

تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الأول - ٢٠٢٢)

(نسخة رقم ١)
مايو، ٢٠٢٢

الفهرس

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

▪ [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)

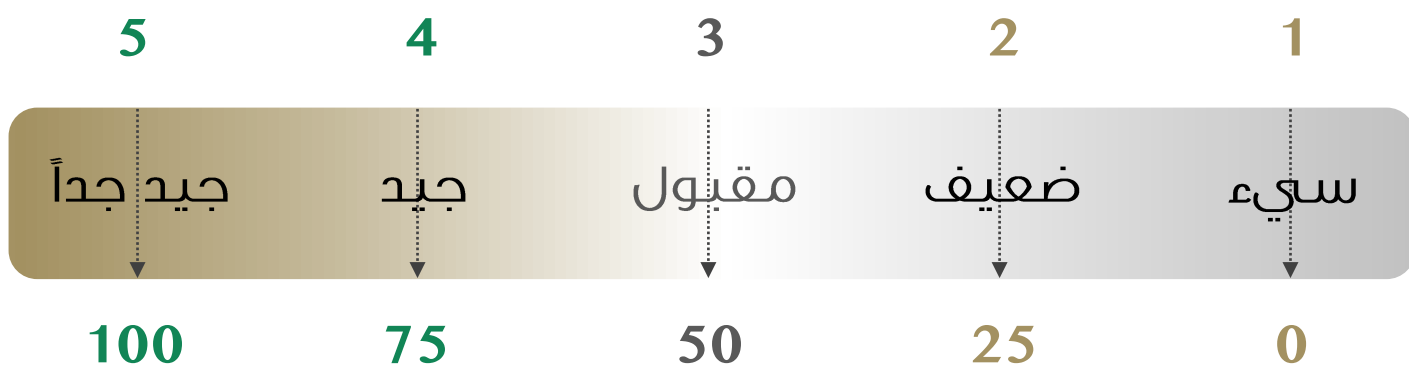
- [مراكز الرعاية الأولية](#)
- [جراحة اليوم الواحد](#)
- [الرعاية المنزلية](#)
- [مراكز علاج السكري](#)
- [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
- [مراكز القلب – العيادات](#)
- [مراكز القلب – التنويم](#)
- [مراكز الأسنان](#)

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

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



الاستبيان



التقرير



- **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 (٢٠٢١). 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 (٢٠٢٢). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للربع الأول من السنة.

الخدمات المستهدفة





+224,000
استبيان مكتمل



+101,000
تعليق



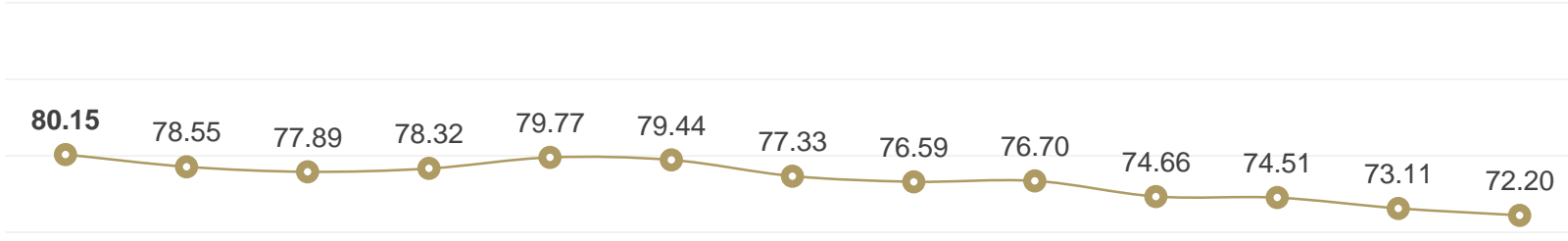
+202,000
استبيان إلكتروني
مكتمل



+22,000
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ – الربع الأول، ٢٠٢٢



وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
224,920



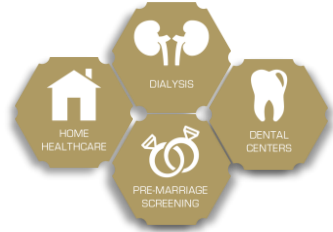
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

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
n= 224,920	n= 187,858	n= 236,301	n= 219,820	n= 255,935	n= 272,721	n= 252,869	n= 95,956	n= 99,492	n= 115,386	n= 103,051	n= 78,987	n= 59,079

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

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
الرعاية المنزلية	2,634	86.87	↑ 1.78
مراكز الأسنان	3,557	73.98	↓ 2.70
مراكز الكلى	1,889	89.06	↑ 0.14
فحص ما قبل الزواج	7,321	86.71	↓ 0.93
بنوك الدم	2,335	84.88	↓ 1.34
التأهيل - العيادات	1,416	80.97	↓ 0.57
التأهيل - التنويم	60	86.97	↓ 0.69
العناية المركزة حديثي الولادة	1,669	84.62	↓ 0.98
النمو والسلوك	1,997	87.90	↓ 0.19
الطب النفسي - العيادات	2,486	87.38	↑ 1.23
الطب النفسي - التنويم	342	84.67	↓ 0.42
ذوي المتوفين	416	81.40	↑ 1.23
العيادات الافتراضية (صحتي)	970	79.11	↓ 4.34
الإحالات الطبية	3,396	68.46	↓ 1.99
مركز الاتصال - ٩٣٧	8,263	69.86	↓ 4.10

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
المستشفيات - العيادات*	23,795	76.91	↑ 0.17
مراكز الرعاية الأولية*	118,825	81.22	↑ 1.08
مراكز علاج السكري	4,067	81.12	↓ 1.40
الإقلاع عن التدخين	598	85.74	↓ 2.95
مراكز القلب - العيادات	3,130	80.01	↓ 1.58
مراكز الأورام - العيادات	1,443	86.15	↑ 0.13
المستشفيات - التنويم*	9,327	85.59	↑ 0.42
مراكز القلب - التنويم	1,461	89.42	↑ 0.09
مراكز الأورام - التنويم	689	89.28	↑ 1.82
المستشفيات - الطوارئ*	20,573	67.52	↑ 0.11
جراحة اليوم الواحد	2,519	92.29	↑ 0.13
خدمات الأشعة	10,777	78.14	↓ 0.80



الخدمات المتخصصة



Tele Health



خدمات أخرى



OUTPATIENT



INPATIENT



EMERGENCY DEPARTMENT



Allied Health

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

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



258
مستشفى





أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

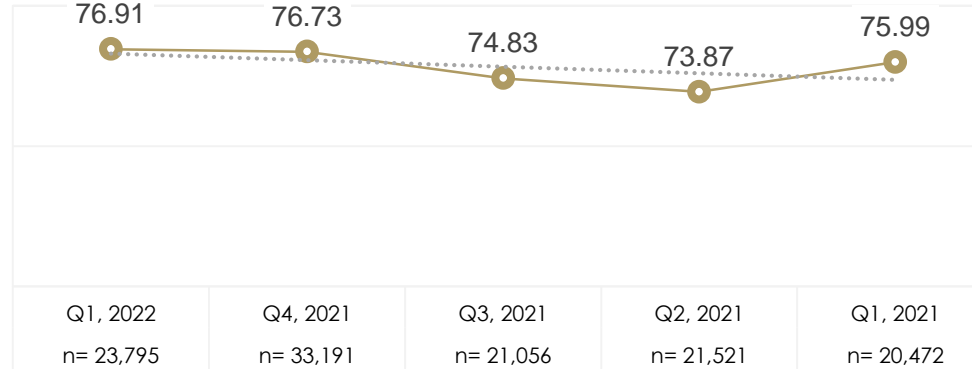
العيادات الخارجية
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
23,795



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



العناصر الأكثر تراجعاً

العناصر الأكثر تحسناً

المعدل	السؤال	Δ
84.61	الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	↓ 0.51
78.60	توفر الأدوية الموصوفة	↓ 0.29
82.17	نظافة عياداتنا	↓ 0.17
75.21	نظافة الحمام	↓ 0.11
67.03	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	↓ 0.01

المعدل	السؤال	Δ
68.34	الموافق	↑ 2.07
81.97	مدة الانتظار لإجراء الأشعة	↑ 1.48
82.04	الشرح المقدم من خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	↑ 1.13
69.27	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	↑ 1.00
78.46	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	↑ 0.89

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1189	86.86	0.32
2	بيشة	242	83.26	-4.67
3	تجمع الشرقية الصحي	3606	82.08	2.19
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	1993	79.61	-0.01
5	حفر الباطن	296	78.74	-8.71
6	تجمع الأحساء الصحي	456	77.94	2.96
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	623	77.91	-1.68
8	تجمع القصيم الصحي	1886	77.87	-0.17
9	نجران	759	76.53	1.87
10	جدة	1266	76.00	0.50
11	تجمع الرياض الصحي الأول	2387	75.65	-0.12
12	القفذة	564	75.22	-0.39
13	عسير	2146	74.43	-0.70
14	الطائف	1125	73.99	-0.99
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	1116	73.64	-3.77
16	تبوك	990	72.95	0.52
17	الجوف	445	72.65	-0.67
18	الحدود الشمالية	424	72.55	6.89
19	القريات	225	72.07	0.05
20	تجمع حائل الصحي	661	71.52	-1.99
21	الباحة	346	71.19	-2.30
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1050	68.42	0.82



أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

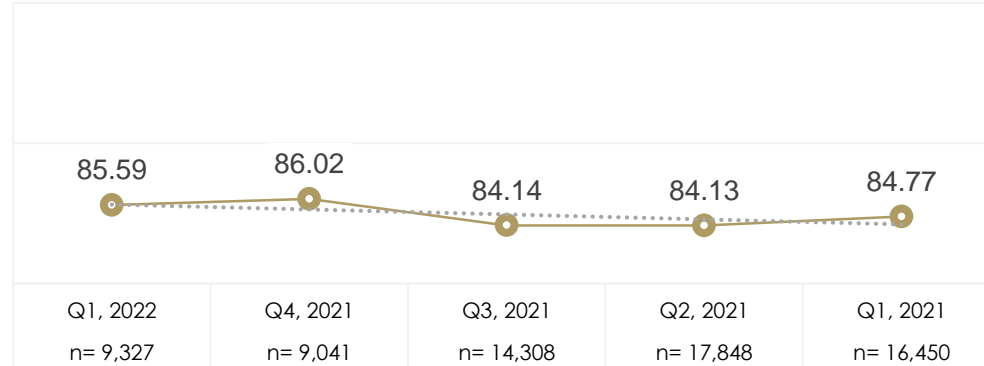
التنويم
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
9,327



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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	82.91	↓ 1.79
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	84.21	↓ 1.36
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	80.99	↓ 1.32
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	85.69	↓ 1.31
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	85.11	↓ 1.16

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	79.98	↑ 6.7
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	81.75	↑ 5.22
لطف واهتمام موظفي قسم الولادة	86.04	↑ 4.25
حرص الموظفين على إعلامك بمراحل الولادة وحالة الطفل	86.20	↑ 1.95
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	81.46	↑ 0.34

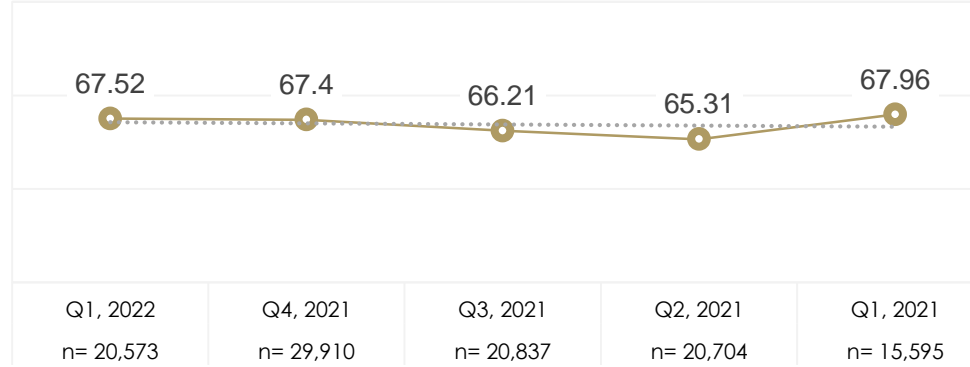
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	228	87.62	2.65
2	تجمع الشرقية الصحي	1118	87.37	-1.19
3	جازان	586	87.37	-0.94
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	406	86.72	0.21
5	عسير	826	86.41	0.51
6	القنفذة	204	86.30	-0.59
7	الباحة	240	86.29	1.95
8	تجمع الأمساء الصحي	344	86.28	-0.21
9	الجوف	306	86.05	0.30
10	تجمع القصيم الصحي	621	85.89	-0.43
11	تبوك	438	85.76	0.79
12	تجمع حائل الصحي	296	85.43	-1.09
13	حفر الباطن	172	85.33	-0.72
14	تجمع الرياض الصحي الثالث	288	85.14	-1.30
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	543	85.07	-1.16
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	530	84.90	0.19
17	نجران	345	84.57	1.22
18	جدة	512	84.21	-1.28
19	الطائف	419	84.17	-0.06
20	بيشة	110	83.82	-1.32
21	تجمع الرياض الصحي الأول	735	82.08	-2.93
22	القريات	60	81.25	NA



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	922	88.25	2.84
2	بيشة	347	82.96	-1.03
3	حفر الباطن	329	76.12	-6.50
4	تجمع الأصماء الصحي	251	72.89	5.24
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	666	70.85	-4.05
6	تجمع الشرقية الصحي	1698	70.33	0.31
7	الحدود الشمالية	278	70.30	3.37
8	تجمع الرياض الصحي الأول	1572	69.10	0.59
9	القريات	261	69.09	4.95
10	تجمع حائل الصحي	750	69.03	3.50
11	تجمع القصيم الصحي	1786	68.70	-1.18
12	الطائف	1253	68.63	-2.00
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	1071	67.95	2.05
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	1472	66.35	2.05
15	الباحة	341	65.84	-3.03
16	نجران	808	64.36	-1.12
17	عسير	2090	63.77	0.91
18	جدة	1446	62.89	-3.23
19	تبوك	1005	62.50	-1.86
20	القنفذة	512	61.51	-2.81
21	الجوف	463	60.33	2.83
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1252	56.77	-3.95

المنحنى الزمني



الطوارئ
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
20,573



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	79.30	↓ 1.14
نظافة قسم الطوارئ	71.15	↓ 0.45
مراجعة فريق التمريض لخصوصيتك	71.38	↓ 0.20
اهتمام فريق التمريض	69.59	↓ 0.04
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	83.92	↓ 0.01

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	64.85	↑ 1.64
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	81.20	↑ 1.19
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	58.85	↑ 1.15
احتمالية أن توصي بفسم الطوارئ للآخرين	63.02	↑ 0.90
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	63.41	↑ 0.76

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

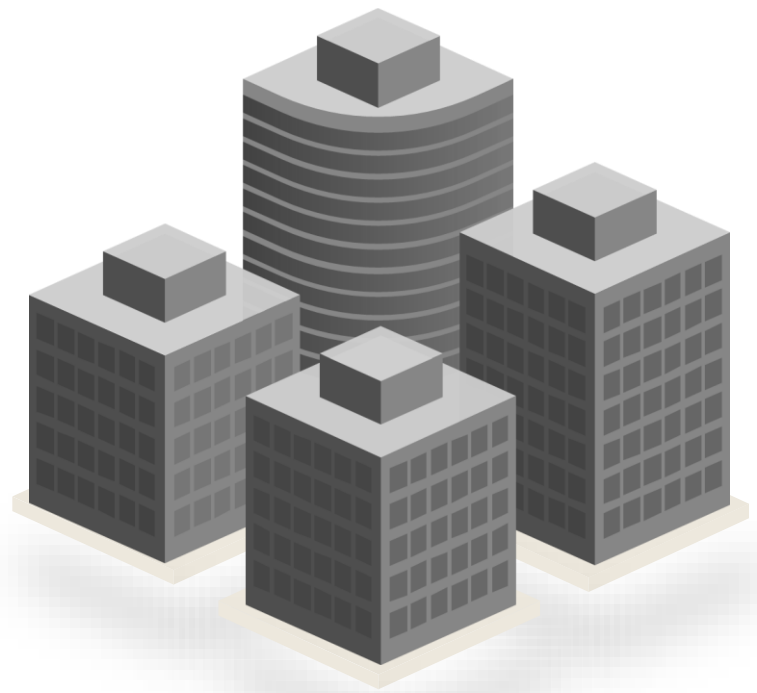
مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية



مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي

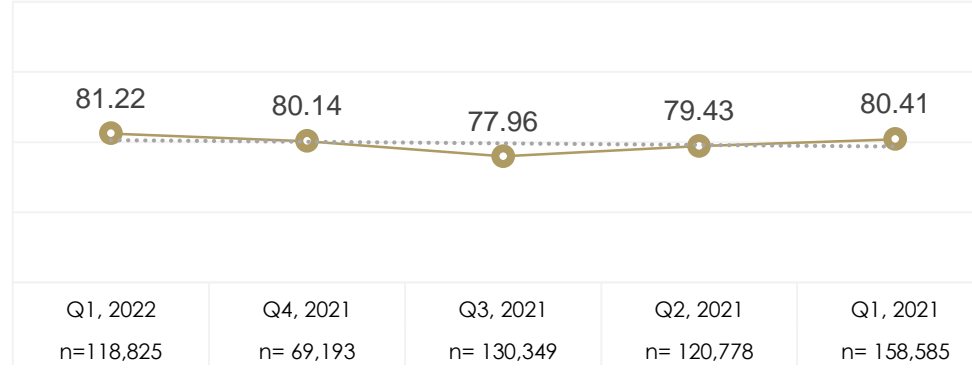


مراكز الرعاية الأولية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الباحة	2876	87.24	-0.24
2	جازان	7854	86.97	-0.16
3	القنفذة	1306	85.52	0.00
4	عسير	6197	84.64	1.57
5	بيشة	1199	84.36	-1.29
6	الجوف	632	83.95	3.13
7	نجران	1098	83.28	-1.71
8	تجمع الأحساء الصحي	8821	82.83	2.39
9	الحدود الشمالية	828	82.63	3.12
10	تجمع القصيم الصحي	7387	82.48	0.86
11	حفر الباطن	1242	82.20	-1.35
12	جدة	5176	82.06	2.05
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	3283	82.01	3.26
14	تجمع الشرقية الصحي	20367	81.85	-0.28
15	تجمع حائل الصحي	3714	81.72	0.01
16	تبوك	2865	80.57	0.64
17	تجمع الرياض الصحي الأول	8067	79.99	0.88
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	7772	79.08	0.68
19	القريات	438	77.99	-1.21
20	تجمع مكة المكرمة	7173	77.84	-0.70
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	15214	77.36	1.70
22	الطائف	5316	75.32	2.10

