

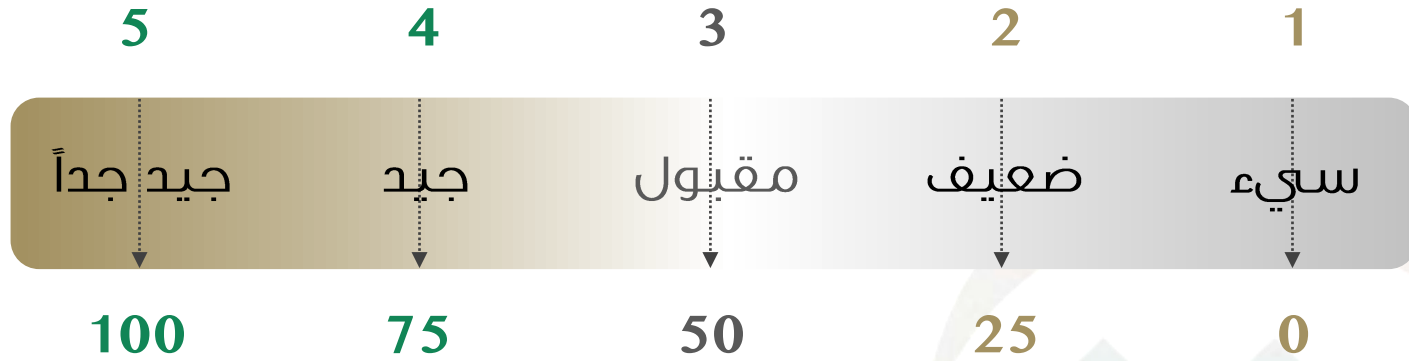


مركز تجربة المريض

نتائج قياس تجربة المريض

(الربع الثالث – ٢٠٢٣)

(نسخة رقم ١)
أكتوبر، ٢٠٢٣



التقرير







+390,000

استبيان مكتمل



+72,000

تعليق



+350,000

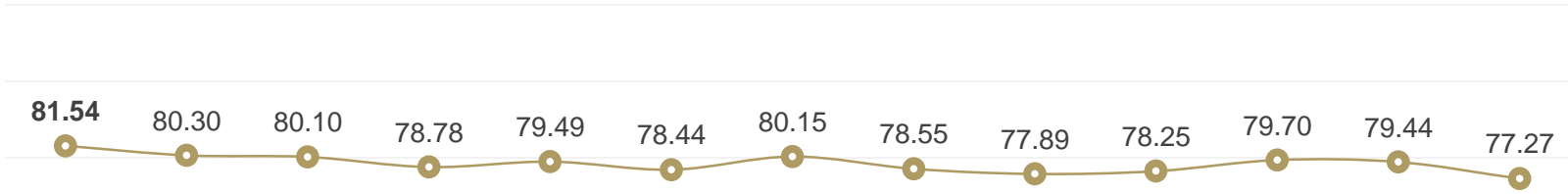
استبيان إلكتروني
مكتمل



+28,000

استبيان هاتفي
مكتمل

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠٢٠ - الربع الثالث، ٢٠٢٣



وزارة الصحة

المعدل العام - الربع الثالث، ٢٠٢٣

81.54

▲1.24

الربع السابق
80.30

المستهدف السنوي
85

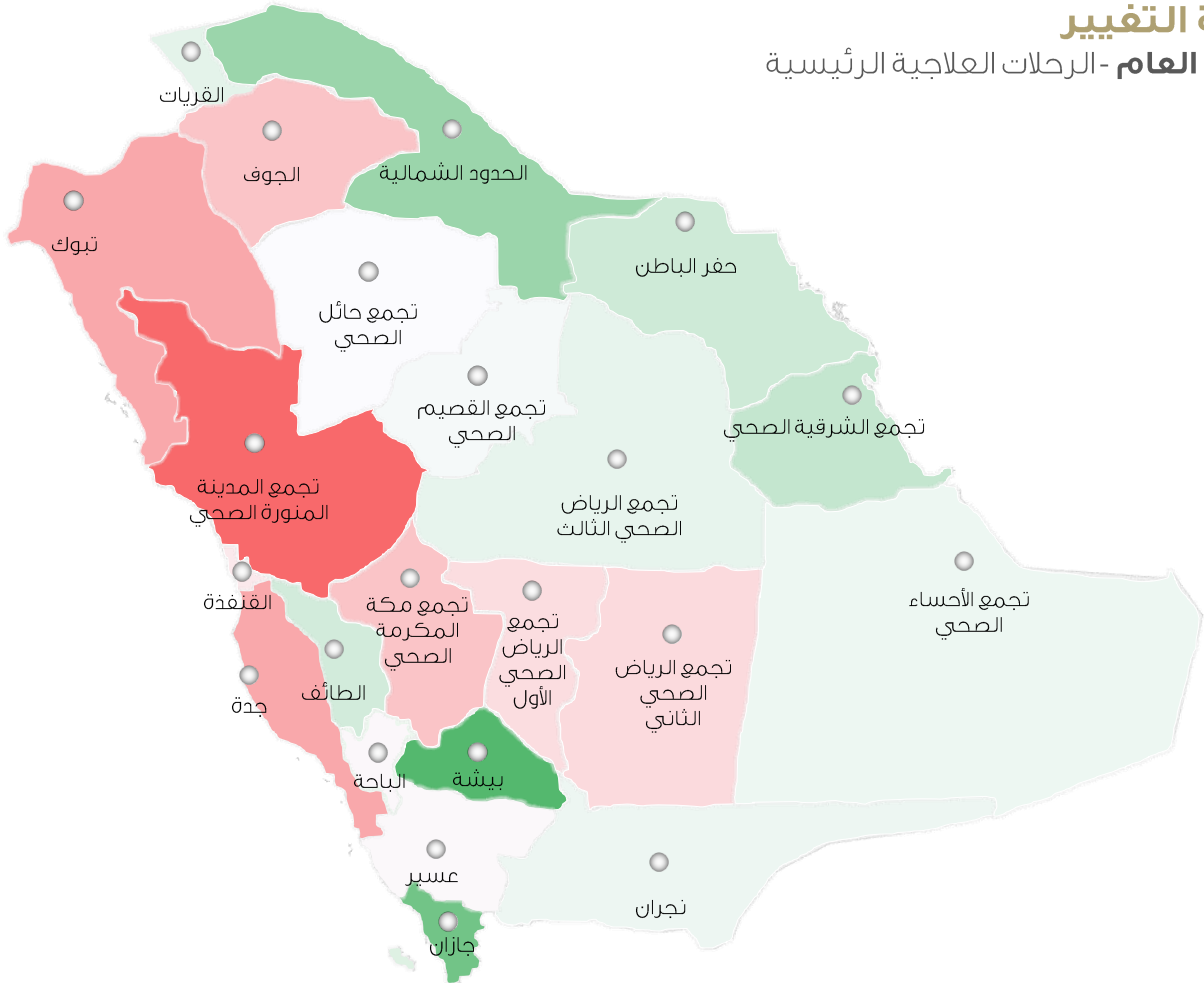
عدد الإجابات
391,337

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

Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020
n= 391,337	n= 336,643	n= 335,368	n= 327,654	n= 329,257	n= 312,983	n= 224,918	n= 187,856	n= 236,301	n= 217,704	n= 254,139	n= 266,912	n= 245,646

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

خارطة التغيير
المعدل العام - الرحلات العلاجية الرئيسية



يبيّن اللون حجم واتجاه التغيير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	282,859	80.5	0.54
1	بيشة	5,022	87.83	0.23
2	جازان	21,283	86.19	0.6-
3	الحدود الشمالية	5,336	85.19	2.09
4	تجمع الشرقية الصحي	32,344	83.21	0.74
5	حفر الباطن	4,780	82.74	0.38
6	الطائف	15,676	82.54	0.93
7	القريات	2,312	81.68	0.64
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	11,707	81.53	1.19
9	نجران	4,785	80.89	4.02
10	تجمع القصيم الصحي	19,035	80.86	0.83-
11	تجمع الأحساء الصحي	15,317	80.54	0.83
12	تجمع حائل الصحي	7,943	80.47	0.52
13	عسير	16,335	80.34	0.36-
14	الباحة	4,991	80.32	0.55-
15	القنفذة	3,011	79.76	0.59-
16	تجمع الرياض الصحي الأول	25,751	79.24	0.87
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	20,713	79.12	0.06
18	الجوف	3,723	78.36	1.32-
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	15,867	78.23	0.05-
20	جدة	20,320	77.36	1.85-
21	تبوك	8,964	77.08	1.33
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	17,644	74.44	0.89

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

يوضح اللون ترتيب المنطقة/المديرية بين نظيراتها في الرحلة العلاجية

المنطقة/المديرية الأعلى معدلاً في الرحلة



المنطقة/المديرية الأدنى معدلاً في الرحلة

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	العيادات		التنويم		الطوارئ		مراكز الرعاية الأولية	
					المعدل	Δ	المعدل	Δ	المعدل	Δ	المعدل	Δ
	وزارة الصحة	282,859	80.5	0.54	78.04	1.62	86.76	0.31	71.05	2.12	81.7	0.07
1	بيشة	5,022	87.83	0.23	91.33	-0.95	84.13	-2.16	89.27	-1.32	87.27	1.1
2	جازان	21,283	86.19	0.6-	84.82	-1.65	89.95	-0.13	81.15	-1.46	86.79	-0.28
3	الحدود الشمالية	5,336	85.19	2.09	84.29	-0.70	88.33	1.93	85.3	-2.74	84.97	3.55
4	تجمع الشرقية الصحي	32,344	83.21	0.74	82.63	3.33	88.33	-0.03	73.62	0.65	84.12	0.22
5	حفر الباطن	4,780	82.74	0.38	75.91	-0.18	84.54	0.02	80.49	0.04	84.53	0.62
6	الطائف	15,676	82.54	0.93	81.38	1.21	86.31	1.06	76.25	0.7	83.28	0.88
7	القرىات	2,312	81.68	0.64	77.4	-7.59	78.32	-6.55	71.96	-1.48	84.7	3.98
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	11,707	81.53	1.19	80.07	0.2	87.03	0.17	77.61	5.94	81.74	0.84
9	نجران	4,785	80.89	4.02	78.58	3.19	84.2	-0.11	74.78	8.91	81.95	4.04
10	تجمع القصيم الصحي	19,035	80.86	0.83-	79.29	1.71	88.07	1.03	67.11	-3.16	82.37	-1.35
11	تجمع الأحساء الصحي	15,317	80.54	0.83	75.88	-0.36	86.61	0.65	65.77	-0.29	83.13	1.32
12	تجمع حائل الصحي	7,943	80.47	0.52	73.99	-1.61	87.24	1.69	68.08	0.67	83.04	0.86
13	عسير	16,335	80.34	0.36-	76	0.61	85.7	-1.43	68.18	-0.76	82.54	-0.40
14	الباحة	4,991	80.32	0.55-	70.91	0.33	83.16	-1.17	70.66	0.11	83.73	-0.79
15	القفنفة	3,011	79.76	0.59-	72.58	1.89-	86.16	-0.14	64.5	-0.56	83	-0.33
16	تجمع الرياض الصحي الأول	25,751	79.24	0.87	78.51	1.54	87.95	2.22	74.24	5.44	78.99	-0.18
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	20,713	79.12	0.06	79.41	1.88	86.63	-0.97	72.01	2	79.11	-0.54
18	الجوف	3,723	78.36	1.32-	69.5	-4.56	84.49	-0.57	63.09	1.08	82.05	-0.99
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	15,867	78.23	0.05-	76.66	1.07	87.07	0.14	68.79	4.92	78.86	-1.11
20	جدة	20,320	77.36	1.85-	75.41	0.6	86.63	0.98	68.83	2.99	77.88	-3.58
21	تبوك	8,964	77.08	1.33	71.09	-0.33	87.41	0.96	65.92	2.15	78.85	1.66
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	17,644	74.44	0.89	67.74	2.69	85.85	1.07	61.61	1.5	76.49	0.32

