وزارة الصحة
Ministry of Health

جائزة التميز في تجربة المريض لعام 2022م

PATIENT EXPERIENCE EXCELLENCE AWARD 2022

الدورة الرابعة
FOURTH SESSION

جائزة التميز في تجربة المريض
Patient Experience Excellence Award
★★★★★
2022

دليل الجائزة
نسخة محدثة تزامناً مع الدورة الرابعة للجائزة لعام 2022م

AWARD GUIDE
AN UPDATED VERSION FOR THE FOURTH SESSION OF THE AWARD 2022

Introduction

It is an award presented by Ministry of Health represented by Patient Experience Center to support excellence in patient experience and to employ the concept of human-centered health care. It is one of the initiatives aimed at motivating care providers and leaders at the level of the Kingdom of Saudi Arabia to build a culture of partnership with beneficiaries to improve health services. The award has taken upon itself the principle of integrity and transparency in all its phases, so this guide was created to help who wishes to apply for the award at the level of individuals or organizations.

Establishment of the Award

The Patient Experience Excellence Award was established in 2019 under the patronage of His Excellency the Minister of Health. The award is developed annually by updating its paths and criteria in line with the vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 and with the efforts of a group of specialists in the field of patient experience from several sectors.

Vision

Building a pioneering excellence model to improve health sector services.

The message

To fuel the spirit of competition between patient experience workers, health service providers and their organizations in all sectors.

Objectives

The objectives of the Patient Experience Excellence Award are to:

- Appreciating and highlighting the distinguished practices in the health sector.
- Spreading the culture of sympathy and benevolence.
- Encouraging positive competition for creativity and excellence in serving beneficiaries.
- Enhancing the concept of human-centered care with mechanisms consistent with the Kingdom's vision 2030.

Targets

It includes distinguished entities and individuals in the fields of improving patient experience in public and private sectors.

Award Tracks

- **Individuals Track**
  - General Managers/CEOs
  - Patient Experience Managers
  - Workers in the health sector
- **Facilities Track**
  - Ministry of health
  - Health affairs
  - Health clusters
  - Hospitals
  - Primary care centers
  - Specialized centers
- **Other Sectors Track**
  - The private health sector
  - Other health sectors
  - Associations / institutions
- **The highest Rating in Patient Experience Measurement Program of 2022 Track**
  - Emergency
  - Outpatient clinics
  - Inpatient
  - Primary care centers

Number of awards

15 awards

Award Timeline

- Period of announcing award tracks: **March 2023**
- Submission period: **March-April 2023**
- Initial screening period: **May 2023**
- Final screening period: **May 2023**
- The annual ceremony to announce the results: **June 2023**

مقدمة

هي جائزة تقدمها وزارة الصحة ممثلة في مركز تجربة المريض لدعم التميز في مجال تجربة المريض وتوظيف مفهوم الرعاية الصحية المرتكزة حول الانسان، وهي من المبادرات التي تهدف الى تحفيز مقدمي الرعاية والقيادات على مستوى المملكة لبناء ثقافة الشراكة مع المستفيدين لتجويد الخدمات الصحية.

وقد اخذت الجائزة على عاتقها مبدأ النزاهة والشفافية في كل مراحلها لذا تم استحداث هذا الدليل ليكون بمثابة مرشد لكل من يرغب التقديم للجائزة على مستوى الافراد او المنظمات.

تأسيس الجائزة

تم انشاء جائزة التميز في تجربة المريض في عام 2019م برعاية معالي وزير الصحة. ويتم تطوير الجائزة بشكل سنوي عن طريق تحديث مساراتها ومعاييرها بشكل يتناسب مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وبجهود مجموعة من المتخصصين في مجال تجربة المريض من عدة قطاعات.

الرؤية

بناء نموذج تميز رائد للارتقاء بخدمات القطاع الصحي.

الرسالة

اذكاء روح التنافس بين رواد العاملين في مجال تجربة المريض ومقدمي الخدمات الصحية ومنظماتهم في جميع القطاعات.

الأهداف

تتمثل اهداف جائزة التميز في تجربة المريض الى:

- تقدير وإبراز الممارسات المتميزة في القطاع الصحي.
- نشر ثقافة التعاطف والإحسان.
- الحث على التنافس الإيجابي للإبداع والتميز في خدمة المستفيدين.
- تعزيز مفهوم الرعاية المرتكزة على الانسان بآليات تتوافق مع رؤية المملكة 2030م.

