

تقرير نصفي  
برنامج قياس تجربة المريض  
(النصف الأول – ٢٠٢٣)

(نسخة رقم ١)  
يوليو، ٢٠٢٣

## مقدمة

## نتائج برنامج قياس تجربة المريض

### العيادات الخارجية

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

### التنويم

- المستشفيات
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

### الطوارئ

### جراحة اليوم الواحد

### الخدمات المتخصصة

- الرعاية المنزلية
- مراكز الأسنان
- مراكز الكلى
- فحص ما قبل الزواج
- بنوك الدم
- عيادات التأهيل الطبي
- تنويم التأهيل الطبي
- العناية المركز لحديثي الولادة
- النمو والسلوك
- الطب النفسي – العيادات
- الطب النفسي – التنويم

### الخدمات المساندة

- خدمات الأشعة

### الخدمات الأخرى

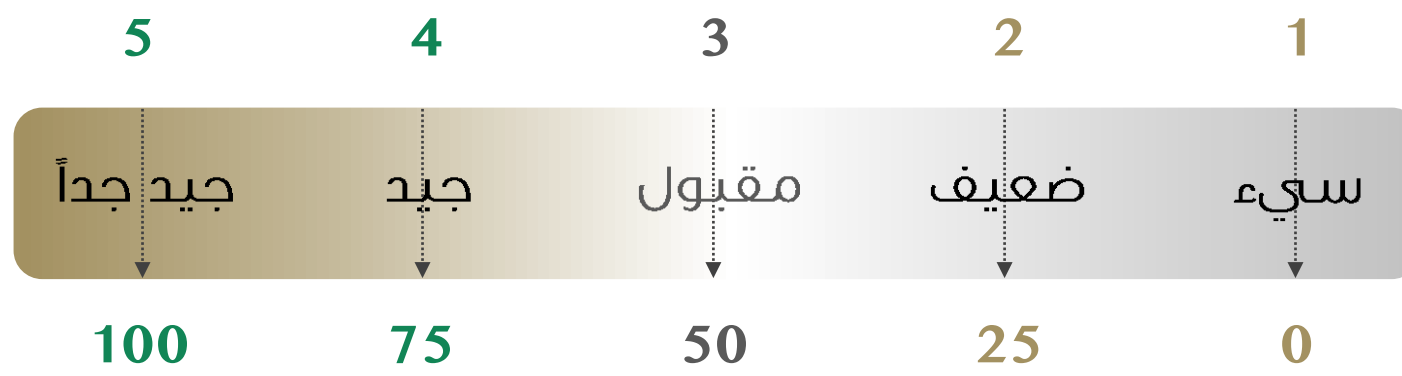
- الإحالة الطبية
- شؤون الوفيات
- مركز اتصال ٩٣٧

# مقدمة

## 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 أكثر من ٢٥ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض. تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض. وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للنصف الثاني من السنة.
- **أولويات التحسين:** أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

## الاستبيان



## التقرير

# الخدمات المستهدفة



\* هناك توسع مستمر في قياس رضا المستفيدين ويتم دراسة إضافة رحلات جديدة بشكل دوري.

+670,000

استبيان مكتمل



+45,000  
تعليق إيجابي



+140,000

تعليق



+620,000

استبيان إلكتروني  
مكتمل



+47,000

استبيان هاتفي  
مكتمل

+67,000  
فرصة تحسين



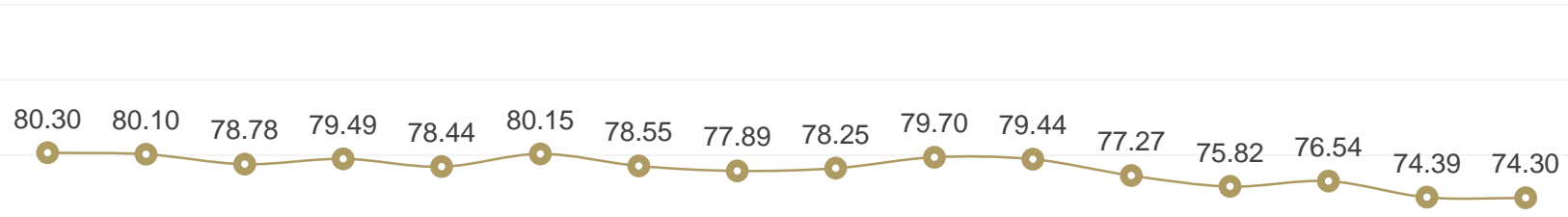
# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## نظرة عامة



## المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٣



## وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
672,011



النصف الأول، ٢٠٢٣ (80.20) ●  
النصف السابق (79.14) ●

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

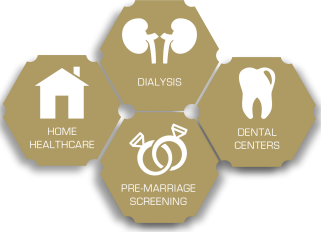
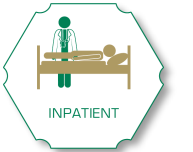
Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n= 336,643	n= 335,368	n= 327,654	n= 329,257	n= 312,983	n= 224,918	n= 187,856	n= 236,301	n= 217,704	n= 254,139	n= 266,912	n= 245,646	n= 84,137	n= 98,022	n= 112,885	n= 100,989

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

## نتائج تجربة المريض: الخدمات

النصف السابق	المعدل العام	n-Size	الخدمة
↑0.42	85.76	5,992	الرعاية المنزلية
↑1.67	78.01	8,452	مراكز الأسنان
↑0.06	89.55	2,147	مراكز الكلى
↑0.23	89.10	14,329	فحص ما قبل الزواج
↓0.19	84.21	5,125	بنوك الدم
↑0.78	80.80	3,033	التأهيل - العيادات
↑0.58	89.38	481	التأهيل - التنويم
↑1.69	87.09	1,890	العناية المركزة حديثي الولادة
↑0.50	88.30	3,688	النمو والسلوك
↓0.19	87.14	5,452	الطب النفسي - العيادات
↓0.53	84.88	674	الطب النفسي - التنويم
↑1.89	74.05	5,718	الإحالات الطبية
↓0.16	86.65	840	شؤون الوفيات
↑1.57	83.26	3,067	مركز الاتصال - ٩٣٧

النصف السابق	المعدل العام	n-Size	الخدمة
↑0.93	77.28	71,380	المستشفيات - العيادات*
↑1.74	81.19	336,939	مراكز الرعاية الأولية*
↓0.57	81.66	8,920	مراكز علاج السكري
↑2.95	88.20	3,106	الإقلاع عن التدخين
↑0.16	81.35	6,941	مراكز القلب - العيادات
↓0.04	86.73	3,312	مراكز الأورام - العيادات
↑1.07	86.42	24,734	المستشفيات - التنويم*
↑0.53	89.63	2,172	مراكز القلب - التنويم
↓1.20	88.30	1,511	مراكز الأورام - التنويم
↑1.53	69.42	62,549	المستشفيات - الطوارئ*
-	92.49	3,916	جراحة اليوم الواحد
↑0.28	79.98	26,857	خدمات الأشعة



الخدمات المتخصصة



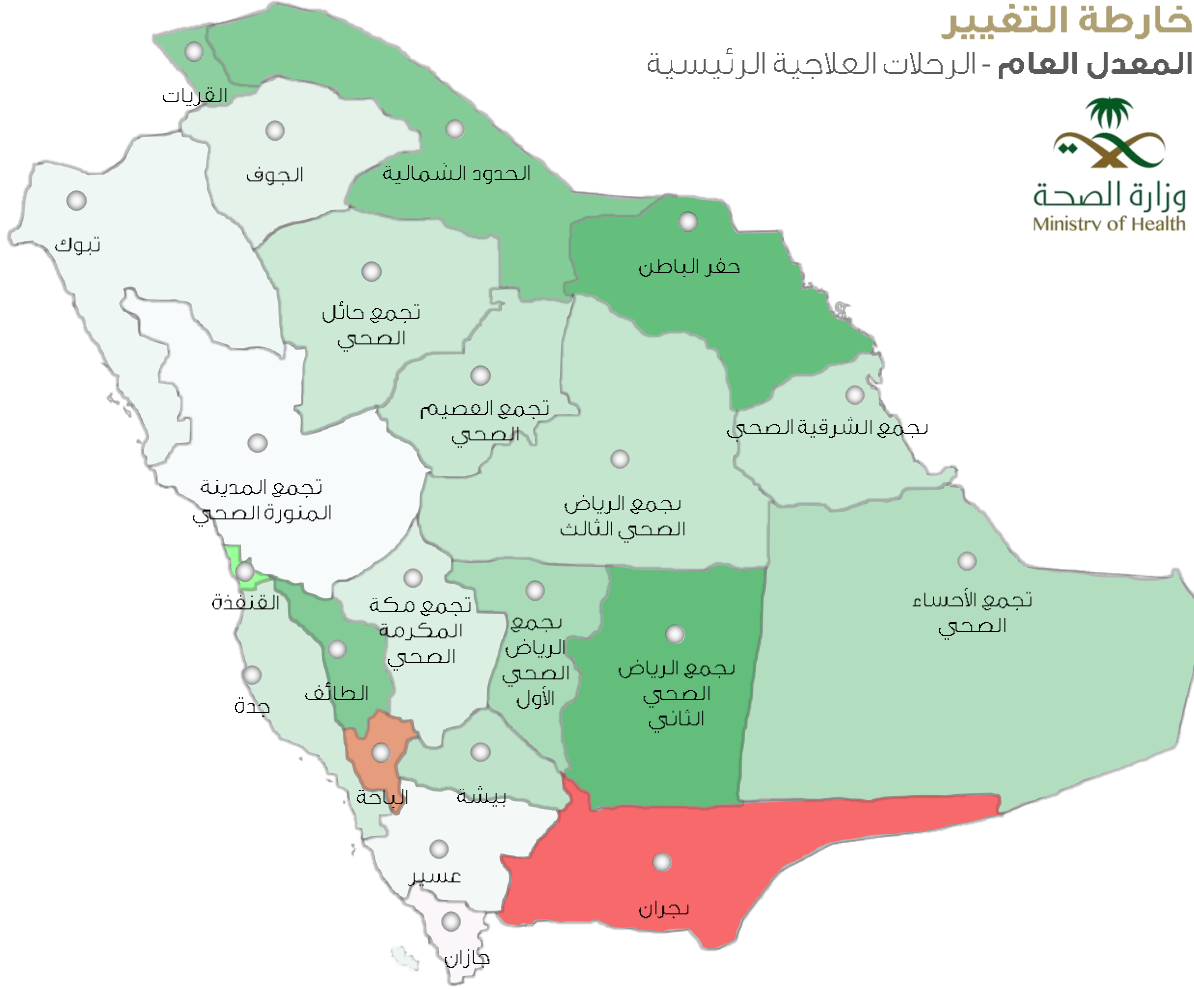
خدمات أخرى

\*الرحلات الأربعة الرئيسية والتي تمثل أكثر من ٧٠% من مجموع الاستبيانات  
NA = لم يتم إرسال المستهدف السنوي لعام ٢٠٢٣ من قبل مالك الخدمة بوزارة الصحة .

## نتائج تجربة المريض – النصف الأول لعام ٢٠٢٣

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

### خارطة التغيير المعدل العام - الرحلات العلاجية الرئيسية



معدل التغيير العام (-0.02)

المنطقة/المديرية  
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية  
الأكثر تحسناً

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	495,602	79.85	1.53
1	بيشة	6,541	87.88	2.86
2	جازان	34,295	87.2	0.03
3	الحدود الشمالية	6,341	82.96	2.2
4	حفر الباطن	7,528	82.5	5.1
5	تجمع الشرقية الصحي	60,688	82.26	1.48
6	تجمع القصيم الصحي	34,170	81.41	1.81
7	الطائف	23,763	81.31	3.92
8	عسير	29,528	80.97	1.47
9	الباحة	8,808	80.89	-0.24
10	القريات	2,593	80.58	3.88
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	20,344	80.33	1.87
12	الجوف	5,726	80.08	1.76
13	تجمع حائل الصحي	14,672	80.02	1.91
14	تجمع الأحساء الصحي	26,418	79.85	0.98
15	القنفذة	6,209	79.75	0.53
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	45,370	79.19	3.49
17	جدة	27,456	78.31	1.07
18	تجمع الرياض الصحي الأول	44,593	77.91	2.7
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	30,683	77.09	0.95
20	نجران	8,874	76.98	-0.25
21	تبوك	16,399	75.57	0.26
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	34,603	73.11	1.01

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض العيادات الخارجية



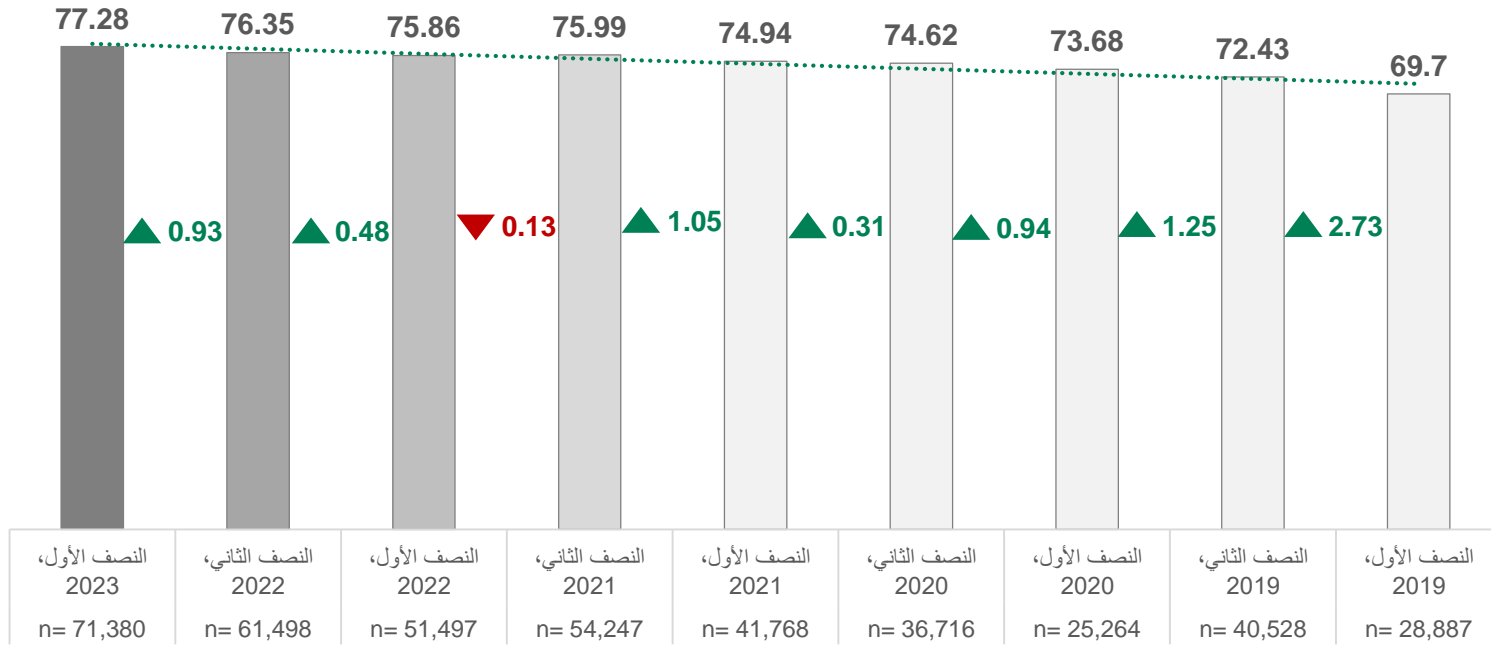
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.  
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