المنحنى الزمني



مراكز الرعاية الأولية الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
118,825



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	80.12	↓ 1.26
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة "وصفتي" بدقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	88.47	↓ 0.74
مدة الانتظار لصرف الأدوية	86.74	↓ 0.70

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	76.05	↑ 2.26
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	78.68	↑ 2.03
الراحة في منطقة الانتظار	73.52	↑ 1.73
الحرص على راحتك خلال سحب عينة الدم	84.82	↑ 1.50
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	79.14	↑ 1.37



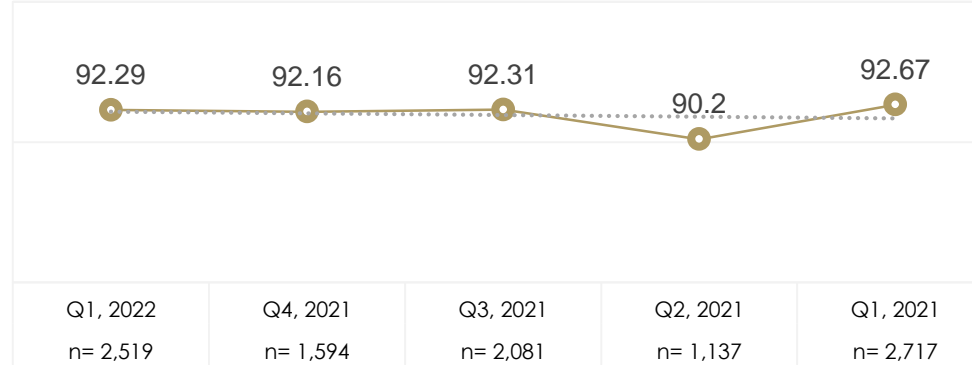
جراحة اليوم
الواحد

جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	139	94.88	1.53
2	جازان	50	94.40	3.53
3	تجمع القصيم الصحي	84	94.32	0.44
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	226	94.13	-0.20
5	تجمع الأحساء الصحي	142	93.07	0.49
6	تجمع الشرقية الصحي	801	92.78	1.01
7	بيشة	157	92.38	-0.53
8	عسير	152	91.64	-2.11
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	219	91.42	-1.94
10	تجمع مكة المكرمة	178	90.76	-0.54
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	53	90.67	-1.70
12	الطائف	66	90.60	-1.94
13	جدة	103	90.06	0.92
14	تجمع حائل الصحي	127	87.64	-0.63
15	الباحة	22	Low-n	NA

المنحنى الزمني



جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,519



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	70.77	↓ 1.33
مراعاتنا لخصوصيتك	95.16	↓ 0.67
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	95.46	↓ 0.58
استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك	94.21	↓ 0.57
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	89.46	↓ 0.37

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	94.91	↑ 0.64
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	93.70	↑ 0.59
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	90.28	↑ 0.55
مدى السيطرة على شعورك بالألم	91.15	↑ 0.54
لطف واهتمام الطبيب	95.11	↑ 0.45



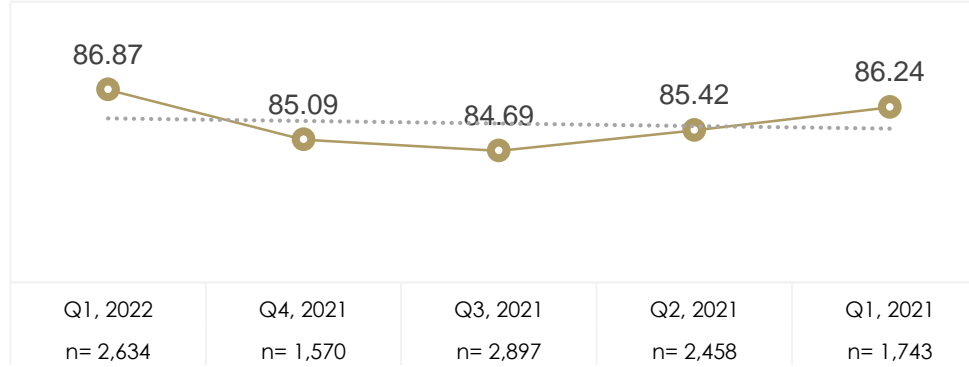
الرعاية
المنزلية



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	215	91.07	0.70
2	الحدود الشمالية	65	90.22	1.77
3	تجمع الرياض الصحي الأول	145	89.52	5.93
4	تجمع القصيم الصحي	237	89.17	3.16
5	تجمع الشرقية الصحي	362	89.11	0.26
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	91	88.96	-0.44
7	الباحة	95	88.11	3.74
8	عسير	286	87.37	4.12
9	الجوف	73	87.32	6.09
10	النفذة	38	87.20	1.44
11	تجمع مكة المكرمة	154	86.59	2.56
12	جدة	142	85.32	3.23
13	بيشة	83	84.88	4.67
14	تبوك	43	84.88	7.78
15	تجمع الأحساء الصحي	78	84.86	1.35
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	152	84.36	-1.47
17	نجران	82	83.08	0.81
18	الطائف	207	81.51	-1.82
19	القرىات	31	77.56	-4.77
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	29	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	2	Low-n	NA
22	حفر الباطن	24	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,634

94.7

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	69.82	↓ 0.02

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	87.65	↑ 3.01
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	87.00	↑ 2.51
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	89.52	↑ 2.41
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	91.56	↑ 2.22
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	90.07	↑ 2.01



مراكز علاج
السكري



أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

مراكز السكر

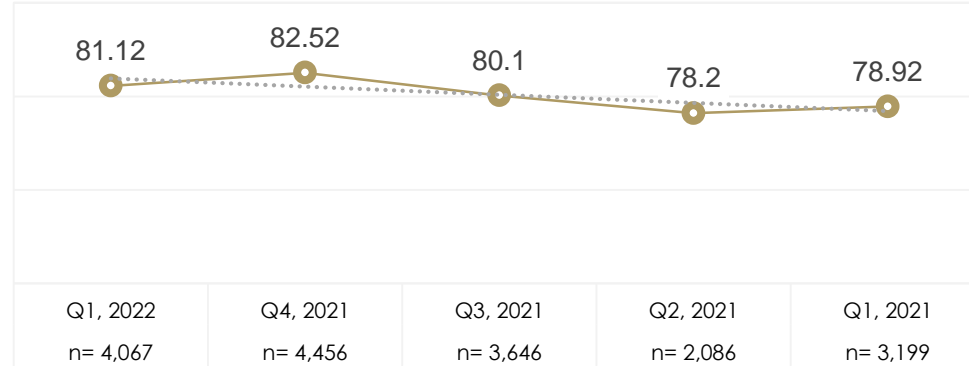
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,067



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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	75.51	↓ 4.88
المواقف	62.97	↓ 2.85
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	75.18	↓ 2.09
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	70.48	↓ 2.04
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	82.6	↓ 1.95

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	84.65	↑ 0.03

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	43	96.81	1.07
2	الحدود الشمالية	175	92.45	-0.80
3	جازان	139	91.48	0.86
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	376	89.44	1.80
5	تجمع القصيم الصحي	338	84.76	-0.48
6	الجوف	42	83.40	2.51
7	الباحة	69	82.63	-1.06
8	الطائف	104	81.94	-3.23
9	القنفذة	177	81.88	-0.61
10	عسير	331	81.55	-1.30
11	نجران	216	81.35	0.33
12	تبوك	61	80.57	7.41
13	جدة	364	79.96	-0.68
14	تجمع الأحساء الصحي	111	78.11	1.96
15	تجمع الرياض الصحي الأول	203	77.42	-1.46
16	تجمع مكة المكرمة	747	76.83	-2.05
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	297	75.02	0.99
18	تجمع الشرقية الصحي	268	71.62	-0.97
19	القريات	6	Low-n	NA
20	حفر الباطن	0	Low-n	NA



مراكز الإقلاع
عن التدخين

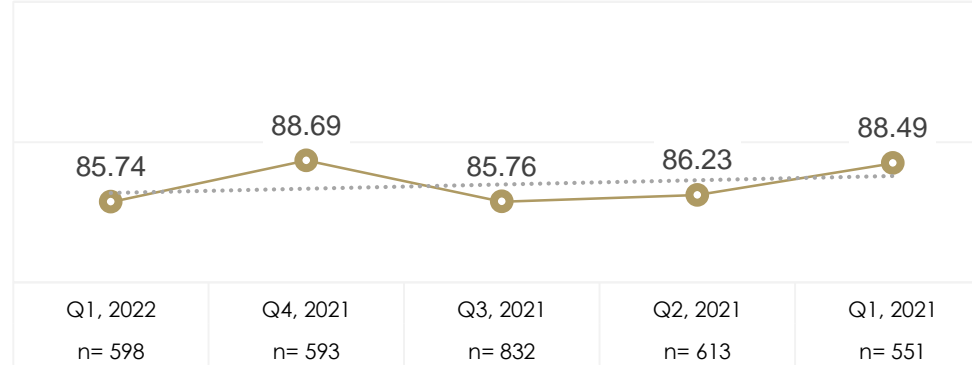


مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	92	97.30	0.79
2	الحدود الشمالية	44	95.10	-1.38
3	تبوك	65	94.67	2.97
4	بيشة	40	93.45	3.35
5	تجمع مكة المكرمة	33	83.54	1.14
6	جدة	57	74.63	-10.43
7	عسير	117	72.14	-3.58
8	الطائف	27	Low-n	NA
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	27	Low-n	NA
10	تجمع الأمساء الصحي	21	Low-n	NA
11	الباحة	17	Low-n	NA
12	الجوف	16	Low-n	NA
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	16	Low-n	NA
14	فقر الباطن	12	Low-n	NA
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	7	Low-n	NA
16	جازان	4	Low-n	NA
17	القرى	2	Low-n	NA
18	تجمع الشرقية الصحي	1	Low-n	NA
19	تجمع حائل الصحي	0	Low-n	NA
20	تجمع القصيم الصحي	0	Low-n	NA
21	القفذة	0	Low-n	NA
22	تجمع الرياض الصحي الأول	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
598



