

تقرير نصفي  
**برنامج قياس تجربة المريض**  
(النصف الأول – ٢٠٢٠)

(نسخة رقم ٣)  
أغسطس، ٢٠٢٠

# شكراً ... أبطال الصحة

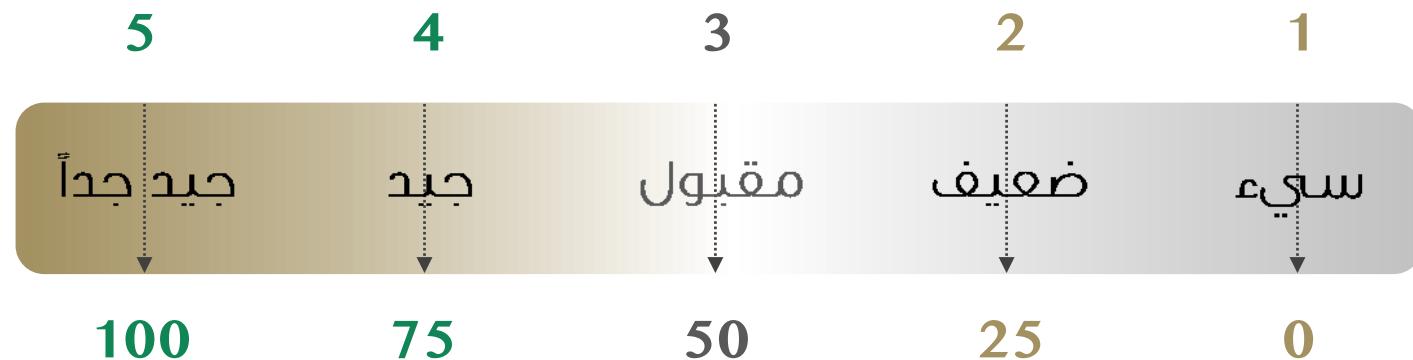


يأتي هذا التقرير استكمالاً لجهود وزارة الصحة في تقديم رعاية متكاملة تضمن للمستفيد خدمة آمنة وذات جودة عالية. وفي ظل ما تمر به المملكة ودول العالم جراء جائحة كورونا من إجراءات استثنائية تضمن الحفاظ على الصحة العامة، لزم التنويه بما يلي:

- **عدد الاستبيانات** التي أجريت خلال الربع الثاني من عام ٢٠٢٠ تأثر بشكل سلبي في كثير من الخدمات بسبب الهبوط الملحوظ في عدد الزوار والإغلاق المؤقت لبعض الخدمات.
- هناك اختلاف واضح في **ديموغرافية الزوار** وطبيعة الزيارات مما قد يؤثر على قابلية المقارنة مع الفترات السابقة.
- هذا **التقرير استثنائي** ويجب معاملته على هذا النحو وعدم الاعتماد عليه في وضع مستهدفات جديدة والانتظار إلى حين زوال هذه الأزمة.
- هذا التقرير يسلط الضوء على كيفية تعامل الجهات والمنشآت المختلفة **وقت الأزمات**، وأهمية تركيز جهود التحسين على نواحي مهمة فرضتها هذه الأزمة.

# الفهرس

- [مقدمة](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
- [العيادات](#)
- [التنمية](#)
- [الطوارئ](#)
- [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)
  - [مراكز الرعاية الأولية](#)
  - [حراحة اليوم الواحد](#)
  - [الرعاية المنزلية](#)
  - [مراكز علاج السكري](#)
  - [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
  - [مراكز القلب - العيادات](#)
  - [مراكز القلب - التنمية](#)
  - [مراكز الأسنان](#)
- [النمو والسلوك](#)
- [خدمات الأشعة](#)
- [مركز اتصال ٩٣٧](#)
- [الطب الاتصالي](#)
  - [مراكز الكلى](#)
  - [مراكز فحص ما قبل الزواج](#)
  - [إعادة التأهيل - العيادات](#)
  - [إعادة التأهيل - التنمية](#)
  - [بنوك الدم](#)
  - [مراكز الأورام - العيادات](#)
  - [مراكز الأورام - التنمية](#)
  - [العناية المركزية لحديثي الولادة](#)



## المصطلحات

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمريض بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ٧ رحلات علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض (٠.٢). تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض (٠.٢). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n**: تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD**: معدل الرضا للنصف الأول من السنة.