**250+**  
مستشفى

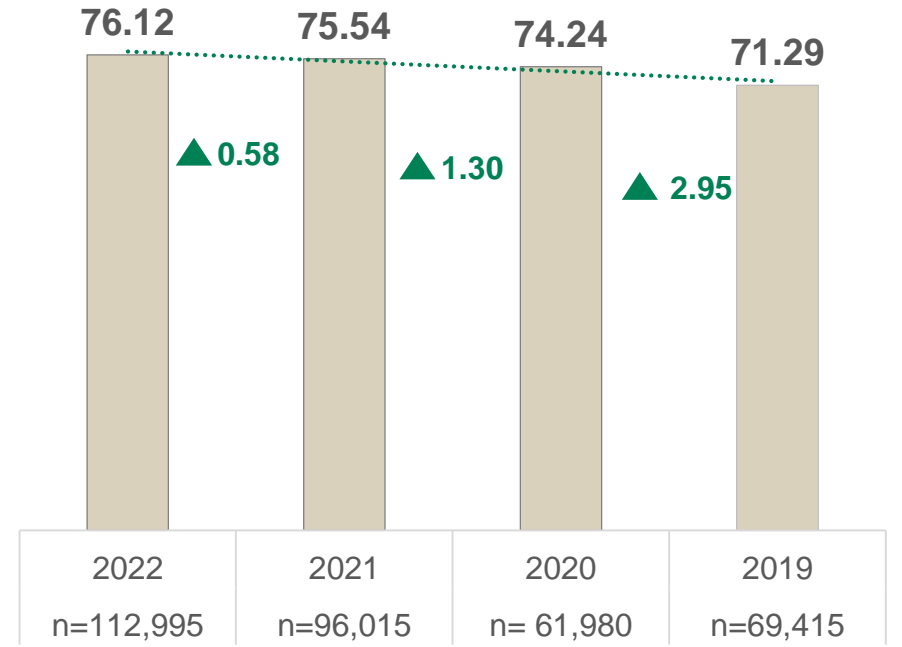


## المعدل النصف السنوي العيادات الخارجية



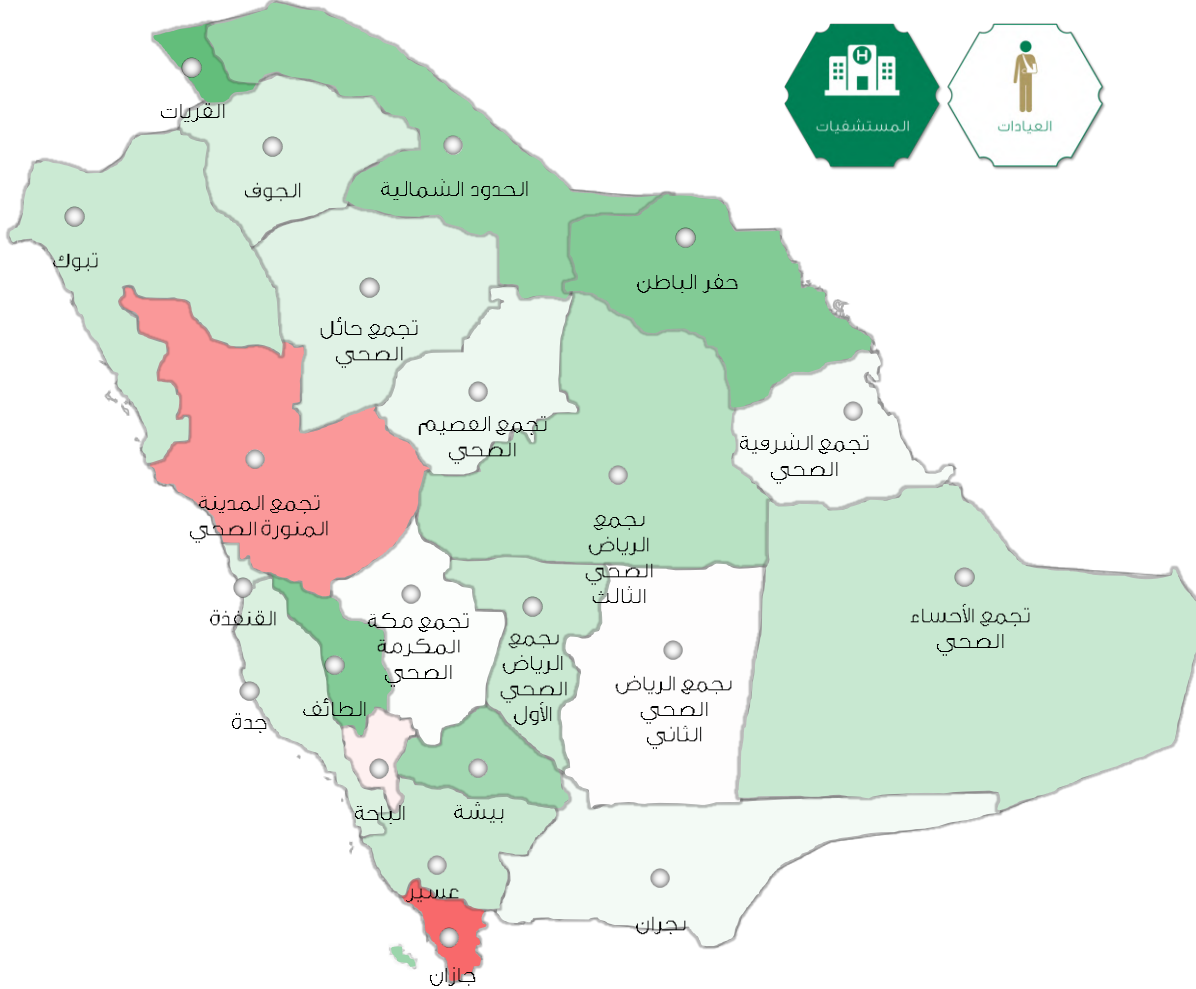
## العيادات الخارجية: نظرة عامة

## المعدل السنوي وزارة الصحة



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

## خارطة التغيير المستشفيات – العيادات



يبين اللون حجم واتجاه التغيير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية  
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية  
الأكثر تحسناً

## أداء المناطق: المستشفيات – العيادات الخارجية

### المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
47.25	مستشفى المقيق العام، الباحة
57.36	مستشفى طبرجل العام، الجوف
60.74	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة
61.07	مستشفى يدمة العام، نجران
62.09	مستشفى ينبع العام
62.25	مستشفى النعيرية
62.33	مستشفى الفرشة العام، عسير
62.36	مستشفى النساء والولادة والأطفال، الجوف
62.69	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة
63.11	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة
63.19	مستشفى الأمير سلطان بعريرة، الشرقية
63.53	مستشفى خيبر العام، المدينة المنورة
63.86	مستشفى أملج العام
63.93	مستشفى السليل العام، الرياض
64.67	مستشفى الدوادمي العام، الرياض

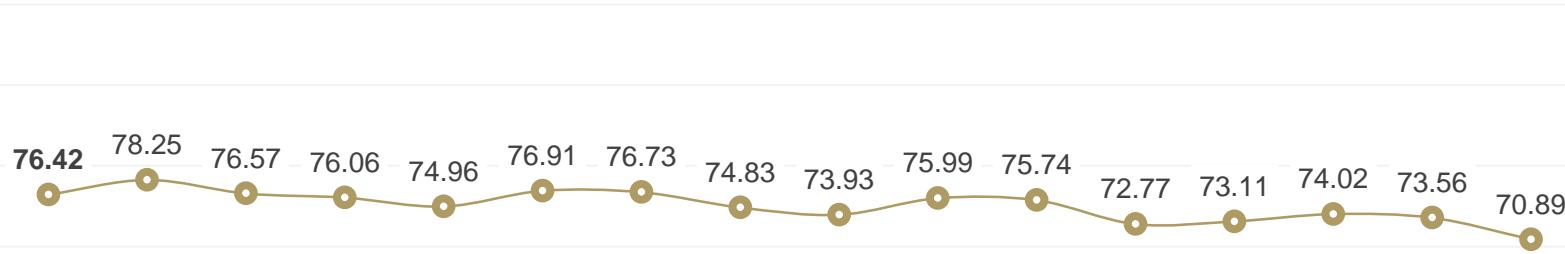
#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	71,380	77.28	0.93
1	بيشة	606	92.64	2.17
2	جازان	4,045	88.73	-2.30
3	الحدود الشمالية	964	83.11	4.97
4	القرىات	325	82.33	7.19
5	الطائف	2,731	80.96	5.77
6	التجمع الرياض الصحي الثالث	3,180	80.16	3.27
7	تجمع الشرقية الصحي	7,935	80.1	0.44
8	حفر الباطن	510	80.07	5.78
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	6,701	79.02	-0.02
10	تجمع القصيم الصحي	4,973	78.71	0.85
11	تجمع الأسياء الصحي	1,291	77.62	2.55
12	تجمع الرياض الصحي الأول	6,570	76.88	2.48
13	عسير	5,602	76.66	2.48
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,126	76.17	0.18
15	نجران	1,889	75.81	0.56
16	جدة	5,099	75.68	1.75
17	تجمع حائل الصحي	1,930	75.43	1.45
18	القنفذة	1,211	74.98	1.3
19	الجوف	1,476	74.05	1.65
20	الباحة	992	73.3	-0.23
21	تبوك	2,921	71.98	2.41
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	6,303	65.74	-1.57

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

\*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية



معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٣



## المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
71,380

77.28

▲ 0.93  
النصف السابق

92.65



78.21

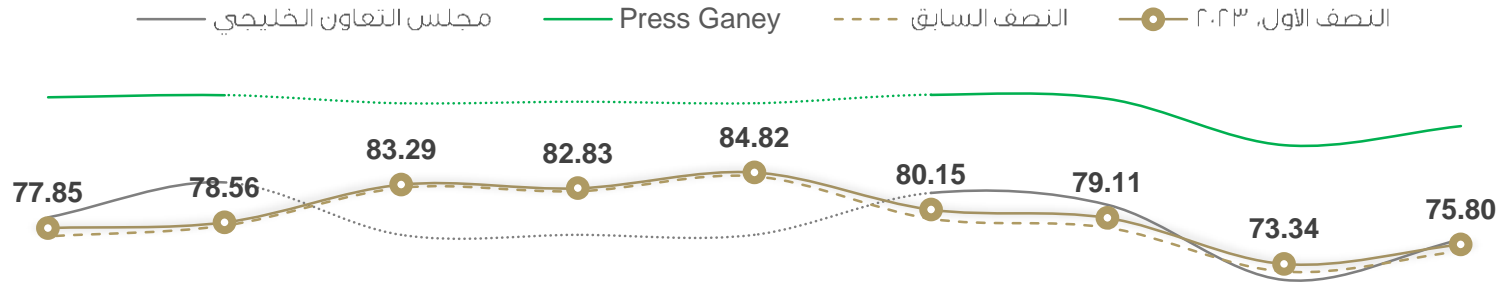


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n= 37,722	n= 33,658	n= 34,444	n= 27,054	n= 27,702	n= 23,795	n= 33,191	n= 21,056	n= 21,296	n= 20,472	n= 22,816	n= 13,900	n= 9,394	n= 15,870	n= 23,316	n= 17,212

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

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



## المستشفيات

العيادات الخارجية - النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
71,380

77.28

▲ 0.93  
النصف السابق

92.65

78.21

المرحلة	التغيير
التسجيل	↑ 0.80
الانتقال خلال زيارتك	↑ 0.94
التمريض	↑ 1.22
الطبيب	↑ 1.14
المختبر	↑ 0.50
الأشعة	↑ 0.37
الصيدلية	↑ 0.40
مسائل شخصية	↑ 0.40
التقييم العام	↑ 1.04

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

## أولويات التحسين



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

1	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلاتك الصحية
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
5	مدة الانتظار في العيادة؟

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	69.29	↑ 1.38
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	78.74	↑ 1.25
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	81.07	↑ 1.23
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.3	↑ 1.21
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	79.37	↑ 1.20
المواقف	المسائل الشخصية	66.45	↓ 0.53





## المعاملات والإجراءات

## المشاريع الاستراتيجية



## السلوكيات

**أولويات التحسين** التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام للعيادات الخارجية خلال الفترات القادمة.

نستعرض أيضا بعض أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

### 1 مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

1

- حدة الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بأحدث المستجدات
- إنشاء برنامج خاص لإصلاحي لتدارك أي قصور في الخدمة المقدمة و وللد من اوقات الإنتظار.

- إبقاء المرضى على علم بوضعهم وبأي تأخيرات في المستقبل كل ١٥ دقيقة
- اشرح للمريض سبب التأخير وأعتذر له. **مثال:** استغرقت المسألة وقتا أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. يريد الطبيب التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض.

### 2 الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية

2

- تقديم ردود وإجابات بلغة مفهومة وغير طبية
- اعتماد معايير سلوكية معينة واستخدامها لتقييم سلوك الموظفين
- تعيين متسوق خفي من داخل المنشأة لتقييم سلوكيات التمريض

- تحقق من حالات التوتر والعواطف التي يبديها المريض بدلا من تجاهلها والتحدث إليه بعبارات مطمئنة
- تعاطف مع المريض وأستجب له ولمخاوفه **مثال:** لا تقل انا متأكد انه لا يوجد شيء يدعو إلى القلق، بدلا من ذلك قل يمكنك ان أرى أنك تشعر بالقلق.

### 3 مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

3

- تقديم تدريب على العمل الجماعي واهميته
- استخدام برامج رسمية مثل استراتيجيات وأدوات لتحسين العمل الجماعي وتعزيز مشاركة الطاقم

- امدح أعضاء الفريق. **مثال:** ستوجه الآن إلى المختبر لسحب عينة دم، توجه الى الأخ محمد حيث أنه الأفضل في سحب الدم للأطفال.
- لاتلقي اللوم على أي عضو من أعضاء الفريق أمام المريض وتجنب الخلافات والشجارات أمامهم

## ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى  
وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل  
مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

## المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على  
مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة  
المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك  
رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

## المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية  
لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة  
المريض