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للأخرين	86.05	↓ 5.00
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	84.78	↓ 4.05
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	82.37	↓ 3.96
ملاءمة موقع العيادة	84.39	↓ 3.77
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	82.49	↓ 3.48

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	96.27	↑ 0.06



أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

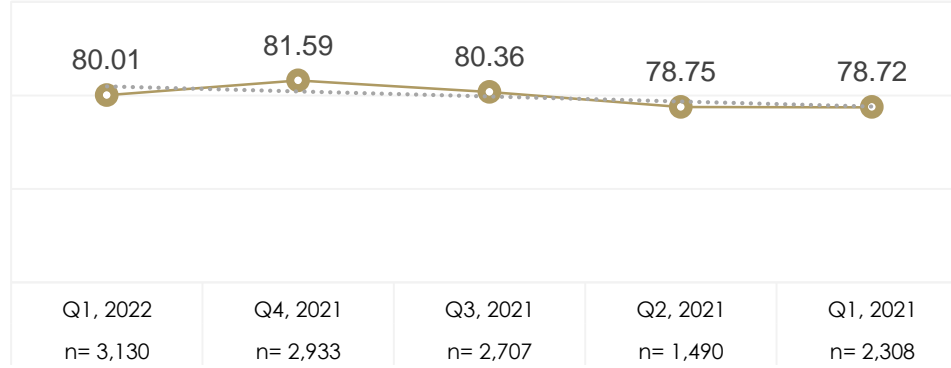
مراكز القلب العيادات الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,130



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



العناصر الأكثر تراجعاً

المعدل	السؤال
75.81	توفر الأدوية الموصوفة
70.42	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
78.51	مدة الانتظار لصرف الأدوية
81.93	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلكم الصحية
82.96	مدى إصفاة الممرض/الممرضة لك

العناصر الأكثر تحسناً

المعدل	السؤال
84.34	مدة الانتظار لإجراء الأشعة
58.28	المواقف
83.89	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة
88.39	الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم

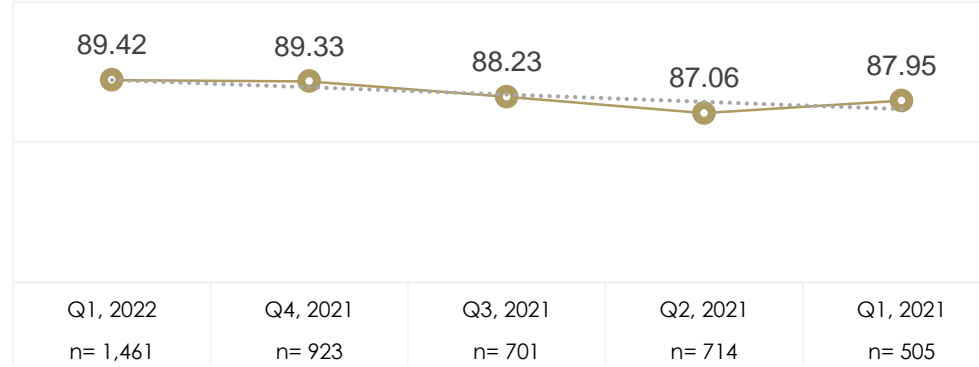
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	54	90.97	4.55
2	نجران	130	88.64	10.07
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	666	85.14	-0.13
4	بيشة	30	84.34	-6.59
5	الجوف	93	83.98	-0.61
6	تجمع القصيم الصحي	120	83.16	0.98
7	عسير	248	81.76	-4.50
8	جازان	65	79.20	5.23
9	تجمع الشرقية الصحي	285	78.59	-3.84
10	جدة	205	78.13	-1.65
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	536	77.89	-0.44
12	تجمع حائل الصحي	121	75.78	-1.35
13	تجمع مكة المكرمة	237	75.30	-1.20
14	تجمع الرياض الصحي الأول	57	74.07	7.36
15	الطائف	138	73.83	-0.83
16	الباحة	95	63.56	-5.04
17	القريات	5	Low-n	NA
18	تبوك	17	Low-n	NA
19	تجمع الأحساء الصحي	28	Low-n	NA



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	49	94.20	0.78
2	تجمع الأحساء الصحي	84	92.66	-0.43
3	الجوف	33	91.77	NA
4	تجمع الرياض الصحي الأول	50	91.13	NA
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	223	90.93	-0.39
6	عسير	87	90.86	-0.93
7	تجمع الشرقية الصحي	140	90.64	2.03
8	تجمع حائل الصحي	74	90.27	-2.29
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	139	90.03	-0.63
10	تبوك	41	89.03	NA
11	جازان	51	88.83	NA
12	نجران	129	87.73	3.09
13	تجمع مكة المكرمة	68	87.25	0.61
14	الطائف	73	86.82	3.59
15	جدة	143	83.63	-2.77
16	الباحة	20	Low-n	NA
17	القريات	2	Low-n	NA
18	بيشة	28	Low-n	NA
19	تجمع القصيم الصحي	27	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز القلب التنويم الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

1,461



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي ... إلخ)	86.98	↓ 2.22
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	84.12	↓ 1.76
تجهيزات وراحة الزوار	84.87	↓ 1.51
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	92.14	↓ 1.22
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	90.45	↓ 1.19

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	80.87	↑ 1.53
هدوء الغرفة وما حولها	89.64	↑ 1.11
جودة الطعام	82.53	↑ 0.96
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	92.76	↑ 0.74
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	90.87	↑ 0.73

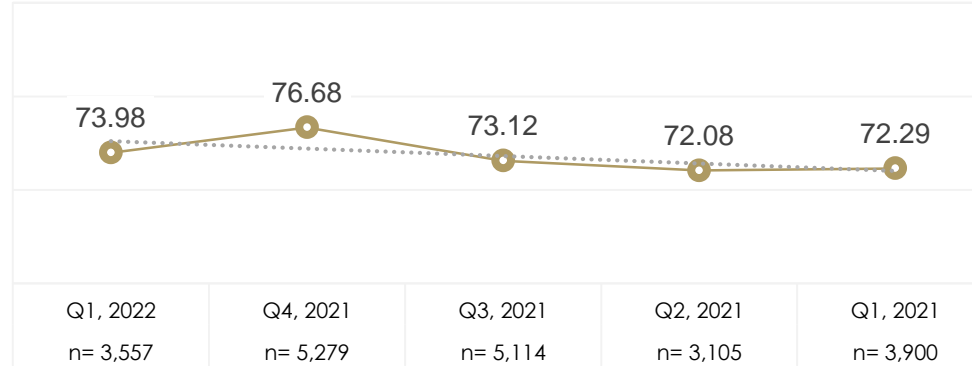


مراكز
الأسنان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	52	89.80	2.40
2	حفر الباطن	54	87.66	-9.88
3	الطائف	113	80.93	-7.17
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	419	77.75	5.26
5	تبوك	48	76.97	-7.65
6	الجوف	65	76.69	-3.18
7	جدة	157	76.11	-0.15
8	تجمع الشرقية الصحي	569	76.05	-2.16
9	مسير	139	75.61	-1.49
10	تجمع الرياض الصحي الأول	691	74.45	-4.56
11	الفرات	64	73.59	2.40
12	نجران	200	72.39	-4.32
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	171	69.07	-7.37
14	تجمع الأحساء الصحي	102	68.46	-5.67
15	الباحة	222	67.35	-1.33
16	تجمع مكة المكرمة	252	66.98	-9.08
17	تجمع حائل الصحي	102	66.35	-6.13
18	تجمع القصيم الصحي	84	61.42	-9.74
19	الحدود الشمالية	27	NA	NA
20	بيشة	26	NA	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,557

91.7

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
تنظيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	79.73	↓ 4.58
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسناتك)	83.08	↓ 3.84
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	72.76	↓ 3.23
شرح خياراتك العلاجية	72.52	↓ 2.22
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مبارك لابس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	83.22	↓ 2.22

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم... وغيره)	81.33	↑ 2.5
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	75.75	↑ 1.71
نظافة العيادة	84.47	↑ 0.92
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	76.10	↑ 0.91