Δ: التغيير (تحسن/تراجم) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع معتمد على معدل تجربة المريض في أربع رحلات فقط: العيادات، التنويم، الطوارئ، ومراكز الرعاية الأولية

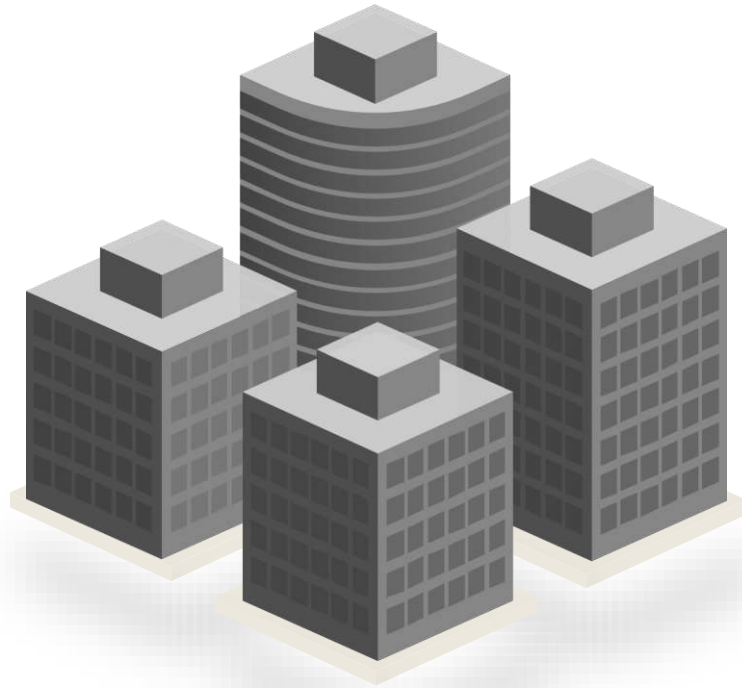
الترتيب	الخدمات الأخرى	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
15	ذوي المتوفين	842	86.79	-0.97
16	الرعاية المنزلية	2923	86.66	1.06
17	حديثي الولادة	1511	86.64	0.09
18	الطب النفسي - العيادات	3516	86.63	-0.58
19	مراكز الأورام - العيادات	1972	86.62	0.33
20	بنوك الدم	4200	86.55	1.29
21	الطب النفسي - التنويم	138	85.59	0.26
22	الصحة النفسية - علاج الإدمان	333	84.23	-0.33
23	مراكز القلب - العيادات	3981	82.48	1.07
24	مراكز علاج السكري	4688	82.42	0.46
25	خدمات الأشعة	14139	82.35	2.8
26	التأهيل - العيادات	1249	80.97	-0.23
27	مراكز الأسنان	5139	78.08	0.36
28	الإحالات الطبية	3189	75.74	1.75
29	الطب النفسي - الطوارئ	830	75.67	-0.98

الترتيب	الخدمات الأساسية	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
1	المستشفيات - التنويم*	16,125	86.76	0.31
2	مراكز الرعاية الأولية*	204,765	81.70	0.07
3	المستشفيات - العيادات*	32,683	78.04	1.62
4	المستشفيات - الطوارئ*	29,286	71.05	2.12
#	الخدمات الأخرى			
5	جراحة اليوم الواحد	2718	92.95	0.26
6	التأهيل - التنويم	68	90.88	1.72
7	فحص ما قبل الزواج	7740	90.04	0.72
8	مراكز القلب - التنويم	718	89.74	0.07
9	مراكز الكلى	1553	89.65	1.09
10	مراكز الأورام - التنويم	724	89.3	1.35
11	الإقلاع عن التدخين	1879	88.94	-0.25
12	مركز الاتصال - ٩٣٧	759	88.52	5.42
13	النمو والسلوك	2086	87.67	-0.94
14	الطب النفسي - الرعاية المنزلية	281	87.43	-3.46

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



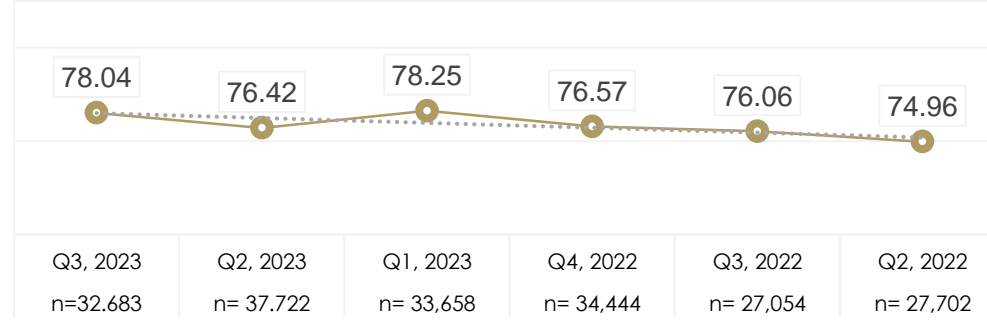
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية - المستشفيات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	363	91.33	-0.95
2	جازان	3,220	84.82	-1.65
3	الحدود الشمالية	560	84.29	-0.7
4	تجمع الشرقية الصحي	3,580	82.63	3.33
5	الطائف	1,091	81.38	1.21
6	التجمع الرياض الصحي الثالث	1,647	80.07	0.19
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,611	79.41	1.88
8	تجمع القصيم الصحي	2,136	79.29	1.71
9	نجران	711	78.58	3.19
10	تجمع الرياض الصحي الأول	3,208	78.51	1.54
11	القريات	234	77.4	-7.59
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,394	76.66	1.07
13	عسير	2,278	76	0.61
14	حفر الباطن	249	75.91	-0.18
15	تجمع الأحساء الصحي	932	75.88	-0.36
16	جدة	2,287	75.41	0.59
17	تجمع حائل الصحي	1,028	73.99	-1.61
18	القنفذة	547	72.58	-1.89
19	تبوك	1,193	71.09	-0.33
20	الباحة	887	70.91	0.33
21	الجوف	706	69.5	-4.56
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,821	67.74	2.69

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	67.85	2.24
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	69.75	2.36
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	70.45	2.22
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	71.24	2.76
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.35	2.14

العناصر الأعلى أداءً



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	87.60	1.31
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم	المختبر	87.18	0.69
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	85.46	0.75
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	85.14	1.26
مراعاتنا لخصومتك	المسائل الشخصية	83.90	1.30

العيادات الخارجية
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
32.683



92.78



87.01

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

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها أثناء زيارتك
2	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
7	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة) علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

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

العيادات الخارجية

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

32.683



92.78



87.01

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

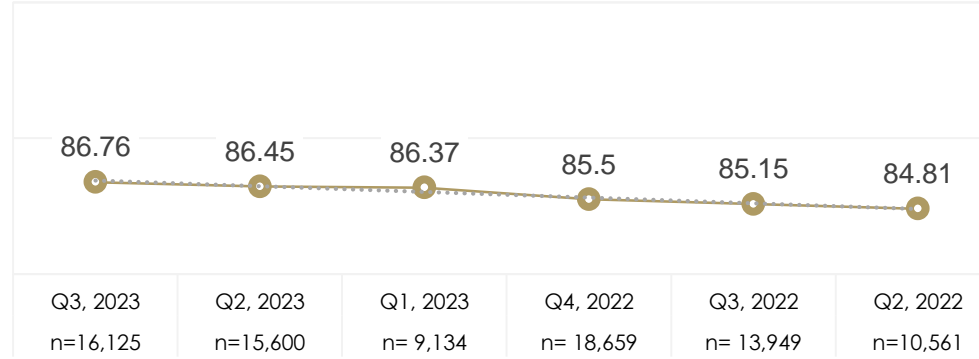
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

التنويم – المستشفيات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	902	89.95	-0.13
2	تجمع الشرقية الصحي	1128	88.33	-0.03
3	الحدود الشمالية	365	88.33	1.93
4	تجمع القصيم الصحي	1086	88.07	1.03
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1440	87.95	2.22
6	تبوك	858	87.41	0.95
7	تجمع حائل الصحي	602	87.24	1.69
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	725	87.07	0.13
9	التجمع الرياض الصحي الثالث	690	87.03	0.17
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	1088	86.63	-0.97
11	جدة	953	86.63	0.97
12	تجمع الأحساء الصحي	694	86.61	0.65
13	الطائف	525	86.31	1.06
14	القنفذة	437	86.16	-0.14
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	1119	85.85	1.07
16	عسير	1392	85.70	-1.43
17	حفر الباطن	251	84.54	0.02
18	الجوف	496	84.49	-0.57
19	نجران	523	84.20	-0.11
20	بيشة	261	84.13	-2.16
21	الباحة	506	83.16	-1.17
22	القريات	84	78.32	-6.55

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	تجربة الولادة	75.37	-1.92
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	تجربة الولادة	80.02	0.16
مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من الألم للولادة (بما في ذلك إبرة الظهر)	تجربة الولادة	81.65	-0.47
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم	التمريض	82.27	0.75
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ	التمريض	82.48	0.11

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	91.52	0.14
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.54	0.22
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	89.87	0.02
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.79	0.09
مراعاة الطاقم الطبي لتقييم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	89.76	-0.04

التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
16,125



85.39



84.64

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

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
3	مهارة فريق التمريض
4	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
7	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
8	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
9	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
10	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية

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

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.76

▲ 0.31
الربع السابق

عدد الإجابات
16.125



85.39



84.64

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

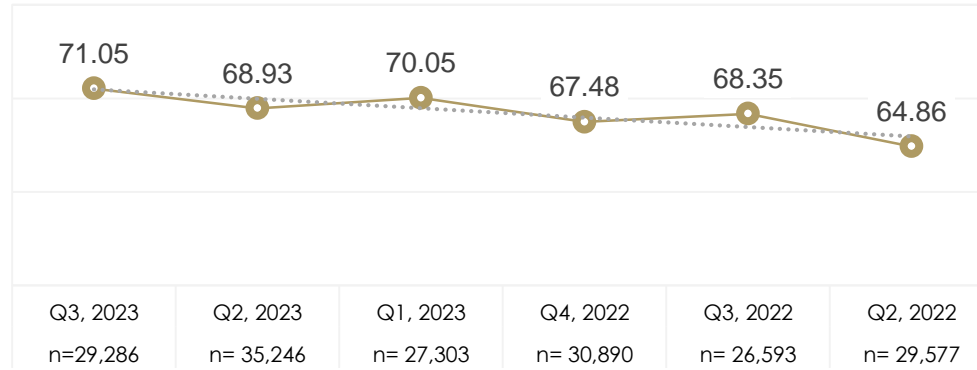
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الطوارئ - المستشفيات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	349	89.27	-1.32
2	الحدود الشمالية	654	85.30	-2.74
3	جازان	2345	81.15	-1.46
4	حفر الباطن	233	80.49	0.03
5	التجمع الرياض الصحي الثالث	1629	77.61	5.94
6	الطائف	1107	76.25	0.70
7	نجران	853	74.78	8.91
8	تجمع الرياض الصحي الأول	2280	74.24	5.44
9	تجمع الشرقية الصحي	1396	73.62	0.65
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	1562	72.01	2
11	القريات	427	71.96	-1.48
12	الباحة	693	70.66	0.11
13	جدة	1761	68.83	2.99
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	1734	68.79	4.92
15	عسير	2562	68.18	-0.75
16	تجمع حائل الصحي	1216	68.08	0.67
17	تجمع القصيم الصحي	2655	67.11	-3.16
18	تبوك	1314	65.92	2.15
19	تجمع الأحساء الصحي	577	65.77	-0.29
20	القنفذة	547	64.50	-0.56
21	الجوف	582	63.09	1.08
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2810	61.61	1.5

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	64.77	3.32
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	65.91	2.29
المواقف	الوصول	67.23	1.53
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	67.70	2.87
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	68.60	2.02

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	85.54	1.05
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	84.89	1.47
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	83.99	1.83
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	82.33	0.59
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	82.27	1.18

الطوارئ
الربع الثالث، ٢٠٢٣

71.05

▲ 2.12
الربع السابق

عدد الإجابات
29,286



85.71



70.33

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

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
3	إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك
4	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
5	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك
6	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
9	لطف واهتمام فريق التمريض
10	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك

الطوارئ

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
29,286

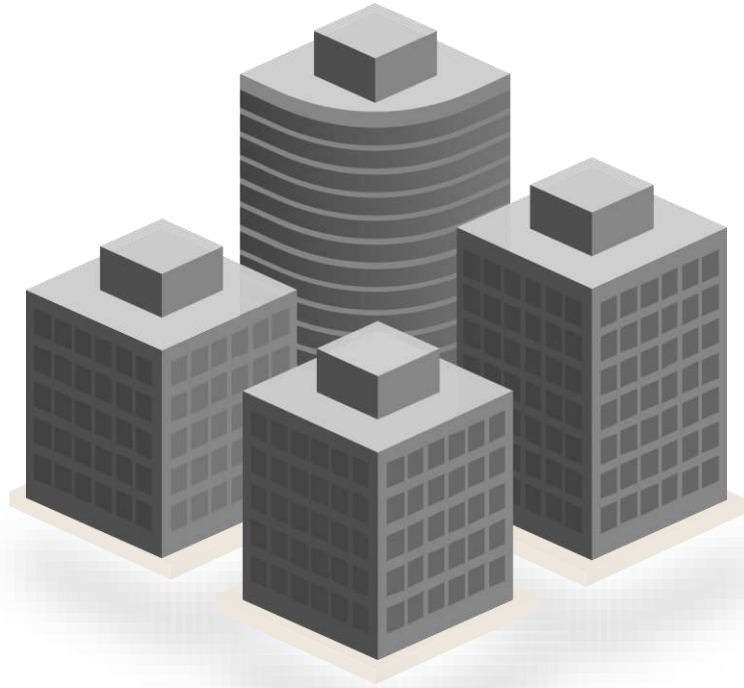


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي

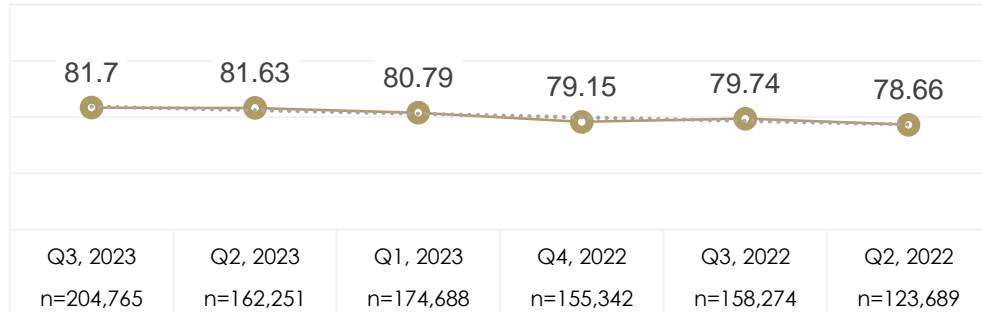


مراكز الرعاية
الأولية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	4,049	87.27	1.10
2	جازان	14,816	86.79	-0.27
3	الحدود الشمالية	3,757	84.97	3.55
4	القريات	1,567	84.70	3.98
5	حفر الباطن	4,047	84.53	0.62
6	تجمع الشرقية الصحي	26,240	84.12	0.22
7	الباحة	2,905	83.73	-0.78
8	الطائف	12,953	83.28	0.88
9	تجمع الأحساء الصحي	13,114	83.13	1.32
10	تجمع حائل الصحي	5,097	83.04	0.86
11	القنفذة	1,480	83.00	-0.33
12	عسير	10,103	82.54	-0.39
13	تجمع القصيم الصحي	13,158	82.37	-1.35
14	الجوف	1,939	82.05	-0.99
15	نجران	2,698	81.95	4.04
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,741	81.74	0.83
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	15,452	79.11	-0.54
18	تجمع الرياض الصحي الأول	18,823	78.99	-0.18
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	12,014	78.86	-1.11
20	تبوك	5,599	78.85	1.66
21	جدة	15,319	77.88	-3.58
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	11,894	76.49	0.31

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	73.98	0.7
فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)	الانتقال خلال زيارتك	74.54	0.67
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	75.61	0.23
توفر المواقع	المسائل الشخصية	78.85	0.84
توفر مواقف السيارات الخاصة بخوئي الإعاقة ووضوح اللافتات المؤدية لها	خوئي الإعاقة	78.85	0.84

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة "وصفتني"	الصيدلية	90.77	0.69
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	90.46	0.53
شرح الفني لإجراءات الأشعة	الأشعة	90.30	0.31
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتني" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	الصيدلية	89.99	0.55
سهولة حجز الموعد	التسجيل	88.09	0.12

مراكز الرعاية الأولية
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
204,765

92.78

87.01

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

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
2	ما مدى رضاك عن تجربة تلقي الرعاية الصحية في مركز الرعاية الصحية الأولية؟
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
204,765



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

جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم الصحي	129	95.30	0.70
2	التجمع الرياض الصحي الثالث	132	94.87	-1.41
3	الطائف	158	94.66	1.11
4	الباحة	122	94.40	NA
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	269	94.37	4.86
6	عسير	159	93.33	0.41
7	نجران	139	93.08	1.82
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	110	93.08	0.64
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	220	93.04	1.63
10	جازان	128	92.70	2.41
11	تجمع الشرقية الصحي	665	92.05	-0.99
12	تجمع الأحساء الصحي	128	91.66	-1.71
13	تجمع حائل الصحي	109	91.44	0.67
14	بيشة	139	91.03	-2.12
15	جدة	111	90.62	-1.86

المنحنى الزمني



جراحة اليوم الواحد
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,718



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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	72.75	↑0.55
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	89.95	↑0.07
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	89.98	↓0.50
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	90.53	↑0.04
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	91.05	↑0.22

العناصر الأفضل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
تقنتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	96.25	↑0.50
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	95.57	↑0.39
تقنتك في مهارة الطبيب	الطبيب	95.55	↑0.45
نظافة المستشفى	المرافق	95.32	↑0.63
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	95.03	↓0.25

أولويات التحسين

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

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

جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,718



96.10



93.28

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

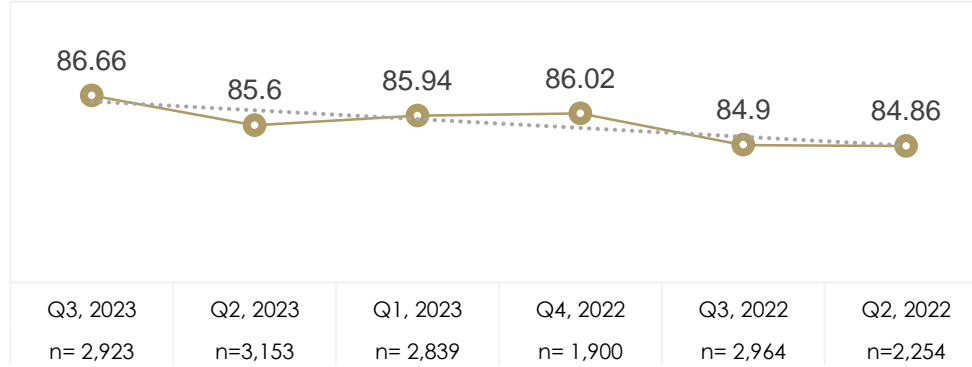
الرعاية المنزلية
الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.66
▲ 1.06
الربع السابق

عدد الإجابات
2,923

92.11 87.70

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



العناصر الأقل أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	68.84	↑2.27
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	85.84	↑1.08
مدى إضربك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية والمعلومات	التوعية والمعلومات	86.87	↑0.67
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	87.60	↑0.63
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	87.85	↑0.95

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	95.30	↑0.36
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	95.22	↑0.25
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	94.44	↑0.69
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	94.28	↑0.23
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	90.82	↑0.88

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	114	91.28	2.91
2	جازان	136	90.88	-2.78
3	بيشة	31	89.83	2.52
4	تجمع حائل الصحي	84	89.01	3.94
5	الجوف	72	88.52	-0.32
6	تجمع الرياض الصحي الأول	208	87.89	1.15
7	تجمع الشرقية الصحي	414	87.27	0.38
8	جدة	159	87.22	1.69
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	249	87.06	2.96
10	القنفذة	30	86.71	-2.86
11	نجران	127	86.70	-0.67
12	تجمع القصيم الصحي	183	86.70	-1.51
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	208	86.53	1.93
14	عسير	190	86.45	2.13
15	القرىات	63	86.12	-2.11
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	65	85.84	0.10
17	الطائف	125	84.87	4.12
18	الباحة	167	84.73	4.08
19	التجمع الرياض الصحي الثالث	127	84.28	9.41
20	تجمع الأحساء الصحي	98	80.75	-4.78
21	تبوك	66	77.12	-6.18
22	حفر الباطن	7	Low-n	NA