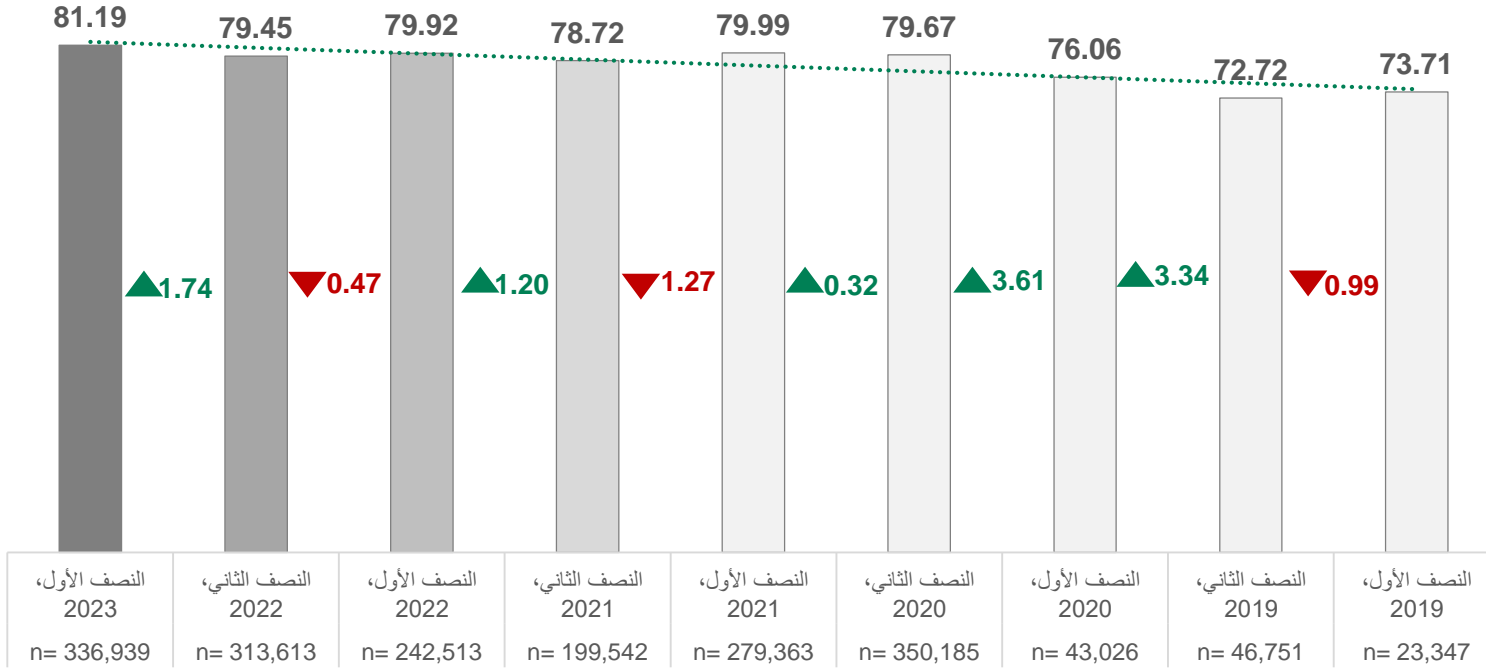




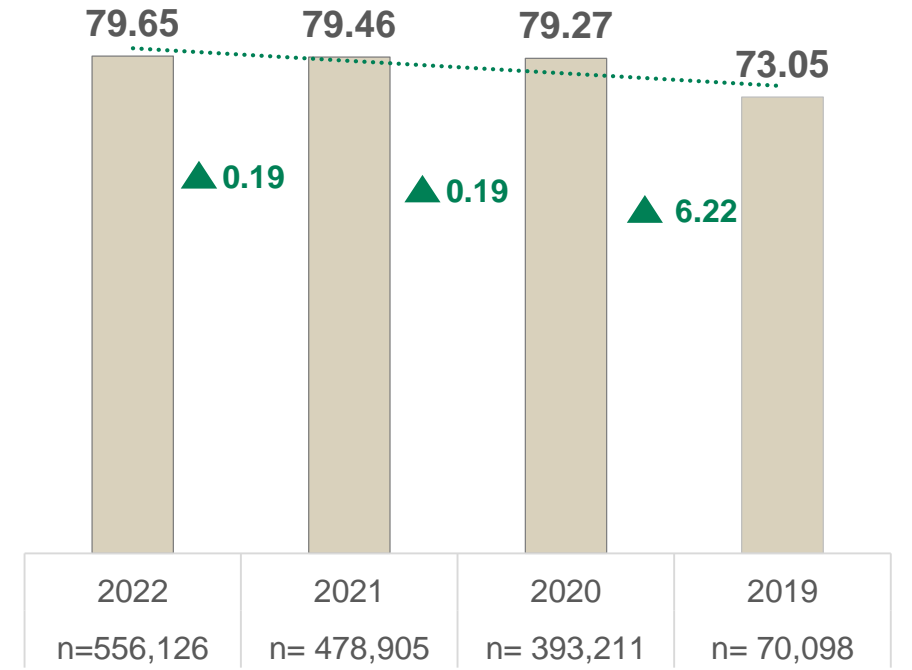
**+2,000**  
مركز صحي



## المعدل النصف السنوي مراكز الرعاية الأولية



## المعدل السنوي وزارة الصحة



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



خارطة التغيير  
مراكز الرعاية الأولية



المنشآت الصحية الأقل أداءً

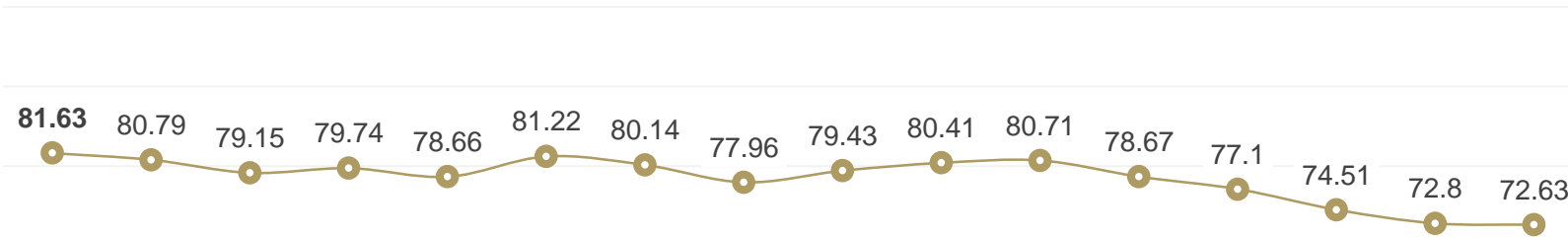
المعدل	المنشأة الصحية
54.12	مركز آل ضويان للرعاية الصحية الأولية ، الرياض
55.53	مركز الوديعه للرعاية الصحية الأولية بنجران
57.13	مركز صحي المخطط الجنوبي ، المدينة المنورة
59.37	مركز وادي بن هشبل للرعاية الصحية الأولية ، عسير
61.93	مركز خيبر للرعاية الصحية الأولية ، خيبر
62.08	مركز المهدي للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
62.93	مركز ضليح رشيد للرعاية الصحية الأولية ، الرس
63.61	مركز السميري للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
64.56	مركز غرب الخفجي للرعاية الصحية الأولية ، الخفجي
64.83	مركز رنية للرعاية الصحية الأولية ، الطائف
65.67	مركز الرعاية الصحية الأولية بمنطقة المطار ، الرياض
65.74	مركز أبو شجرة للرعاية الصحية الأولية ، تبوك
66.06	مركز طويق (الفربي) للرعاية الصحية الأولية ، الرياض
66.1	مركز بحر أبو سكينه للرعاية الصحية الأولية ، عسير
66.71	مركز الرعاية الصحية الأولية في الدعيثة ، المدينة المنورة

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	336,939	81.19	1.74
1	جازان	25,451	86.79	1.11
2	بيشة	5,000	86.68	3.25
3	الباحة	5,740	83.91	-1.01
4	تجمع الشرقية الصحي	45,736	83.54	1.63
6	الجوف	2,515	83.39	1.54
7	تجمع القصيم الصحي	22,370	82.89	1.87
8	عسير	16,189	82.69	0.5
9	حفر الباطن	5,933	82.65	5.75
10	القنفذة	3,135	82.36	0.34
11	الحدود الشمالية	3,911	82.14	0.77
12	تجمع حائل الصحي	9,194	82.13	2.43
13	تجمع الأحساء الصحي	22,624	81.73	0.51
14	الطائف	17,570	81.27	3.32
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	13,936	80.48	1.67
16	جدة	16,612	80.06	0.81
17	القريات	1,763	79.96	3.00
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	32,991	79.38	4.39
19	تجمع الرياض الصحي الأول	30,871	78.81	3.19
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	21,660	78.33	2.11
21	نجران	4,317	78.03	-0.97
22	تبوك	9,089	76.69	-0.33
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	20,332	75.38	1.72

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

\* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠١٩ - الربع الثاني، ٢٠٢٣



## مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
336,939

81.19

▲ 1.74  
النصف السابق

92.65



78.21



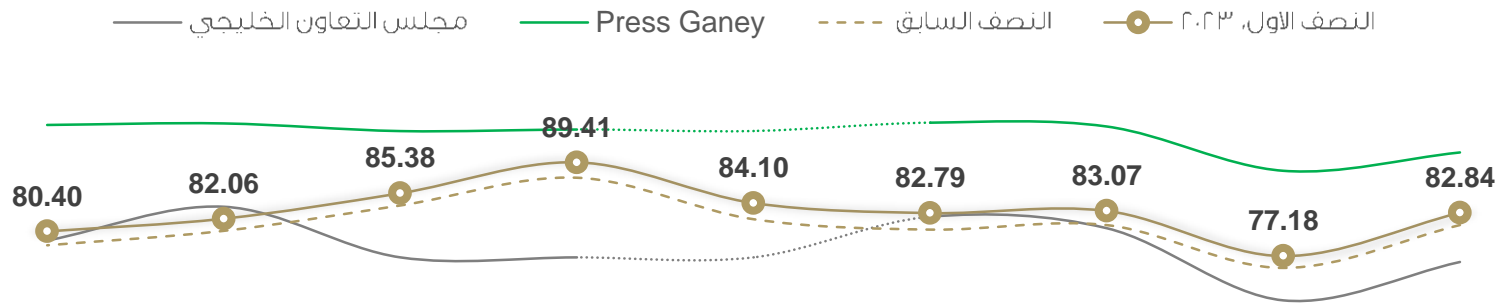
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n= 162,251	n= 174,688	n= 155,342	n= 158,271	n= 123,688	n= 118,825	n= 69,193	n= 130,349	n= 120,777	n= 158,585	n= 170,674S	n= 179,511	n= 25,736	n= 17,300	n= 26,656	n= 20,095

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

## رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

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



## مراكز الرعاية الأولية النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
336,939

81.19

▲ 1.74  
النصف السابق

92.65



78.21



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

المرحلة	التغيير
التسجيل	↑ 1.6
الانتقال خلال زيارتك التمريض	↑ 1.84
الطبيب	↑ 2.16
المختبر	↑ 2.11
الأشعة	↑ 1.99
الصيدلية	↑ 1.59
مسائل شخصية التقييم العام	↑ 1.59
مجموع	↑ 1.82

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

## أولويات التحسين



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

1	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	اهتمام الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية
4	مدة الانتظار في العيادة
5	الراحة في منطقة الانتظار

## عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.86	↑ 2.45
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المضاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	82.5	↑ 2.44
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	82.39	↑ 2.37
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	79.85	↑ 2.34
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	83.16	↑ 2.31
لا يوجد			





## المشاريع الاستراتيجية

### المعاملات والإجراءات

- تقديم تدريب على العمل الجماعي وأهميته
- استخدام برامج رسمية مثل استراتيجيات وأدوات لتحسين العمل الجماعي وتعزيز مشاركة الطاقم

- حدد الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بالأحداث المستجدة
- إنشاء برنامج خاص لإصلاحي لتحسين الخدمة المقدمة بشكل غير مرضي وللحد من اوقات الإنتظار

- تقديم ردود وإجابات بلغة مفهومة وغير طبية
- اعتماد معايير سلوكية معينة واستخدامها لتقييم سلوك الموظفين
- تعيين متسوق خفي من داخل المنشأة لتقييم سلوكيات التمريض



### السلوكيات

- امدح أعضاء الفريق. **مثال:** ستوجه الأن إلى المختبر لسحب عينة دم، توجه الى الأخ محمد حيث أنه الأفضل في سحب الدم للأطفال.
- لاتلقي اللوم على أي عضو من أعضاء الفريق أمام المريض وتجنب الخلافات والشجارات أمامهم

- إبقاء المريض على علم بوضعهم وبأي تأخيرات كل 10 دقيقة
- اشرح للمريض سبب التأخير واعتذر له. **مثال:** استغرقت المسألة وقتاً أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. تريد الطبيبة التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض.

- تحقق من حالات التوتر والعواطف التي يبديها المريض بدلاً من تجاهلها والتحدث إليه بعبارات مطمئنة
- تعاطف مع المريض وأستجب له ولماخوفه **مثال:** لا تقل انا متأكد انه لا يوجد شيء **يدعو إلى القلق** بدلاً من ذلك قل يمكنني ان أرى أنك تشعر بالقلق.

**أولويات التحسين** التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز الرعاية الأولية خلال الفترات القادمة.

نستعرض أيضا بعضا من أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

#### أ مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

#### ب مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

#### ج الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشغلتك الصحية

أ

ب

ج

## ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

## المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

## المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض





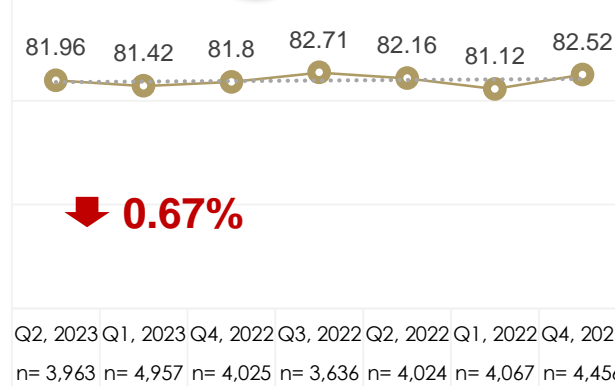
مراكز علاج  
السكري



## أداء المديرية والتجمعات الصحية

## مراكز السكر

### المنحنى الزمني



## مراكز السكر النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
8,920



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

### المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
72.07	مركز السكري بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة
72.9	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء
74.94	مستشفى الولادة والأطفال ببريدة
74.95	مستشفى الملك فهد بجدة
75.47	مستشفى الملك سعود بعنيزة
75.55	مركز السكري في مجمع الدمام الطبي الشرقي

### محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.39	↑ 0.88
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم، قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم	المختبر	89.64	↑ 0.79
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.02	↑ 0.17
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	84.64	↑ 0.13
الموافق	المسائل الشخصية	60.95	↓ 3.71
سهولة حجز الموعد	التسجيل	82.3	↓ 1.61
الراحة في منطقة الانتظار	الاستقبال خلال زيارتك	74.67	↓ 1.12
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الاستقبال خلال زيارتك	76.61	↓ 0.98
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الاستقبال خلال زيارتك	76.13	↓ 0.87

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	64	98.20	9.98
2	بيشة	76	97.88	1.97
3	الحدود الشمالية	538	95.60	0.41
4	حفر الباطن	82	93.22	Na
5	جازان	185	91.88	1.01
6	الفریات	98	88.19	2.05
7	الطائف	160	88.14	6.36
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	719	87.94	-0.01
9	الحواف	121	86.23	4.51
10	تجمع القصيم الصحي	681	84.28	-0.07
11	الباحة	64	82.59	-9.99
12	الفنفة	358	81.62	-2.06
13	تجمع الرياض الصحي الأول	886	80.42	2.36
14	تجمع مكة المكرمة	1552	80.16	-0.73
15	جدة	603	79.90	1.00
16	تجمع الأحساء الصحي	194	79.31	1.31
17	نيوك	240	78.33	2.08
18	عسير	582	78.16	-1.77
19	تجمع الشرقية الصحي	830	75.55	0.64
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	887	72.25	-0.44





### أولويات التحسين

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

### مراكز السكر

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
8,920



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

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



مراكز الإقلاع  
عن التدخين

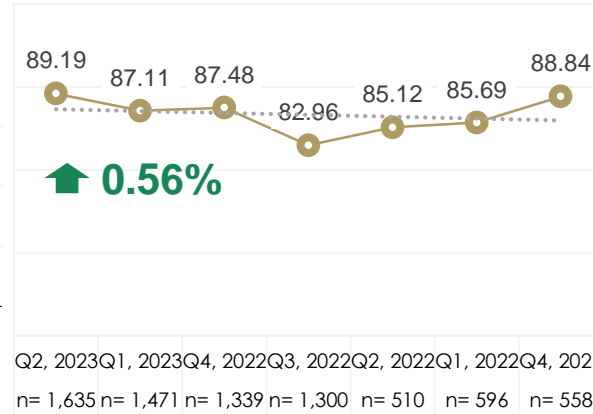


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

## مراكز الإقلاع عن التدخين



### المنحنى الزمني



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

### محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
السبح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	84.41	↑ 3.92
قيام الطبيب بمنافسة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	86.27	↑ 3.59
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	84.97	↑ 3.49
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الاستفاد خلال زيارتك	80.59	↑ 3.37
اهتمام الممرض/الممرضة	الممرضة	86.31	↑ 3.26
لا يوجد			

## مراكز الإقلاع عن التدخين النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,106

92.65



78.21



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

## مراكز الإقلاع عن التدخين



### أولويات التحسين

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

## مراكز الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,106



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

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





## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	285	93.70	1.25
2	القرى	56	87.69	1.84
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,723	87.40	0.28
4	تجمع القصيم الصحي	434	84.74	3.22
5	الجوف	51	83.68	-0.22
6	بيشة	50	83.32	-3.36
7	تجمع الأحساء الصحي	21	83.23	0.07
8	بجران	80	83.01	-0.42
9	عسير	330	82.96	-0.88
10	جازان	133	82.67	2.36
11	تجمع حائل الصحي	334	79.91	1.56
12	جدة	271	77.91	0.11
13	تجمع الشرقية الصحي	724	77.38	1.98
14	تبوك	101	77.04	4.57
15	تجمع الرياض الصحي الأول	362	76.90	0.97
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,114	76.43	-2.48
17	الباحة	205	76.11	2.47
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	408	75.91	-0.96
19	الطائف	259	74.63	-0.17

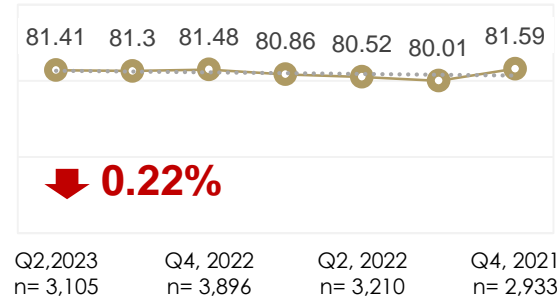
## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
73.8	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
74.63	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف
76.11	مركز القلب، الباحة
76.43	مركز القلب بالمدينة المنورة
76.9	مدينة الملك سعود الطبية - مركز أمراض القلب، الرياض
77.04	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك

## مراكز القلب - العيادات



## المنحنى الزمني



## محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	74.62	↑ 0.84
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الاشاعة	86.16	↑ 0.72
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	85.03	↑ 0.59
احتمالية أن يوصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	84.11	↑ 0.58
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	84.66	↑ 0.55
الموافق	المسائل الشخصية	56.38	↓ 1.25
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	85.3	↓ 0.70
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الاشاعة	84.89	↓ 0.52
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	72.17	↓ 0.26
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	83.91	↓ 0.20

## مراكز القلب - العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
6,941

92.65



78.21



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

## مراكز القلب - العيادات



### أولويات التحسين

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

### مراكز القلب العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
6,941



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

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





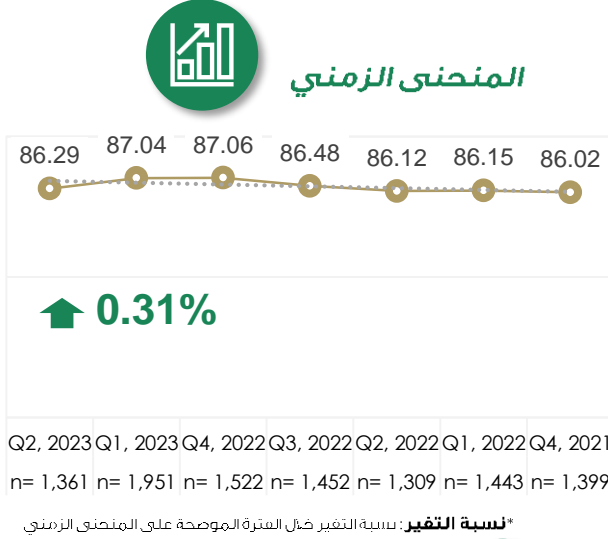


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	1676	89.9	0.61
2	جازان	56	87.09	-0.01
3	تجمع الرياض الصحي الأول	171	86.97	1.94
4	تجمع الشرقية الصحي	897	84.12	-1.66
5	تجمع حائل الصحي	97	82.4	0.09
6	تجمع القصيم الصحي	155	81.87	-3.75
7	تجمع مكة المكرمة	66	77.77	-3.02
8	عسير	101	77.38	4.79
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	43	73.99	1.48
10	الحدود الشمالية	24	Low-n	NA
11	بجرا	26	Low-n	NA

### المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
73.99	مستشفى الملك فهد - الأورام، المدينة المنورة
77.38	مستشفى عسير المركزي - الأورام، عسير
77.77	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
81.87	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام، القصيم
82.4	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل



### محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	88.57	↑ 1.66
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	82.86	↑ 1.45
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	81.46	↑ 1.16
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	88.34	↑ 1.09
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	89.51	↑ 1.04
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	88.96	↓ 1.07
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	81.76	↓ 0.75
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف نقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	78.58	↓ 0.40
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	79.02	↓ 0.34
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتكم (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	91.28	↓ 0.34

## مراكز الأورام العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,312

92.65

78.21

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

## مركز الأورام – العيادات



### أولويات التحسين

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

### مراكز الأورام العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

3,312



92.65



78.21

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

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

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم



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

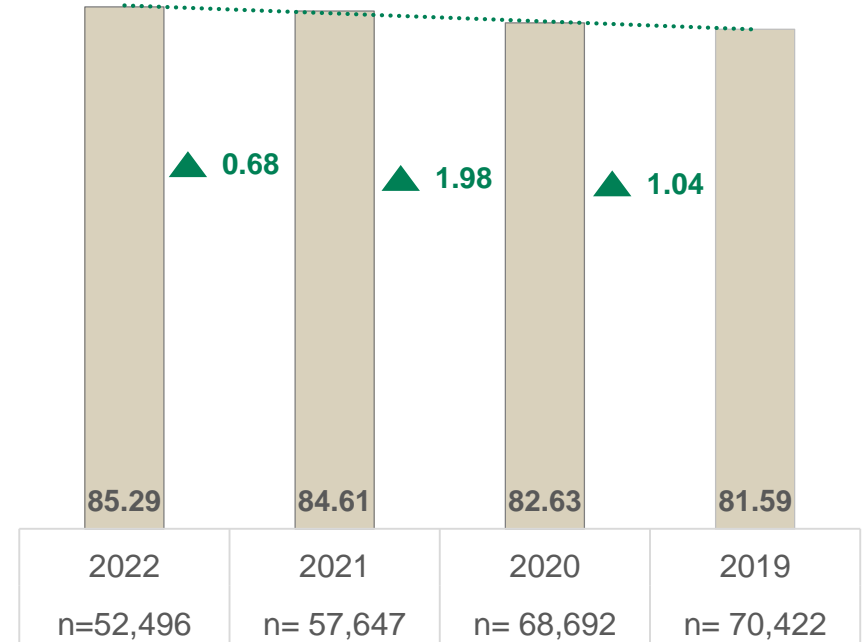
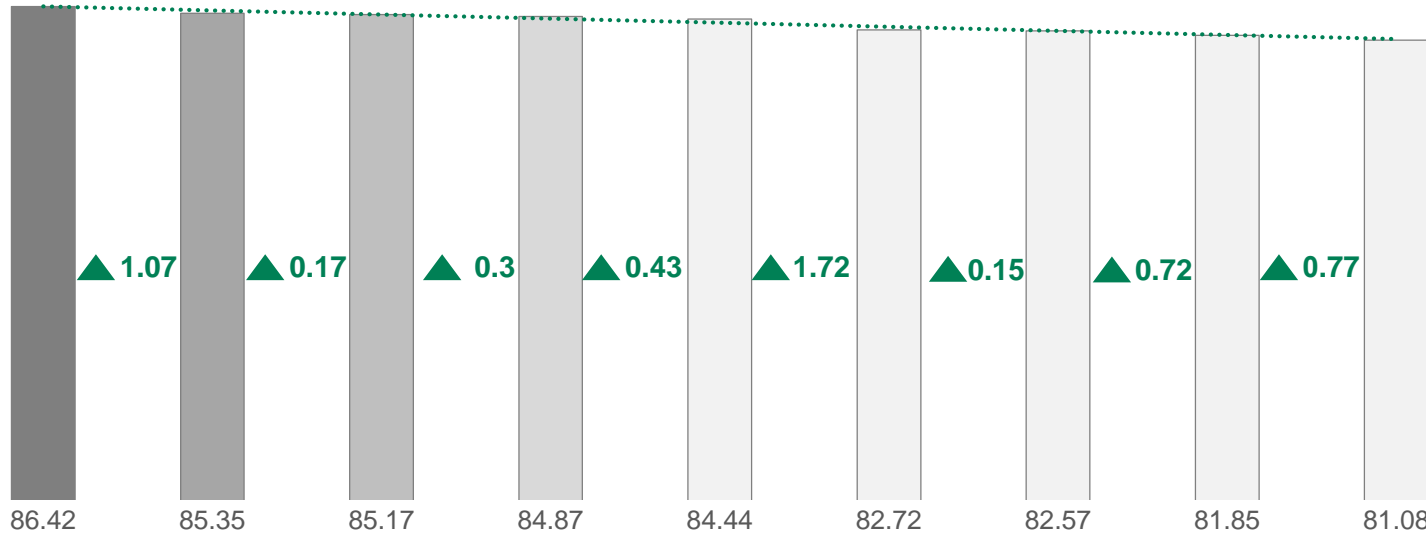


**250+**  
مستشفى

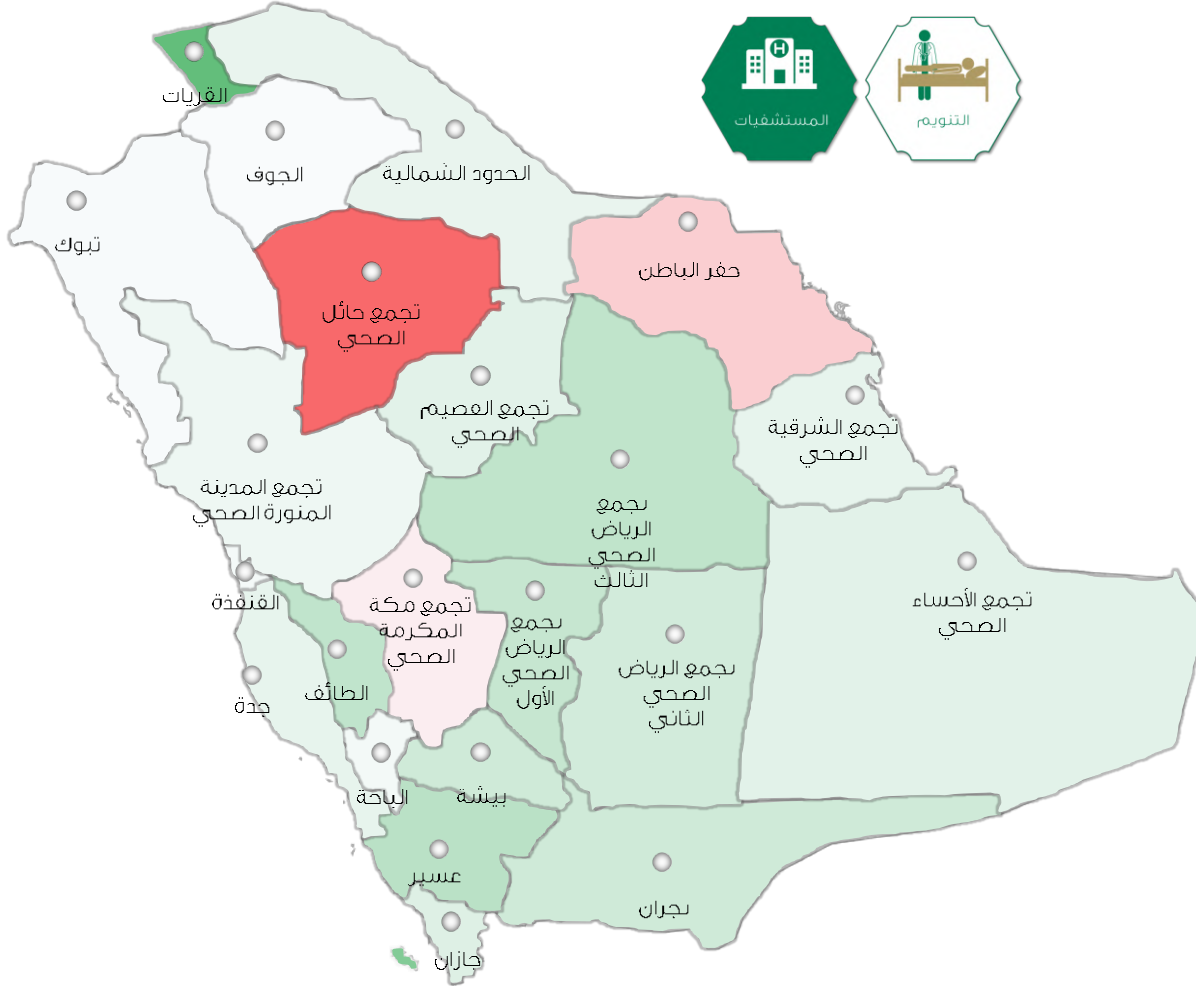


## المعدل النصف السنوي المستشفيات - التنويم

## المعدل السنوي وزارة الصحة



## خارطة التغيير المستشفيات – التنويم



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية  
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية  
الأكثر تحسناً

## أداء المناطق: المستشفيات – التنويم

### المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
72.64	مستشفى العقيق العام، الباحة
74.28	مستشفى رنية، الطائف
75.66	مستشفى طبرجل العام، الجوف
76.97	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة
77.68	مستشفى شرق جدة
77.91	مستشفى شروية العام
78.27	مستشفى وادي الدواسر العام
78.55	مستشفى الولادة والأطفال، الخرج
78.59	مستشفى يدمة العام، نجران
78.71	مستشفى الأمير سلمان بن محمد آل سعود، الرياض
80.12	مستشفى رفحاء العام
80.2	مستشفى عقلة الصقور، القصيم
80.26	مستشفى الدوامي العام، الرياض
80.64	مستشفى تثليث العام، بيشة
80.73	مستشفى الولادة والأطفال، نجران

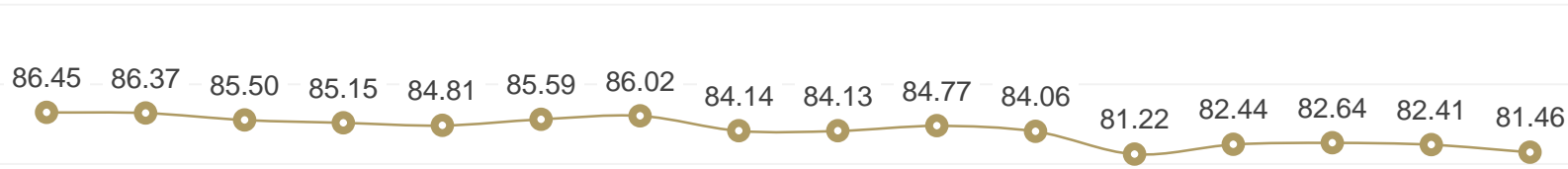
#	الترتيب	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	1	وزارة الصحة	24,734	86.42	1.07
2	2	تجمع الشرقية الصحية	2,431	88.02	0.77
3	3	تجمع القصيم الصحي	1,717	87.27	0.92
4	4	عسير	1,861	87.23	2.36
5	5	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,642	87.15	1.51
6	6	تجمع الرياض الصحي الثالث	923	86.81	2.13
7	7	الطائف	866	86.5	2.12
8	8	تجمع حائل الصحي	952	86.43	-1.69
9	9	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,134	86.36	-0.17
10	10	القنفذة	637	86.32	0.28
11	11	تجمع الأسبلاء الصحي	1,247	85.98	0.93
12	12	تبوك	1,341	85.96	0.19
13	13	الحدود الشمالية	560	85.93	0.70
14	14	جدة	1,313	85.68	0.76
15	15	بيشة	281	85.47	1.60
16	16	تجمع الرياض الصحي الأول	1,970	85.04	1.92
17	17	القريات	138	85	5.39
18	18	الباحة	730	84.88	0.33
19	19	الجوف	693	84.88	0.13
20	20	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,656	84.7	0.50
21	21	حفر الباطن	463	84.45	-0.52
22	22	نجران	727	83.9	1.61

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

\*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

## معدل تجربة المريض: المستشفيات – التنويم

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٣



## المستشفيات

التنويم – النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
24,734

86.42

▲ 1.07  
النصف السابق

85.05



84.33



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

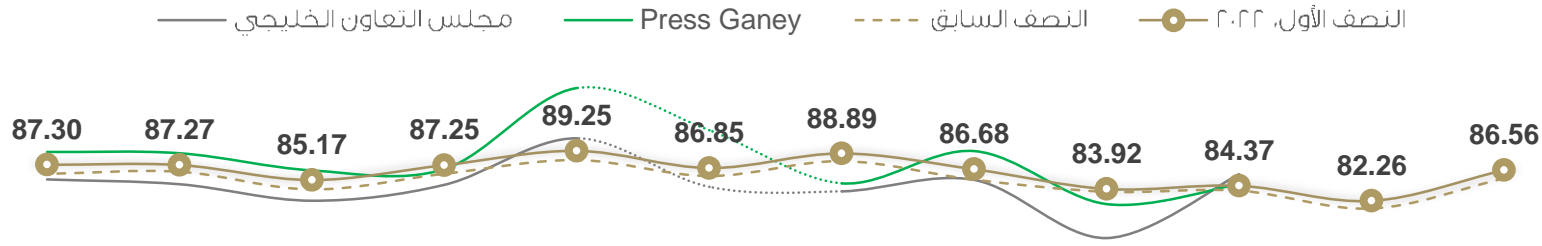
Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n= 15,600	n= 9,134	n= 18,659	n= 13,949	n= 10,561	n= 9,327	n= 9,041	n= 14,308	n= 17,848	n= 16,450	n= 14,597	n= 12,983	n= 15,100	n= 26,012	n= 19,264	n= 28,020

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



## رحلة المريض: المستشفيات - التنويم

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



## المستشفيات

التنويم - النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
24,734

86.42

▲ 1.07  
النصف السابق

85.05

84.33

المرحلة	التغيير
العام التقييم	↑ 1.25
الخروج	↑ 0.93
الزوار والعائلة	↑ 1.30
أمور شخصية	↑ 1.19
ممثل تجربة المريض	↑ 1.28
الاختبارات والعلاج	↑ 1.10
الطبيب	↑ 1.07
فريق التمريض	↑ 1.45
الوجبات	↑ 0.36
الغرفة	↑ 0.66
الولادة	↑ 1.04
الدخول	↑ 1.15

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

## أولويات التحسين



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

1	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
2	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
3	حرص الطاقم الطبي على تعقيم أيديهم قبل فحصك
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
5	شرح فريق التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	تجربة الولادة	77.48	↑ 2.66
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	81.66	↑ 1.82
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	تجربة الولادة	79.96	↑ 1.78
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتلة، المشي... إلخ)	التمريض	82.60	↑ 1.69
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.17	↑ 1.66
مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من آلام الولادة (بما في ذلك ابرة الظهر).	تجربة الولادة	82.38	↓ 0.12





## المعاملات والإجراءات

## المشاريع الاستراتيجية



## السلوكيات

**أولويات التحسين** التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام للتنويم في الفترات القادمة.

نستعرض أيضا بعض أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

- تدريب فريق التمريض على الرد بتعاطف وشفقة قبل الانتقال إلى الحل، ويمكن أن يكون ذلك وسيلة ممتازة لإظهار التعاطف والمعاملة والاحترام.
- توفير رقم يستطيع المريض والموظفين الاتصال به على مدار الـ ٢٤ ساعة للإبلاغ عن المسائل التي تتعلق بالخدمة المقدمة.