مراكز
الكلى

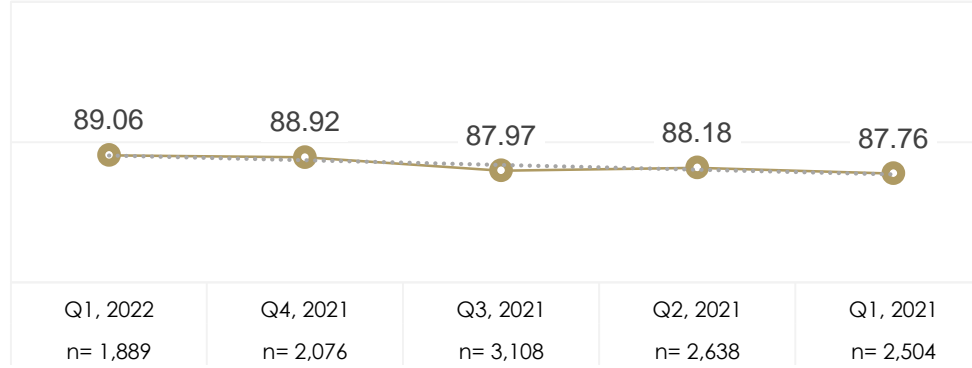


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	104	93.19	-0.29
2	الجوف	34	92.19	5.01
3	القرىبات	33	91.64	NA
4	عسير	106	90.89	2.01
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	152	90.18	0.74
6	تجمع حائل الصحي	87	90.10	-0.41
7	تجمع المدينة الصحي	160	89.60	0.77
8	تجمع القصيم الصحي	82	89.40	1.43
9	الرياض	69	89.27	-2.61
10	جدة	112	88.47	0.00
11	تجمع الرياض الصحي الأول	183	88.42	-0.47
12	النفذة	36	88.04	-1.80
13	تجمع الاحساء الصحي	78	87.95	1.38
14	نجران	55	87.80	-3.34
15	تجمع الشرقية الصحي	206	87.72	-2.32
16	تبوك	34	87.64	-2.57
17	تجمع مكة الصحي	205	87.61	1.80
18	حفر الباطن	32	85.23	0.97
19	الطائف	49	84.78	-1.59
20	بيشة	26	Low-n	NA
21	الباحة	23	Low-n	NA
22	الحدود الشمالية	23	Low-n	NA

مراكز الكلى

المنحنى الزمني

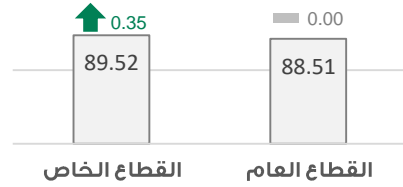


مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,889



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	87.82	↓ 1.22
توفر الأدوية الموصوفة	84.86	↓ 1.16
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	81.01	↓ 0.92
حرص الموظفين على راحتك	89.99	↓ 0.86
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	80.51	↓ 0.81

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	80.38	↑ 2.89
فترة الانتظار للتسجيل	87.08	↑ 0.59
سهولة عملية التسجيل	90.38	↑ 0.34
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	89.41	↑ 0.28
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	89.77	↑ 0.06



فحص ما قبل
الزواج

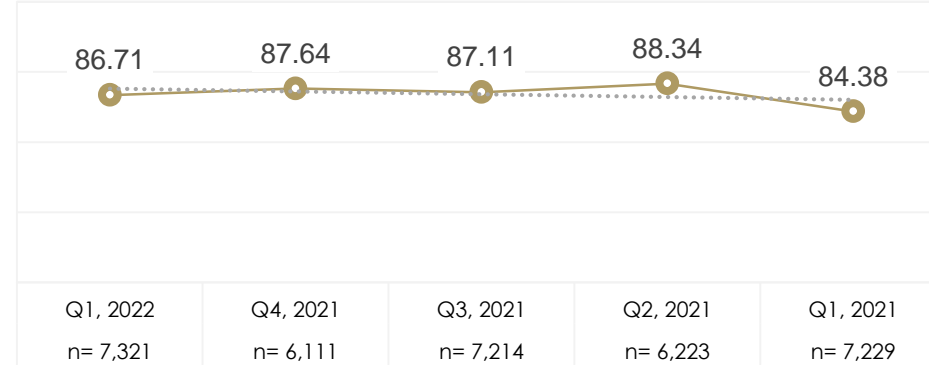


فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	119	96.02	1.39
2	بيشة	190	95.55	3.22
3	جازان	764	92.41	0.15
4	تجمع مكة الصحي	554	90.36	-1.33
5	الطائف	369	89.44	1.67
6	نجران	109	88.94	0.51
7	الحدود الشمالية	119	88.00	1.68
8	تجمع المدينة الصحي	380	87.66	1.67
9	عسير	430	87.61	-0.99
10	تجمع الامساء الصحي	510	87.26	0.11
11	جدة	555	86.44	-2.57
12	القرىات	37	85.78	-1.16
13	تجمع القصيم الصحي	358	84.73	-0.46
14	الجوف	54	84.55	-9.09
15	القفذة	36	84.39	-1.85
16	تجمع الشرقية الصحي	1690	84.23	-1.42
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	153	82.74	1.55
18	تجمع الرياض الصحي الأول	233	82.35	0.78
19	الباحة	161	81.41	-2.77
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	324	79.74	-0.80
21	تبوك	167	77.08	-6.87
22	تجمع حائل الصحي	9	Low-n	NA

المنحنى الزمني



فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

7,321



93.9

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل تسجيلك	86.52	↓2.39
الراحة في منطقة الانتظار	83.31	↓2.14
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	78.72	↓1.67
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	79.83	↓1.58
نظافة العيادة	88.26	↓1.38

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (سرعة، وبأقل ألم)	90.27	↑0.36

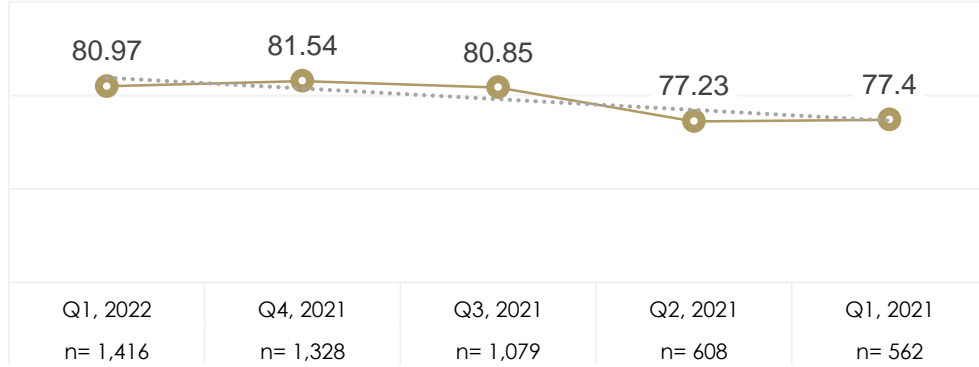


التأهيل الطبي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	33	87.04	-1.17
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,069	82.38	0.15
3	التجمع ا، الشرقية	95	78.42	3.76
4	الجوف	41	75.60	2.97
5	تجمع مكة الصحي	115	73.45	-7.57
6	تجمع القصيم الصحي	40	72.34	-6.46
7	الحدود الشمالية	23	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي العيادات الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

1,416



94.5

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	78.86	↓ 1.60
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	86.03	↓ 1.57
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	86.23	↓ 1.07
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	78.44	↓ 0.84
مراعاتنا لخصومتك	87.34	↓ 0.66

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
حسن تعامل لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	94.70	↑ 4.64
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	92.76	↑ 4.40
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	91.66	↑ 4.11
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	87.04	↑ 3.64
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	91.94	↑ 3.30

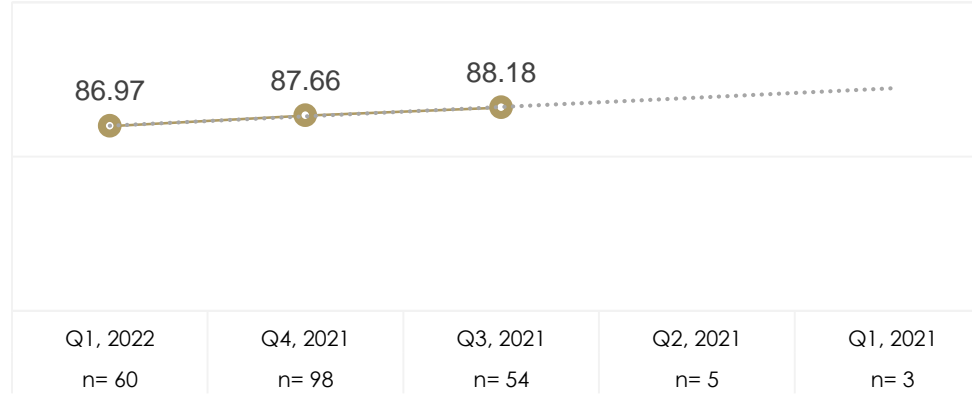


التأهيل الطبي - تنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	27	Low-n	NA
2	تجمع المدينة الصحي	20	Low-n	NA
3	جدة	13	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

60



91.6

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

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

لا يوجد

العناصر الأكثر تحسناً



السؤال	المعدل	Δ
مدى السيطرة على شعورك بالألم	87.50	↑ 4.17
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	84.16	↑ 2.10
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	94.33	↑ 1.97
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي... إلخ)	87.25	↑ 1.67
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	91.25	↑ 1.31