## الخدمات المستهدفة



## مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



**195,448**

استبيان مكتمل



**74,982**

تعليق



**54,768**

استبيان إلكتروني  
مكتمل



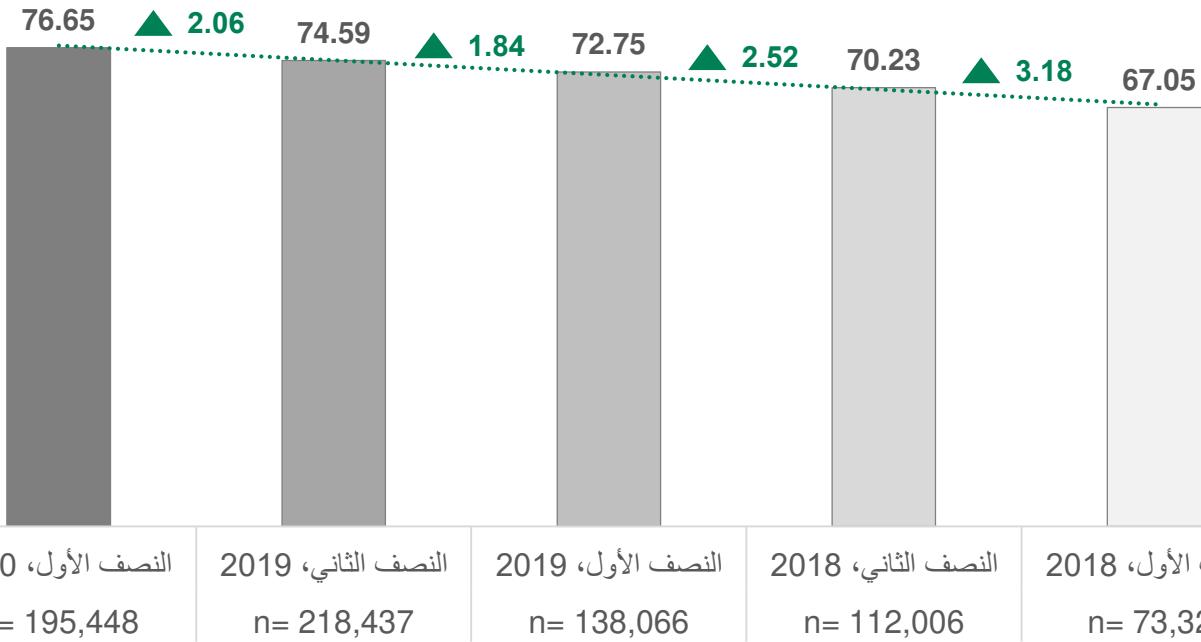
**140,680**

استبيان هاتفي  
مكتمل

## المعدل العام لرضا المرضى

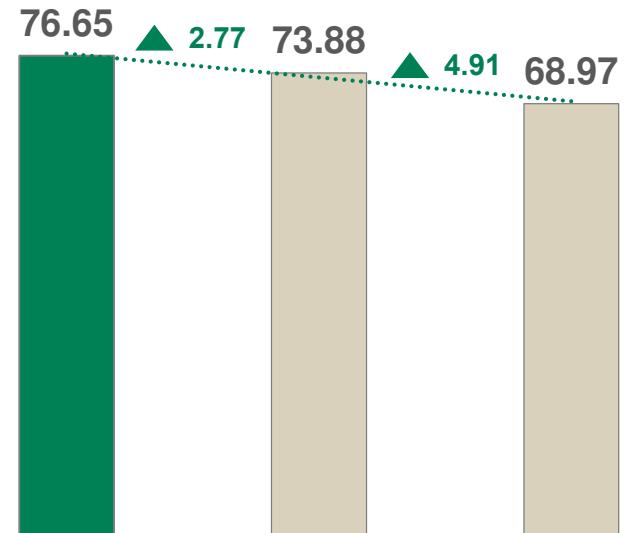
### المعدل النصف السنوي

وزارة الصحة



### المعدل السنوي

وزارة الصحة



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

## المعدل العام لرضا المرضى

**معدل تجربة المريض:** الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



## وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**195,448**



النصف الأول، ٢٠٢٠ (76.65)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (74.59)

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

Q2, 2020 n= 95,956	Q1, 2020 n= 99,492	Q4, 2019 n= 115,386	Q3, 2019 n= 103,051	Q2, 2019 n= 78,987	Q1, 2019 n= 59,079	Q4, 2018 n= 51,456	Q3, 2018 n= 60,729	Q2, 2018 n= 30,917	Q1, 2018 n= 44,876
-----------------------	-----------------------	------------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

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

## نتائج تجربة المريض: الرحلات العلاجية

					N-Size	الرحلات العلاجية
94.1	NA	↑ 1.16	80.66	4,874		فحص ما قبل الزواج
94.1	NA	↑ 3.41	81.97	3,013		بنوك الدعم
92.4	73.0	↓ 0.03	83.57	1,769		مراكز الأورام - العيادات
88.7	84.1	↑ 1.03	87.47	688		مراكز الأورام - التنويم
92.4	73.0	↓ 1.98	83.82	711		الإقلاع عن التدخين
93.5	NA	↓ 0.37	73.19	534		التأهيل - العيادات
92.1	NA	↓ 4.52	81.07	208		التأهيل - التنويم
NA	NA	NA	81.49	988		العناية المركزة حديثي الولادة
NA	NA	NA	87.34	3,472		النمو والسلوك
NA	NA	NA	71.73	7,049		خدمات الأشعة
NA	NA	↓ 1.91	80.49	8,728		مركز الاتصال - ٩٣٧

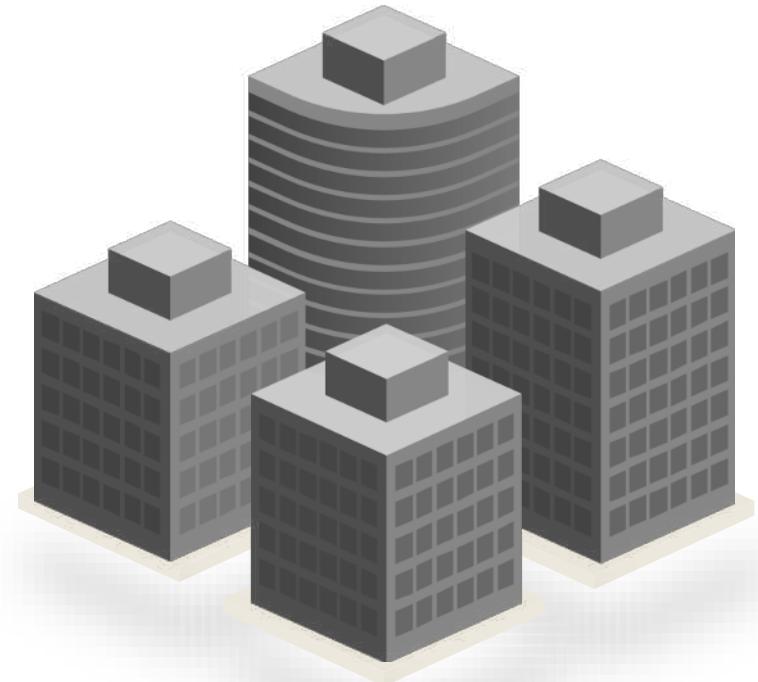
					N-Size	الرحلات العلاجية
92.4	73.0	↑ 1.25	73.68	25,264		المستشفيات - العيادات
88.7	84.1	↑ 0.72	82.57	41,112		المستشفيات - التنويم
87.8	68.0	↑ 4.24	65.70	32,074		المستشفيات - الطوارئ
92.4	73.0	↑ 3.16	75.88	41,116		مراكز الرعاية الأولية
94.9	NA	↑ 1.86	83.69	4,847		الرعاية المنزلية
95.7	94.2	↑ 2.02	90.91	1,545		جراحة اليوم الواحد
92.4	73.0	↓ 0.26	74.38	2,962		مراكز علاج السكري
92.4	73.0	↓ 0.31	75.57	2,404		مراكز القلب - العيادات
88.7	84.1	↑ 0.13	86.64	1,571		مراكز القلب - التنويم
91.4	NA	↑ 2.16	73.22	3,151		مراكز الأسنان
94.1	NA	↑ *1.81	87.14	3,809		مراكز الكلى