أولويات التحسين

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

الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,923



92.11



87.70

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

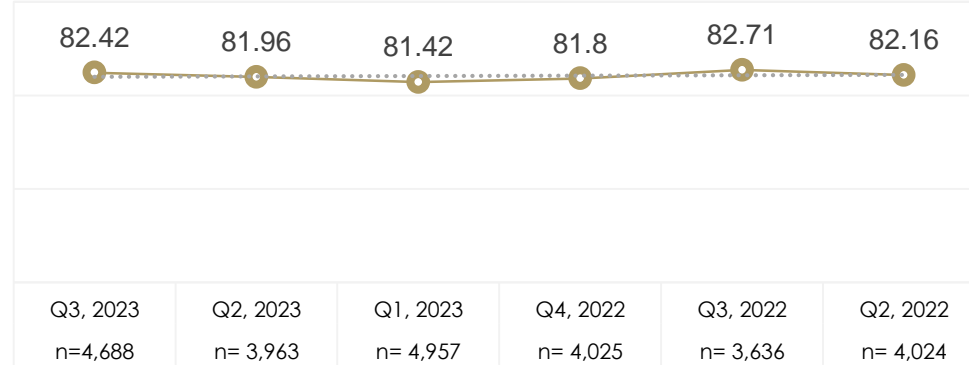
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز علاج السكري

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



مراكز علاج السكري
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
4,688



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

العناصر الأقل أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ	السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	64.13	↑2.69	مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم	المختبر	90.17	↓0.13
التسجيل	الانتقال	73.54	↑1.79	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	89.18	↑0.35
الراحة في منطقة الانتظار خلال زيارتك	الانتقال	75.95	↑1.35	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.53	↑0.11
هلما أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٣٥ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال	76.54	NA	الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.23	↑0.06
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال	77.59	↑0.91	نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	88.21	↑0.97

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
6	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
7	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة) علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
8	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

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 علاج السكري

الربع الثالث، ٢٠٢٣

82.42

▲ 0.46
الربع السابق

عدد الإجابات

4,688



92.78



87.01

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

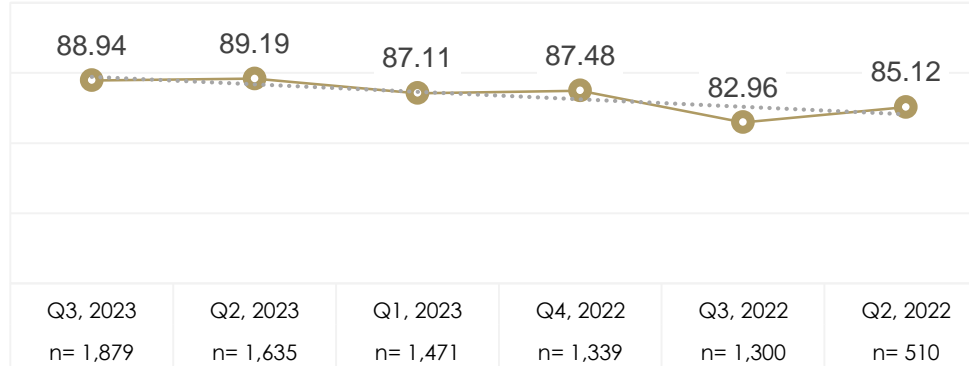
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	195	98.34	-0.56
2	الجوف	113	97.40	-0.19
3	القرينات	34	97.38	0.50
4	نجران	63	95.90	3.59
5	تجمع القصيم الصحي	91	95.05	1.64
6	جازان	85	94.53	7.53
7	حفر الباطن	47	92.02	-2.47
8	الطائف	60	91.11	3.63
9	تبوك	137	90.91	-3.03
10	تجمع الأحساء الصحي	88	90.70	2.40
11	الباحة	32	89.96	NA
12	عسير	112	87.56	-5.13
13	تجمع الشرقية الصحي	207	86.27	-1.73
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	45	84.00	7.71
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	112	83.17	-2.34
16	جدة	178	82.05	0.09
17	تجمع الرياض الصحي الأول	219	78.86	-0.81
18	القنفذة	6	Low-n	NA
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	29	Low-n	NA
20	تجمع حائل الصحي	10	Low-n	NA
21	بيشة	10	Low-n	NA
22	تجمع مكة المكرمة الصحي	6	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٣

88.94

▼ 0.25
الربع السابق

عدد الإجابات
1,879

92.78

87.01

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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	81.97	↓0.79
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	84.85	↓0.17
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	85.60	↑0.16
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	87.28	↓0.88
الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	88.94	↓0.78

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	94.48	↑0.69
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	92.15	↓0.83
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.02	↓0.67
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	91.48	↓0.70
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	الممرضة	91.15	↑0.33

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
4	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
5	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
6	مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	اهتمام الممرض/الممرضة
9	حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين
10	قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)

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

الربع الثالث، ٢٠٢٣

88.94

▼ 0.25

الربع السابق



92.78



87.01

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز القلب - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

مراكز القلب
العيادات
الربع الثالث، ٢٠٢٣

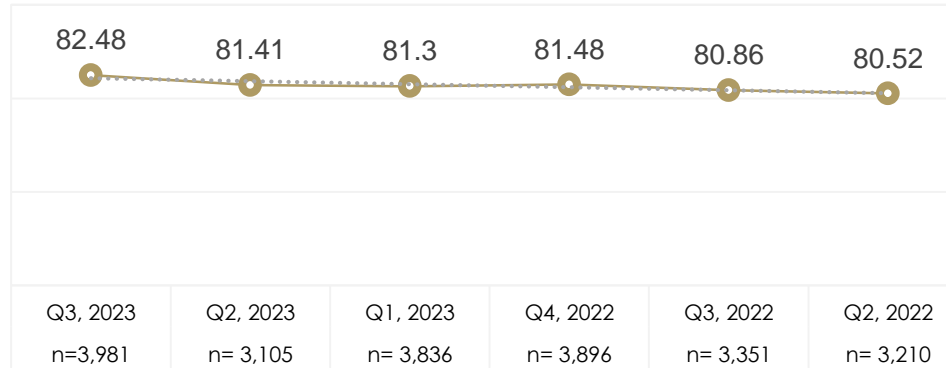
82.48

▲ 1.07
الربع السابق

عدد الإجابات
3,981

92.78 87.01

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



العناصر الأكثر أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ	السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الموافق	المسائل الشخصية	56.86	↓0.24	مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	92.49	↑2.03
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	73.43	↑1.39	الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	90.69	↑1.30
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقائق، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	74.52	↑2.24	نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	89.01	↑0.82
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	76.36	↑1.17	مراعاتنا لخصوبتك	المسائل الشخصية	88.18	↑1.49
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	77.84	↑2.59	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	87.26	↑0.39

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
4	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
5	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
6	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
10	الراحة في منطقة الانتظار

مراكز القلب العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

3,981



92.78



87.01

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

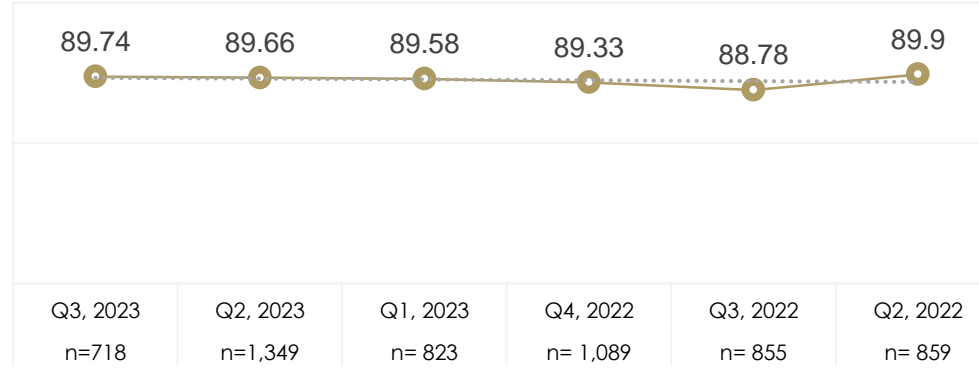
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



مراكز القلب
التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
718



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

العناصر الأقل أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.22	↓1.85
جودة الطعام	الوجبات	82.28	↓1.74
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	85.96	↓1.13
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	87.12	↑0.63
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	87.33	↑2.29

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	94.01	↑0.09
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.75	↑0.45
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	93.13	↑1.12
مهاراة فريق التمريض	التمريض	92.76	↑0.15
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	92.76	↓0.28

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
2	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
3	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
6	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمرت عنها خلال إقامتك
7	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
8	مهارة فريق التمريض
9	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
10	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

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

مراكز القلب

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

718



85.39



84.64

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

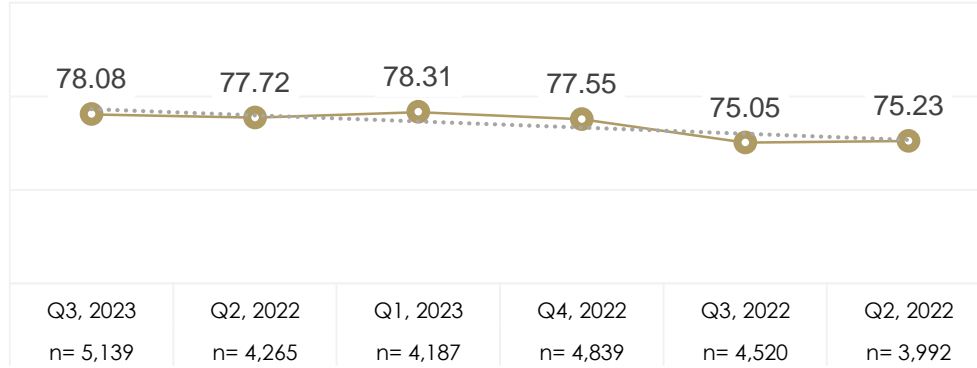
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الأسنان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	75	96.93	6.48
2	جازان	107	93.03	0.25
3	الطائف	73	91.89	1.38
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	351	89.35	-0.1
5	الحدود الشمالية	238	87.96	-3.08
6	تبوك	89	83.99	-4.26
7	حفر الباطن	53	83.04	-13.41
8	تجمع الشرقية الصحي	812	82.21	3.56
9	نجران	236	80.78	3.05
10	النفذة	101	78.33	-1.32
11	الفریات	48	78.23	-4.9
12	تجمع القصيم الصحي	52	75.84	3.43
13	جدة	292	75.63	3.02
14	تجمع الرياض الصحي الأول	1,756	73.23	1.24
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	396	72.67	-1.82
16	عسير	131	71.62	-24.12
17	الباحة	144	70.39	-1.28
18	الجوف	51	68.71	-1.25
19	تجمع الأحساء الصحي	103	65.19	-7.06
20	تجمع حائل الصحي	15	Low-n	NA
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	16	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأسنان
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
5,139