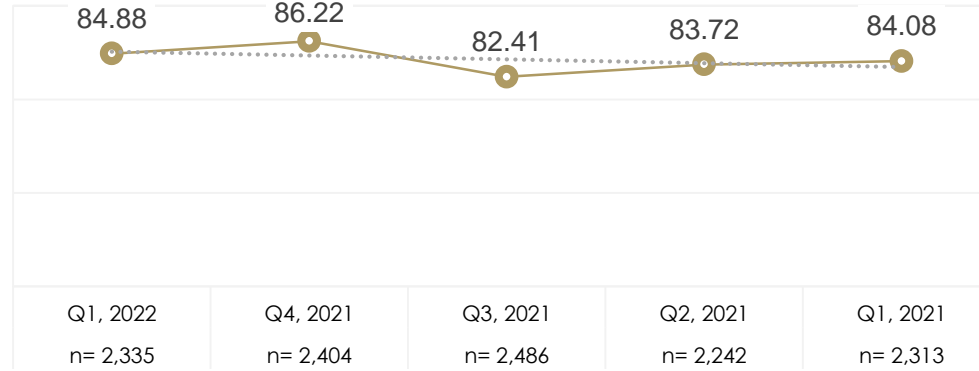


بنوك الدم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الباحة	44	92.44	2.53
2	تجمع الرياض الصحي الأول	68	89.12	0.08
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	787	87.64	-1.44
4	بيشة	45	87.17	-0.72
5	المنطقة الشرقية	194	85.74	-7.55
6	تجمع مكة المكرمة	292	84.33	1.22
7	الطائف	92	83.74	3.21
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	150	83.61	-1.02
9	تجمع القصيم الصحي	102	83.30	2.37
10	جدة	209	83.16	-1.66
11	جازان	68	83.07	-3.59
12	تجمع حائل الصحي	31	81.77	NA
13	نجران	91	81.20	-2.44
14	عسير	110	73.23	-5.63
15	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA
16	تبوك	23	Low-n	NA
17	حفر الباطن	26	Low-n	NA

المنحنى الزمني



بنوك الدم

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,335



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	76.62	↓ 3.29
توفر المواقف	58.70	↓ 3.15
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	84.69	↓ 2.08
مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك	89.08	↓ 1.86
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	92.03	↓ 1.57

العناصر الأكثر تحسناً

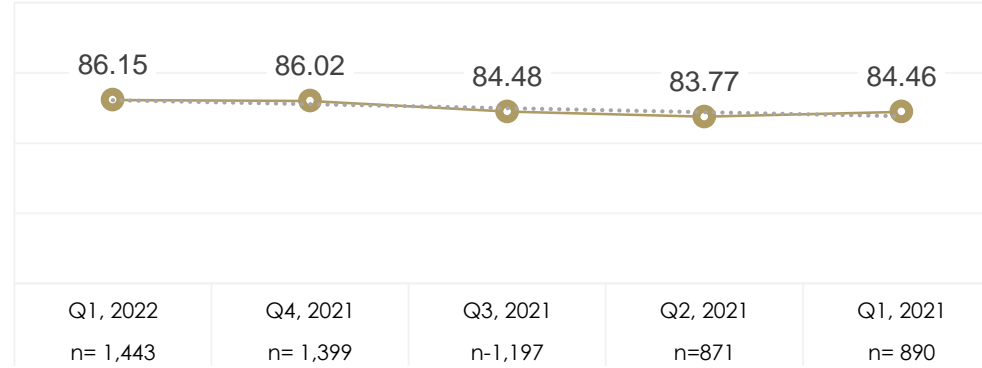
السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الأول	32	92.03	NA
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	590	88.90	0.44
3	نجران	36	87.51	6.95
4	تجمع القصيم الصحي	123	86.55	-2.77
5	جازان	35	85.86	7.10
6	تجمع الشرقية الصحي	466	85.64	0.24
7	عسير	64	76.85	3.25
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	39	73.81	1.09
9	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA
10	تجمع حائل الصحي	27	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	28	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى حرص الطاقم الطبي لسلامتك (من طريق تعقيم اليدين وارتداء القفازات ... إلخ).	90.44	↓ 1.38
مراعاتنا لخصوصيتك	90.46	↓ 0.82
احتمال توصيتك بهذا المستشفى للآخرين	90.61	↓ 0.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	90.76	↓ 0.69
نظافة عياداتنا	91.01	↓ 0.69

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
وقت انتظار الوصفة الطبية	74.5	↑ 2.6
نظافة دورات المياه	80.01	↑ 2.36
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	77.19	↑ 2.14
الراحة في منطقة الانتظار	79.38	↑ 1.81
المواقف	66.76	↑ 1.33

مراكز الأورام
العيادات
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,443



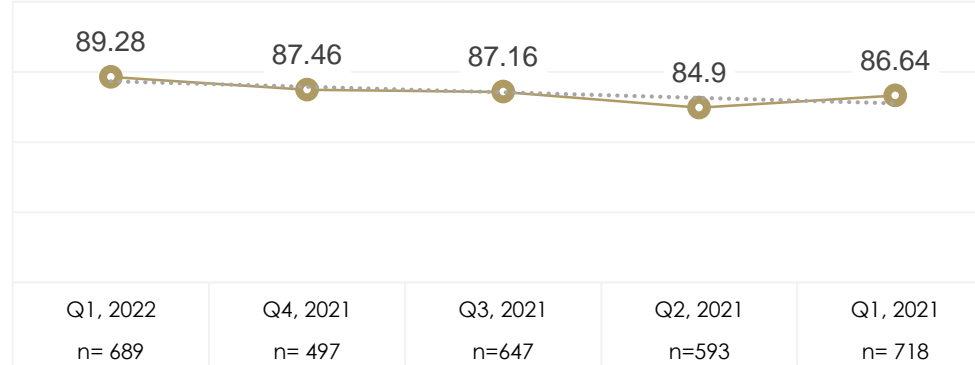
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	41	93.90	2.44
2	تجمع القصيم الصحي	156	92.84	4.02
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	95	90.60	0.27
4	جازان	66	88.39	NA
5	عسير	95	87.16	2.92
6	تجمع الشرقية الصحي	157	86.62	2.19
7	تجمع الرياض الصحي الأول	32	83.72	NA
8	الحدود الشمالية	2	Low-n	NA
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	21	Low-n	NA
10	تجمع حائل الصحي	23	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	1	Low-n	2.44

المنحنى الزمني



مراكز الأورام
التنويم
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
689



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	89.35	↓ 0.68
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	90.33	↓ 0.19
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	88.02	↓ 0.06

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	85.58	↑ 3.94
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	91.46	↑ 3.26
حسن تعامل الموظف الذي قام بتنظيف غرفتك	91.39	↑ 3.12
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	89.65	↑ 3.06
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	90.45	↑ 2.95



العناية المركزة
لحديثي الولادة

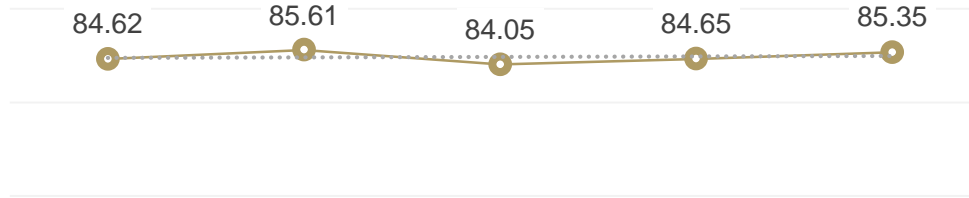


العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	37	92.04	-0.56
2	حفر الباطن	64	88.26	3.87
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	97	87.68	-4.99
4	عسير	195	86.84	0.37
5	تجمع الرياض الصحي الأول	77	86.71	2.98
6	الحدود الشمالية	38	86.54	NA
7	تجمع الشرقية الصحي	196	85.86	-3.43
8	تجمع القصيم الصحي	44	85.53	3.33
9	تجمع مكة المكرمة	104	85.10	-2.52
10	تبوك	61	83.33	-2.88
11	القريات	50	82.25	1.95
12	نجران	193	82.13	0.63
13	الجوف	162	81.97	-3.53
14	تجمع حائل الصحي	61	81.30	-3.45
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	171	81.17	-5.52
16	الباحة	17	Low-n	NA
17	الطائف	15	Low-n	NA
18	القنفذة	17	Low-n	NA
19	تجمع الأحساء الصحي	29	Low-n	NA
20	جازان	15	Low-n	NA
21	جدة	26	Low-n	NA

المنحنى الزمني



Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021
n= 1,669	n= 1,205	n=1,374	n=978	n= 1,262

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,669

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	81.99	↓ 2.65
توفير الخصوصية بجانب سرير طفلك	85.44	↓ 2.58
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاعة الطبيعية (إن أمكن)	83.84	↓ 2.53
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)	81.71	↓ 2.06
مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	81.51	↓ 2.06

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك (حجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة)	85.41	↑ 0.48
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	83.26	↑ 0.46
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	77.44	↑ 0.25
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	77.52	↑ 0.22
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	92.63	↑ 0.14



