

تقرير رضا المستفيد لخدمات وزارة الصحة

• للنصف السنوي الأول لعام 2024

نبذة عامة

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

قنوات التقييم :

عبر نموذج التقييم في
البوابة الإلكترونية



• 937
• 920009080
• 920018090



التقييم عبر قنوات الاتصال



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧

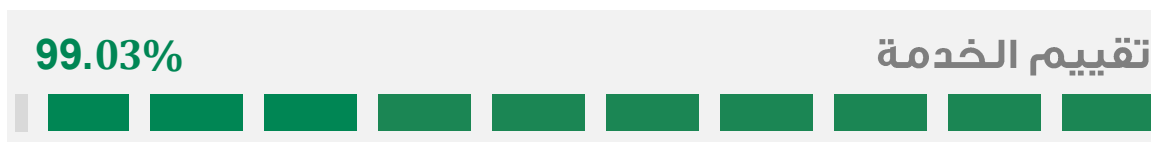


الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	تقييم الخدمة
الاستفسارات العامة	1,370,307	93.39%
الاستشارات الطبية	823,926	96.55%
حجز المواعيد في مراكز الرعاية الأولية	471,601	93.93%
منصة التطوع	15,651	93.65%
الشكاوي والبلاغات	373,719	84.43%
طلبات العلاج	25,808	89.39%
البلاغات التي تم حلها من اول اتصال	15,651	66.28%
خدمات فيروس كوفيد ١٩	907	93.66%
عدد الاقتراحات	1,775	91.92%
مواعيد عيادات التدخين	1,750	92.39%

أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



أبرز البلاغات | إنشاء حساب وتسجيل الدخول (صحتي).



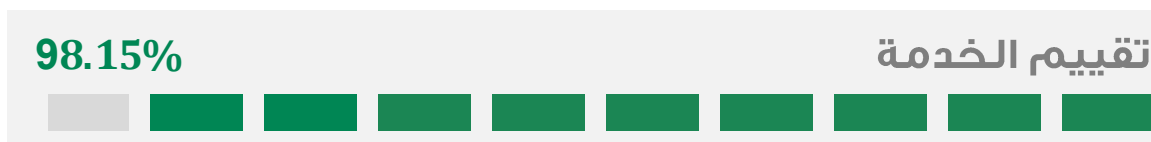
عدد الشكاوى المغلقة	100%
عدد البلاغات	8379
القرار المتخذ للتحسين	• تفعيل الدخول عن طريق النفاذ الوطني . • تفعيل الدخول عن طريق Face ID . • المتابعة الدورية لأبرز التحديات التي تواجه المستخدمين في تسجيل الدخول وتحديد فرص التحسين.



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



ابرز البلاغات | خدمة المواعيد (صحتي).



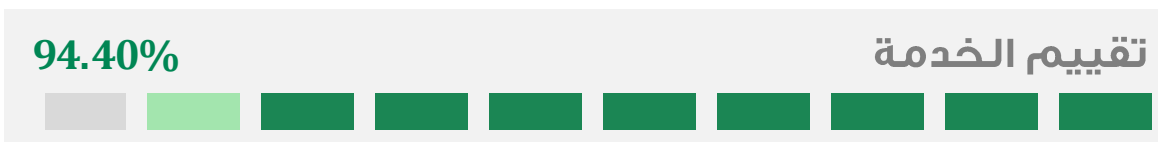
عدد الشكاوى المغلقة	100%
عدد البلاغات	6404
القرار المتخذ للتحسين	- المتابعة الدورية لمؤشرات ونسبة المواعيد المتاحة في التطبيق. - توحيد أنظمة حجز المواعيد عن طريق منصة موحدة..