الفئة المستهدفة

تتضمن المتميزين من جهات وأفراد في نطاقات تحسين تجربة المريض في القطاع الحكومي والخاص.

مسارات الجائزة

- **مسار الافراد**
  - مدراء عموم/رؤساء تنفيذيين
  - مدراء تجربة المريض
  - عاملين في القطاع الصحي
- **مسار المنشآت**
  - ديوان الوزارة
  - المديريات
  - التجمعات الصحية
  - المستشفيات
  - مراكز الرعاية الأولية
  - المراكز المتخصصة
- **مسار القطاعات الأخرى**
  - القطاع الصحي الخاص
  - القطاعات الصحية الأخرى
  - الجمعيات /المؤسسات
- **مسار الأعلى تقييم في برنامج قياس تجربة المريض لعام ٢٠٢٢م**
  - الطوارئ
  - العيادات الخارجية
  - التنويم
  - مراكز الرعاية الأولية

عدد الجوائز

15 جائزة

الخط الزمني للجائزة

- فترة إعلان مسارات الجائزة **مارس 2023 م**
- فترة التقديم للمشاركة **مارس-أبريل 2023 م**
- فترة الفرز المبدئي **مايو 2023 م**
- فترة الفرز النهائي **مايو 2023 م**
- الحفل السنوي لإعلان النتائج **يونيو 2023 م**

البريد الالكتروني المخصص للاستفسارات:
Email for inquiries:
PXAWARDS@MOH.GOV.SA

General Alerts

- The award is submitted via the attached link only for the Ministry of Health sector, and for other sectors via e-mail.
- The participation took place in the year of 2022, and no previous awards were taken for it.
- Adhere to criteria for each track in the award.
- Submission in all tracks of the award in the approved format for each track.
- The documents required for each track must be attached.
- Nomination for individual track is carried out by the entity to nominate its distinguished individuals according to the required criteria.
- Each facility has the right to submit a maximum of 2 nominations in each track, and it is not eligible to submit the same nomination in more than one track.
- The award must be submitted in all its tracks in Arabic as it is the approved language in the award, except in other sectors track.
- All the required information shown in the application form for the award (electronic link) must be completed and sent before the deadline for closing the door for accepting applications.
- The evaluation process is confidential.
- The decision of the arbitration committees is final according to the conditions and criteria previously determined for each track.

For inquiries, contact via e-mail: Pxawards@moh.gov.sa

1st track Individuals

This track aims to shed light on those who support the concept of patient experience, as well as highlight individual efforts that raise the level of health services and generalize them if possible.

Award scope
General Managers / CEOs
Patient Experience Managers
Workers in health sector

Submission conditions

- The existence of individual innovative initiatives implemented to improve health services.
- The individual's achievements submitted for the award should include a valuable addition to the patient's experience or the health services provided.
- Work to extent the concept of patient experience by activating the initiatives and indicators required by Patient Experience Center at Ministry of Health.
- The significant improvement in patient experience of the facility as well as in the level of health services (outpatient clinics, inpatient, emergency, primary care centers or other health services) for the year 2022.

General Conditions

- Commitment to the approved format for PDF upload.
- Requires submission via the link.
- The documents required in the application conditions for each track must be attached.

Incentives and rewards
The winner will be awarded the Excellence Cup and a certificate of thanks and appreciation from His Excellency the Minister of Health and attendance at the honoring ceremony.

Number of awards
4 awards

2nd track Facilities

This track aims to introduce distinguished health facilities in the field of patient experience for the year 2022.

Award scope
Ministry of health - Health affairs - Health clusters - Hospitals - Primary care centers - Specialized centers

Submission conditions

- There is a noticeable improvement in the level of patient experience of health services (patient experience measurement program) for the year 2022 compared to the previous period.
- It is possible to participate in a short video, not exceeding two minutes, of a story that has a positive impact on the experience of the patient and his family inside the health facility during of 2022 (optional).
- The achievements of the facility submitted for the award should include a valuable addition to patient's experience or the health services provided.
- Work to spread the concept of patient experience by activating the initiatives and indicators required by Patient Experience Center at Ministry of Health.

General Conditions

- Commitment to PDF or video upload format.
- Submission is required via the link.
- The documents required in the application conditions for each track must be attached.