النمو والسلوك

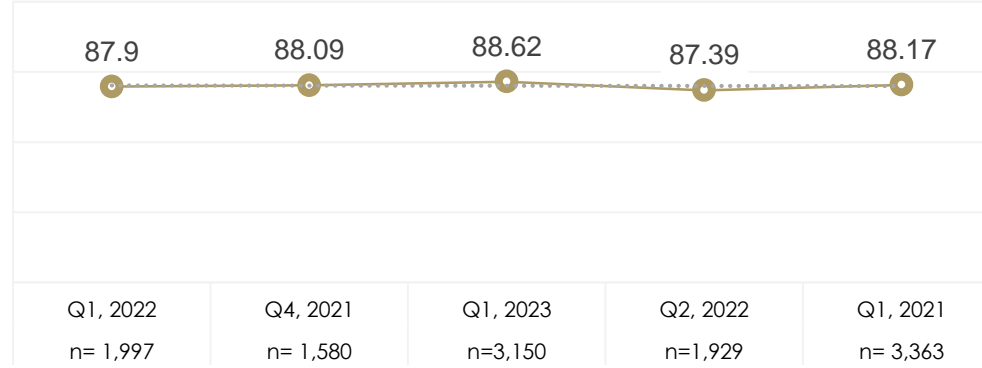


عيادات النمو والسلوك

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	35	96.00	NA
2	بيشة	88	94.40	0.69
3	الجوف	40	94.02	NA
4	تجمع حائل الصحي	72	93.36	0.32
5	القنفذة	34	91.92	NA
6	تبوك	136	91.36	NA
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	65	90.27	NA
8	الطائف	65	89.71	0.68
9	تجمع الأمساء الصحي	172	88.99	0.08
10	تجمع الرياض الصحي الأول	93	88.82	0.92
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	73	88.38	-0.82
12	تجمع القصيم الصحي	41	88.18	2.21
13	الباحة	84	87.93	-3.56
14	تجمع مكة المكرمة	43	87.56	3.21
15	الحدود الشمالية	53	87.52	-1.11
16	تجمع الشرقية الصحي	377	85.44	-1.88
17	نجران	149	85.09	-6.04
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	138	84.82	-3.09
19	عسير	84	84.46	0.76
20	جدة	128	82.75	-4.80
21	حفر الباطن	27	Low-n	NA
22	القرى	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



النمو والسلوك

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,997

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	83.2	↓ 4.30
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	86.09	↓ 4.25
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	86.94	↓ 4.15
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	88.61	↓ 4.00
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	87.78	↓ 1.63

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	86.3	↑ 2.65
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل	87.32	↑ 2.60
الراحة في منطقة الانتظار	84.15	↑ 2.29
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك للنطق والتخاطب	88.14	↑ 1.5
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	93.09	↑ 1.34

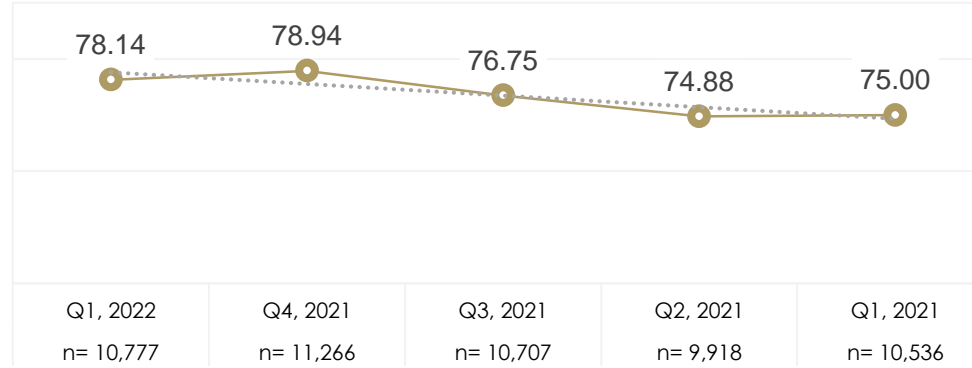


خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	498	95.21	-1.10
2	بيشة	55	86.34	-8.96
3	الحدود الشمالية	128	83.03	6.21
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	1206	81.62	-2.24
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1077	79.65	-0.37
6	تجمع الشرقية الصحي	1036	79.13	-0.26
7	جدة	458	79.00	-3.34
8	الرفيدة	75	78.61	6.62
9	تجمع القصيم الصحي	661	78.60	-0.81
10	الطائف	755	78.08	-0.14
11	نجران	357	77.36	3.59
12	حفر الباطن	69	76.65	-5.47
13	تجمع مكة المكرمة	1255	76.21	3.14
14	تبوك	261	76.01	-1.25
15	عسير	1349	75.37	1.31
16	الجوف	441	74.67	0.52
17	الباحة	147	74.33	0.36
18	تجمع الأحساء الصحي	145	71.68	1.13
19	تجمع حائل الصحي	130	71.55	-1.63
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	442	69.18	-2.43
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	135	67.90	-6.95
22	القريات	27	Low-n	NA

المنحنى الزمني



خدمات الأشعة

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
10,777

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	85.01	↓ 1.03
سهولة عملية التسجيل	81.23	↓ 1.02
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	84.55	↓ 1.02
التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة	82.37	↓ 1.01
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	73.65	↓ 0.94

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		



الطب النفسي
العيادات

الطب النفسي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

الطب النفسي

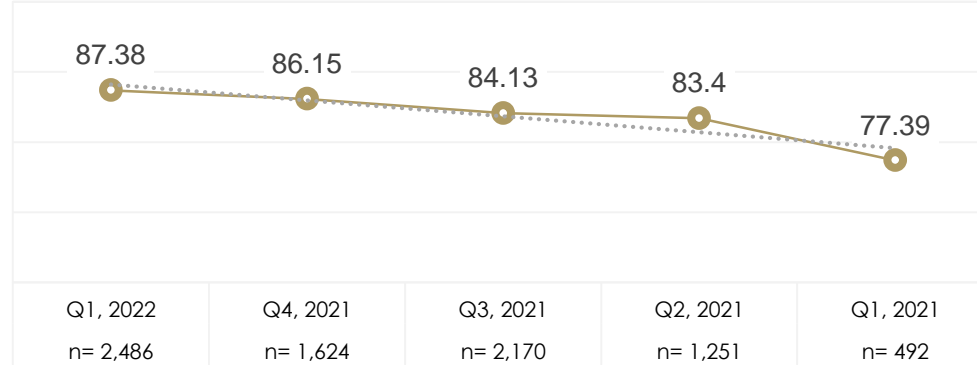
العيادات

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,486

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



العناصر الأكثر تراجعاً

العناصر الأكثر تحسناً

Δ	المعدل	السؤال
↓ 0.07	90.75	نظافة العيادات

Δ	المعدل	السؤال
↑ 2.20	87.21	ملاءمة المواعيد المتاحة
↑ 2.10	85.73	مستوى الراحة داخل وحول العيادات
↑ 2.06	86.41	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
↑ 2.03	87.68	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك ولاحتياجاتك
↑ 1.99	88.66	مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك

Δ	المعدل	n-Size	المديرية/التجمع	#
7.98	95.78	54	الجوف	1
NA	94.52	36	القريات	2
0.53	89.66	204	جازان	3
3.52	89.12	155	حفر الباطن	4
2.54	88.67	184	تبوك	5
1.19	88.12	323	الطائف	6
4.99	87.70	40	الحدود الشمالية	7
	87.23			
3.39	87.08	102	نجران	8
1.95	86.98	272	تجمع القصيم الصحي	9
-0.57	86.93	246	عسير	10
-0.56	86.29	116	تجمع الرياض الصحي الأول	11
NA	85.54	31	تجمع حائل الصحي	12
-1.05	85.28	219	تجمع الأحساء الصحي	13
-4.51	84.77	126	الباحة	14
1.78	84.44	298	تجمع المدينة المنورة الصحي	15
NA	Low-n	34	بيشة	16
NA	Low-n	25	تجمع الرياض الصحي الثالث	17
NA	Low-n	18	تجمع الشرقية الصحي	18
NA	Low-n	3	جدة	19



الطب النفسي
التنويم



العناصر الأكثر تحسنا



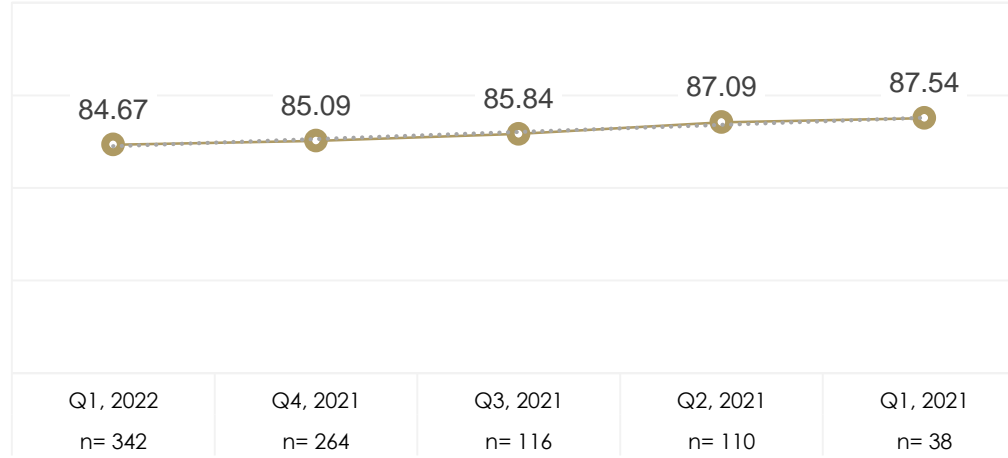
السؤال	المعدل	Δ
مجم وجبة الطعام	84.60	↑ 3.87
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	88.21	↑ 3.51
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	84.42	↑ 2.94
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	83.43	↑ 1.97
مدى شعورك بالتحسن بعد خروجك من المستشفى	89.00	↑ 1.50