- استمع إلى شكوى المريض بدون مقاطعته. امنح انتباهك الكامل والجزئي لكل مريض.
- تحدث باستخدام عبارات التأكيد. **مثال:** «سأفعل بكل ما بوسعي لمساعدتك» أو «هل يمكنك أن تخبرني كيف نستطيع تحسين هذا الوضع بشكل أفضل بالنسبة لك؟»

**أ**  
الاستجابة للمخاوف  
والشكاوى التي أعربت عنها  
خلال إقامتك

- إجراء تقييم لإحتياجات المريض عند دخوله
- طور مهارات التواصل والاستماع والتعاطف لجميع الموظفين من خلال الممارسة والتدريب

- لا تتجاهل أي من مخاوف المريض على الإطلاق
- استخدم عبارات التعاطف. **مثال:** أنا أفهم ذلك أو أنا أسف أو أنا أعلم أن هذا مصدر إزعاج لك.

**ب**  
استجابة موظفي  
المستشفى لإحتياجاتك  
المعنوية

- ناقش تاريخ المرضى في المعاناة من الألم وقم بتوثيق المعلومات
- تجهيز غرف المرضى بموارد وأدوات إدارة الألم بما في ذلك ملصقات بجانب السرير

- توقع احتياجات المرضى لتخفيف الألم، لا تجعلهم يتصلون، قم بتقييم الألم بشكل استباقي
- اشرح سبب عدم قدرتك على تلبية طلب معين وذلك لأنك على سبيل **المثال:** تتبع إرشادات الجرعات والأمنة والتوقيت المناسب.

**ج**  
مدى تخفيف شعورك بالألم

## ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

## المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

## المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض







## أداء المديرية والتجمعات الصحية

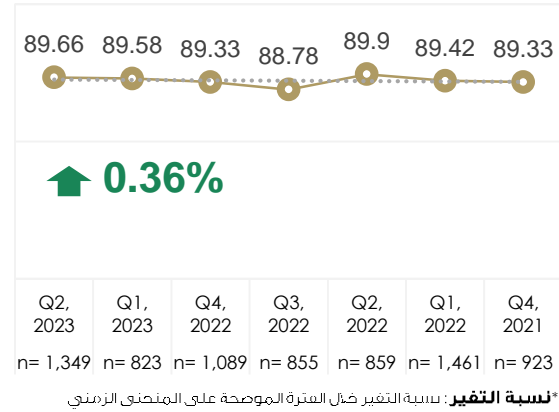
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	63	96.64	6.84
2	تجمع القصيم الصحي	67	93.65	2.3
3	عسير	171	92.69	-0.01
4	تجمع حائل الصحي	178	92.33	-0.29
5	تجمع الأحساء الصحي	57	91.65	4.49
6	الفرجات	83	91.30	4.13
7	تجمع الشرقية الصحي	195	90.69	0.28
8	جازان	175	90.04	-0.27
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	286	89.73	0.45
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	260	88.73	-2.26
11	تجمع الرياض الصحي الأول	84	88.61	NA
12	تبوك	36	88.58	NA
13	بجرا	153	87.51	-1.94
14	جدة	30	85.71	1.65
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	147	85.13	-0.37
16	الباحة	41	85.04	-2.04
17	الطائف	97	83.89	0.54
18	الجوف	29	Low-n	NA
19	بيشة	20	Low-n	NA

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
83.89	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف
83.99	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
85.04	مركز القلب بالباحة
86.29	مستشفى الولادة والأطفال، مكة المكرمة



## المنحنى الزمني



## محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	83.37	↑ 1.73
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	88.49	↑ 1.42
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	92.96	↑ 1.16
مجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	87.05	↑ 0.84
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	93.98	↑ 0.77
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	84.91	↓ 0.94
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.27	↓ 0.69
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	89.31	↓ 0.52
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	91.55	↓ 0.46
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	92.23	↓ 0.36

## مراكز القلب - التنويم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
2,172

85.05



84.33



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

## مراكز القلب - التنويم



### أولويات التحسين

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

### مراكز القلب

التنويم

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
2,172



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

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







## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم الصحي	333	91.89	-0.06
2	جازان	79	91.24	0.61
3	تجمع حائل الصحي	71	91.23	-1
4	عسير	139	88.99	-1.05
5	بجرا	53	88.79	-3.44
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	266	87.76	-1.03
7	تجمع الشرقية الصحي	437	86.71	-1.03
8	تجمع الرياض الصحي الأول	59	84.56	NA
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	50	73.55	-7.24
10	الحدود الشمالية	5	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	19	Low-n	NA

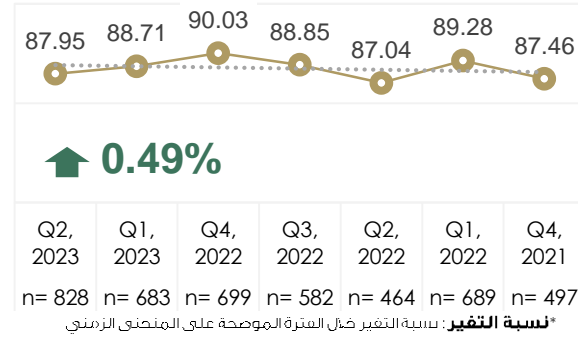
## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
73.55	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد , المدينة
84.56	مركز الأورام - مدينة الملك سعود الطبية, الرياض
86.71	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد التخصصي, الدمام

## مراكز الأورام - التنويم



### المنحنى الزمني



### معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	88.66	↑ 0.55
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	85.6	↑ 0.41
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	92.66	↑ 0.25
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	90.66	↑ 0.17
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	93.39	↑ 0.09
نظافة الغرفة	الغرفة	85.40	↓ 2.35
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	84.67	↓ 2.32
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة, وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	80.56	↓ 1.45
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	88.97	↓ 1.34
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	89.05	↓ 1.30

## مراكز الأورام التنويم النصف الأول, ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
1,511

85.05

84.33

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

## مراكز الأورام – التنويم



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أصرت عنها خلال إقامتك
3	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
4	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
7	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية
8	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
9	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
10	الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك

### مراكز الأورام التنويم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,511



85.05



84.33

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

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

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ



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

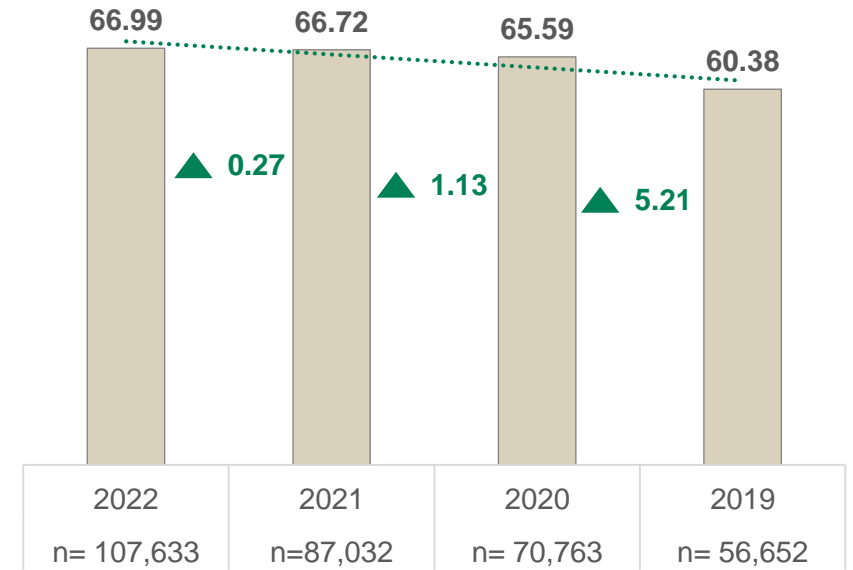
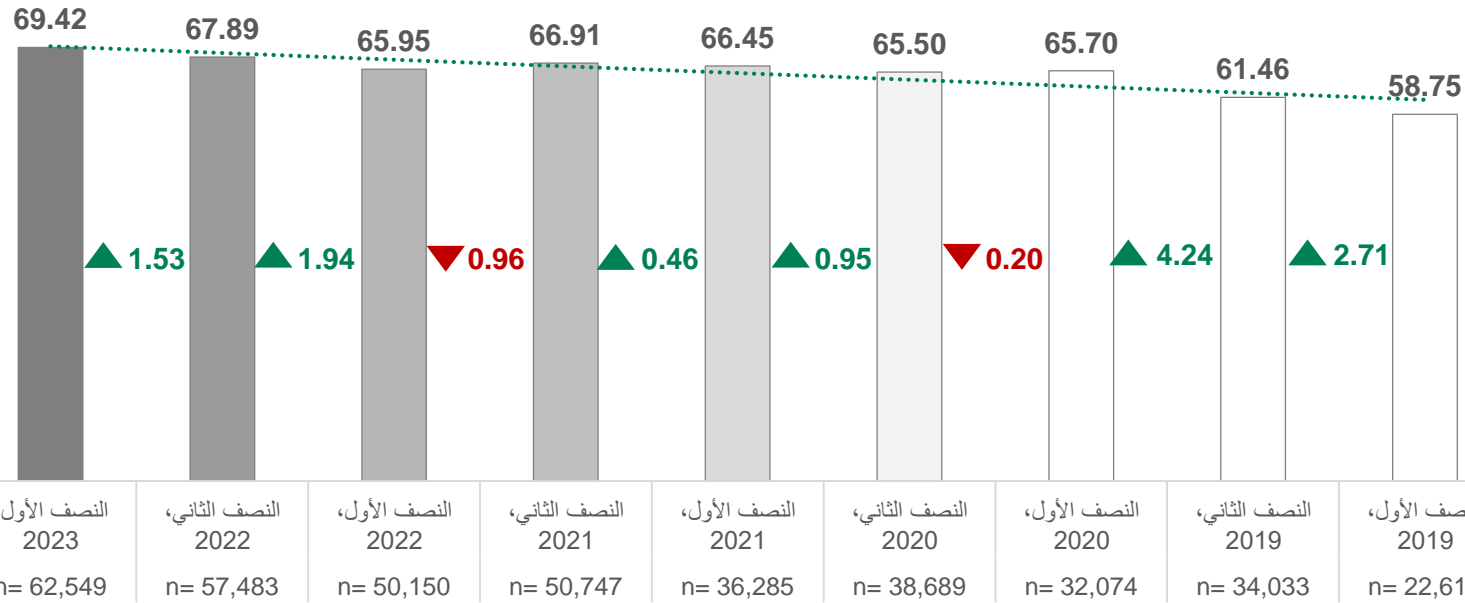


**250+**  
مستشفى

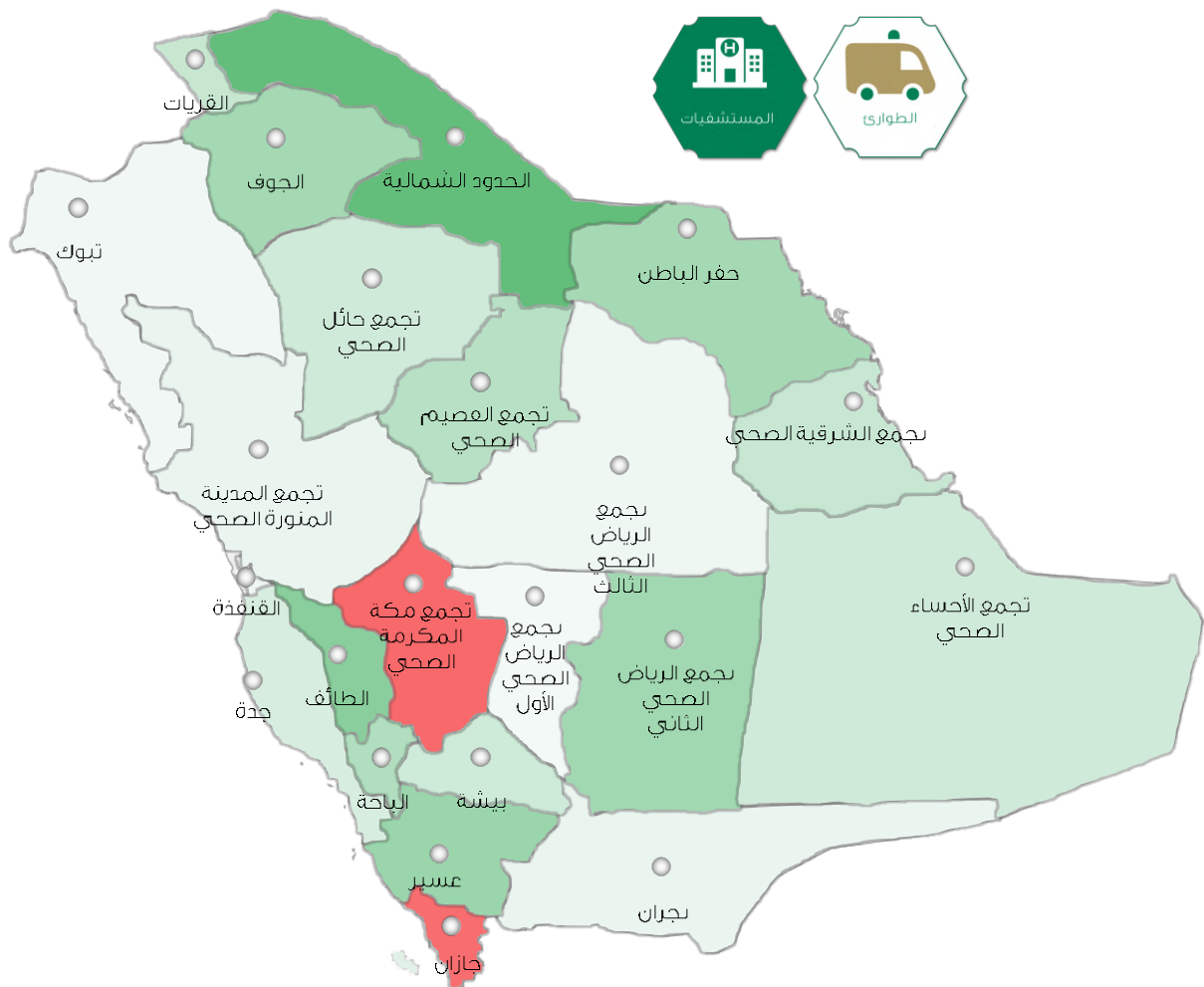


## المعدل النصف السنوي المستشفيات – الطوارئ

## المعدل السنوي وزارة الصحة



## خارطة التغيير المستشفيات - الطوارئ



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية  
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية  
الأكثر تحسناً