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## الرحلات العلاجية

## الرحلات العلاجية: المستشفيات

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





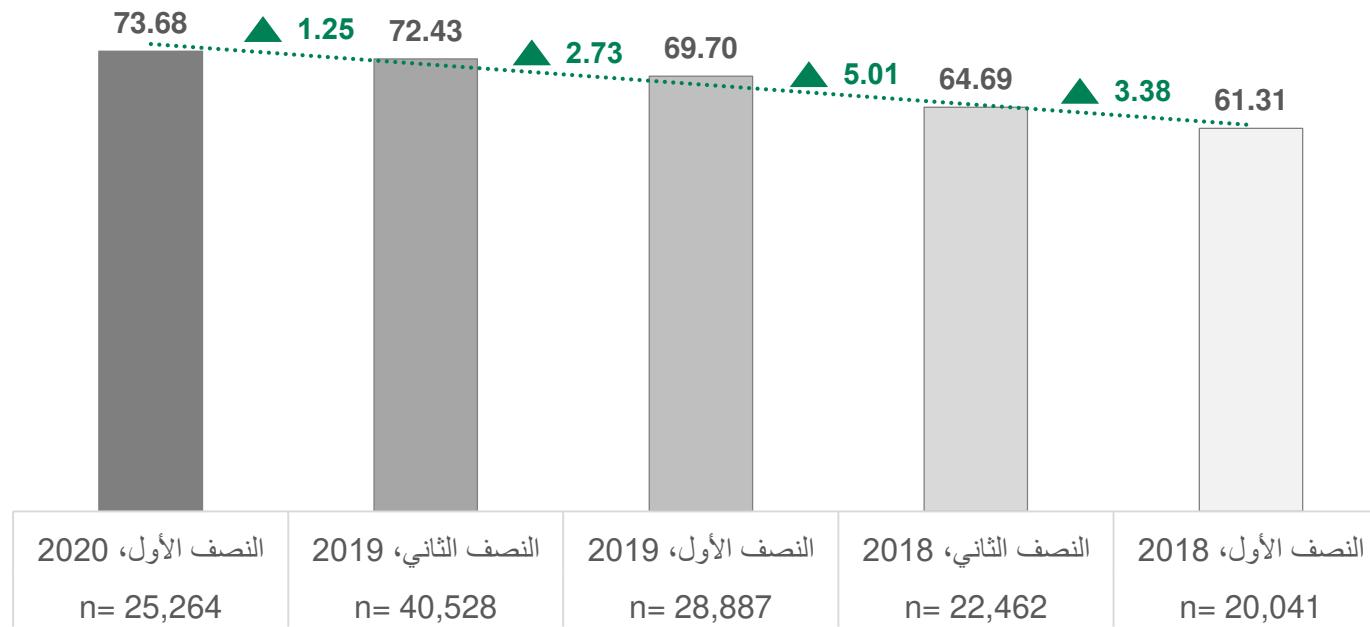
المستشفيات



العيادات

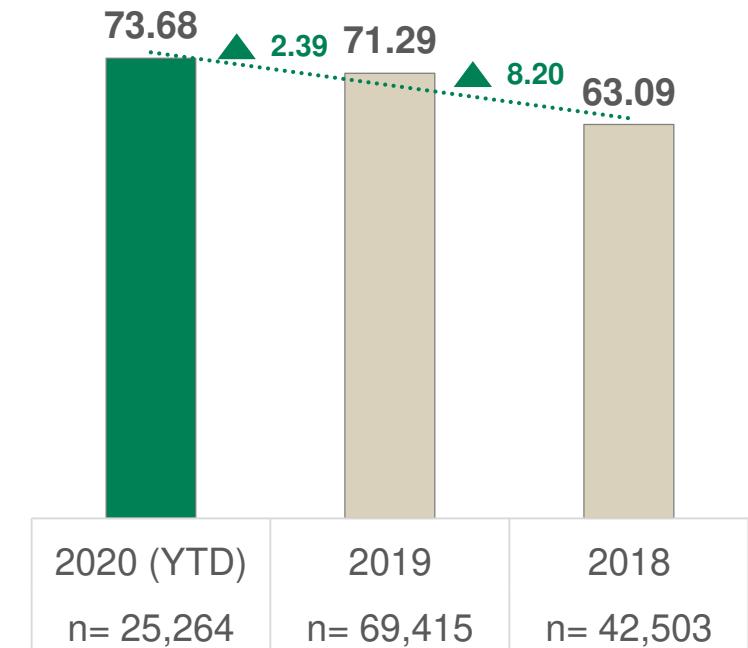
## المعدل النصف السنوي

المستشفيات – العيادات الخارجية



## المعدل السنوي

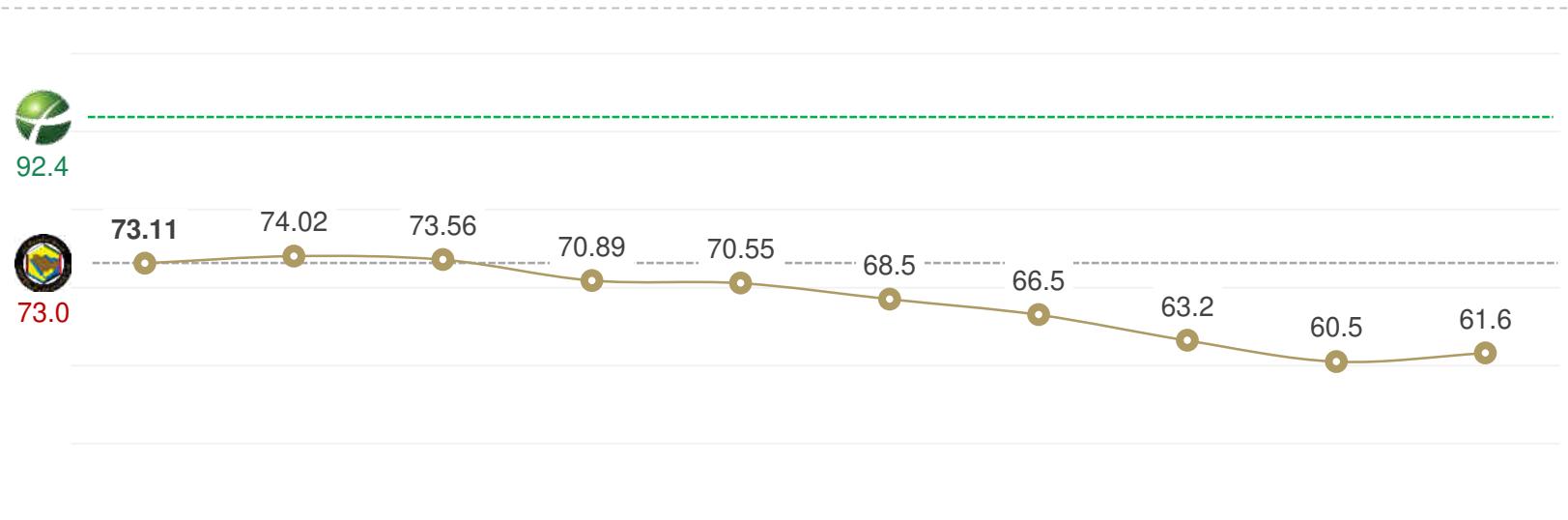
المستشفيات – العيادات الخارجية



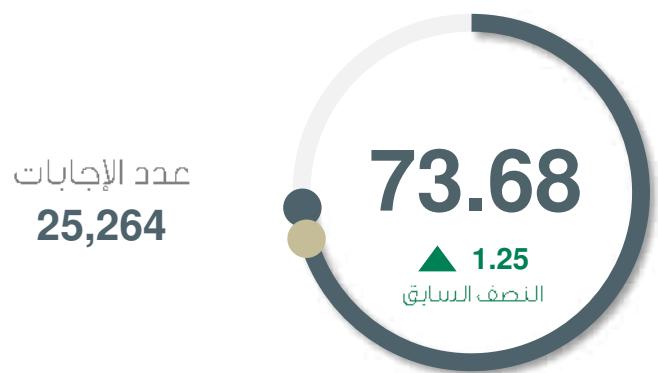
\* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## معدل تجربة المريض: المستشفيات – العيادات الخارجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



**المستشفيات**  
العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٠

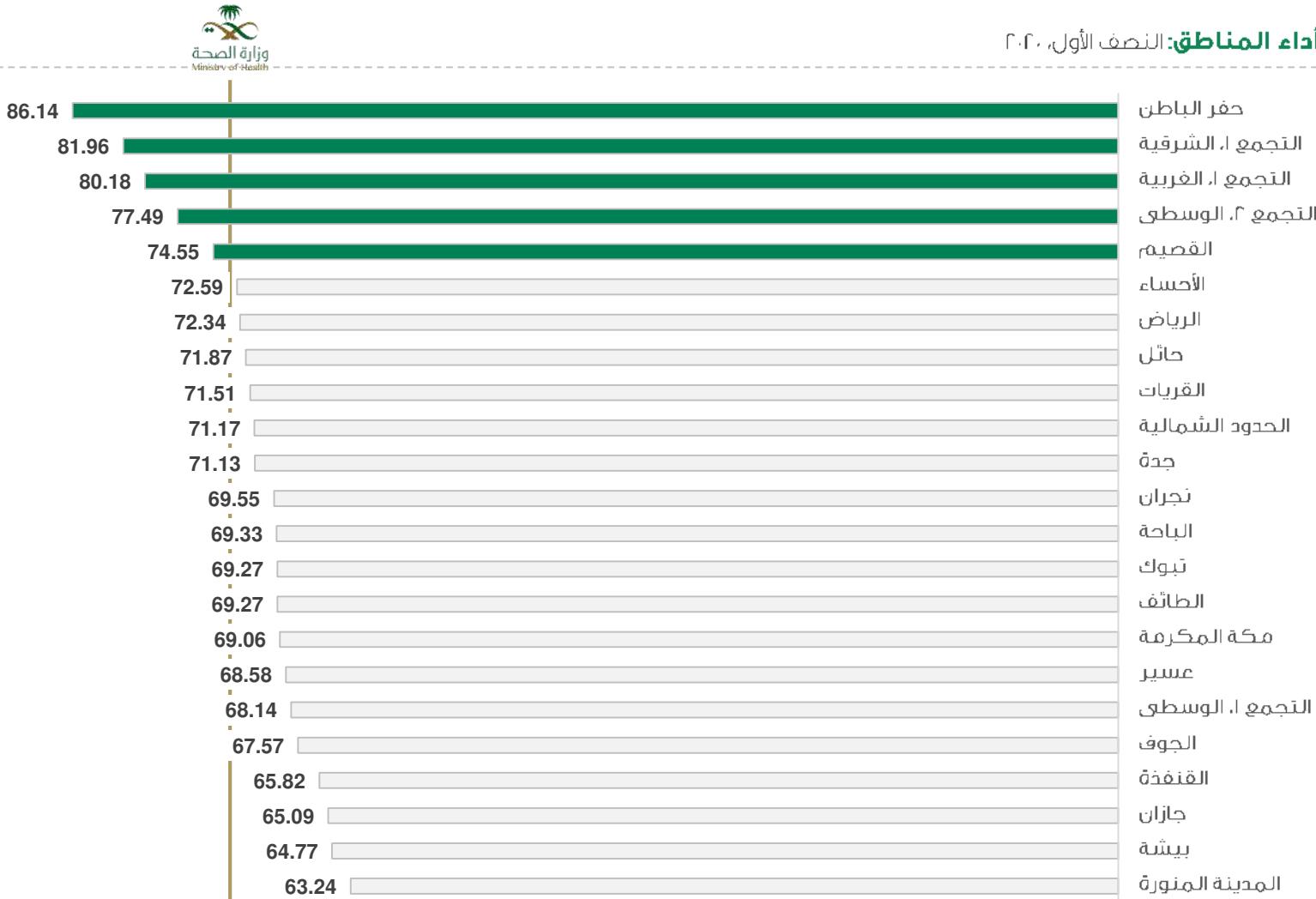


النصف الأول، ٢٠١٩ (72.43) ●  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (73.68) ●

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

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 9,394	n= 15,861	n= 23,316	n= 17,212	n= 16,429	n= 12,490	n= 9,760	n= 12,697	n= 5,270	n= 14,888