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك	81.51	↓ 5.42
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية	84.15	↓ 4.73
مساعدة الطاقم الطبي لك	87.15	↓ 3.74
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	85.61	↓ 3.63
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	89.36	↓ 3.42

المنحنى الزمني



الطب النفسي

التنويم

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
342

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

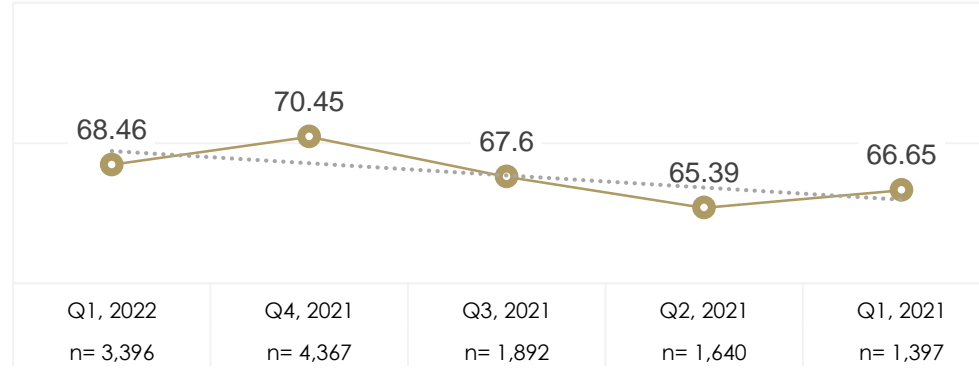


الإحالة الطبية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأسماء الصحي	79	76.80	-0.19
2	عسير	290	75.29	0.60
3	تجمع القصيم الصحي	120	71.54	-3.13
4	تجمع الشرقية الصحي	264	71.27	-0.20
5	جازان	398	70.84	-0.24
6	جدة	341	70.39	1.96
7	الحدود الشمالية	112	70.27	-0.51
8	حفر الباطن	69	69.98	0.88
9	الطائف	66	68.60	-2.57
10	نجران	92	68.30	-1.08
11	تجمع الرياض الصحي الأول	352	67.01	1.08
12	القنفذة	50	66.38	-6.35
13	الباحة	96	66.30	-5.61
14	الجوف	75	66.16	-8.67
15	تجمع حائل الصحي	90	66.15	-4.16
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	171	64.00	2.08
17	بيشة	80	63.81	-5.38
18	تبوك	92	63.50	-4.44
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	245	62.00	-8.82
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	95	53.79	-9.70
21	الفريات	28	Low-n	NA

المنحنى الزمني



خدمات الإحالة
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,396

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك	64.63	↓ 2.9
سرعة إجراءات الإحالة	62.85	↓ 2.88
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	69.17	↓ 2.66
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	71.66	↓ 2.43
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	68.94	↓ 2.38

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		



العناصر الأكثر تحسنا



السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

هل حققت الهدف من اتصالك (جابه الاستفسار , حجز الموعد, رفع/متابعة الشكوى)

54.00

↑ 2

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)

60.22

↓ 13.36

سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)

67.26

↓ 9.94

سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي

75.72

↓ 3.86

وضوح الصوت خلال فترة الاتصال

79.82

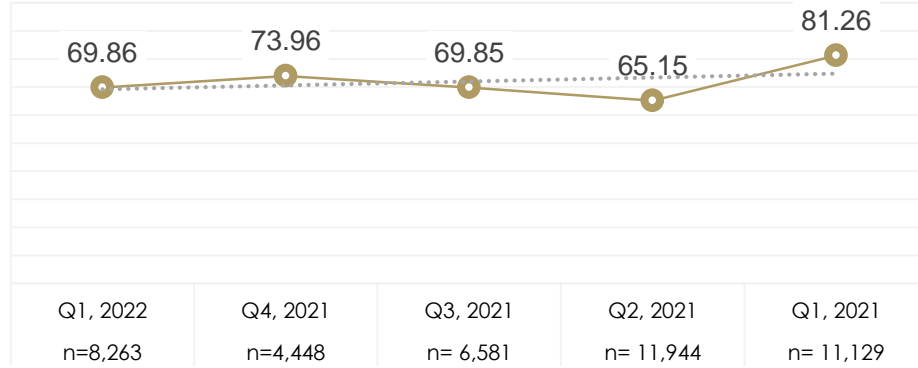
↓ 3.66

إمكانية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين

67.29

↓ 3.35

المنحنى الزمني



الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمة	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,548	76.51	-6.76
2	الاستشارات الطبية	2,093	75.40	-2.82
3	الشكاوي	1,182	74.14	-6.36
4	الاستفسارات	3,440	62.03	-5.71

مركز اتصال ٩٣٧
الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
8,263

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



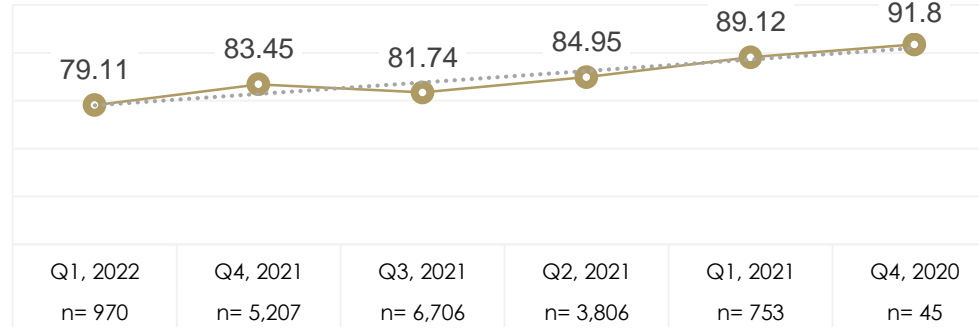
الطب
الاتصالي

الطب الإتصالي: العيادات الإفتراضية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	43	83.18	-2.10
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	891	78.80	-1.39
3	الباحة	1	Low-n	NA
4	الطائف	1	Low-n	NA
5	تجمع القصيم الصحي	6	Low-n	NA
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	2	Low-n	NA
7	حفر الباطن	1	Low-n	NA
8	عسير	24	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العيادات الإفتراضية

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
970

العناصر الأكثر تراجعاً

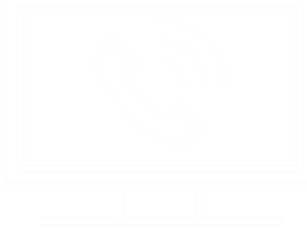
السؤال	المعدل	Δ
جودة الاتصال المرئي	59.92	↓ 21.4
مدى قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	75.83	↓ 9.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	76.83	↓ 9.05
مدى تعاون موظفي الاستشارة عن بعد (بما في ذلك الطبيب) في تقديم الرعاية لك	77.33	↓ 8.84
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	76.99	↓ 8.77

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	85.68	↑ 0.87

*تنويه: معدل المناطق غير دقيق وذلك لوجود منشآت غير مبروطة بالمناطق التابعة لها وعدم توفر البيانات للمستفيدين بالمستشفيات.

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



ذوي
المتوفين

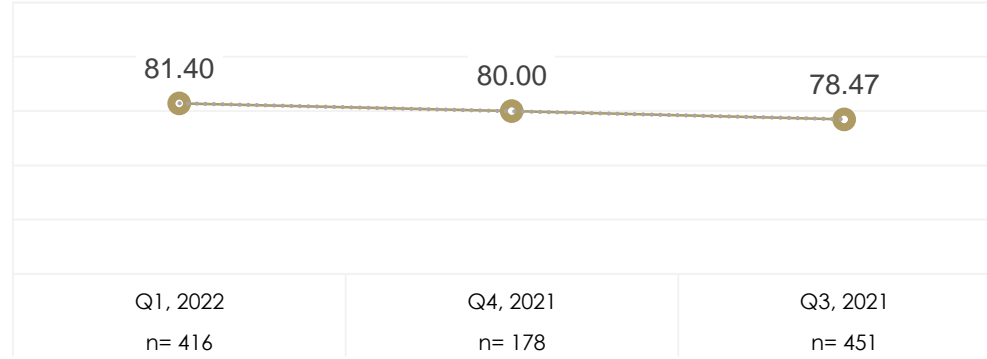


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع مكة المكرمة الصحي	44	90.47	NA
2	تجمع القصيم الصحي	37	88.83	NA
3	عسير	32	83.25	NA
4	تجمع الشرقية الصحي	38	81.57	NA
5	جدة	110	80.35	-2.79
6	نجران	15	Low-n	NA
7	القريات	7	Low-n	NA
8	القنفذة	11	Low-n	NA
9	بيشة	12	Low-n	NA
10	تبوك	17	Low-n	NA
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	22	Low-n	NA
12	تجمع حائل الصحي	20	Low-n	NA
13	جازان	24	Low-n	NA
14	حفر الباطن	27	Low-n	NA

ذوي المتوفين

المنحنى الزمني



ذوي المتوفين

الربع الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
416

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
شرح موظف شؤون الوفيات إجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	84.62	↓ 0.48

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	83.47	↑ 5.37
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	86.44	↑ 2.74
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهن على أسئلتك واستفساراتك	84.12	↑ 1.12
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	69.14	↑ 0.61
التقييم العام للخدمة التي تلقيتها	81.12	↑ 0.51

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

تمت إضافة خدمة ذوي المتوفين في الربع الثالث لعام ٢٠٢١

الحمد لله الملك الوهاب