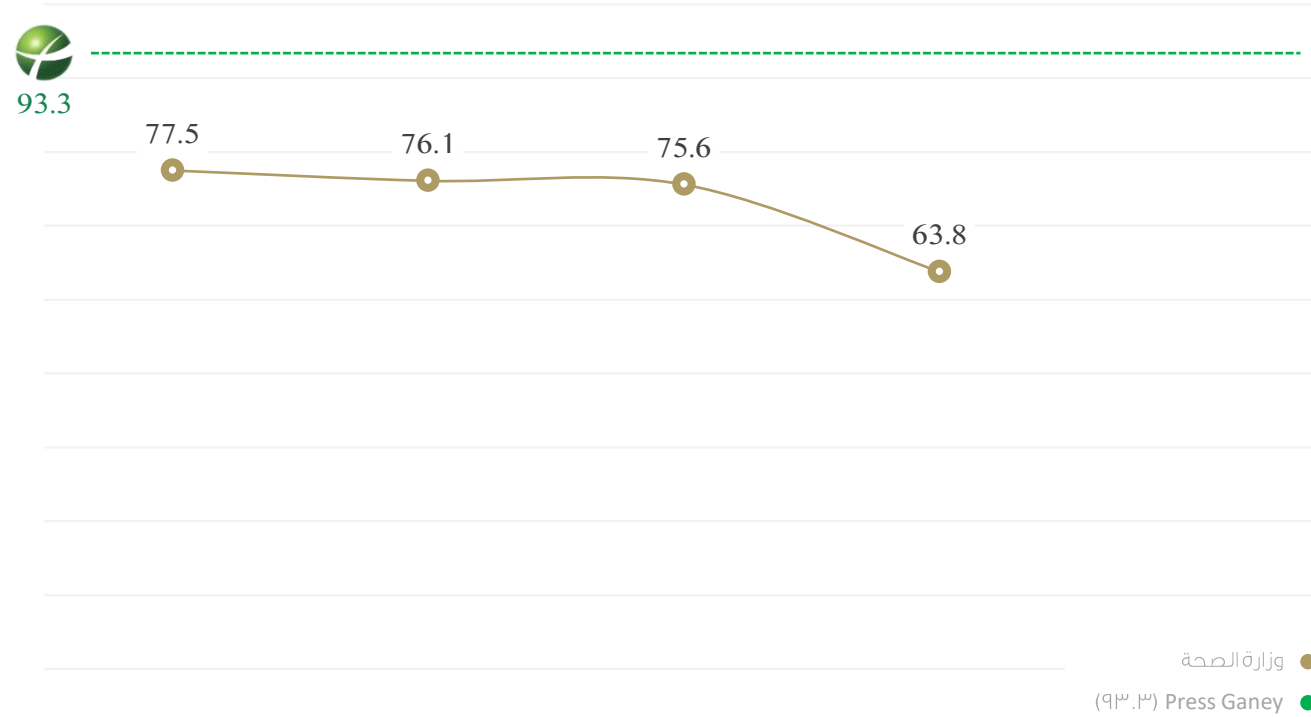
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	78.8	0.8 ▼	93.3
مراعاتنا لراحتك	المسائل الشخصية	70.9	1.6 ▲	94.1
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	70.3	1.3 ▲	94.5
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	66.0	2.2 ▲	93.9
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	64.2	3.4 ▲	93.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	61.3	1.3 ▲	93.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	74.2	3.8 ▲	95.0
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	68.7	2.3 ▲	91.3
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	71.3	1.8 ▲	95.1
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	69.4	2.0 ▲	94.9



بنوك الدم

## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### بنوك الدم



عدد الإجابات  
**1,672**

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,672	n= 1,113	n= 1,146	n= 463	n= 0