## أداء المناطق: المستشفيات - الطوارئ

### المنشآت الصحية الأقل أداءً

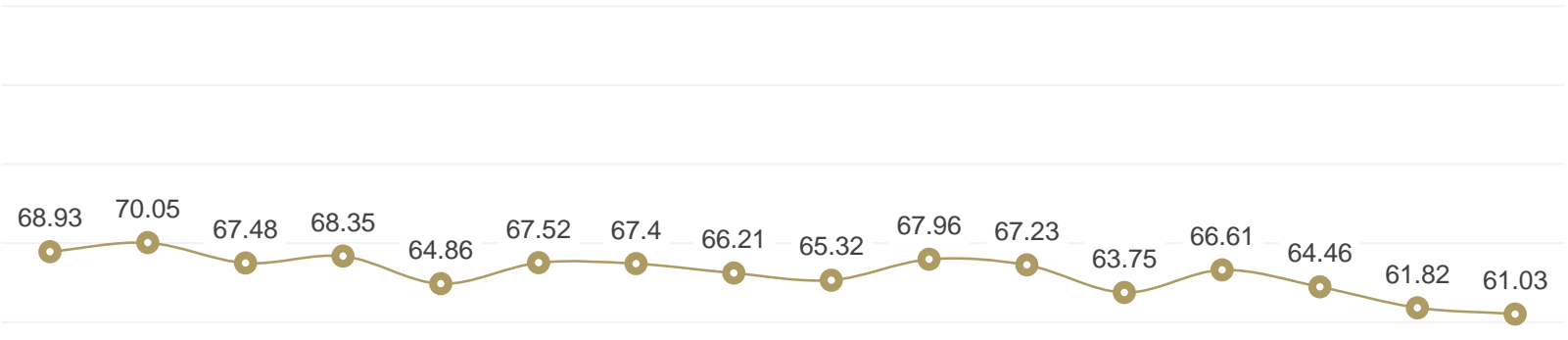
المعدل	المنشأة الصحية
41.32	مستشفى طبرجل العام، الجوف
48.07	مستشفى العقيق العام، الباحة
48.76	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة
49.51	مستشفى رماح العام
49.91	مستشفى الرفاعي بالجمش العام، الرياض
50.01	مستشفى شرق جدة
51.2	مستشفى يدمة العام، نجران
52.42	مستشفى ينبع العام
54.07	مستشفى الحناكية العام، المدينة المنورة
54.29	مستشفى النور التخصصي
55.38	مستشفى أمالج العام
55.43	مستشفى خيبر العام، المدينة المنورة
56.15	مستشفى الأمير عبد المحسن العلام، المدينة المنورة
56.17	مستشفى الفرشة العام، عسير
56.25	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة
56.36	مستشفى خليص العام، مكة المكرمة
56.61	مستشفى الحوامي العام، الرياض

#	الترتيب	المنطقة/التجمع الصحي	وزارة الصحة	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	بيشة	654	90.31	2.56	69.42	1.53
2	الحدود الشمالية	906	85.45	8.45		
3	جازان	3347	85	-4.27		
4	حفر الباطن	622	83.73	4.88		
5	القريات	367	77.89	2.97		
6	الطائف	2,596	77.46	6.4		
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	2,305	73.87	0.77		
8	تجمع الشرقية الصحي	4,586	72.31	2.88		
9	عسير	5,876	71.15	5.44		
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	4,036	71.07	5.04		
11	تجمع القصيم الصحي	5,110	70.91	3.83		
12	الباحة	1,346	69.83	4.17		
13	تجمع حائل الصحي	2,596	67.92	2.47		
14	تجمع الرياض الصحي الأول	5,182	67.33	0.53		
15	نجران	1,941	65.85	1.5		
16	تجمع الأحساء الصحي	1,256	65.71	1.58		
17	تبوك	3048	64.71	0.69		
18	جدة	4,432	64.6	2.07		
19	القنفذة	1,226	64.56	0.76		
20	الجوف	1,042	63.97	4.87		
21	تجمع مكة المكرمة الصحي	3,763	62.2	-4.40		
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	6,312	59.75	0.98		

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

\*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠١٩ - الربع الثاني، ٢٠٢٣



المستشفيات

الطوارئ - النصف الأول، ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
62,549



85.36

68.41

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

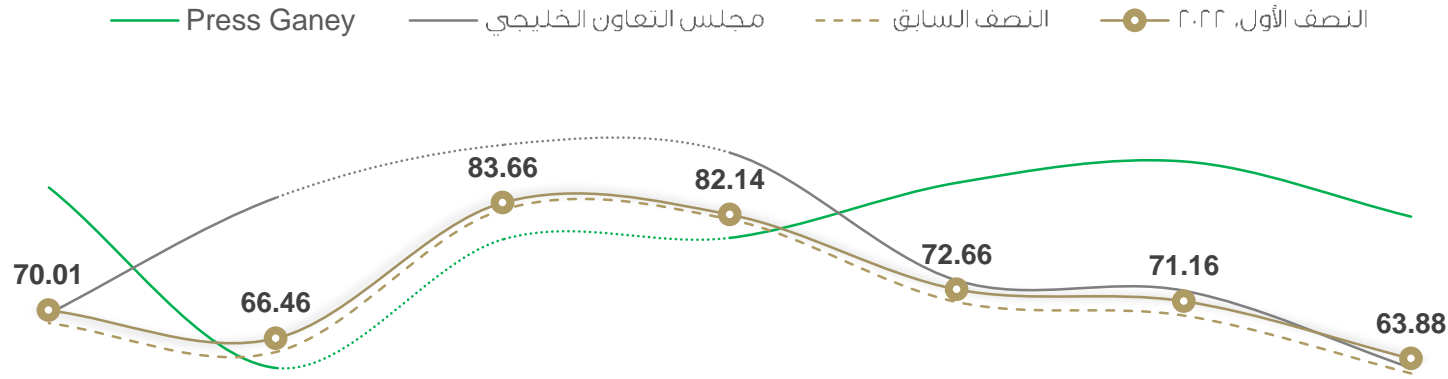
Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n=35,246	n=27,303	n=30,890	n=26,593	n=29,577	n= 20,573	n= 29,910	n= 20,837	n= 20,690	n= 15,595	n= 19,426	n= 19,263	n= 18,572	n= 13,502	n= 18,617	n= 15,416

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



## رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

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



## المستشفيات

الطوارئ - النصف الأول, ٢٠٢٣

عدد الإجابات  
62,549

69.42  
▲ 1.53  
النصف السابق

85.36



68.41



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

↑ 1.64

التقييم العام

↑ 1.75

المسائل الشخصية

↑ 0.87

الصيدلية

↑ 0.60

الفحوصات

↑ 1.61

الأطباء

↑ 1.83

التمريض

↑ 1.89

الوصول

## أولويات التحسين



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

1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تخفيف شعورك بالألم
3	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
4	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

## عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	62.68	↑ 2.17
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	63.42	↑ 2.00
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	التمريض	69.13	↑ 1.96
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	60.4	↑ 1.91
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	71.01	↑ 1.91
لا يوجد			





## المعاملات والإجراءات

## المشاريع الاستراتيجية



## السلوكيات

**أولويات التحسين** التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام للطوارئ في الفترات القادمة.

نستعرض أيضا بعضا من أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ناقش تاريخ المرضى في المعاناة من الألم وقم بتوثيق المعلومات</li> <li>• تجهيز غرف المرضى بموارد وأدوات إدارة الألم بما في ذلك ملصقات بجانب السرير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توقع احتياجات المرضى لتخفيف الألم، لا تجعلهم يتصلون، قم بتقييم الألم بشكل استباقي</li> <li>• اشرح سبب عدم قدرتك على تلبية طلب معين وذلك لأنك على سبيل <b>المثال</b>: تتبع إرشادات الجرعات والأمنة والتوقيت المناسب.</li> </ul>	<p><b>أ</b></p> <p>مدى تخفيف شعورك بالألم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• شروع المدير بالقيام بجولات داخل المستشفى</li> <li>• تثقيف الموظفين عن طريقة التعامل مع المرضى واحتياجاتهم العاطفية والصدية على حد سواء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توقع وناقش المخاوف المشتركة للمرضى قبل طرحها من جانب المريض</li> <li>• قم بإجابة المرضى بنوع من التعاطف واعترف بمعاناتهم. <b>مثال</b>: لا تخف كثيراً عندما تشعر بالألم حاد في البطن، فهذا طبيعي.</li> </ul>	<p><b>ب</b></p> <p>مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• حدد الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بأحدث المستجدات</li> <li>• إنشاء برنامج خاص لإصاحي لتحسين الخدمة المقدمة بشكل غير مرضي وللحد من اوقات الإنتظار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إبقاء المرضى على علم بوضعهم وبأي تأخيرات في المستقبل كل 10 دقيقة</li> <li>• اشرح للمريض سبب التأخير واعتذر له. <b>المثال</b>: استغرقت المسألة وقتاً أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. يريد الطبيب التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض.</li> </ul>	<p><b>ج</b></p> <p>مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات</p>

## ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

## المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

## المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض



# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## جراحة اليوم الواحد



جراحة اليوم  
الواحد



## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	212	96.12	1.26
2	تجمع القصيم الصحي	197	94.71	0.56
3	تجمع الأحساء الصحي	236	93.27	1.49
4	تجمع الشرقية الصحي	1,198	93.09	0.13
5	الباحة	70	93.04	0.2
6	الطائف	203	92.46	2.2
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	228	92.44	0.50
8	بجرا	208	92.30	-0.91
9	بيشة	211	92.08	-0.18
10	عسير	198	91.57	-0.03
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	210	91.15	-0.98
12	جازان	120	91.08	-0.84
13	جدة	209	90.54	-1.35
14	تجمع حائل الصحي	208	90.21	NA
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	208	90.07	-0.8

المعدل	المنشأة الصحية
90.07	مستشفى النور التخصصي - مكة المكرمة
90.21	مستشفى الملك خالد، حائل
90.54	مستشفى الملك فهد، جدة
91.08	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان
91.15	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة



## المنحنى الزمني

92.69 92.34 92.9 92.19 92.75 92.29 92.16

↑ 0.53%

Q2, 2023 Q1, 2023 Q4, 2022 Q3, 2022 Q2, 2022 Q1, 2022 Q4, 2021  
n= 1,632 n= 2,284 n= 1,576 n= 2,206 n= 1,218 n= 2,519 n= 1,594

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

## محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	89.89	↑ 1.44
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	94.91	↑ 0.72
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	89.47	↑ 0.66
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	94.44	↑ 0.55
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	الطبيب	92.87	↑ 0.53
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي يفصله	التسجيل	90.52	↓ 0.26
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الاستعداد)	التسجيل	92.52	↓ 0.23
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	90.9	↓ 0.23
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	93.54	↓ 0.16
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	93.45	↓ 0.09

## جراحة اليوم الواحد النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,916

96.12



92.65



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

## جراحة اليوم الواحد



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك
3	لطف واهتمام الطبيب
4	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
5	المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية
6	الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير
7	الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية
8	قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك
9	استجابة طاقم التمريض لأسئلتك أو مخاوفك
10	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية

## جراحة اليوم الواحد

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,916



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

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



# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## الخدمات الطبية المتخصصة



الرعاية  
المنزلية

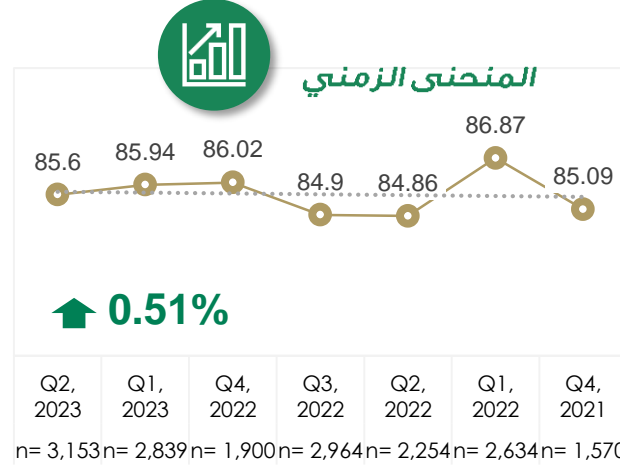


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	165	94.05	2.54
2	بيشة	71	88.45	4.05
3	الجوف	141	88.32	2.96
4	الحدود الشمالية	248	87.95	-0.20
5	تجمع القصيم الصحي	474	87.91	-0.01
6	بجرا	196	87.73	-0.83
7	القرى	118	87.42	3.69
8	النفذة	70	87.41	0.84
9	تجمع الشرقية الصحي	761	87.15	-0.81
10	تجمع الرياض الصحي الأول	500	86.66	1.59
11	عسير	508	86.10	2.42
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	355	85.30	2.60
13	تجمع الأحساء الصحي	257	85.02	3.89
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	243	84.76	-3.5
15	جدة	343	84.50	-0.48
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	649	84.35	-1.24
17	الطائف	242	83.73	0.96
18	تجمع حائل الصحي	133	81.78	1.23
19	الباحة	271	81.17	-2.01
20	تبوك	171	80.11	3.21
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	69	75.46	2.56
22	حفر الباطن	7	Low-n	NA

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
75.46	مستشفى الدوادمي العام، الرياض
76.46	مستشفى الملك فهد، الباحة
79.83	مستشفى الملك فهد، تبوك
80.41	مستشفى الملك فهد التخصصي، بريدة
80.43	مستشفى الملك خالد بتبوك
80.77	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
81.31	مستشفى الأمير مشاري بن سعود العام، الباحة



\*نسبة التغير: نسبة التغير في السنة الموضحة على المنحنى الزمني

## محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى تفكيرك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	86.90	↑ 0.94
تعاملك فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	التمريض	88.13	↑ 0.77
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	87.66	↑ 0.72
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	89.53	↑ 0.66
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	86.81	↑ 0.63
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	87.85	↓ 0.28
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	87.16	↓ 0.16

## الرعاية المنزلية النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
5,992

92.38



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

## الرعاية المنزلية



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها
2	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
3	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
4	تجارب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)
5	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين
7	حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك
8	مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك
9	مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج
10	حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك

### الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
5,992



92.38

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

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





## أداء المديرية والتجمعات الصحية

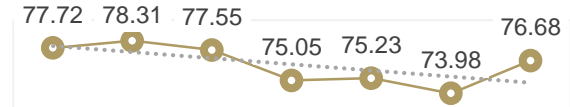
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	عسير	107	95.58	19.08
2	جازان	285	92.69	0.20
3	حفر الباطن	132	90.86	3.33
4	الطائف	136	89.26	2.33
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	641	87.86	9.28
6	بيشة	91	86.49	-6.73
7	الحدود الشمالية	140	85.31	3.69
8	تبوك	187	83.95	5.94
9	تجمع حائل الصحي	99	80.10	5.7
10	النفذة	112	79.27	8.61
11	الفریات	146	78.90	3.22
12	تجمع الشرقية الصحي	1,676	78.00	1.39
13	بجران	689	76.34	1.28
14	جدة	368	74.31	0.54
15	تجمع الرياض الصحي الأول	2,239	73.85	-0.23
16	تجمع مكة المكرمة	629	73.85	0.36
17	تجمع الأحساء الصحي	214	73.47	2.38
18	الباحة	276	72.83	6.4
19	الجوف	68	71.40	3.33
20	تجمع القصيم الصحي	144	70.67	-15.85
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	73	69.86	-0.97

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
56.52	مركز طب الأسنان بجنوب الرياض
65.71	مركز طب الأسنان بقرب الرياض
69.86	مركز طب الأسنان - مستشفى الملك فهد و مركز القلب , المدينة
70.52	مستشفى الإيمان العام , الرياض
70.67	مركز طب الأسنان بمستشفى بريدة المركزي



## المنحنى الزمني



↑ 1.04%

Q4, 2022 Q1, 2023 Q4, 2022 Q3, 2022 Q2, 2022 Q1, 2021 Q4, 2021  
n = 4,265 n = 4,187 n = 4,839 n = 4,520 n = 3,992 n = 3,557 n = 5,279