Incentives and rewards
The entity is awarded the Cup of Excellence and a certificate of thanks and appreciation by His Excellency the Minister of Health and attendance at the honoring ceremony.

Number of awards
5 awards

3th track Other Sectors

This track aims to introduce the health sectors and other entities that enhance the concept of patient experience with participation that has a positive impact on patients and their families for the year 2022.

Award scope
The private sector - Other health sectors - Associations or institutions.

Submission conditions

At the level of the private sector and other health sectors:

- The existence of policies and procedures within the sector to inform beneficiaries of their rights and responsibilities.
- There are efforts to enhance the understanding of the patient experience and methods of care and communication with empathy.
- The existence of a clear and applied working mechanism for receiving and handling beneficiaries' complaints.
- The facility should have a mechanism for measuring the patient experience, such as: patient experience measurement program.
- Rapid response to the work mechanisms of the Patient Experience Center at Ministry of Health.
- It is preferable that there are achievements that brought about a noticeable improvement in the health services provided in 2022.
- Participating in a short video, not exceeding two minutes, of a story that has a positive impact on the experience of the patient and his family during of 2022 (optional).

At the level of association/institutions:

- Establishing community partnerships that enhance the concept of patient experience in 2022.
- Participate in a short video, not exceeding two minutes, of a story that has a positive impact on the experience of the patient and his family during of 2022 (optional).
- The association/institution must be licensed and authorized.

General Conditions

- Commitment PDF or Video upload format
- Submission is required via the link.
- The documents required in the application conditions for each track must be attached.

Incentives and rewards
The entity is awarded the Cup of Excellence and a certificate of thanks and appreciation by His Excellency the Minister of Health and attendance at the honoring ceremony.

Number of awards
Two awards.

4th track

The highest rating in patient experience measurement program for 2022
This track aims to introduce the health facilities in the regions and health clusters that are highly evaluated in the program for measuring patient's experience in basic journeys.

Award scope
Basic journeys in patient experience measurement program (emergency - outpatient clinics - inpatient - primary care centers).

Submission conditions
The nomination is based on the results of the executive report for 2022.

General Conditions
Submission is not required via the link.

Incentives and rewards
The entity is awarded the Cup of Excellence and a certificate of thanks and appreciation by His Excellency the Minister of Health and attendance at the honoring ceremony.

Number of awards
4 awards.

Evaluation and Arbitration Stages:

Sorting for participating works takes place in two stages:

1st stage:
- An internal arbitration committee is formed to sort out the works nominated for the award, in the presence of the award project manager and the membership of four members working in the field of patient experience within the Ministry of Health.

In order to complete the following:
- The extent to which the participants fulfill the application requirements for each track.
- Availability of documents supporting participation.
- Referring the participants that have verified their conformity and fulfillment of the conditions and documents required for the final sorting.

2nd stage:
- An external jury is formed for the final sorting of the winning works to win the award, in the presence of third parties specialized in the field of patient experience, to be announced later to ensure the transparency of the award.

Field Visits:
It is the final stage of evaluation, if needed. With the aim of verifying and ensuring the efficiency of the advanced facilities/sectors, through which the information provided is verified and confirmed.
No prior communication takes place between the members of the assessment team and the participating facility/sector, except for those that require prior planning to prepare the main requirements for the field visit and ensure confidentiality.

تنبيهات عامة

- يتم التقديم على الجائزة عبر الرابط المرفق فقط لقطاع وزارة الصحة، وللقطاعات الأخرى عن طريق البريد الالكتروني.
- تكون المشاركة تمت في عام ٢٠٢٢م ولم يتم اخذ أي جوائز سابقة عليها.
- الالتزام بالمعايير لكل مسار في الجائزة.
- التقديم في جميع مسارات الجائزة بالصيغة المعتمدة لكل مسار.
- يجب إرفاق المستندات المطلوبة في شروط التقديم لكل مسار.
- يتم الترشيح للفئات الفردية من خلال الجهة لترشيح أفرادها المميزين وفقاً للمعايير المطلوبة.
- يحق لكل جهة تقديم عدد ٢ ترشيح كحد اقصى في كل مسار ولا يحق لها تقديم نفس الترشيح في أكثر من مسار.
- يجب التقديم للجائزة في كل مساراتها باللغة العربية حيث أنها اللغة المعتمدة في الجائزة ماعدا في مسار القطاعات الأخرى.
- يجب اكمال كافة المعلومات المطلوبة والموضحة في استمارة طلب التقديم للجائزة (الرابط الالكتروني) وارسالها قبل الموعد المحدد لإغلاق باب قبول الطلبات.
- تعتبر عملية التقييم للمشاركات سرية.
- قرار لجان التحكيم نهائي وفق الشروط والمعايير المحددة مسبقاً لكل مسار.