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



## المعدل العام لرضا المرضى: بنوك الدم



### بنوك الدم

77.5

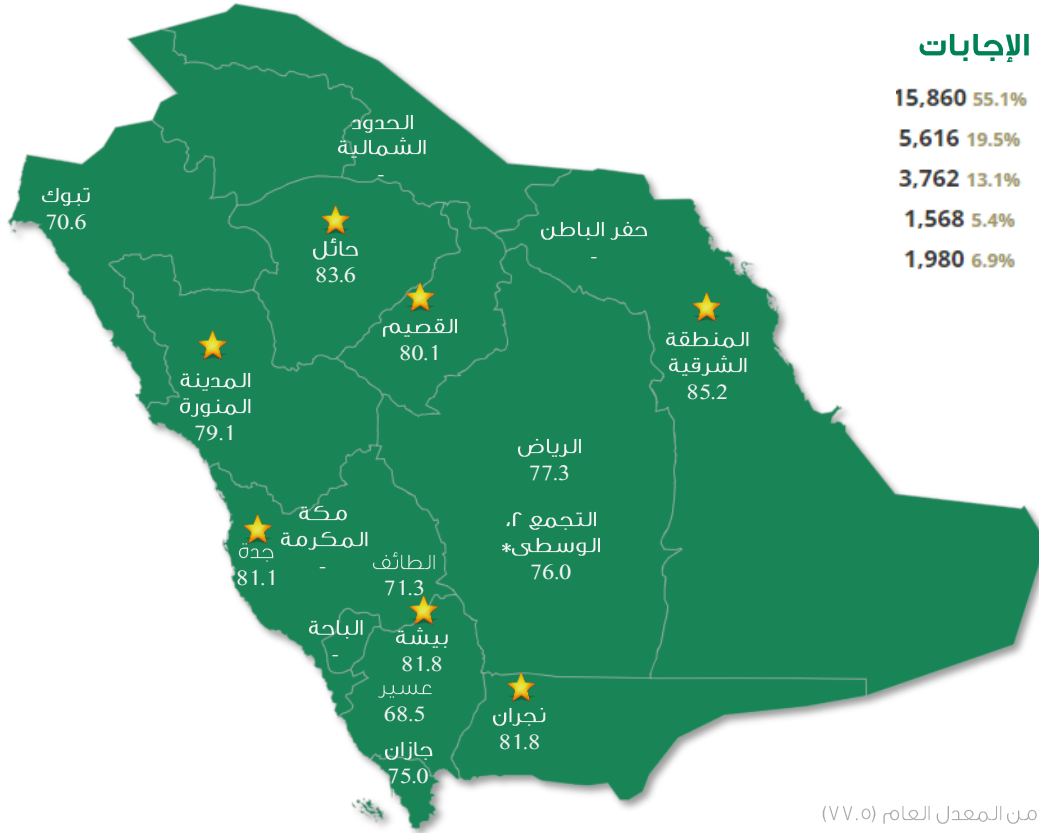
الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات  
1,672

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

### توزيع الإجابات

15,860	55.1%	جيد جداً
5,616	19.5%	جيد
3,762	13.1%	مقبول
1,568	5.4%	ضعيف
1,980	6.9%	سيء



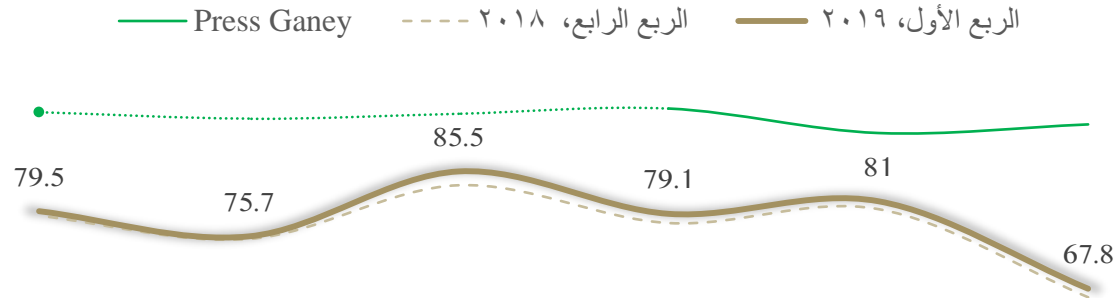
★ أعلى من المعدل العام (٧٧.٥)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: بنوك الدم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## بنوك الدم

التقييم العام      المسائل الشخصية      الفحوصات      الاختبارات والعلاج      المرافق      التسجيل

## عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	80.7	0.1	▼ 91.1
توفر المواقف	المرافق	43.9	2.0	▲ 87.3
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.1	1.1	▲ 89.9
نظافة بنك الدم	المرافق	82.2	0.8	▲ 93.9
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	82.0	1.3	▲ 93.8
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	78.5	2.4	▲ 90.2
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	80.8	0.1	▲ 93.5
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	82.5	1.0	▲ --
مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم	التسجيل	80.9	0.7	▲ 92.6
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	82.5	0.4	▲ 94.5
مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم	الاختبارات	80.5	0.5	▲ --

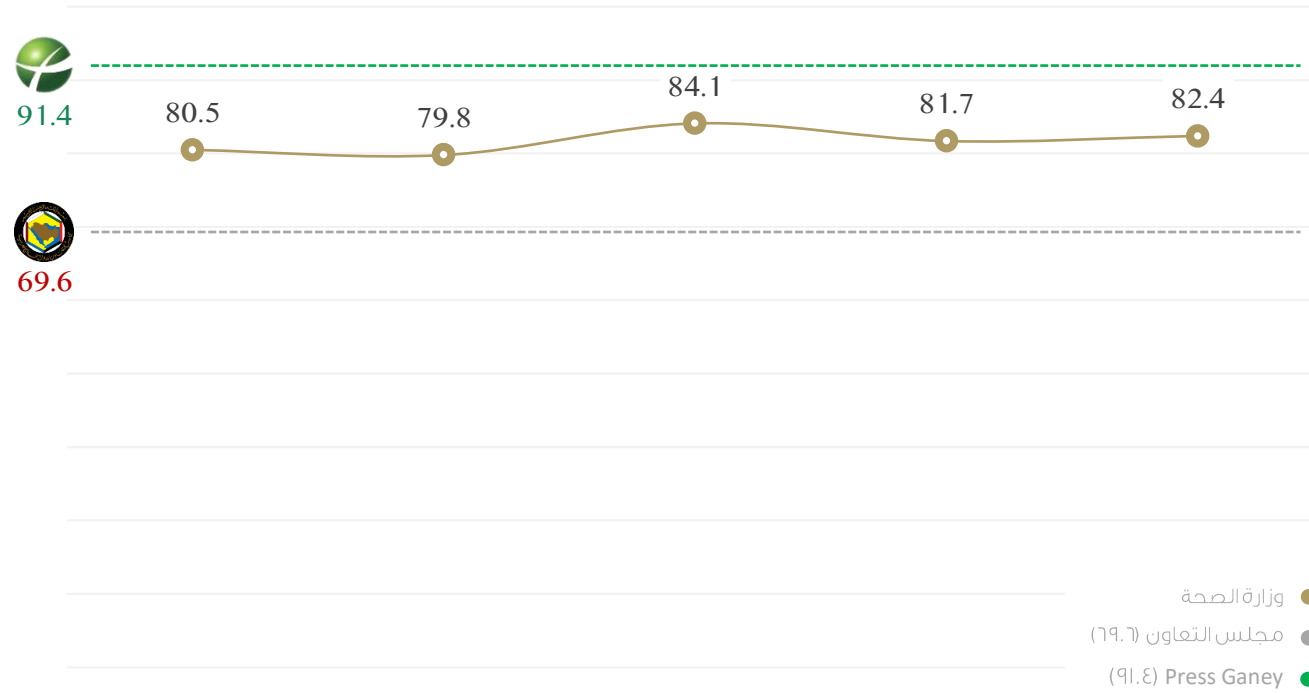
## عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨	
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	82.0	2.8 ▲	--
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	71.4	2.3 ▲	--
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	88.5	2.0 ▲	94.8
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	86.5	1.4 ▲	--
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	81.7	2.7 ▲	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	85.9	0.5 ▲	--
نوعية الضيافة المقدّمة بعد التبرع بالدم	المسائل الشخصية	65.6	0.8 ▲	--
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	79.5	1.0 ▲	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	77.8	1.5 ▲	95.1
احتمالية أن توصي بنك الدم للآخرين	التقييم العام	81.6	0.5 ▼	94.3



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



### مراكز الأورام العيادات الخارجية

80.5

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

467

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 467	n= 456	n= 943	n= 320	n= 410