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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	62.43	↑0.07
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	التسجيل	67.34	↑0.40
سهولة حجز الموعد	التسجيل	70.84	↑1.67
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين	طبيب الأسنان	71.51	↓0.27
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتظار	71.73	↑1.46

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
نظافة العيادة	المسائل الشخصية	86.15	↓0.47
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	أخصائي صحة الأسنان	85.11	↑0.01
مدى إصفاء أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية	أخصائي صحة الأسنان	84.53	↑0.59
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المسائل الشخصية	84.06	↓0.19
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الهاقي من الأشعة، التعقيم... وغيره)	المسائل الشخصية	83.78	↓0.23

أولويات التحسين

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

مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

5,139



89.28



80.94

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

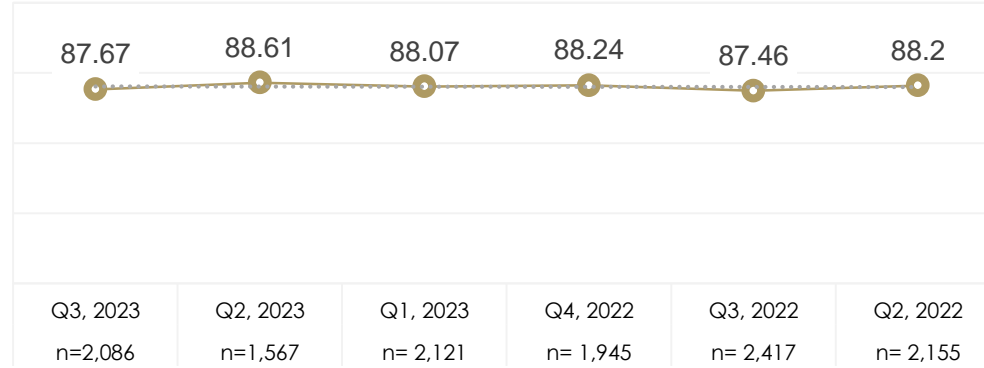
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

النمو والسلوك

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



النمو والسلوك
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,086

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

العناصر الأقل أداء

العناصر الأعلى أداء

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التنسيق بين المواعيد المختلفة والتسجيل	الحجز والتسجيل	81.25	↓-2.38
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	81.78	↓-0.91
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	82.1	↓-1.22
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	82.17	↓-3.34
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	82.39	↓-6.07

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	94.12	↑0.39
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	92	↓-2.66
نظافة المركز	المسائل الشخصية	91.42	↓-1.43
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	91.3	↓-1.48
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	العلاج النفسي	90.74	↓-0.92

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه
2	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه
3	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
4	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
5	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب
6	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك للنطق والتخاطب
7	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل
8	احتمالية أن توصي بمركزنا هذا للآخرين
9	الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل
10	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه

النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
2,086

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

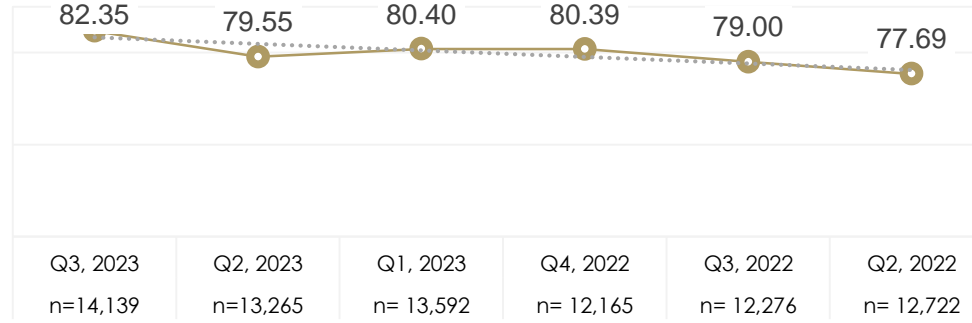
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	942	98.03	0.87
2	حفر الباطن	75	96.98	3.07
3	الحدود الشمالية	185	90.59	1.37
4	بيشة	81	90.47	-7.53
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,784	84.77	0.61
6	عسير	834	83.53	4.56
7	تجمع الرياض الصحي الأول	1,410	83.17	4.61
8	نجران	232	82.65	0.16
9	الباحة	160	80.79	3.44
10	تجمع القصيم الصحي	1,089	80.70	0.84
11	تجمع الشرقية الصحي	1,280	80.68	2.18
12	جدة	731	80.28	0.4
13	الطائف	504	79.81	0.45
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,220	79.73	5.62
15	تجمع حائل الصحي	622	79.50	2.13
16	تجمع الأحساء الصحي	537	79.10	2.7
17	الجوف	494	78.32	2.16
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	381	77.97	2.15
19	تبوك	217	76.69	1.55
20	الفرات	78	74.81	NA
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	257	70.82	6.93
22	الفنقة	26	Low-n	NA

المنحنى الزمني



خدمات الأشعة
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
14,139

العناصر الأقل أداء

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	73.73	↑3.43
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	77.26	↑2.98
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	78.02	↑3.43
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	المواعيد والتسجيل	78.03	↑2.69
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	79.24	↑3.35

العناصر الأعلى أداء

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	89.35	↑1.97
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.4	↑2.21
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المرافق	88.13	↑2.23
مساعدة موظف استقبال الأشعة	المواعيد والتسجيل	87.07	↑2.16
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	85.63	↑2.45

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

أولويات التحسين

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

خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢٣

82.35

▲ 2.80
الربع السابق

عدد الإجابات
14,139

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

الطب النفسي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

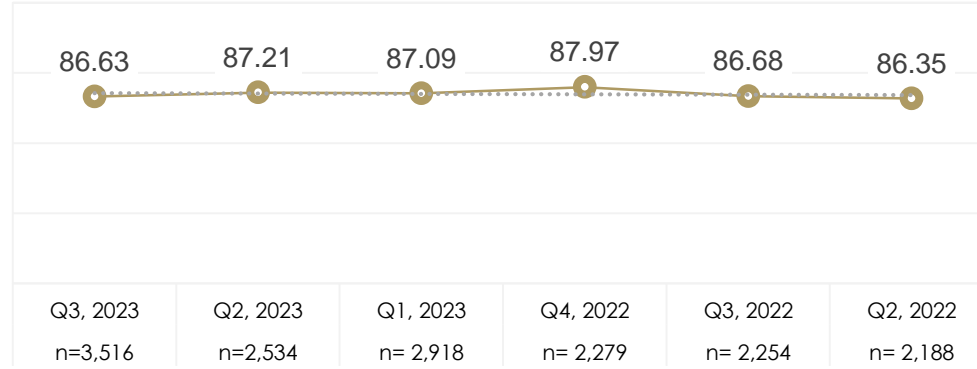
المنحنى الزمني

الطب النفسي
العيادات
الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.63
-0.58
الربع السابق

عدد الإجابات
3,516

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



العناصر الأقل أداء

العناصر الأعلى أداء

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	83.75	↓-0.48
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	الرعاية المقدمة	84.41	↓-0.99
مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك	الرعاية المقدمة	84.8	↓-0.53
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	84.99	↓-0.73
ملاءمة المواعيد المتاحة	التسجيل	85.3	↓-0.42

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	90.17	↑0.39
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	89.89	↓-1.19
نظافة العيادات	العيادات	89.13	↓-0.35
حسن تعامل موظف الاستقبال	التسجيل	88.63	↓-0.35
المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي وصف الدواء، العلاج النفسي ... (إخ)	الطبيب	88.44	↓-1.37

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	القريات	51	97.27	0.42
2	بيشة	48	95.64	-2.62
3	الجوف	81	95.15	5.04
4	نجران	155	91.23	2.63
5	جازان	244	90.82	-1.82
6	تجمع الرياض الصحي الأول	152	90.13	0.92
7	الحدود الشمالية	92	90.09	-0.84
8	الطائف	240	87.96	-2.45
9	تبوك	147	87.89	2.3
10	تجمع القصيم الصحي	354	87.79	-0.22
11	تجمع الأمساء الصحي	168	87.71	3.05
12	تجمع حائل الصحي	212	87.24	-6.66
13	جدة	73	86.56	NA
14	حفر الباطن	51	85.11	NA
15	عسير	231	85.01	0.26
16	الباحة	180	84.99	-2.35
17	تجمع الشرقية الصحي	272	84.76	-2.33
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	689	81.78	-0.73
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	76	75.22	NA

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك
2	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
3	استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك
5	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
6	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
7	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
8	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به... إلخ)
9	مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك
10	مستوى الراحة داخل وحول العيادات

الطب النفسي

العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.63

-0.58

الربع السابق

عدد الإجابات

3,516

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

الطب النفسي - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

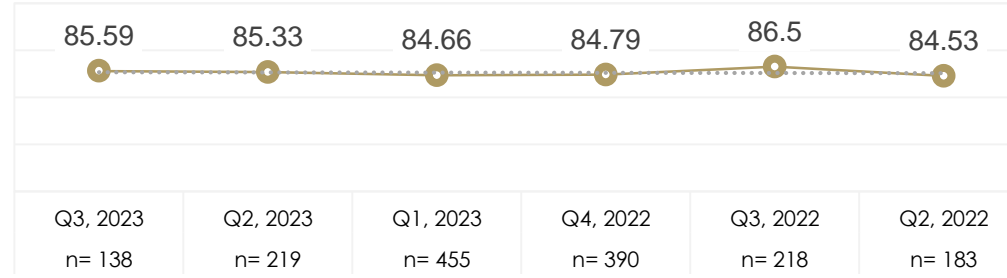
المنحنى الزمني

الطب النفسي
التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٣

85.59
▲ 0.26
الربع السابق

عدد الإجابات
138

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



العناصر الأقل أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ	السؤال	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	91.27	-1.96	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به... إلخ)	الخروج	80.67	-3.31
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	الخروج	90.85	0.17	المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية	الدخول	82.89	-1.24
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	89.83	-0.42	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	83.17	0.69
مساعدة فريق التمريض لك	التمريض	89.12	1.88	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	83.2	1.1
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	89.09	0.22	جودة الطعام	الوجبات	83.54	4.13

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك
3	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
4	مساعدة فريق التمريض لك
5	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
6	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
7	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
8	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)
9	احترام وحسن تعامل فريق التمريض
10	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك

الطب النفسي

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
138

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

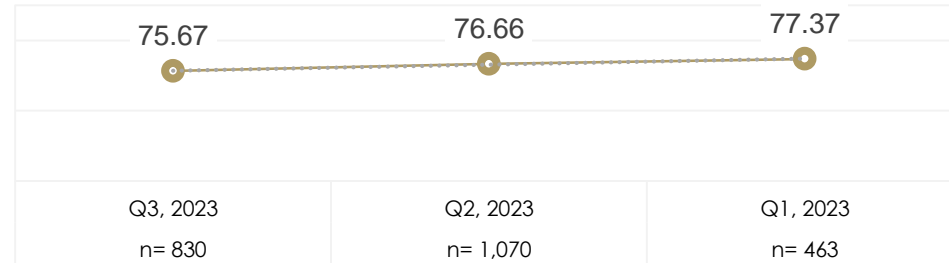
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الطب النفسي - الطوارئ

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	705	76.19	0.23
2	تجمع حائل الصحي	80	73.66	-10.21
3	الطائف	34	70.25	-13.26
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	9	Low-n	NA
5	جازان	2	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي
الطوارئ
الربع الثالث، ٢٠٢٣



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	67.26	0.01
الموافق	الوصول	67.78	-1.64
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	68.06	-2.71
مدى تخفيف شعورك بالألم	المسائل الشخصية	70.35	-2.9
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	71.1	-0.73

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	94.51	7.2
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	94.37	6.09
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	86.26	-0.47
حسن تعامل الطبيب	الطبيب	83.17	-2.82
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	81.9	-2.35

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

أولويات التحسين

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

الطب النفسي

الطوارئ

الربع الثالث، ٢٠٢٣

75.67

▼-0.98

الربع السابق

عدد الإجابات

830

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

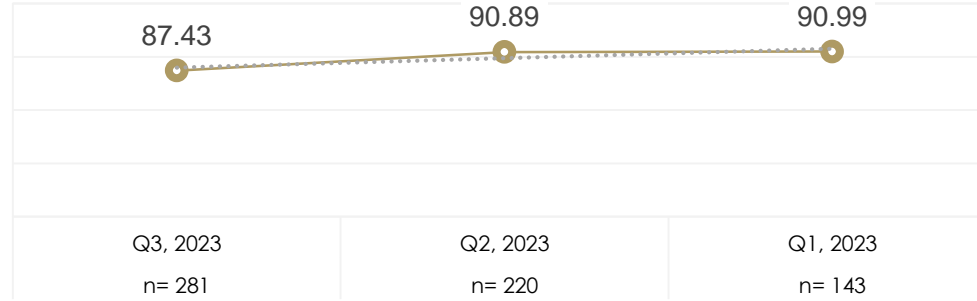
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الطب النفسي - الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	50	88.82	-4.51
2	تجمع حائل الصحي	62	88.73	-2.76
3	الطائف	133	86.42	-1.39
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	33	85.90	N/A
5	جازان	3	Low-n	N/A
6	الحدود الشمالية	0	Low-n	N/A

المنحنى الزمني



الطب النفسي
الرعاية المنزلية
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
281

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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	77.38	0.28
توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	79.43	2.77
العناية بالجروح (إن وجدت)	العناية بالجروح	85.33	-2.06
التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته	التمريض	85.58	-4.65
مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)	المسائل الشخصية	87.1	-3.63

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل فريق الرعاية الصحية المنزلية خلال الزيارة	التمريض	93.29	-3.17
حرص الفريق على خصوصيتك أثناء الزيارة	التمريض	92.36	-3.74
حرص الفريق على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	91.97	-3.78
وضوح الخدمات المقدمة من الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	90.94	-3.27
إجراءات القبول في خدمة الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	90.59	-3.47

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	العناية بالجروح (إن وجدت)
2	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
3	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
4	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
5	حرص الفريق على إبقائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج
6	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
7	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
8	مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج
9	تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية
10	شرح خطة العلاج

الطب النفسي

الرعاية المنزلية
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
281

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

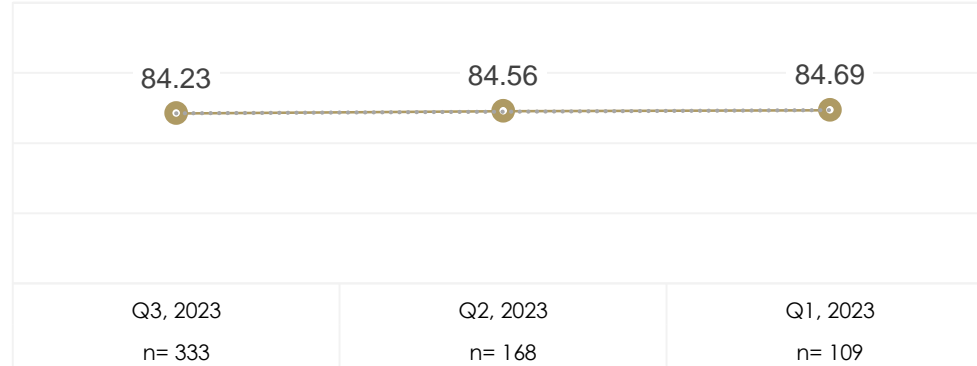
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الطب النفسي - علاج الإدمان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الأول	61	91.37	4.36
2	تجمع الشرقية الصحي	147	81.38	1.35
3	تجمع الرياض الصحي الثالث	40	79.31	NA
4	الباحة	20	Low-n	NA
5	تجمع حائل الصحي	14	Low-n	NA
6	جازان	11	Low-n	NA
7	تجمع الأحساء الصحي	10	Low-n	NA
8	الطائف	9	Low-n	NA
9	عسير	7	Low-n	NA
10	الحدود الشمالية	6	Low-n	NA
11	الفريريات	4	Low-n	NA
12	نجران	2	Low-n	NA
13	الجوف	2	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي
علاج الإدمان
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
333

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	الطبيب	79.57	↑0.23
جودة الطعام	الوجبات	80.55	NA
سرعة استجابة فريق التمريض لطبابتك	التمريض	80.91	↓-0.45
مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	81.79	↑0.09
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	81.9	↑0.03

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	90.46	↓-1.62
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	الخروج	88.39	↓-0.23
مساعدة الطاقم الطبي لك	الطبيب	88.32	↓-1.89
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.28	↑5.19
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	87.92	↓-0.48

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

أولويات التحسين

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

الطب النفسي

علاج الإدمان
الربع الثالث، ٢٠٢٣

84.23

▼ - 0.33
الربع السابق

عدد الإجابات
333

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

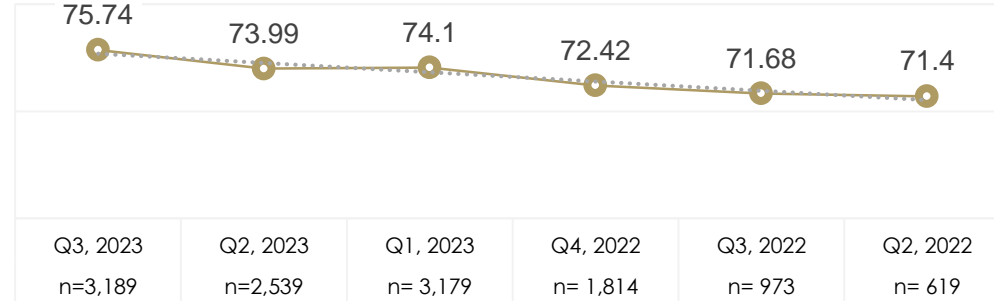
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الإحالة الطبية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	67	81.04	7.13
2	تجمع الأمساء الصحي	118	80.17	4.06
3	نجران	96	79.30	7.81
4	حفر الباطن	39	78.71	3.91
5	تجمع القصيم الصحي	128	77.76	-1.9
6	بيشة	71	77.65	-0.22
7	جدة	376	77.44	4.09
8	جازان	422	76.53	0.76
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	203	76.21	0.03
10	تجمع الشرقية الصحي	286	75.68	-2.84
11	عسير	319	75.66	4.61
12	تجمع الرياض الصحي الأول	212	75.49	3.04
13	الطائف	107	75.05	-0.18
14	الحدود الشمالية	102	74.87	-4.66
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	220	71.95	5.02
16	تبوك	112	71.82	2.41
17	تجمع حائل الصحي	38	71.64	-3.23
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	138	71.56	-2.24
19	الباحة	100	69.01	1.72
20	القنفذة	24	Low-n	NVA
21	القرىات	11	Low-n	NVA
22	تجمع الرياض الصحي الثالث	0	Low-n	NVA

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	72.52	2.51
مدى إيفائك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	73.72	2.17
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	74.54	1.55
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	74.86	1.74
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	76.44	1.78

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	نقل المريض	82.05	2.02
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	تنسيق الإحالة الطبية	80.78	2.12
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	79.43	1.71
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل	77.92	1.45
توفر الخدمة الطبية التي استدمت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل	77.85	2.08

خدمات الإحالة
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
3,189

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

أولويات التحسين

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

خدمات الإحالة

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

3,189

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

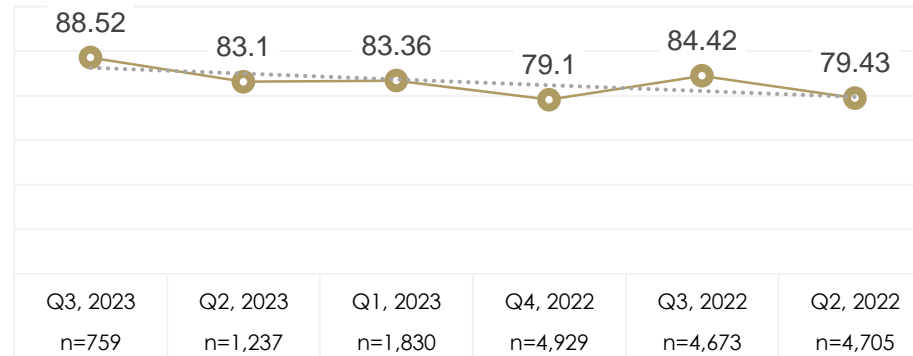
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مركز اتصال ٩٣٧

الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمة	n-Size	المعدل	Δ
1	الاستشارات الطبية	286	90.91	5.16
2	حجز مواعيد	438	87.92	2.26
3	الشكاوى	34	78.43	15.36
4	الاستفسارات	1	Low-n	N/A

المنحنى الزمني



مركز اتصال ٩٣٧
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
759

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
إيصال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة	موظف ٩٣٧	88.33	5.6
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	88.52	4.9
ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	موظف ٩٣٧	88.68	5.44
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	نظام الرد الآلي	90.06	6.58

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
احترام و لطف موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	92.77	3.2
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	نظام الرد الآلي	91.33	6.11
وضوح الصوت خلال فترة المكالمات	نظام الرد الآلي	90.7	3.73
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	نظام الرد الآلي	90.06	6.58
ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	موظف ٩٣٧	88.68	5.44