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



## المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**25,264**

**73.68**

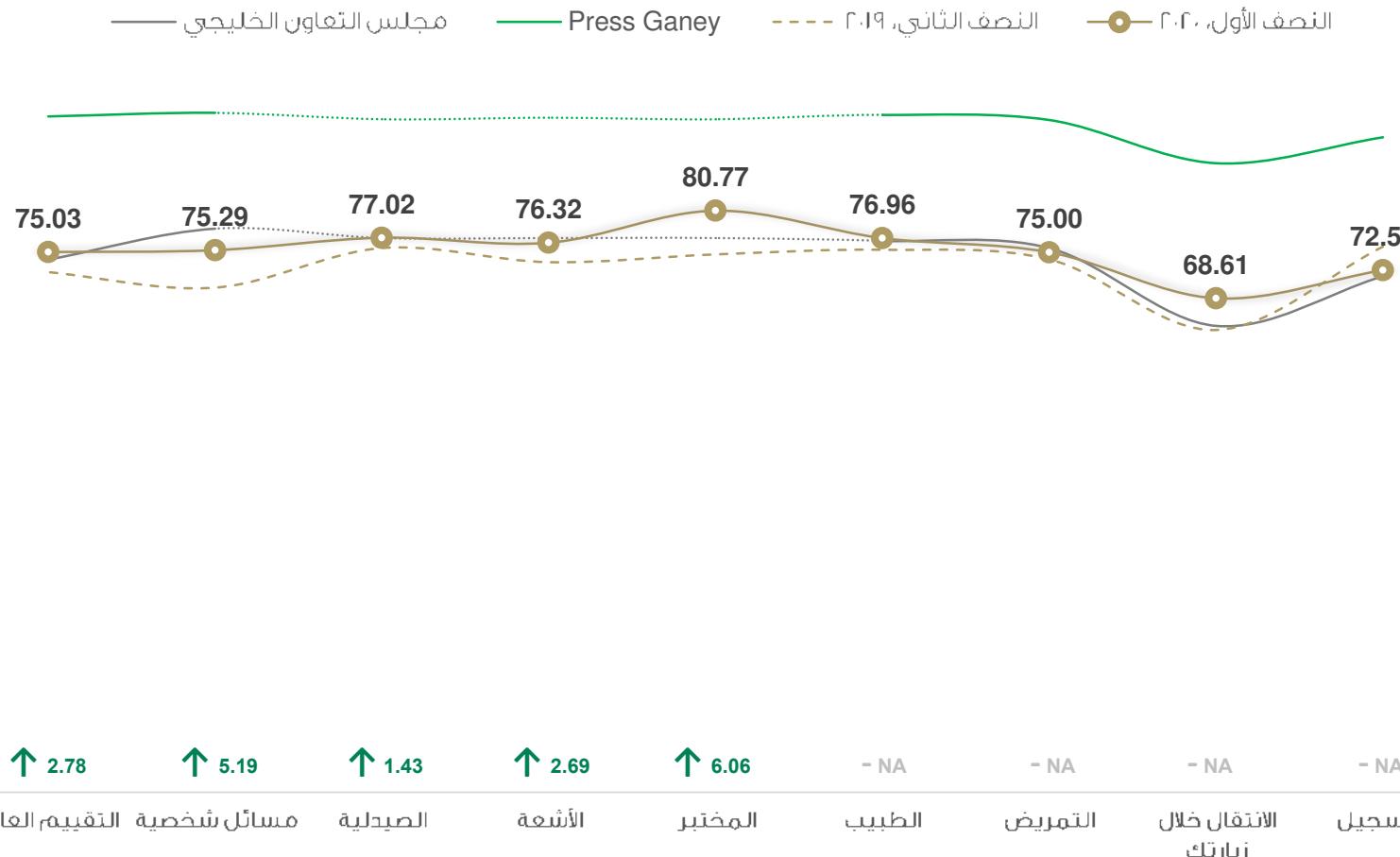
▲ 1.25  
النصف السابق

النصف الأول، ٢٠١٩ (72.43)  
النصف الأول، ٢٠٢٠ (73.68)

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

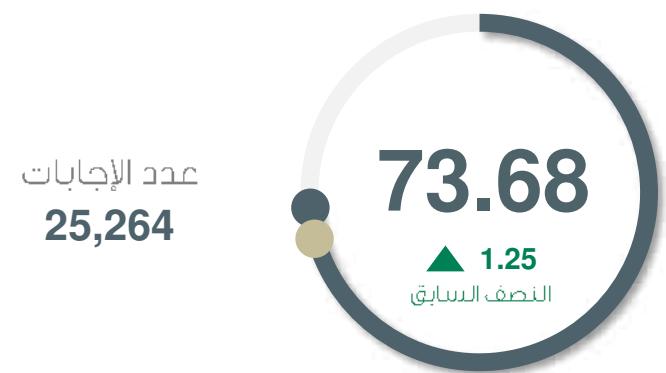


**رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



## المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٠



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

السؤال	النطاق					النصف السابق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النطاق	النصف السابق	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	السؤال
سهولة حجز الموعود						91.9	77.9	NA	77.24	التسجيل		
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني						90.2	66.7	NA	64.02	التسجيل		
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل						93.7	76.2	↑ 1.31	76.53	التسجيل		
سهولة عملية التسجيل						NA	77.0	↑ 1.37	77.73	الانتقال خلال زيارتك		
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات						87.4	65.5	↑ 3.95	66.24	الانتقال خلال زيارتك		
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٦٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟						87.2	63.2	↓ 1.34	63.88	الانتقال خلال زيارتك		
الراحة في منطقة الانتظار						89.2	65.9	NA	64.67	الانتقال خلال زيارتك		
نظافة الحمام						NA	66.6	↑ 4.54	69.66	الانتقال خلال زيارتك		
مدى إصمام الممرض/الممرضة لك						94.0	75.7	NA	74.90	التمريض		
الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية						92.9	75.3	↑ 1.30	74.63	التمريض		
لطف واهتمام الممرض/الممرضة						94.7	74.8	↑ 0.46	75.23	التمريض		
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك						94.5	78.7	↑ 3.47	79.14	الطبيب		

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	<b>78.17</b>	↑ 2.19	77.8	94.2	
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	<b>76.32</b>	↑ 2.24	76.3	94.3	
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها).	الطبيب	<b>75.55</b>	NA	86.4	93.1	
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>75.57</b>	↑ 2.88	74.7	94.3	
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	<b>78.06</b>	↑ 7.04	75.8	88.3	
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	<b>80.51</b>	↑ 4.78	79.6	91.7	
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	<b>82.84</b>	↑ 5.42	81.0	91.6	
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	<b>76.34</b>	↑ 3.43	75.8	80.7	
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	<b>76.21</b>	↑ 4.70	74.5	NA	
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>75.57</b>	↑ 0.22	74.0	NA	
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>81.59</b>	↑ 2.77	80.3	NA	
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	<b>74.04</b>	↑ 4.84	72.6	NA	

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف الثاني
مراجعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>80.60</b>	↑ 4.57	79.9
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	<b>77.74</b>	↑ 4.28	76.9
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	<b>79.30</b>	↑ 2.54	79.0
المواقف	المسائل الشخصية	<b>60.74</b>	↑ 5.04	NA
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>75.09</b>	↑ 2.21	75.4
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>74.10</b>	↑ 3.00	72.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	<b>75.95</b>	↑ 3.10	74.3