\*الفرق، في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - العيادات



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز الأورام العيادات الخارجية

80.5

الربع الأول  
٢٠١٩

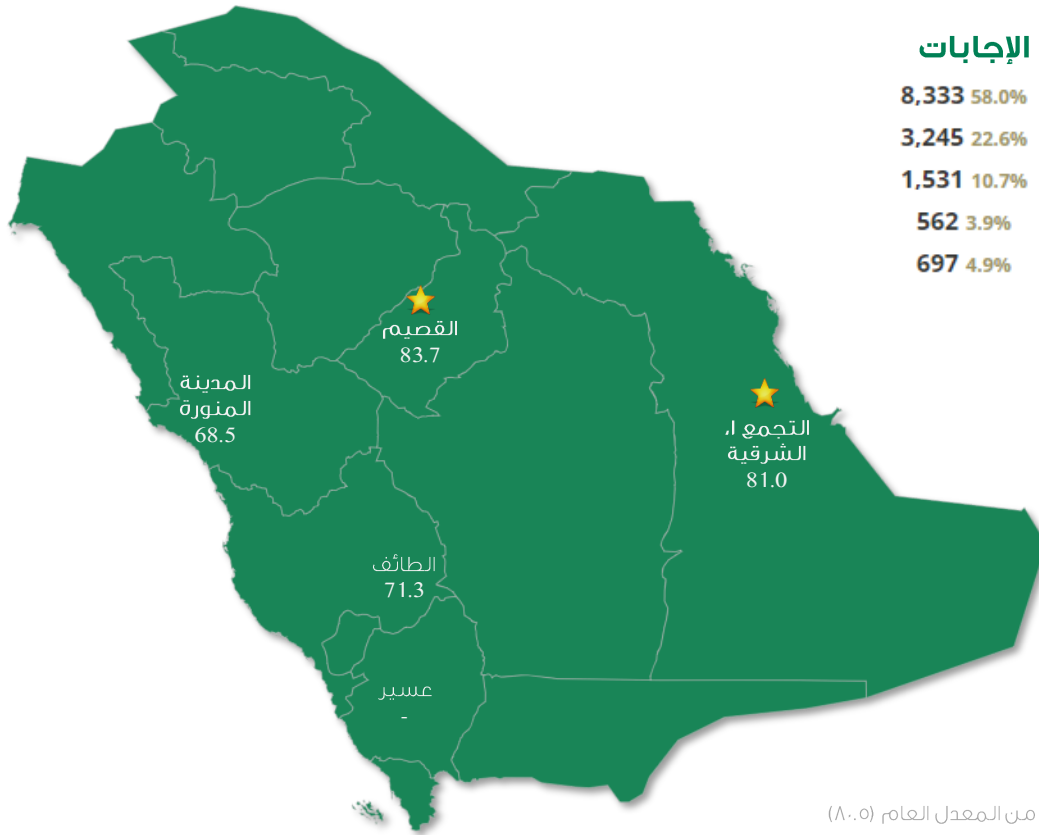
عدد الإجابات

467

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

### توزيع الإجابات

8,333	58.0%	جيد جداً
3,245	22.6%	جيد
1,531	10.7%	مقبول
562	3.9%	ضعيف
697	4.9%	سيء



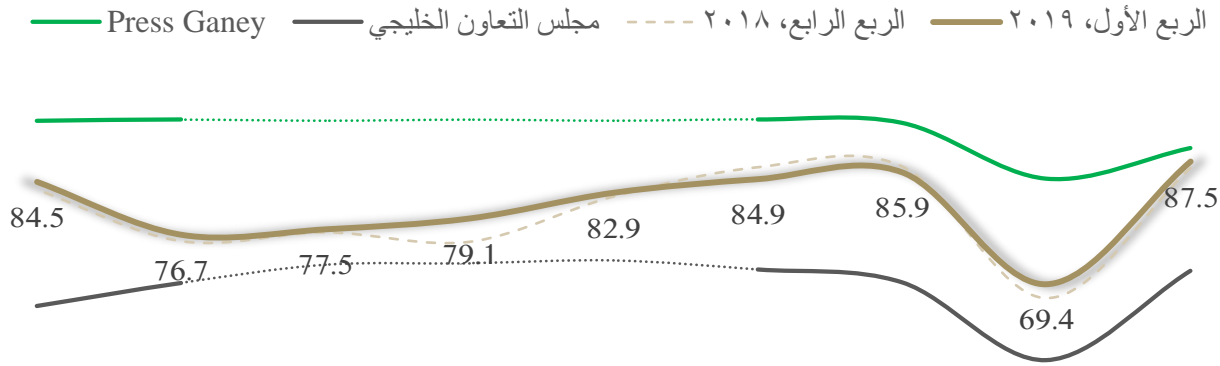
★ أعلى من المعدل العام (٨٠.٥)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات الخارجية