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

## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
احتمالية أن نوصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين	طبيب الأسنان	71.68	↑ 4.18
شرح خيارك العلاجي	طبيب الأسنان	72.3	↑ 3.72
حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك	طبيب الأسنان	73.02	↑ 3.08
الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية	طبيب الأسنان	74.63	↑ 2.92
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	62.11	↑ 2.78
لا يوجد			

## مراكز الأسنان النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
8,452

89.19



80.30



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

## مراكز الأسنان



### أولويات التحسين

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

## مراكز الأسنان النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
8,452



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

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







## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	51	97.16	0.84
2	جازان	149	93.04	-1.91
3	الجوف	40	91.93	1.21
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	127	91.54	3.58
5	تجمع الرياض الصحي الأول	146	91.52	0.95
6	تجمع الشرقية الصحي	210	89.75	0.81
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	149	89.74	0.50
8	عسير	157	89.27	1.12
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	207	89.20	-0.64
10	تبوك	35	89.07	-0.32
11	جدة	112	89.04	-1.88
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	229	89.04	2.53
13	النفذة	46	88.91	-1.58
14	تجمع القصيم الصحي	123	88.32	-1.90
15	تجمع الأحساء الصحي	116	87.97	-0.77
16	الطائف	65	86.59	-2.82
17	حفر الباطن	33	85.79	-9.15
18	القريات	46	84.73	0.44
19	بجران	39	80.59	-5.48
20	الباحة	29	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	20	Low-n	NA
22	الحدود الشمالية	18	Low-n	NA

### المنشآت الصحية الأقل أداء

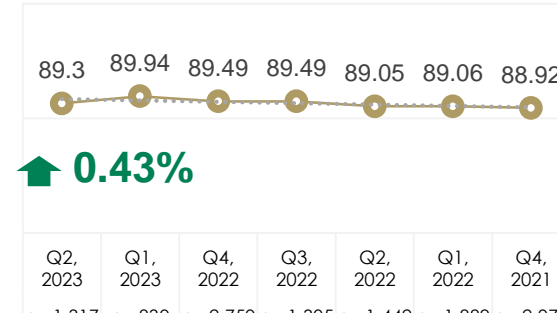
المعدل	المنشأة الصحية
83.67	دافيتا - مستشفى الملك فيصل، الأحساء
83.88	مركز الكلي بمستشفى النور التخصصي
84.47	دافيتا - مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي، الطائف
84.73	مستشفى القرية العام - مركز غسيل الكلي
85.79	مركز الأمير سلطان لأمراض الكلي بمستشفى الملك خالد، حفر الباطن

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
نظافة المكان	المرافق	89.51	↑ 0.51
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	85.67	↑ 0.50
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	87.31	↑ 0.48
مراعانا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.34	↑ 0.34
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	91.25	↑ 0.26
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المفدّمة	81.18	↓ 0.69
حرص الموظفين على راحتك	الرعاية المفدّمة	90.77	↓ 0.44
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلي	غسيل الكلي	91.33	↓ 0.40
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	90.26	↓ 0.39
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلي في المنزل	غسيل الكلي	82.83	↓ 0.38

## مراكز الكلي



### المنحنى الزمني



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

### محاور الاستبيان

## مراكز الكلي

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
2,147



94.36



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

## مراكز الكلى



### أولويات التحسين

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

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

## مراكز الكلى

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
2,147



94.36

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



فحص ما قبل  
الزواج

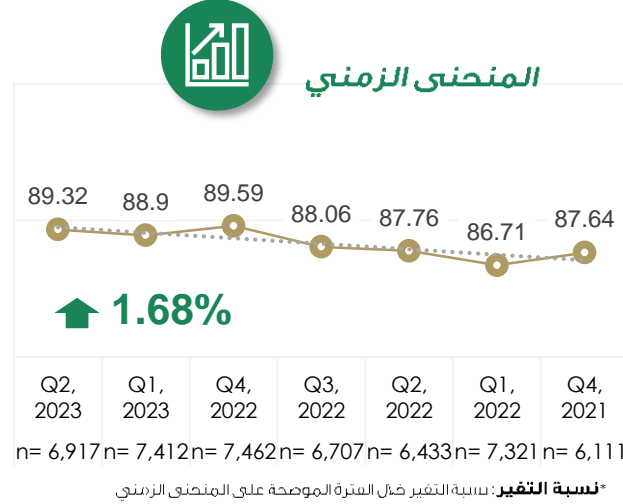


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	340	96.88	0.33
2	جازان	1,617	96.33	0.77
3	حفر الباطن	144	94.81	-1.35
4	جدة	1,483	91.88	1.48
5	تجمع حائل الصحي	284	91.73	-1.21
6	الطائف	706	90.95	1.08
7	الحدود الشمالية	330	90.13	1.48
8	بجرا	212	90.09	-1.96
9	عسير	1,121	89.54	0.83
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,206	89.01	-1.70
11	الجوف	56	88.35	2.26
12	تجمع القصيم الصحي	643	88.05	2.69
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	248	87.91	2.58
14	القريات	114	87.51	5.80
15	تجمع الأحساء الصحي	656	87.36	-1.66
16	تجمع الشرقية الصحي	2,865	86.84	-0.95
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	562	86.59	2.07
18	النفذة	182	85.90	-4.25
19	تجمع الرياض الصحي الأول	226	84.25	4.66
20	تبوك	245	84.21	0.28
21	الباحة	258	84.09	-0.75
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	831	79.66	-1.41

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
68.69	مركز صحي السعادة، الرياض
74.95	مستشفى حوطة سدير العام، الرياض
75.86	مركز صحي الروضة، الرياض
80.61	مستشفى الملك خالد، المجمعة
81.21	مركز صحي النسيم الجنوبي، الرياض
81.25	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز، الباحة
82.28	مركز صحي الياسمين، الرياض



## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	85.88	↑ 0.72
نظافة العيادة	المرافق	90.54	↑ 0.69
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	86.38	↑ 0.64
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	89.99	↑ 0.55
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	91.72	↑ 0.48
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	82.88	↓ 0.98
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج خلال 10 أيام	الاختبارات	81.61	↓ 0.91
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	90.12	↓ 0.41
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	89.94	↓ 0.31

## فحص ما قبل الزواج النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
14,329

94.36



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

## فحص ما قبل الزواج



### أولويات التحسين

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

## فحص ما قبل الزواج

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
14,329



94.36

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

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



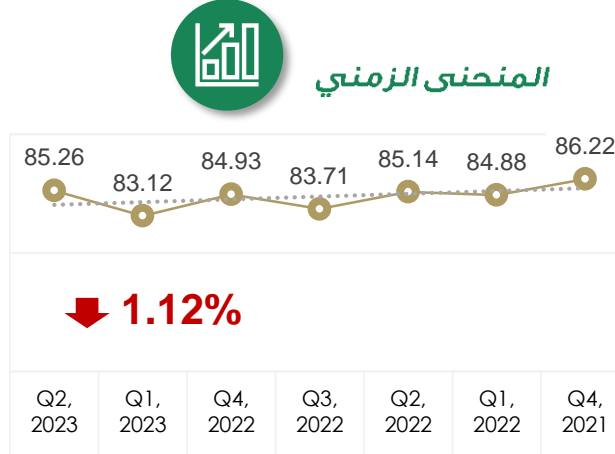


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	71	93.88	3.93
2	الحدود الشمالية	39	92.39	NA
3	الباحة	106	91.15	1.73
4	جازان	245	90.64	3.75
5	تجمع الرياض الصحي الأول	140	90.28	1.82
6	تجمع الشرقية الصحي	113	90.01	0.18
7	الطائف	168	88.07	1.53
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	1627	86.12	-1.04
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	714	84.79	0.75
10	تجمع حائل الصحي	95	84.11	-1.24
11	بجنان	176	84.04	-1.96
12	تبوك	87	83.40	3.17
13	جدة	471	82.81	-0.03
14	تجمع القصيم الصحي	239	80.32	-3.39
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	456	77.14	-5.20
16	عسير	352	73.64	NA
17	الجوف	1	Low-n	NA
18	حفر الباطن	25	Low-n	NA

## المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
72.99	مستشفى عسير المركزي
76.42	مستشفى الملك فهد، المدينة
80.32	مستشفى الملك فهد، القصيم
80.33	مستشفى ينبع العام، المدينة
81.23	مستشفى الملك خالد بنجران، نجران



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

## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الموافقات	الوصول	61.79	↑ 4.04
توعية الضيفاء المقدم بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	78.31	↑ 1.59
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	89.72	↑ 0.34
سهولة الوصول إلى بنك الدم	الوصول	88.25	↑ 0.14
...	...	...	...
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	التسجيل	83.01	↓ 3.46
مدى قيام الموظفين بإبادة العرصة لك لتوجيه أسئلتك	التبرع بالدم	88.67	↓ 1.25
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	83.2	↓ 1.09
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	91.70	↓ 1.02
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	91.52	↓ 0.91

## بنوك الدم

### بنوك الدم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
5,125

94.36

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

## بنوك الدم



### أولويات التحسين

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

### بنوك الدم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

5,125



94.36

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

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







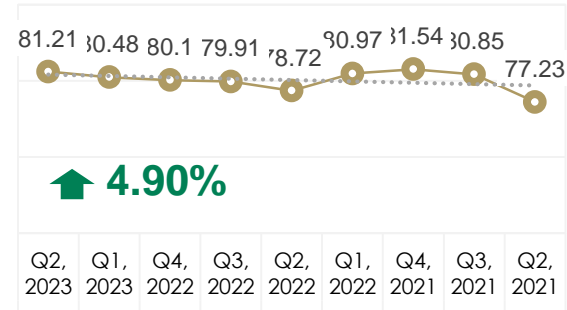
## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	72	96.21	15.35
2	بيشة	76	93.03	1.45
3	الجوف	115	88.30	8.54
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,724	81.85	0.46
5	تجمع مكة المكرمة	388	77.55	-1.79
6	تجمع القصيم الصحي	74	77.41	5.40
7	تجمع الشرقية الصحي	584	75.33	4.79

## التأهيل الطبي - العيادات



### المنحنى الزمني



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

### محاور الاستبيان



### المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
75.33	مجمع الدمام الطبي
77.41	مستشفى الملك فهد التخصصي، بريدة
77.55	مستشفى النور التخصصي
79.02	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز بالرياض
83.52	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى التأهيل، الرياض

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	80.59	↑ 2.69
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التكوينية عن التقييم الأولي لالتك والعطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	84.97	↑ 2.57
نفتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التكوينية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	83.91	↑ 2.41
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	82.06	↑ 1.66
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	83.35	↑ 1.59
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	88.28	↓ 2.72
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	88.02	↓ 2.08
حسن تعامل/الطف موطعي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	90.66	↓ 1.80
نفتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	88.18	↓ 1.71
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	87.76	↓ 1.50

## التأهيل الطبي العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,033

94.56

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

## التأهيل الطبي - العيادات



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
2	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
3	مراعاتنا لراحتك
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك
6	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
7	ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
8	مراعاتنا لخصوصيتك
9	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أصرت عنها خلال زيارتك
10	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك

### التأهيل الطبي التنويم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,033



84.55

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

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



## التأهيل الطبي - التنويم



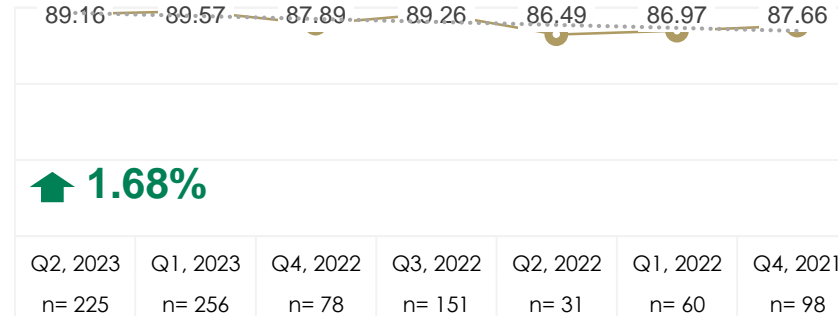
### أداء المديرية والتجمعات الصحية\*

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	428	90.16	-0.83
2	جدة	41	82.68	-3.09
3	بجمو المدينة المنورة الصحي	12	Low-n	NA

\*عدد المنشآت بعينات استجابة 3 من 9.



### المنحنى الزمني



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

### محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الخدمات الأخرى	94.73	↑ 12.04
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد معادريك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)	الخروج	85.9	↑ 6.52
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	91.3	↑ 5.10
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	92.39	↑ 3.89
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الوظيفي	91.66	↑ 3.59
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	84.23	↓ 7.14
الشرح المفهوم من أصاثنى علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	88.29	↓ 6.53
حسن تعامل أخصائى الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الخدمات الأخرى	91.25	↓ 4.90
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج	الخدمات الأخرى	91.25	↓ 4.90
الشرح المفهوم من أخصائى الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	الخدمات الأخرى	90.00	↓ 4.23

## التأهيل الطبي التنويم عام 2023



عدد الإجابات  
481

85.05

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

## التأهيل الطبي - التنويم



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	حسن تعامل الممرض / الممرضة
2	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
3	مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية
4	مدى قيام الموظفين بتشجيعك
5	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
6	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
7	مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
8	مدى السيطرة على شعورك بالألم
9	اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك
10	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

### التأهيل الطبي التنويم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
481



85.05

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

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



العناية المركزة  
لحديثي الولادة



## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	78	92.78	1.68
2	تجمع مكة المكرمة الصحي	141	91.16	1.86
3	تجمع الشرقية الصحي	158	91.15	3.7
4	بيشة	64	90.58	1.35
5	الطائف	39	90.52	5.81
6	تجمع الرياض الصحي الأول	89	90.02	1.61
7	تبوك	66	89.23	4.92
8	تجمع القصيم الصحي	66	88.28	7.41
9	حفر الباطن	36	87.95	8.57
10	جازان	42	87.26	-0.43
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	246	86.64	1.92
12	القريات	102	86.62	3.33
13	بحران	120	85.59	3.58
14	عسير	200	84.21	-1.83
15	تجمع الأحساء الصحي	96	83.96	-1.45
16	الجوف	126	83.90	-0.81
17	تجمع حائل الصحي	75	83.11	-2.38
18	الحدود الشمالية	42	80.19	-0.14
19	جدة	56	80.04	-4.21
20	الباحة	20	Low-n	NA
21	القنفذة	28	Low-n	NA

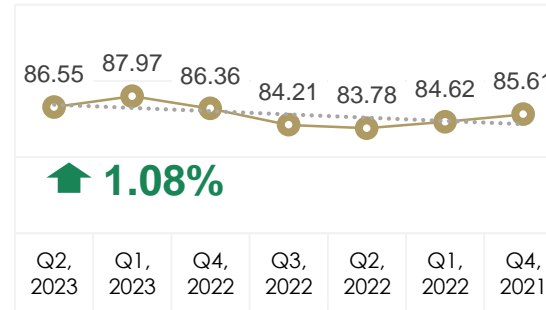
## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
80.19	مستشفى الولادة والأطفال، عرعر
81.82	مستشفى الملك عبدالعزيز ومركز الأورام بجدة
82.05	مستشفى الولادة، خميس مشيط
83.11	مستشفى الولادة والأطفال، حائل
83.90	مستشفى النساء والولادة والأطفال، الجوف

## العناية المركز لحديثي الولادة



### المنحنى الزمني



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

### معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام فريق التمريض عندما يتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	79.18	↑ 4.79
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك لحجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة	التحضير للخروج من المستشفى	87.26	↑ 3.51
احتمالية أن نوصي بهذا المستشفى للآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفلكم	التقييم العام	90.35	↑ 3.49
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	عرفة الولادة	85.97	↑ 2.96
مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)	رعاية طفلك	88.21	↑ 2.81
لا يوجد			