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في العيادات الخارجية. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## العيادات: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
1 ↑	مستشفى حفر الباطن المركزي	15		+14.47	<b>88.08</b>	120	حفر الباطن
2 ↓	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	1		-1.11	<b>84.59</b>	2,985	الجمعـة ، الشـرقـية
3 ↑	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	62		+21.08	<b>83.74</b>	128	حفر الباطن
4 ↑	مستشفى الجبيل العام	8		+4.74	<b>83.21</b>	103	الجمعـة ، الشـرقـية
5 ↑	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	49		+18.08	<b>83.06</b>	30	حفر الباطن
6 ↓	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	2		-2.15	<b>81.60</b>	253	الجمعـة ، الوـسطـي
7 ↓	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	4		-0.47	<b>81.45</b>	351	الـرـياـض
8 ↓	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	3		-1.00	<b>81.17</b>	2,729	الـجـمـعـة ، الـفـرـبـيـة
9 ↔	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	9		+3.38	<b>80.85</b>	51	نـجـرـان
10 ↓	مدينة الملك فهد الطبية - المستشفى العام، الرياض	6		-0.68	<b>78.75</b>	451	الـجـمـعـة ، الوـسطـي
11 ↓	مستشفى الملك فيصل العام، الهـفـوف	5		-3.18	<b>77.40</b>	67	الأـحـسـاء
12 ↑	مستشفى الولادة والطفل بالقصيم	66		+14.84	<b>76.97</b>	79	الـقـصـيم
13 ↓	مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	7		-2.51	<b>76.26</b>	271	حـائـل
14 ↑	مستشفى بريدة المركزي	20		+2.40	<b>74.93</b>	98	الـقـصـيم
15 ↑	مستشفى القطيف المركزي	38		+7.42	<b>74.92</b>	136	الـجـمـعـة ، الشـرقـية
16 ↑	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالبـاحـة	57		+11.03	<b>74.52</b>	56	الـبـاحـة
17 ↓	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	11		-0.58	<b>74.46</b>	174	الـرـياـض
18 ↑	مستشفى الملك فيصل بمـكـة	26		+3.07	<b>73.76</b>	38	الـجـمـعـة ، الـفـرـبـيـة
19 ↓	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب بـبرـيـدة	18		-0.04	<b>73.01</b>	152	الـقـصـيم
20 ↑	مستشفى النساء والولادة بـخـمـيسـمشـيط	24		+1.96	<b>72.95</b>	79	عـسـير

## العيادات: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
21 ↑	مستشفى الملك فهد بتبوك	46			
22 ↓	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	10			
23 ↑	مستشفى الملك خالد بالخرج	36			
24 ↓	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	14			
25 ↓	مستشفى النساء والولادة بمكة	21			
26 ↑	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	41			
27 ↓	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	12			
28 ↑	مستشفى الملك عبد العزيز و مركز الأورام بجدة	29			
29 ↓	مستشفى الملك سعود بعنيزة	23			
30 ↑	مستشفى النور التخصصي بمكة	40			
31 ↓	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	16			
32 ↓	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	13			
33 ↓	مستشفى الإيمان العام بالرياض	30			
34 ↓	مستشفى شرق جدة	33			
35 ↓	مستشفى حراء العام بمكة	27			
36 ↓	مستشفى الملك فهد و مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب بالهفوف	28			
37 ↓	مستشفى الملك فهد بجدة	32			
38 ↑	مستشفى القوييعية العام، الرياض	63			
39 ↑	مستشفى حائل العام	52			
40 ↓	مستشفى الملك خالد بنجران	22			

## العيادات: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

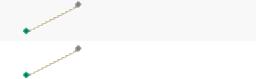
#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41	مستشفى الملك خالد بنبوك	39			
42	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	56			
43	مستشفى الملك عبدالله بيشة	64			
44	مستشفى الولادة والأطفال بطائل	60			
45	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	19			
46	مستشفى الأمير متعب بن عبد العزيز بالجوف	58			
47	مستشفى الملك عبد العزيز بسکاكا	31			
48	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	33			
49	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	64			
50	مستشفى اليمامة بالرياض	74			
51	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	68			
52	مستشفى الملك سلمان بالرياض	47			
53	مستشفى عسير المركزي	50			
54	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	75			
55	مستشفى الرس العام	59			
56	مستشفى القرىات العام	73			
57	مستشفى ينبع العام	55			
58	مستشفى الدوادمي العام, الرياض	70			
59	مجمع الدمامي الطبي (الدمام) العام	35			
60	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	53			



## العيادات: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
61	مستشفى أحد العام بالمدينة	67			
62	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	36			
63	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	71			
64	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء	72			
65	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	45			
66	مستشفى الملك فهد ومركز القلب بالمدينة	69			
67	مستشفى الملك خالد ومركز القلب بحائل	43			
68	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	42			
--	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	17			
--	مستشفى الولادة والأطفال بالمسaudية	25			
--	مستشفى الوجه العام	44			
--	مستشفى عرب المركزي ومركز القلب	48			
--	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	51			
--	مستشفى الملك فيصل بالطائف	54			
--	مستشفى طريف العام	61			
--	مستشفى طبرجل العام، الجوف	76			
--	مدينة الملك فهد الطبية	--			

## العيادات: السعة السريرية (١٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	الترتيب السابق	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	1	مستشفى العمران العام, الأحساء	الأحساء	68	83.26	-1.79	
2	6	مستشفى عيون الجواء العام	القصيم	134	80.38	+2.66	
3	2	مستشفى بليسمر العام, عسير	عسير	33	78.88	-3.29	
4	4	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى النساء التخصصي, الرياض	الجمعية, الوسطى	323	78.57	-0.16	
5	--	مستشفى ضباء العام	تبوك	43	77.20	NA	
6	22	مستشفى أضم العام	جدة	39	76.88	+9.58	
7	17	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	الجمعية, الوسطى	172	76.25	+5.82	
8	3	مستشفى البكيرية العام	القصيم	126	76.00	-3.41	
9	10	مستشفى رابغ العام	جدة	83	75.76	-0.70	
10	--	مستشفى شقراء العام	الرياض	155	75.54	NA	
11	15	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلووي	الحدود الشمالية	161	74.05	+2.83	
12	23	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	79	72.55	+5.41	
13	26	مستشفى النماص العام, عسير	عسير	40	71.59	+4.96	
14	19	مستشفى العزيزية للولادة, جدة	جدة	95	69.99	+0.67	
15	18	مستشفى الثغر العام	جدة	96	69.62	+0.22	
16	27	مستشفى الزلفي العام	الرياض	119	69.58	+3.17	
17	8	مستشفى الجبر للعيون والأذن والحنجرة, الأحساء	الأحساء	53	69.11	-8.45	
18	7	مستشفى حوطبة بنى تميم العام	الرياض	52	68.98	-8.69	
19	35	مستشفى أملج العام (الحوراء)	تبوك	36	68.36	+8.78	
20	28	مستشفى محائل العام	عسير	137	67.98	+1.64	