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الأورام العيادات الخارجية

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



## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.6	73.2	▲ 1.1	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	87.5	72.5	▲ 0.7	93.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	68.7	58.7	▲ 2.7	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	70.8	58.7	▲ 2.6	84.8
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	68.7	59.1	▲ 0.7	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	87.0	72.4	▼ 0.7	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	84.7	70.6	▼ 1.3	92.2
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	87.1	76.7	▼ 2.3	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	84.5	73.9	▼ 2.7	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	84.8	73.7	▼ 2.5	93.8

## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	84.3	72.0	▼ 1.5	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	84.2	72.5	▼ 1.7	93.2
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	86.4	72.7	▼ 1.1	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	87.5	76.8	▼ 1.2	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	83.0	72.5	▲ 0.5	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	85.5	71.9	▼ 1.0	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	83.1	70.0	▼ 2.4	93.5
مدى إصغاء الطبيب لك بشكل جيد	الطبيب	85.2	--	▼ 1.7	94.4
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	79.2	--	— 0.0	--
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	84.7	--	▲ 0.2	--

## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	84.7	1.2 ▲	--	92.4
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	74.6	3.5 ▲	--	82.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	79.4	3.9 ▲	--	92.4
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	83.2	2.6 ▲	--	87.0
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	70.6	2.1 ▲	75.1	--
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	80.0	0.6 ▼	--	91.9
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	82.2	0.3 ▼	--	--
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.2	0.5 ▲	--	--
المواقف	المسائل الشخصية	49.9	2.5 ▲	50.9	85.5
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	78.1	1.2 ▲	63.0	--

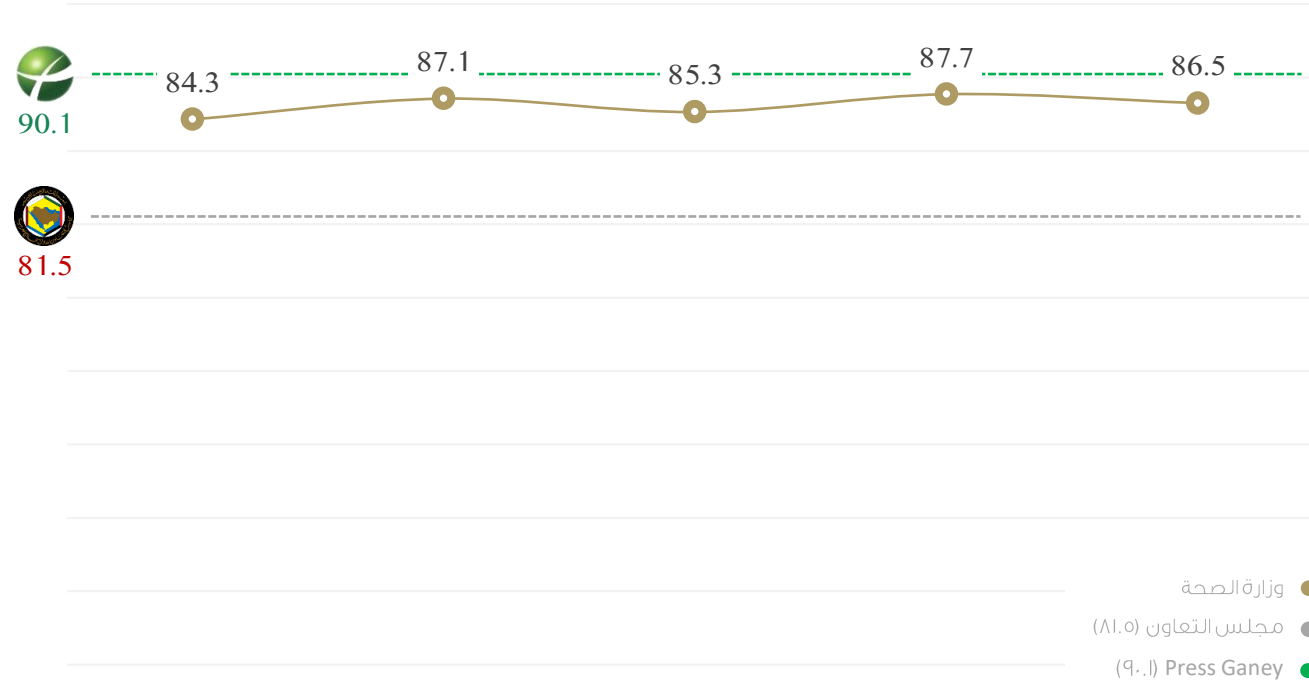
## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.8	70.9	▲ 0.5	93.6
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	79.9	66.6	— 0.0	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.2	73.5	▲ 0.9	94.0
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	84.5	74.7	▲ 0.9	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	84.9	69.7	▲ 2.4	93.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	85.5	66.8	▲ 1.1	93.4
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	83.7	68.9	▲ 0.7	93.8