## العناية المركزة

حديثي الولادة  
النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
1,890

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





النمو والسلوك



## أداء المديرية والتجمعات الصحية

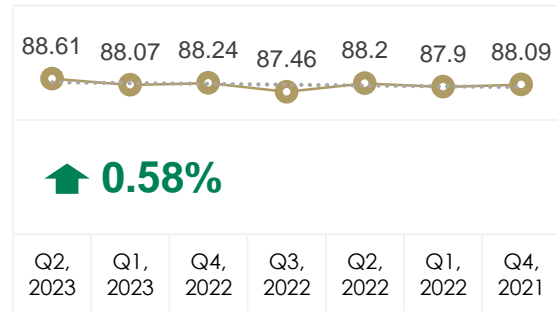
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تبوك	159	92.94	2.52
2	بيشة	153	92.56	0.17
3	النفذة	68	92.32	-0.35
4	الجوف	138	92.25	0.16
5	تجمع القصيم الصحي	172	90.34	3.7
6	تجمع حائل الصحي	186	89.98	-0.63
7	جازان	167	89.84	-1.62
8	حفر الباطن	112	89.03	1.62
9	بجران	173	88.82	5.81
10	تجمع الرياض الصحي الأول	362	88.55	1.42
11	تجمع الأحساء الصحي	221	88.26	1.20
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	292	88.22	0.64
13	الباحة	171	87.96	-3.07
14	الطائف	125	87.62	1.13
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	174	86.69	-1.94
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	112	86.50	NA
17	تجمع الشرقية الصحي	241	85.83	1.47
18	عسير	160	85.45	1.06
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	184	85.25	-3.94
20	الحدود الشمالية	133	84.76	0.31
21	جدة	173	84.34	0.97
22	القرى	12	Low-n	NA

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
84.06	مستشفى القطيف المركزي
84.34	مستشفى شرق جدة
84.38	مستشفى اليمامة، الرياض
84.76	مستشفى الولادة والأطفال، عرعر
85.16	مستشفى الولادة والأطفال، الأحساء



## المنحنى الزمني



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

## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام ولفظ أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	89.93	↑ 5.79
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	84.75	↑ 3.48
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	86.3	↑ 2.53
ثقتك بعريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	87.43	↑ 2.50
شرح أخصائي النطق والتخاطب للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	88.62	↑ 2.31
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	86.03	↓ 3.97
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي	العلاج الطبيعي	85.38	↓ 3.03
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	88.82	↓ 0.87
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو محاورك	العلاج النفسي	90.71	↓ 0.74
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	82.79	↓ 0.73

## النمو والسلوك النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,688

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



الصحة النفسية  
العيادات



## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	91	97.77	10.51
2	القرىات	77	95.25	N/A
3	جازان	610	92.83	1.02
4	الحدود الشمالية	83	91.58	1.94
5	تجمع حائل الصحي	92	91.18	3.15
6	الطائف	375	89.98	0.60
7	الجوف	179	89.78	2.62
8	تجمع الرياض الصحي الأول	311	88.99	-0.39
9	الباحة	171	88.96	1.86
10	بجنان	295	88.47	-0.52
11	تجمع الشرقية الصحي	277	88.35	1.22
12	تجمع القصيم الصحي	648	86.82	1.43
13	تبوك	349	86.28	1.34
14	تجمع الأحساء الصحي	383	85.73	2.42
15	عسير	268	83.90	-0.58
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	86	82.15	0.87
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	1110	81.34	-1.88
18	حفر الباطن	34	80.44	-7.89
19	جدة	13	Low-n	NA

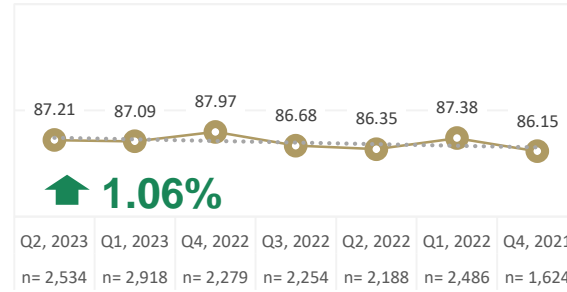
### المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
80.44	مستشفى الصحة النفسية، حفر الباطن
81.34	مجمع إرادة والصحة النفسية، الرياض
82.15	مجمع الأمل للصحة النفسية، المدينة المنورة
83.9	مستشفى الصحة النفسية، عسير

## الطب النفسي - العيادات



### المنحنى الزمني



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

### محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك ولاحتياجاتك	الطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	87.45	↑0.66
اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	88.15	↑0.58
حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك	الطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	86.09	↑0.43
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	الطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	88.39	↑0.34
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن أدويتك في حال بزويدك بوصفة طبية	الطبيب	88.38	↑0.28
ملاءمة المواعيد المتاحة	التسجيل	85.46	↓1.24
نظافة العيادات	العيادات	90.10	↓0.86
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	85.57	↓0.69
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	84.54	↓0.56
مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك	الرعاية المقدمة	86.61	↓0.50

## الطب النفسي العيادات النصف الأول، ٢٠٢٣

87.14

▼ 0.19  
النصف السابق

عدد الإجابات  
5,452

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

## الطب النفسي - العيادات



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
2	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
5	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك
6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
7	المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه
8	مراعاتنا لخصوصيتك
9	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
10	في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه

### الطب النفسي

التنويم

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

5,452

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

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





## أداء المديرية والتجمعات الصحية

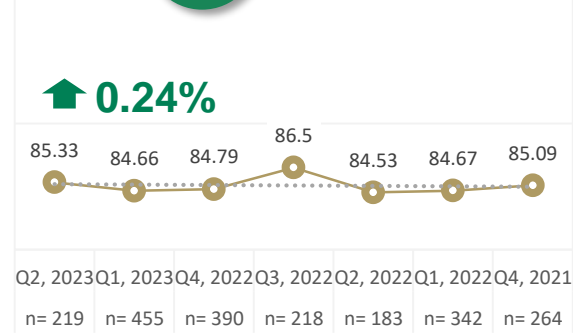
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	81	92.85	NA
2	بحر المدينة المنورة الصحي	44	87.25	0.95
3	تجمع حائل الصحي	57	86.25	-0.48
4	الطائف	50	85.34	0.02
5	بجران	41	85.15	NA
6	بحر الرياض الصحي الثالث	31	83.73	NA
7	بحر الأحساء الصحي	33	83.33	NA
8	بحر الشرقية الصحي	166	82.99	-2.82
9	جدة	45	79.10	NA
10	الباحة	12	Low-n	NA
11	الجوف	23	Low-n	NA
12	الفرات	7	Low-n	NA
13	بيشة	18	Low-n	NA
14	تبوك	6	Low-n	NA
15	تجمع الرياض الصحي الأول	22	Low-n	NA
16	جازان	7	Low-n	NA
17	حفر الباطن	18	Low-n	NA
18	عسير	13	Low-n	NA

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
79.10	مجمع إرادة والصحة النفسية بجدة
82.99	مجمع الأمل بالدمام للصحة النفسية



## المنحنى الزمني



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

## محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
العائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	84.67	↑ 3.34
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.09	↑ 1.38
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	92.17	↑ 1.05
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	84.47	↑ 0.77
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى يطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن نتصل به ... إلخ)	الخروج	82.64	↑ 0.51
جودة الطعام	الوجبات	78.65	↓ 1.76
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	87.55	↓ 1.72
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	الرعاية المقدّمة	86.47	↓ 1.72
مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدّمة	83.45	↓ 1.15
مدى شعورك بالأمان في المستشفى	الرعاية المقدّمة	84.61	↓ 0.89

## الطب النفسي التنويم النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
674

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

## الطب النفسي - التنويم



### أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	استجابة الممرض/الممرضة
2	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
3	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
4	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك
7	حسن تعامل الممرض / الممرضة
8	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
9	درجة شعورك بالأمان
10	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة

### الطب النفسي

التنويم

النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

674

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

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



# نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات المساندة



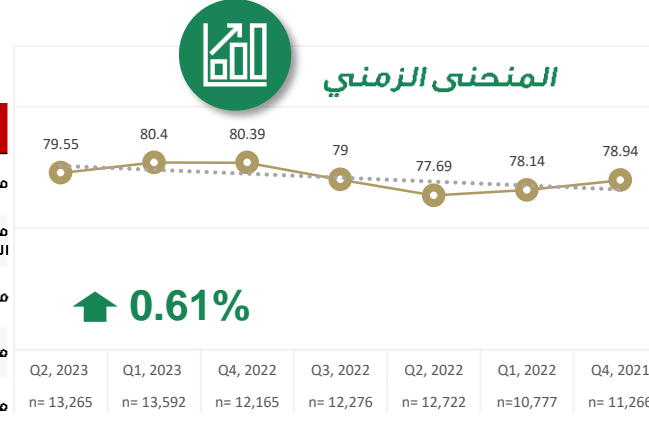


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1,421	97.43	0.36
2	بيشة	156	96.85	2.45
3	الحدود الشمالية	333	87.80	4.95
4	حفر الباطن	152	87.65	12.90
5	بجرا	591	84.50	4.43
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,786	84.34	0.25
7	القرى	45	82.88	4.44
8	عسير	1,756	80.54	1.52
9	جدة	1,028	80.18	0.45
10	تجمع القصيم الصحي	1,721	79.74	1.75
11	الطائف	997	79.65	0.79
12	تجمع الرياض الصحي الأول	2,764	79.49	-1.91
13	تجمع الشرقية الصحي	2,785	78.81	-0.17
14	النفذة	47	78.54	8.55
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	467	77.43	3.68
16	الباحة	305	76.69	1.64
17	تجمع الأحساء الصحي	895	76.62	2.20
18	الجوف	884	76.37	2.53
19	تبوك	849	75.77	1.21
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,157	75.25	-2.47
21	تجمع حائل الصحي	1,029	74.42	-4.91
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	689	67.17	2.12

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
45.61	مستشفى طبرجل العام، الجوف
54.71	مستشفى الأمير عبد المحسن العلاء، المدينة المنورة
66.20	مستشفى الولادة والأطفال، مكة المكرمة
67.39	مستشفى الولادة والأطفال، حائل
68.11	مستشفى النساء والولادة والأطفال، الجوف



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

## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
تعريف تفني الأشعة بنفسه قبل العصف	المسائل الشخصية	74.47	↑ 0.87
شرح تفني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المفدّمة	70.32	↑ 0.75
شرح تفني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المفدّمة	76.17	↑ 0.66
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها طلال الفحص	المسائل الشخصية	81.75	↑ 0.59
تقنتك بمهارة تفني الأشعة	الرعاية المفدّمة	82.35	↑ 0.53
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	81.95	↓ 0.07
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل العصف	المواعيد والتسجيل	75.47	↓ 0.04

## خدمات الأشعة النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
26,857

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

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات الأخرى



الإحالة الطبية



## نتائج الرضا حسب الجهة المحيلة

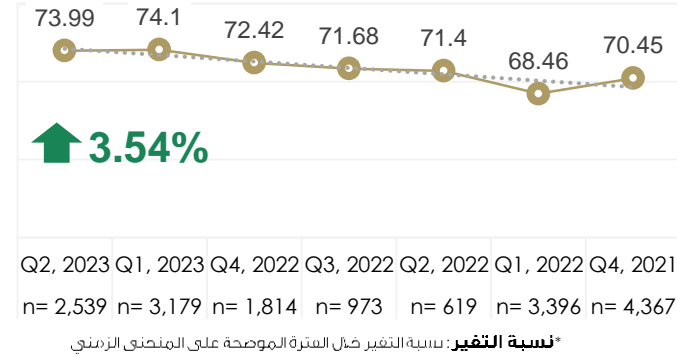
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	143	81.96	6.18
2	تجمع القصيم الصحي	232	77.78	3.94
3	تجمع الشرقية الصحي	570	77.72	1.63
4	تجمع الأحساء الصحي	217	77.38	1.16
5	الجوف	110	76.82	1.83
6	جازان	754	76.77	6.18
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	392	76.46	1.87
8	الطائف	138	75.65	0.57
9	القريات	43	75.36	-4.51
10	حفر الباطن	80	73.52	-5.32
11	نجران	166	73.19	-1.81
12	تجمع الرياض الصحي الأول	422	72.94	-3.53
13	بيشة	124	72.68	-0.47
14	عسير	583	72.53	1.97
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	170	71.74	9.58
16	القنفذة	93	71.41	-0.88
17	جدة	596	71.29	0.02
18	الباحة	146	71.10	0.45
19	تجمع حائل الصحي	90	70.46	-3.93
20	تبوك	143	70.35	3.23
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	43	69.00	-3.44
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	463	67.78	5.45

## المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
67.78	المنشآت الصحية في المدينة
69	المنشآت الصحية في الرياض
70.35	المنشآت الصحية في تبوك



## المنحنى الزمني



## معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	76.12	↑ 2.66
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	70.30	↑ 2.33
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	73.31	↑ 2.32
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	72.60	↑ 2.27
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	74.71	↑ 2.22
لا يوجد			

## خدمات الإحالة النصف الأول، ٢٠٢٣



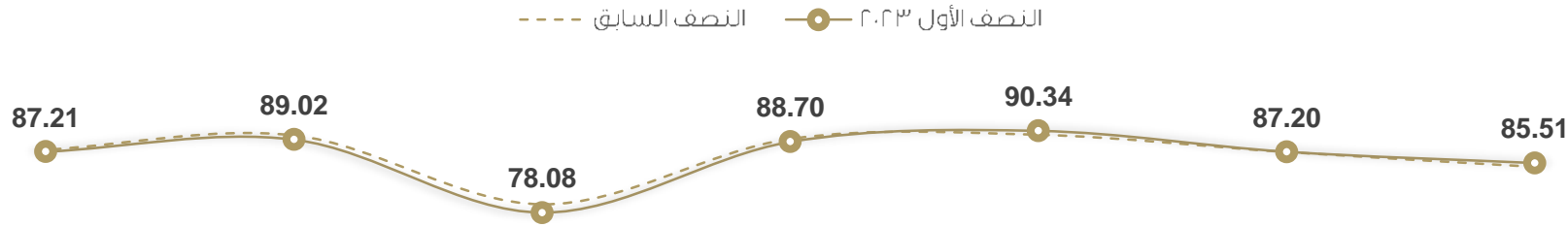
عدد الإجابات  
5,718

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



## شؤون الوفيات

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



## شؤون الوفيات النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
840

↓ 0.45

↓ 0.77

↓ 1.51

↓ 0.58

↑ 0.45

↓ 0.12

↑ 0.38

التقييم العام للخدمة  
التي تلقيتها

شرح موظف شؤون  
الوفيات لإجراءات إصدار  
تصريح الدفن

منطقة الانتظار في  
قسم شؤون الوفيات

شرح موظفي قسم  
شؤون الوفيات للإجراءات  
وإجاباتهم على  
استفساراتك

حسن تعامل موظفي  
قسم شؤون الوفيات

سرعة إنهاء الإجراءات  
الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة

مراعاة الموظف  
لمشاعرك أثناء إبلاغك  
بخبر الوفاة

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





## مركز اتصال ٩٣٧

العناصر الأكثر تحسناً

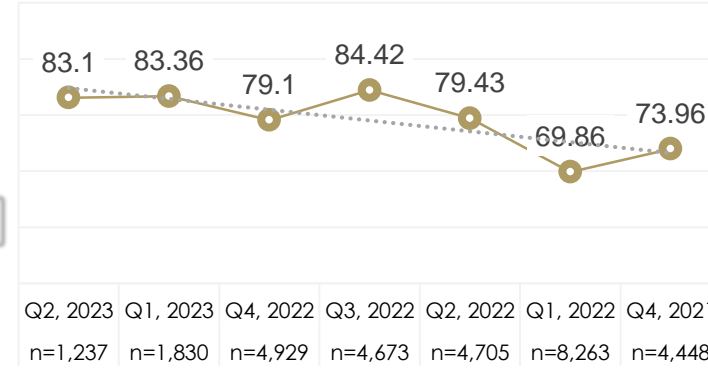


السؤال	المعدل	Δ
إرسال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة	81.77	1.94
ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	82.21	1.86
دقة معلومات موظف ٩٣٧	80.07	0.86
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	80.06	0.79
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (للمأ أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	84.04	0.26

↑ 9.14

نسبة التغير

### المنحنى الزمني



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

### الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمات	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,227	87.03	0.40
2	الاستشارات الطبية	1,081	85.90	-0.16
3	الشكاوى	730	72.94	-4.45
4	الاستفسارات	29	Low-n	NA
5	طلب علاج	0	Low-n	NA

## مركز اتصال ٩٣٧ النصف الأول، ٢٠٢٣



عدد الإجابات  
3,067

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

الحمد لله الملك العليم