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

أولويات التحسين

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

مركز اتصال ٩٣٧

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
759

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

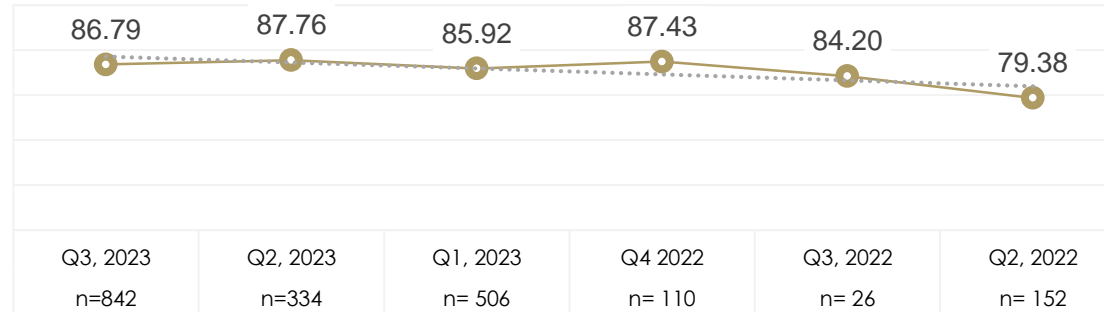
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

ذوي المتوفين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



ذوي المتوفين
الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.79
▼-0.97
الربع السابق

عدد الإجابات
842

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

العناصر الأقل أداءً

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	80.9	2.22
سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	85.96	-2.82
حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاركتك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة	مراعاة الموظف لمشاركتك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة	86.17	-1.51

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	89.93	-1.21
شرح موظف شؤون الوفيات وإصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن	89.14	-0.95
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجاباتهم على أسئلتك واستفساراتك	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجاباتهم على أسئلتك واستفساراتك	88.44	-1.62

أولويات التحسين

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

ذوي المتوفين

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
842

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

مراكز الكلى

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	32	95.73	-0.59
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	44	94.29	4.09
3	جازان	111	94.02	1.70
4	الحدود الشمالية	43	92.52	-2.85
5	الجوف	39	91.82	1.21
6	تجمع الرياض الصحي الأول	88	91.50	0.59
7	التجمع الرياض الصحي الثالث	100	91.02	1.30
8	عسير	125	90.74	0.50
9	تجمع القصيم الصحي	104	90.29	4.00
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	152	89.78	-0.33
11	الطائف	80	89.06	5.39
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	151	88.64	-1.35
13	تجمع الشرقية الصحي	183	88.45	-1.69
14	القفزة	37	88.42	-0.30
15	جدة	105	85.41	-4.67
16	تجمع الأحساء الصحي	56	84.47	-2.42
17	الباحة	19	Low-n	NA
18	القريات	26	Low-n	NA
19	تبوك	18	Low-n	NA
20	تجمع حائل الصحي	6	Low-n	NA
21	حفر الباطن	13	Low-n	NA
22	نجران	21	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الكلى

الربع الثالث، ٢٠٢٣

89.65

▲ 0.35
الربع السابق

عدد الإجابات
1,553

↓ -0.17
89.73

القطاع الخاص

↑ 1.09
89.49

القطاع العام



92.53

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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	81.71	↑1.31
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	82.4	↓-0.3
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	82.59	↑0.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	85.74	↓-0.02
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	87.44	↑0.58

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	93.86	↑0.59
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.25	↓-0.01
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	92.23	↑0.32
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	غسيل الكلى	91.66	↑0.61
حرص الموظفين على راحتك	الرعاية المقدمة	91.48	↑1.01

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	نظافة المكان
2	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
3	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
6	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال زيارتك
7	حرص الموظفين على راحتك
8	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك
9	مراعاتنا لخصوصيتك
10	الراحة في منطقة الانتظار

مراكز الكلى

الربع الثالث، ٢٠٢٣

89.65

▲ 0.35
الربع السابق

عدد الإجابات
1,553

↓ -0.17

89.73

القطاع الخاص

↑ 1.09

89.49

القطاع العام



94.51

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

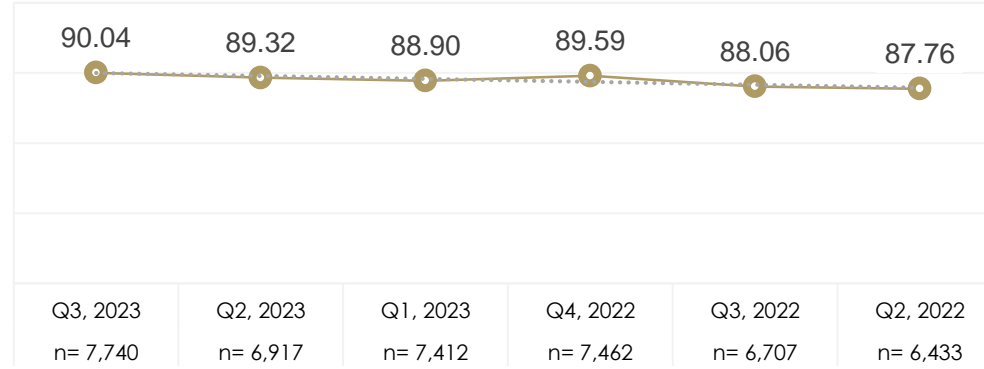
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



فحص ما قبل الزواج
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
7,740



94.51

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

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	185	96.9	-0.55
2	جازان	971	96.45	0.03
3	حفر الباطن	115	95.21	-0.31
4	الحدود الشمالية	196	93.5	2.77
5	تجمع حائل الصحي	119	93.03	0.59
6	جدة	1,139	91.8	0.41
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	621	91.13	1.66
8	تجمع الأحساء الصحي	269	90.92	4.81
9	القفذة	57	90.15	6.02
10	نجران	95	89.38	-2.35
11	تجمع القصيم الصحي	379	89.18	-0.05
12	الجوف	66	89.03	1.08
13	عسير	744	89.01	-0.36
14	الطائف	331	88.66	-1.5
15	تجمع الشرقية الصحي	1,050	87.94	1.50
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	426	87.43	-0.41
17	القرينات	83	86.93	-2.21
18	تجمع الرياض الصحي الأول	147	84.46	0.06
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	119	83.66	-6.41
20	الباحة	159	83.18	-2.84
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	298	81.46	-0.40
22	تبوك	171	80.81	-1.78

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات	83.96	↑2.01
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	85.13	↑1.77
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	87.24	↑1.05
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	87.7	↑1.41
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	90.12	↑0.21

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	93.97	↑0.75
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	93.4	↑0.79
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	التبرع بالدم	92.86	↑0.77
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	92.63	↑0.17
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	92.53	↑0.48

أولويات التحسين

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

فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

7,740



94.51

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

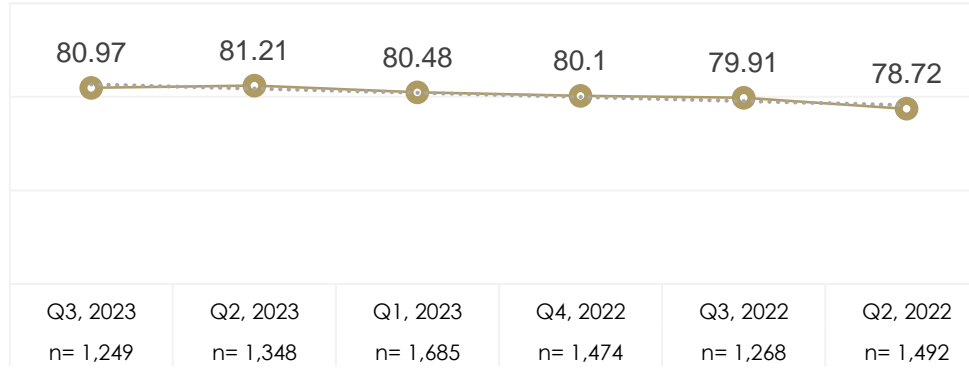
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

التأهيل الطبي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	50	91.56	1.65
2	بيشة	30	86.28	-4.51
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	644	81.32	-0.76
4	تجمع مكة الصحي	167	80.38	3.07
5	تجمع الشرقية الصحي	227	77.96	1.68
6	تجمع القصيم الصحي	112	77.7	3.32
7	الحدود الشمالية	19	Low-n	Low-n

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي
العيادات
الربع الثالث، ٢٠٢٣

80.97

▼ -0.23
الربع السابق

عدد الإجابات
1,249

94.74

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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
ملاءمة الموافق	المرافق	58.57	↑0.85
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	77.44	↓-2.87
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	77.54	↓-0.3
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.98	↓-0.58
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	78.79	↓-3.59

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	93.25	↑1.11
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	91.53	↑2.45
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	91.48	↓-0.13
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	91.45	↑0.4
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	90.66	↓-0.8

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
2	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مراعاتنا لراحتك
5	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
6	ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
7	مراعاة خصوصيتك
8	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي
9	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
10	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك

التأهيل الطبي العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٣

80.97

▼ 0.23

الربع السابق

عدد الإجابات

1,249



94.74

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

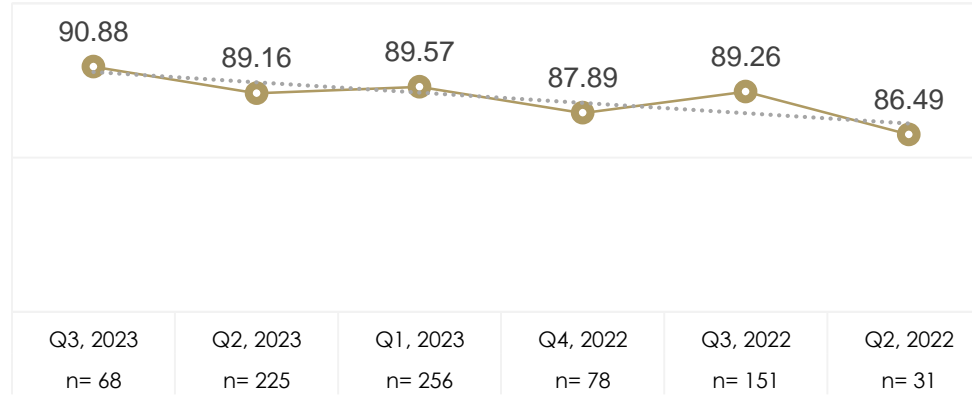
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

التأهيل الطبي - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	36	93.99	3.81
2	جدة	27	Low-n	NA
3	تجمع المدينة المنورة	5	Low-n	NA
4	الحدود الشمالية	0	Low-n	NA
5	جازان	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي
التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
68



92.59

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

العناصر الأقل أداءً



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الخدمات الأخرى	75	↓-20
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ	الخروج	83.05	↓-0.96
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيثمن تقديمها لك	المسائل الشخصية	85.16	↓-3.84
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	85.54	↑3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي... إلخ	التمريض	86.81	↑2.44

العناصر الأعلى أداءً



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	100	↑18.19
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	100	↑13.64
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	98.86	↑6.82
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	98.57	↑3.12
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	العلاج الوظيفي	98.57	↑6.53