## المعدل العام لرضا المرضى: الربع الأول - ٢٠١٩

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الأورام التنويم

84.3

الربع الأول  
٢٠١٩

عدد الإجابات

316

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

وزارة الصحة  
Ministry of Health

Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 316	n= 130	n= 231	n= 145	n= 116

\*الفرق في مستويات الرضا بين الربع الأول الثالث ناتج بشكل أساسي عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### مراكز الأورام التنويم

84.3

الربع الأول  
٢٠١٩

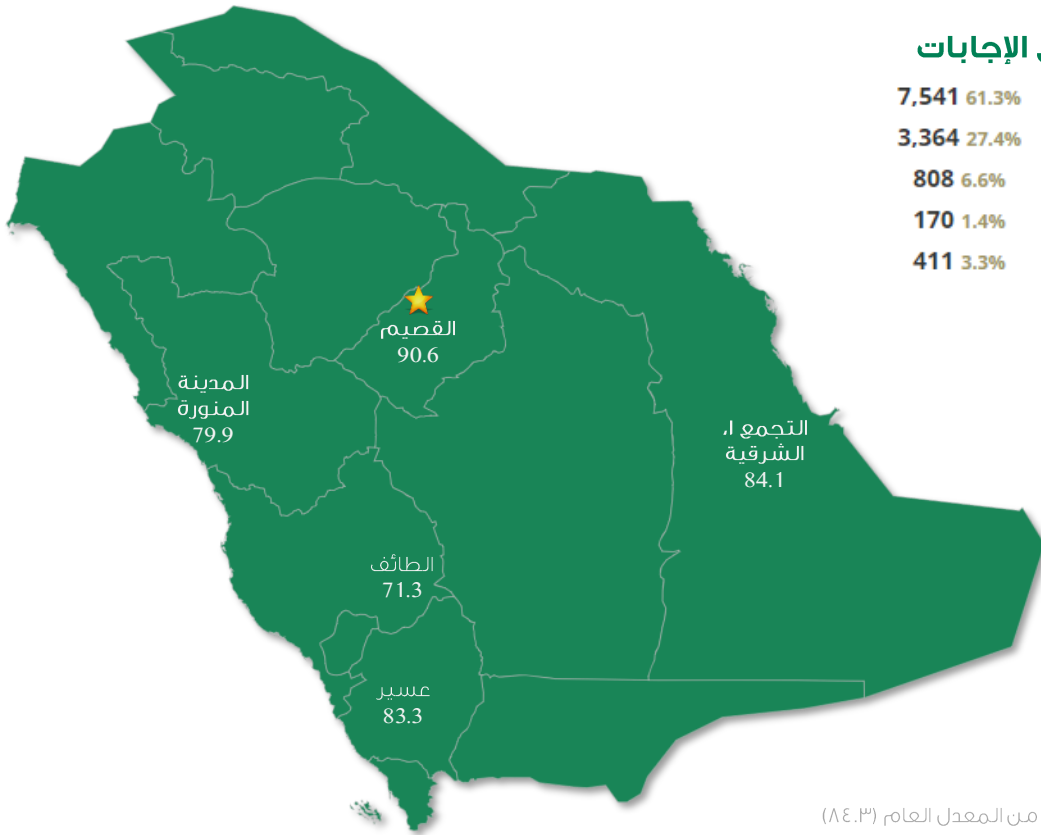
عدد الإجابات

316

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

### توزيع الإجابات

7,541	61.3%	جيد جداً
3,364	27.4%	جيد
808	6.6%	مقبول
170	1.4%	ضعيف
411	3.3%	سيء



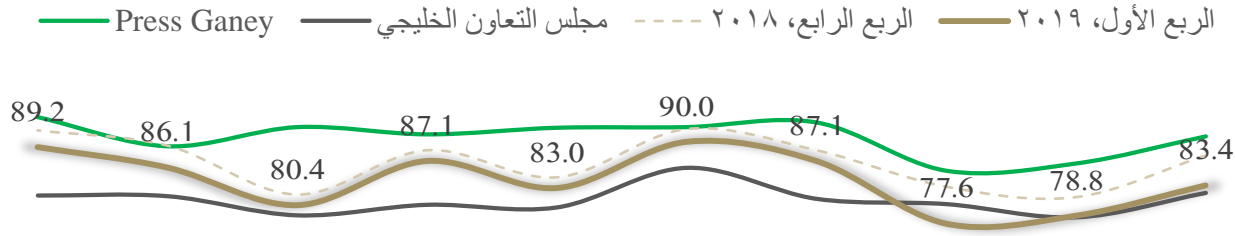
★ أعلى من المعدل العام (٨٤.٣)

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩

\* تمت إضافة هذه التجمعات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٩

## رحلة المريض: مراكز الأورام - التنويم

الفترة: من ايناير، ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس، ٢٠١٩



## مراكز الأورام التنويم

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



## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	78.7	4.4	▼	88.7
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	88.2	4.3	▼	93.9
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	83.5	4.2	▼	--
المظهر العام للغرفة	الغرفة	77.7	2.8	▼	86.8
نظافة الغرفة	الغرفة	83.5	2.5	▼	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	78.9	3.4	▼	83.7
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	75.2	2.5	▼	83.6
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	77.0	6.3	▼	82.2
جودة الطعام	الوجبات	78.2	4.9	▼	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.5	1.7	▼	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	85.0	2.8	▼	92.0

## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	90.5	82.8	1.1	94.5