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



ابرز البلاغات | نقص تطعيمات



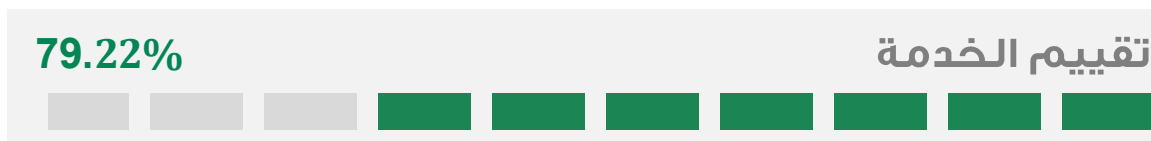
عدد الشكاوى المغلقة	100%
عدد البلاغات	2414
القرار المتخذ للتحسين	• استعراض التقرير الدوري لدعم متخذي القرار. • تحديد مستهدف لعدد البلاغات الأسبوعية أقل من ١٠٠ بلاغ. • المتابعة المستمرة من قبل مالك الخدمة، وتحديد مواقع الخلل ومعالجتها. • استحداث لجنة توجيه للقاءات على مستوى وزارة الصحة.



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



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



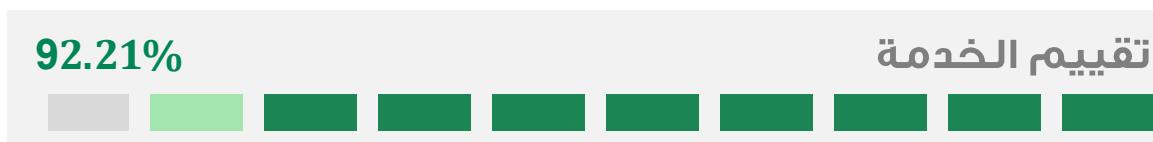
عدد الشكاوى المغلقة	99.11%
عدد البلاغات	32707
القرار المتخذ للتحسين	• استعراض التقرير الدوري لدعم متخذي القرار • تحديد مستهدف لعدد البلاغات الأسبوعية أقل من ١٥٠٠ بلاغ. • المتابعة المستمرة من قبل مالك الخدمة، وتحديد مواقع الخلل ومعالجتها. • إصدار التنبيهات على المنشأة الصحية التي حُد بها تكدر المراجعين، ومشاركته مع مشغل الخدمة ومالك الخدمة.



أولاً : رقم الاتصال الموحد ٩٣٧



أبرز البلاغات | نقص الأدوية



عدد الشكاوى المغلقة	99.94%
عدد البلاغات	18031
القرار المتخذ للتحسين	• استعراض التقرير الدوري لدعم متخذي القرار. • تحديد مستهدف لعدد البلاغات الأسبوعية أقل من ١٠٠ بلاغ. • المتابعة المستمرة من قبل مالك الخدمة، وتحديد مواقع الخلل ومعالجتها. • استحداث لجنة توجيه للقاءات على مستوى وزارة الصحة.

ثانياً : رقم الاتصال الموحد ٩٢٠٠٠٩٠٨٠ لمنسوبي الوزارة



الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	تقييم الخدمة
متابعة الطلبات الإدارية والمالية	12,161	50.00%
خدمة الدعم الفني لنظام موارد	5,121	98.93%
خدمة الدعم الفني لبوابة التوظيف	2,407	50.00%
خدمة الدعم الفني لنظام موعد	416	-
خدمة الدعم الفني لنظام اناة	255	-



ثالثاً : خدمات قطاع المستثمرين والموردين عبر الرقم ٩٢٠٠١٨٠٩٠

الخدمة	عدد الخدمات المقدمة	تقييم الخدمة
خدمة استفسارات أنظمة الرقابة والمخالفات	98	100.0%
خدمة متابعة تحصيل المستحقات المالية للخدمات العلاجية	274	94.2%
خدمة استفسارات الفرص الاستثمارية	107	100.0%
خدمة استفسارات المنافسات والعقود	37	100.0%
خدمة الأنظمة واللوائح لتراخيص المنشآت الصحية	1,149	99.1%
خدمة متابعة تحصيل المستحقات المالية للمقاولين والموردين	595	98.7%
خدمة الدعم الفني للتراخيص الإلكترونية	89	97.5%



التقييم عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

286



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

73



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

عدد القراءات

1173257

اسم الخدمة

خدمة حجز موعد

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

30



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

10



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

عدد القراءات

141254

اسم الخدمة

خدمة الاستشارات الفورية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



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

4



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

عدد القراءات

21736

اسم الخدمة

تسجيل لقاءات كورونا
(كوفيد-19) الخارجية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

10



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

1



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

44732

اسم الخدمة

الملف الصحي - السجل
الصحي (اعرف أرقامك)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟		عدد القراءات	اسم الخدمة
لا	نعم		
0 	4 	9488	خدمة المساعدة على الاقلاع عن التدخين
	• وجدت الصفحة مفيدة وواضحة. • تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.		