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
2	مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية
3	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
4	التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها
5	فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)
6	مدى السيطرة على شعورك بالألم
7	سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك
8	إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة
9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

التأهيل الطبي التنويم الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

68



92.59

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

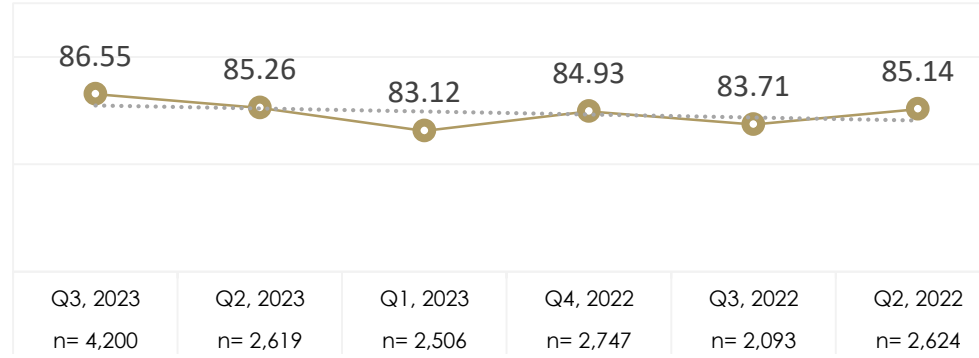
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

بنوك الدم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	401	91.71	1.37
2	تجمع الشرقية الصحي	83	91.11	-0.58
3	البياحة	126	91.03	-0.39
4	القرينات	38	90.73	NA
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	823	88.42	1.56
6	الجوف	42	88.25	6.9
7	تجمع حائل الصحي	46	88.02	3.3
8	الطائف	410	87.66	-0.61
9	تجمع القصيم الصحي	192	87.50	8.08
10	المدود الشمالية	43	87.47	-5.12
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	604	87.47	1.21
12	مفر الباطن	67	86.78	26.33
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	234	86.77	-2.47
14	نجران	148	86.16	0.84
15	تجمع الرياض الصحي الأول	74	83.86	-5.43
			83.45	
16	جدة	342	82.08	0.12
17	عسير	288	79.26	6.14
18	تبوك	200	79.07	-5.59
19	بيشة	28	Low-n	NA
20	القنفذة	11	Low-n	NA
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	0	Low-n	NA
22	تجمع الأحساء الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الموافف	الوصول	65.72	↑1.41
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	79.08	↓0.83
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	85.88	↑2.15
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	التسجيل	86.31	↑3.77
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التبرع بالدم	88.34	↑2.26

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	التبرع بالدم	94.94	↑0.67
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	93.24	↑0.83
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	93.14	↑0.81
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	92.75	↑0.81
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	التبرع بالدم	92.06	↑1.07

بنوك الدم
الربع الثالث، ٢٠٢٣

86.55

▲ 1.29
الربع السابق

عدد الإجابات
4,200



94.51

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

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	الراحة في منطقة الانتظار
4	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
5	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
6	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم
7	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
8	مدة الانتظار قبل التبرع بالدم
9	توفر المواقع
10	سهولة عملية التسجيل

بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

4,200



94.51

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

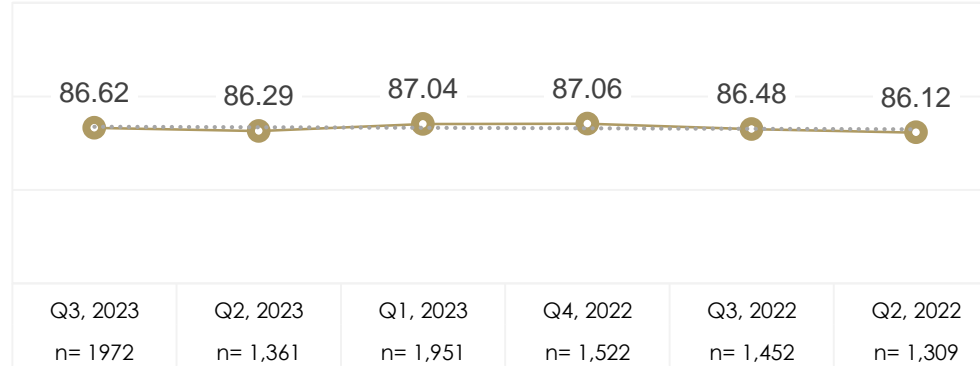
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الأورام – العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	652	91.22	2.08
2	تجمع القصيم الصحي	235	88.69	7.56
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	288	87.45	NA
4	تجمع الشرقية الصحي	415	85.53	1.79
5	تجمع الرياض الصحي الأول	92	85.10	-0.08
6	عسير	55	79.71	6.79
7	تبوك	40	78.69	NA
8	تجمع حائل الصحي	87	77.36	-5.29
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	52	59.61	NA
10	جازان	19	Low-n	NA
10	نجران	9	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	7	Low-n	NA
12	الطائف	21	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام
العيادات
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,972



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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المواقف الموافقة	المسائل الشخصية	67.30	↑2.36
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	78.71	↑0.89
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	79.23	↑1.12
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	79.58	↑0.47
مدة الانتظار لصف الأدوية	الصيدلية	80.97	↑1.05

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	92.14	↓-0.34
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	92.05	↑0.23
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	91.75	↓-0.26
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	91.64	↑0.17
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	91.54	↑0.28

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
4	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
5	علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
6	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
7	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
9	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
10	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة

مراكز الأورام العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات

1,972



92.78



87.01

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

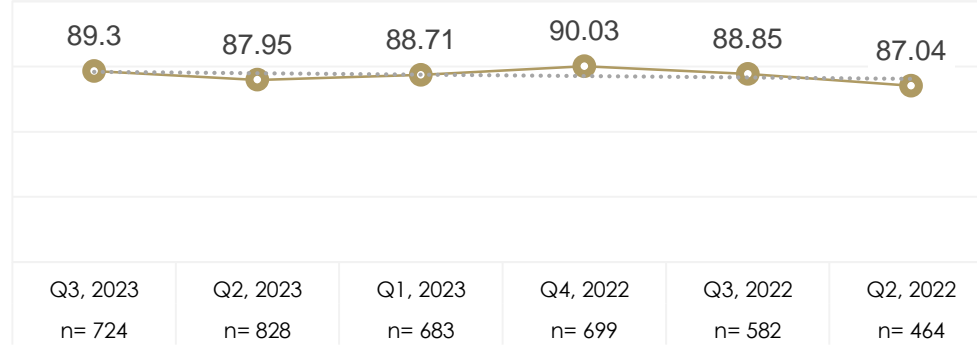
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الأورام – التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	37	92.32	0.58
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	115	91.60	4.35
3	تجمع الرياض الصحي الأول	86	90.89	6.33
4	تجمع القصيم الصحي	195	90.77	-1.66
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	55	90.23	0.89
6	تجمع الشرقية الصحي	143	83.46	-2.41
7	عسير	28	Low-n	NA
8	نجران	23	Low-n	NA
9	تجمع حائل الصحي	18	Low-n	NA
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	14	Low-n	NA
11	تبوك	7	Low-n	NA
12	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام
التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
724



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

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	83.72	↑2.85
جودة الطعام	الوجبات	83.79	↑2.69
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	84.87	↓-1.23
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	85.48	↑1.83
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	86	↑2.24

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	93.91	↑1.07
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.04	↑1.06
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	93.01	↑0.88
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء)	التمريض	92.89	↑0.34
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	92.52	↑0.36

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمربت عنها خلال إقامتك
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
4	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية
5	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
6	سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء
7	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
8	لطف واهتمام فريق التمريض
9	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
10	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم

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

مراكز الأورام التنويم الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
724



85.39



84.64

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

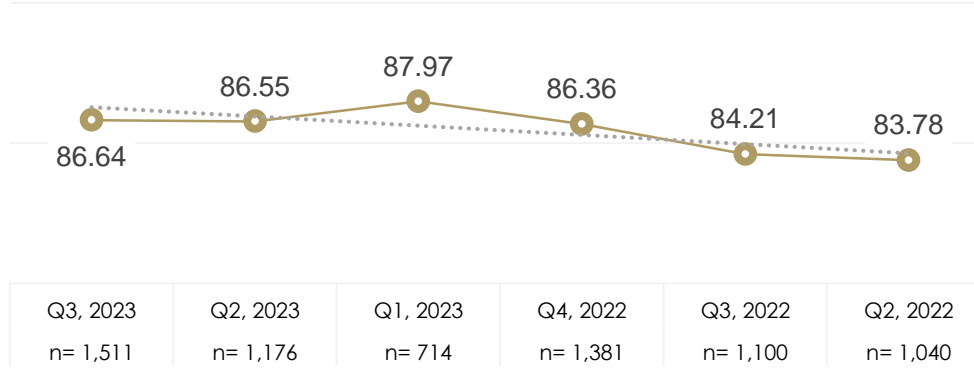
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	73	92.25	-0.62
2	تجمع الشرقية الصحي	129	90.13	-2.19
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	76	89.33	-1.83
4	تجمع الأحساء الصحي	36	88.00	6.58
5	تجمع الرياض الصحي الأول	119	87.67	-1.22
6	تبوك	34	87.27	-3.15
7	جدة	61	86.55	NA
8	الجوف	125	86.36	3.63
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	181	86.29	-0.19
10	عسير	159	85.18	0.75
11	تجمع القصيم الصحي	129	85.10	0.94
12	القرينات	39	84.13	-1.94
13	نجران	163	83.78	-1.72
14	الحدود الشمالية	35	82.67	NA
15	تجمع حائل الصحي	42	81.30	-1.19
16	بيشة	NA	Low-n	Low-n
17	جازان	NA	Low-n	Low-n
18	الطائف	NA	Low-n	Low-n
19	الباحة	NA	Low-n	Low-n
20	القنفذة	NA	Low-n	Low-n
21	حفر الباطن	NA	Low-n	Low-n

المنحنى الزمني



العناية المركزة
حديثي الولادة
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,511

العناصر الأقل أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
تجهيزات الوحدة لرعاية الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعايتك ورعاية عائلتك	79.51	↑1.64
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	82.54	↑3.3
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	تعريفك بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	82.78	↑0.68
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	تعريفك بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	83.23	↑0.62
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	غرفة الولادة	83.3	↑1.7

العناصر الأعلى أداءً

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
احترام ولطف الطبيب	رعايتك ورعاية عائلتك	91.83	↓-0.6
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	التحضير للخروج من المستشفى	91.79	↓-1.09
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	التحضير للخروج من المستشفى	91.61	↓-1.01
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعايتك ورعاية عائلتك	91.51	↓-1.02
تجهيز وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	رعاية طفلك	91.09	↓-1.17

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

أولويات التحسين

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

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الثالث، ٢٠٢٣



عدد الإجابات
1,511

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

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

الحمد لله الذي جعل
العلماء أئمة الدين