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.3	82.6	0.1	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	83.9	79.4	3.7	92.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.6	83.6	0.8	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	82.2	73.6	0.9	--
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	87.8	84.4	2.8	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.8	85.8	1.7	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.3	84.4	1.7	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.3	87.6	1.4	94.1
مهارة الطبيب	الطبيب	91.5	88.6	3.5	94.6

## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	89.9	1.6 ▼	--	--
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	77.0	4.6 ▼	88.2	78.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	83.7	1.3 ▼	90.1	78.9
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.4	0.9 ▼	94.8	82.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.4	1.9 ▼	92.3	86.0
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.8	0.6 ▼	91.4	78.6
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.3	1.4 ▼	91.5	79.4
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	79.6	1.9 ▼	90.4	75.9
الجهود التي بذلها الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.0	1.5 ▼	90.7	81.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	89.8	2.8 ▼	94.6	83.3

## عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠١٩	الربع الرابع، ٢٠١٨		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	89.0	81.1	▼ 1.1	92.7
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	77.4	75.8	▼ 2.9	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	83.8	82.4	▼ 0.5	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	88.6	84.6	▼ 2.4	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	80.9	80.6	▼ 5.7	88.1
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	87.4	80.3	▼ 3.3	92.1
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	87.8	78.8	▼ 1.3	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	89.5	82.9	▼ 2.7	94.4
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	87.6	79.4	▼ 3.3	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	90.6	83.1	▼ 1.5	94.5

شكراً...