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟		عدد القراءات	اسم الخدمة
لا	نعم		
2	0	9492	خدمة حجز موعد لتلقي لقاح (كورونا)
• لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها. • واجهتني مشكلة تقنية. • المحتوى غير مفهوم.	• وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.		

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

31



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

8



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

عدد القراءات

436608

اسم الخدمة

خدمات التوظيف

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

36



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

4



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

126093

اسم الخدمة

خدمة إضافة التابعين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

34



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

5



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

247420

اسم الخدمة

خدمة إصدار الإجازات
المرضية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

64



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

13



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

192149

اسم الخدمة

الفحص الطبي قبل الزواج

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



5



• وجدت الصفحة مفيدة
وواضحة.

عدد القراءات

35162

اسم الخدمة

خدمة متابعة الحمل
للمرأة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

9



5



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

93210

اسم الخدمة

خدمة متابعة موافقات التأمين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟		عدد القراءات	اسم الخدمة
لا	نعم		
15	1	62021	خدمة استعراض الأدوية والوصفات
- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها. - المحتوى غير مفهوم.	وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.		

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

5



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

1



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

عدد القراءات

197092

اسم الخدمة

خدمة التحقق من نتيجة
الفحص الطبي للعمالة
الوافدة.

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

1



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

4465

اسم الخدمة

خدمة التقييم الذاتي
للمؤسسات الصحية الخاصة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

7



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

1



- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.

عدد القراءات

183089

اسم الخدمة

خدمات التراخيص الصحية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



- واجهتني مشكلة تقنية.

5



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

عدد القراءات

64342

اسم الخدمة

برنامج التعاقد المؤقت والأطباء
الزائرين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

2



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها

0



عدد القراءات

18649

اسم الخدمة

خدمة التنبيه بمواعيد
تطعيمات الأطفال

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟		عدد القراءات	اسم الخدمة
لا	نعم		
2	5	54864	خدمة التسجيل للمشاركة مع القوى الزائرة بالحج
لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها	- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة. - تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة.		

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

45



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

6



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

عدد القراءات

183100

اسم الخدمة

الاستعلام عن معاملة

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

1



• واجهتني مشكلة تقنية.

0



عدد القراءات

12051

اسم الخدمة

خدمات الموردين

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

0



عدد القراءات

17312

اسم الخدمة

برنامج الفحص الاستكشافي
لطلبة المدارس

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

13



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

12



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

عدد القراءات

95189

اسم الخدمة

فحص الالتحاق بالصف الأول
الابتدائي (فحص اللياقة)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

0



0



عدد القراءات

810

اسم الخدمة

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

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

6



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

1



- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة.

عدد القراءات

15189

اسم الخدمة

خدمة طلب الاستثناء من
تلقي لقاح كوفيد-١٩

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

عدد القراءات

اسم الخدمة

1



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

2



24935

خدمة توثيق تطعيمات الاطفال

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

3



- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.

0



عدد القراءات

9184

اسم الخدمة

خدمة المنقولات

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

42



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

12



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

عدد القراءات

436676

اسم الخدمة

خدمة ٩٣٧ لتقديم الشكاوى والاقتراحات

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

33



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

20



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

عدد القراءات

160296

اسم الخدمة

بطاقة أولوية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

10



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

3



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

عدد القراءات

73983

اسم الخدمة

الرعاية الصحية المنزلية

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟

لا

نعم

4



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

3



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

عدد القراءات

19516

اسم الخدمة

خدمة اختيار الفريق الطبي (طبيبي)

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



القرار المتخذ للتحسين :

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



انتہی