في حال وجود أي استفسار يتم التواصل عن طريق البريد الالكتروني Pxawards@moh.gov.sa

المسار الأول الافراد

يهدف هذا المسار الى تسليط الضوء على المعززين لمفهوم تجربة المريض وكذلك ابراز الجهود الفردية التي ترتقي بمستوى الخدمات الصحية وتعميمها ان أمكن.

نطاق الجائزة
مدراء عموم/ رؤساء تنفيذيين - مدراء تجربة المريض - عاملين في القطاع الصحي

شروط التقديم

- وجود مبادرات مبتكرة فردية نفذت لتحسين الخدمات الصحية.
- أن تتضمن إنجازات الفرد المقدمة لنيل الجائزة إضافة ذات قيمة على صعيد تجربة المريض أو الخدمات الصحية المقدمة.
- العمل على نشر مفهوم تجربة المريض من خلال تفعيل المبادرات والمؤشرات المطلوبة من مركز تجربة المريض في وزارة الصحة.
- التحسن الملحوظ على مستوى تجربة المريض في الجهة وكذلك على مستوى الخدمات الصحية (العيادات الخارجية، التنويم، الطوارئ، مراكز الرعاية الأولية او الخدمات الصحية الأخرى) لعام 2022م.

الشروط العامة

- الالتزام بالصيغة المعتمدة للرفع pdf.
- يتطلب التقديم عبر الرابط.
- يجب إرفاق المستندات المطلوبة في شروط التقديم لكل مسار.

الحوافز والمكافآت
يمنح الفائز كأس التميز وشهادة شكر وتقدير من قبل معالي وزير الصحة وحضور حفل التكريم.

عدد الجوائز
4 جوائز

المسار الثاني المنشآت

يهدف هذا المسار الى التعريف بالمنشآت الصحية المتميزة في مجال تجربة المريض لعام 2022م.

نطاق الجائزة
ديوان الوزارة - المديريات - التجمعات الصحية - المستشفيات - مراكز الرعاية الأولية - المراكز المتخصصة

شروط التقديم

- وجود تحسن ملحوظ على مستوى تجربة المريض في الخدمات الصحية (برنامج قياس تجربة المريض) لعام 2022م مقارنة بالفترة السابقة.
- المشاركة بفيديو قصير لا يتجاوز دقيقتين لقصة ذات أثر إيجابي على تجربة المريض وذويه داخل المنشأة الصحية خلال عام 2022م (اختياري).
- أن تتضمن إنجازات المنشأة المقدمة لنيل الجائزة إضافة ذات قيمة على صعيد تجربة المريض أو الخدمات الصحية المقدمة.
- العمل على نشر مفهوم تجربة المريض من خلال تفعيل المبادرات والمؤشرات المطلوبة من مركز تجربة المريض في وزارة الصحة.

الشروط العامة

- الالتزام بالصيغة المعتمدة للرفع pdf او video.
- يتطلب التقديم عبر الرابط.
- يجب إرفاق المستندات المطلوبة في شروط التقديم لكل مسار.

الحوافز والمكافآت
تمنح الجهة كأس التميز وشهادة شكر وتقدير من قبل معالي وزير الصحة وحضور حفل التكريم.

عدد الجوائز
5 جوائز

المسار الثالث القطاعات الأخرى

يهدف هذا المسار الى التعريف بالقطاعات الصحية والجهات الأخرى المعززة لمفهوم تجربة المريض بمشاركة ذات أثر إيجابي على المرضى وذويهم لعام 2022م.

نطاق الجائزة
القطاع الخاص - القطاعات الصحية الأخرى - الجمعيات او المؤسسات.

شروط التقديم

على مستوى القطاع الخاص والقطاعات الصحية الأخرى:

- وجود سياسات وإجراءات داخل القطاع لتعريف المستفيدين بحقوقهم ومسؤولياتهم.
- وجود جهود لتعزيز مفهوم تجربة المريض وأساليب الرعاية والتواصل بتعاطف.
- وجود آلية عمل واضحة ومطبقة لاستقبال ومعالجة شكاوى المستفيدين.
- ان يكون لدى المنشأة آلية لقياس تجربة المريض مثل: برنامج قياس تجربة المريض.
- الاستجابة السريعة مع آليات عمل مركز تجربة المريض في وزارة الصحة.
- يفضل وجود إنجازات أحدثت تحسن ملحوظ في الخدمات الصحية المقدمة في عام 2022م.
- المشاركة بفيديو قصير لا يتجاوز دقيقتين لقصة ذات أثر إيجابي على تجربة المريض وذويه خلال عام 2022م (اختياري).

على مستوى الجمعيات الخيرية/ المؤسسات:

- إقامة مشاركات مجتمعية تعزز مفهوم تجربة المريض في عام 2022م.
- المشاركة بفيديو قصير لا يتجاوز دقيقتين لقصة ذات أثر إيجابي على تجربة المريض وذويه خلال عام 2022م (اختياري).
- ان تكون الجمعية/المؤسسة مرخصة ومعتمدة.

الشروط العامة

- الالتزام بالصيغة المعتمدة للرفع PDF أو Video
- يتطلب التقديم عبر الرابط.
- يجب إرفاق المستندات المطلوبة في شروط التقديم لكل مسار.

الحوافز والمكافآت
تمنح الجهة كأس التميز وشهادة شكر وتقدير من قبل معالي وزير الصحة وحضور حفل التكريم.

عدد الجوائز
جائزتين

المسار الرابع

الأعلى تقييم في برنامج قياس تجربة المريض لعام 2022م
يهدف هذا المسار الى التعريف بالمنشآت الصحية بالمناطق والتجمعات الصحية الأعلى تقييماً في برنامج قياس تجربة المريض في الرحلات العلاجية الأساسية.

نطاق الجائزة
الرحلات الأساسية في برنامج قياس تجربة المريض (الطوارئ - العيادات الخارجية - التنويم - مراكز الرعاية الأولية).

شروط التقديم
يتم الترشيح بناء على نتائج التقرير التنفيذي لعام 2022 م.

الشروط العامة
لا يتطلب التقديم عبر الرابط.

الحوافز والمكافآت
تمنح الجهة كأس التميز وشهادة شكر وتقدير من قبل معالي وزير الصحة وحضور حفل التكريم.

عدد الجوائز
4 جوائز

مراحل التقييم والتحكيم:

يتم الفرز للأعمال المشاركة على مرحلتين:

المرحلة الأولى:
- يتم تشكيل لجنة تحكيم داخلية لفرز الاعمال المرشحة لنيل الجائزة بحضور مدير مشروع الجائزة وعضوية أربعة أعضاء من العاملين في مجال تجربة المريض داخل وزارة الصحة.

وذلك لإكمال الآتي:
- مدى استيفاء المشاركات لشروط التقديم لكل مسار.
- توفر المستندات التي تدعم المشاركة.
- إحالة المشاركات التي تحققت من مطابقتها واستيفائها للشروط والمستندات المطلوبة للفرز النهائي.

المرحلة الثانية:
- يتم تشكيل لجنة تحكيم خارجية للفرز النهائي للأعمال الفائزة لنيل الجائزة بحضور جهات خارجية متخصصة في مجال تجربة المريض يتم الإعلان عليها لاحقاً لضمان الشفافية والحيادية للجائزة.

الزيارات الميدانية:
وهي المرحلة النهائية للتقييم ان استدعت الحاجة. بهدف التحقق والتأكد من كفاءة المنشآت/القطاعات المتقدمة حيث يتم من خلالها التحقق والتأكد من المعلومات المقدمة.
لا يتم أي اتصال مسبق بين أعضاء فريق التقييم والمنشأة/القطاع المشاركة باستثناء التي يتطلب التخطيط المسبق لتحضير المتطلبات الرئيسية للزيارة الميدانية والحرص على السرية.

للتقديم على جائزة التميز في تجربة المريض لعام ٢٠٢٢م قطاع وزارة الصحة عبر الرابط:
To apply for the Patient Experience Excellence Award 2022 Sector of Ministry of Health via the link:

HTTPS://ITSM.MOH.GOV.SA/DWP/APP/#/ITEMPROFILE/13002

القطاعات الأخرى عبر البريد الالكتروني:
other sectors via e-mail:

PXAWARDS@MOH.GOV.SA