## العيادات: السعة السريرية (١٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
21 ↑	مستشفى الخفجي العام	41		
22 ↓	مستشفى البطائج, القصيم	20		
23 ↓	مستشفى خير العام, المدينة المنورة	9		
24 --	مستشفى تيماء العام, عسير	--		
25 ↓	مستشفى أحد رفيدة العام, عسير	24		
26 ↓	مستشفى المذنب العام	12		
27 ↑	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	32		
28 ↑	مستشفى شروبة العام	36		
29 ↓	مستشفى حقل العام	25		
30 ↓	مستشفى السليل العام, الرياض	13		
31 ↓	مستشفى خميس مشيط العام	30		
32 ↓	مستشفى الأطفال بالطائف	16		
33 ↑	مستشفى جنوب القنفذة	34		
34 ↑	مستشفى ابو عريش العام	43		
35 ↓	مستشفى بيش العام	31		
36 ↓	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا, المدينة المنورة	33		
37 --	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	--		
38 ↔	مستشفى صامطة العام	38		
39 ↑	مستشفى صبيا العام	42		
40 ↓	مستشفى تثليث العام, بيشة	39		

## العيادات: السعة السريرية (١٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41 ↓	مستشفى عفيف العام, الرياض	40			
42 ↓	مستشفى القنفذة العام, القنفذة	37			
--	مستشفى رجال ألمع العام, عسير	14			
--	مستشفى وادي الدواسر	--			
--	مستشفى دومة الجندي العام, الجوف	29			
--	مستشفى حريملاء العام, الرياض	--			
--	مستشفى ابن سينا بحداء	11			
--	مستشفى المغاردة العام, عسير	21			
--	مستشفى الولادة والأطفال, تبوك	5			
--	مستشفى رفحاء العام	--			
--	مستشفى الأنصار العام, المدينة المنورة	--			
--	مستشفى جازان العام, جازان	--			
52.70	الرياض	77			
51.51	القنفذة	55			
Low-n	عسير	28			
Low-n	الرياض	25			
Low-n	الجوف	24			
Low-n	الرياض	23			
Low-n	التحميم / الفربية	19			
Low-n	عسير	16			
Low-n	تبوك	14			
Low-n	الحدود الشمالية	9			
Low-n	المدينة المنورة	0			
Low-n	جازان	0			



## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	الترتيب السابق	اسم المستشفى	المدينة المنورة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	3	مدينة الحجاج,المدينة المنورة			40	87.91	+1.90	
2	26	مستشفى القيصومة العام			96	86.99	+9.71	
3	45	مستشفى سميراء العام,حائل			34	86.58	+14.40	
4	8	مستشفى بلال حمر العام,عسير			36	85.21	+2.56	
5	21	مستشفى بقعاء العام,حائل			52	85.09	+7.05	
6	19	مستشفى رأس تنورة العام			34	84.92	+6.57	
7	11	مستشفى فيفاء العام,جازان			54	83.67	+2.90	
8	5	مستشفى السحن العام,الطائف			44	83.61	-1.03	
9	31	مستشفى نفيع العام,الرياض			48	82.30	+6.67	
10	2	مستشفى القواربة,القصيم			66	81.93	-4.55	
11	10	مستشفى تمير العام			56	81.73	+0.55	
12	49	مستشفى العيدابي العام,جازان			31	81.46	+10.23	
13	1	مستشفى الشفاء,القصيم			75	80.95	-6.31	
14	13	مستشفى موقق,حائل			30	80.75	+0.71	
15	18	مستشفى الجفر العام,الأحساء			52	80.69	+2.33	
16	12	مستشفى مدينة العيون,الأحساء			41	80.14	-0.43	
17	27	مستشفى رياض الخبراء,القصيم			132	80.09	+2.99	
18	15	مدينة الملك فهد الطبية-المركز الوطني للأمصال, الرياض			459	79.95	-0.05	
19	9	مستشفى العيون التخصصي بالظهران			158	79.88	-2.39	
20	39	مستشفى قبة,القصيم			33	79.03	+5.81	

## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
21 ↓	مستشفى الاسياح, القصيم	4		
22 ↑	مستشفى القرى العام, الباحة	44		
23 ↓	مستشفى صوير العام	20		
24 ↑	مستشفى حوطبة سدير العام	50		
25 ↓	مستشفى خباش العام, نجران	24		
26 ↑	مستشفى ثادق العام, الرياض	36		
27	مستشفى المهاجرين العام, الطائف	--		
28 ↔	مستشفى القريع العام, الطائف	28		
29 ↓	مستشفى العيون بجدة	25		
30 ↑	مستشفى الطوال العام, جازان	53		
31	مستشفى الرین العام, الرياض	--		
32 ↑	مستشفى المظيلف العام, القنفذة	51		
33	مستشفى ضرما العام, الرياض	--		
34 ↑	مستشفى الرفابي بالجمش العام, الرياض	62		
35 ↑	مستشفى المندق العام, الباحة	56		
36 ↑	مستشفى المخواة العام, الباحة	64		
37 ↑	مستشفى نمرة العام, القنفذة	47		
38 ↑	مستشفى ثريبان العام, القنفذة	59		
39 ↓	مستشفى وادي الفرع العام, المدينة المنورة	16		
40 ↑	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	76		

## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41	مستشفى البشائر العام	23			
42	مستشفى الميقات العام بالمدينة	58			
43	مستشفى الحجرة، الباحة	43			
44	مستشفى ساجر العام، الرياض	48			
45	مستشفى سبت العالية العام، بيشة	68			
46	مستشفى المهد العام، المدينة المنورة	70			
47	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلهم، الرياض	52			
48	مستشفى الحريري العام، الرياض	--			
49	مستشفى رماح العام	--			
50	مستشفى بنى مالك العام، جازان	67			
51	مستشفى ضمد العام، جازان	65			
52	مستشفى المزاحمية العام، الرياض	60			
53	مستشفى أحد المسارحة العام	74			
54	الدرب العام، جازان	53			
55	مستشفى البدع العام، تبوك	57			
56	مستشفى عقلة الصقور، القصيم	63			
57	مستشفى العارضة العام	78			
58	مستشفى رزفه العام، الطائف	79			
--	الامراض الصدرية، جازان	6			
--	مستشفى روبيحة العرض العام، الرياض	22			



## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	الترتيب السابق	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	--	مستشفى الخاصرة العام, الرياض	الرياض	29	Low-n	NA	*
--	61	مستشفى ام الدوام العام, الطائف	الطائف	28	Low-n	NA	*
--	66	مستشفى العقيق العام, الباحة	الباحة	28	Low-n	NA	*
--	13	مستشفى قصيباء, القصيم	القصيم	27	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى وادي ترج العام, بيشة	بيشة	27	Low-n	NA	*
--	75	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	26	Low-n	NA	*
--	34	مستشفى الموسم العام, جازان	جازان	25	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الأططاوية العام	الرياض	25	Low-n	NA	*
--	37	مستشفى القرية العليا	الجمعه, المترقبة	23	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الحمر العام, جازان	جازان	22	Low-n	NA	*
--	77	مستشفى الليث العام	جدة	21	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى العيساوية بالقرىات*	القرىات	21	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى قيا العام, الطائف	الطائف	21	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الشملي العام, حائل	حائل	21	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى وثيلان العام, الرياض	الرياض	20	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الحمنة العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	20	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى ضريه, القصيم	القصيم	19	Low-n	NA	*
--	29	مستشفى المضة العام, عسير	عسير	18	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى مرات العام, الرياض	الرياض	18	Low-n	NA	*
--	38	مستشفى شعبية نصاب, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA	*

## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	الترتيب السابق	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	69	مستشفى الفرشة العام, عسير	عسير	17	Low-n	NA	*
--	73	مستشفى قلوة العام, الباحة	الباحة	17	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى ينبع النخل العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	17	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى ثار العام, نجران	نجران	17	Low-n	NA	*
--	30	مستشفى تنومة العام, عسير	عسير	16	Low-n	NA	*
--	55	مستشفى النعيرية	الجمعـاء, الشـرقـية	16	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى أشواق العام, تبوك	تبوك	16	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى يدمة العام, نجران	نجران	16	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الملك فيصل, القرىات	القرىات	15	Low-n	NA	*
--	33	مستشفى البرك العام, عسير	عـسـير	14	Low-n	NA	*
--	42	مستشفى الأمير سلطان بعرعرة, الشرقـية	الـجـمـعـاء, الشـرقـية	14	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى حبـونـاـ العامـ،ـ نـجـرانـ	نـجـرانـ	14	Low-n	NA	*
--	35	مستشفى الحـائـطـ العـامـ،ـ حـائـلـ	حـائـلـ	13	Low-n	NA	*
--	40	مستشفى الـبـقـيقـ العـامـ	الـجـمـعـاء, الشـرقـية	13	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الحـديـةـ العـامـ،ـ الـقـرـيـاتـ	الـقـرـيـاتـ	13	Low-n	NA	*
--	32	مستشفى الشـنـانـ حـائـلـ	حـائـلـ	12	Low-n	NA	*
--	46	مستشفى النـبهـانـيـةـ القـصـيمـ	الـقـصـيمـ	11	Low-n	NA	*
--	72	مستشفى تـريـهـ العـامـ،ـ الطـائـفـ	الـطـائـفـ	11	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى مـيقـوـعـ العـامـ،ـ الـجـوـفـ	الـجـوـفـ	11	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى فـرسـانـ العـامـ	جـازـانـ	11	Low-n	NA	*

## العيادات: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

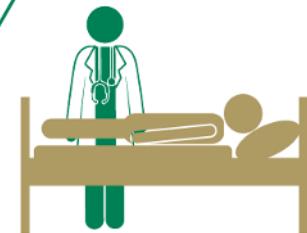
#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى ظلم العام, الطائف	--	الطائف	11	Low-n	NA	
--	مستشفى الحسون العام, المدينة المنورة	--	المدينة المنورة	10	Low-n	NA	
--	مستشفى بدر الجنوب العام, نجران	--	نجران	10	Low-n	NA	
--	مستشفى تبالة العام, بيشة	17	بيشة	9	Low-n	NA	
--	مستشفى العويفية, الحدود الشمالية	--	الحدود الشمالية	9	Low-n	NA	
--	مستشفى البطحاء العام, الشرقية	--	ال人群中، الشرقية	9	Low-n	NA	
--	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالفاطح, الرياض	--	الرياض	9	Low-n	NA	
--	مستشفى المويه العام, الطائف	--	الطائف	8	Low-n	NA	
--	مستشفى أبو عجرم العام, الجوف	--	الجوف	8	Low-n	NA	
--	مستشفى الكامل العام, مكة المكرمة	--	مكة المكرمة	8	Low-n	NA	
--	مستشفى السعيرة العام	--	حفر الباطن	8	Low-n	NA	
--	مستشفى أبيوراكيه العام, تبوك	--	تبوك	6	Low-n	NA	
--	مستشفى الخرماء العام, الطائف	--	الطائف	6	Low-n	NA	
--	مستشفى جديدة عرعر, الحدود الشمالية	--	الحدود الشمالية	6	Low-n	NA	
--	مستشفى الرفيعة العام, الشرقية	--	ال人群中، الشرقية	5	Low-n	NA	
--	مستشفى خليص العام, مكة المكرمة	--	مكة المكرمة	5	Low-n	NA	
41	مستشفى ميسان العام, الطائف	--	الطائف	4	Low-n	NA	
--	مستشفى سلوى العام, الشرقية	--	ال人群中، الشرقية	4	Low-n	NA	
--	مستشفى الريث العام, جازان	--	جازان	4	Low-n	NA	
--	مستشفى الأمير سلطان بمليحة	--	ال人群中، الشرقية	4	Low-n	NA	

**العيادات:** السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	الترتيب السابق	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	الفترات السابقة	النصف السابق
--	--	مستشفى البدجادية العام,الرياض	الرياض	3	Low-n	NA	*
--	71	مستشفى الحرجة العام,عسير	عسير	2	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى الغزاله العام,حائل	حائل	2	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى العيص العام,المدينة المنورة	المدينة المنورة	2	Low-n	NA	*
--	7	مستشفى الملك سعد للأمراض الصدرية	التجمع, الوسطى	0	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى القحمة العام,عسير	عسير	0	Low-n	NA	*
--	--	مستشفى السليمي العام, حائل	حائل	0	Low-n	NA	*



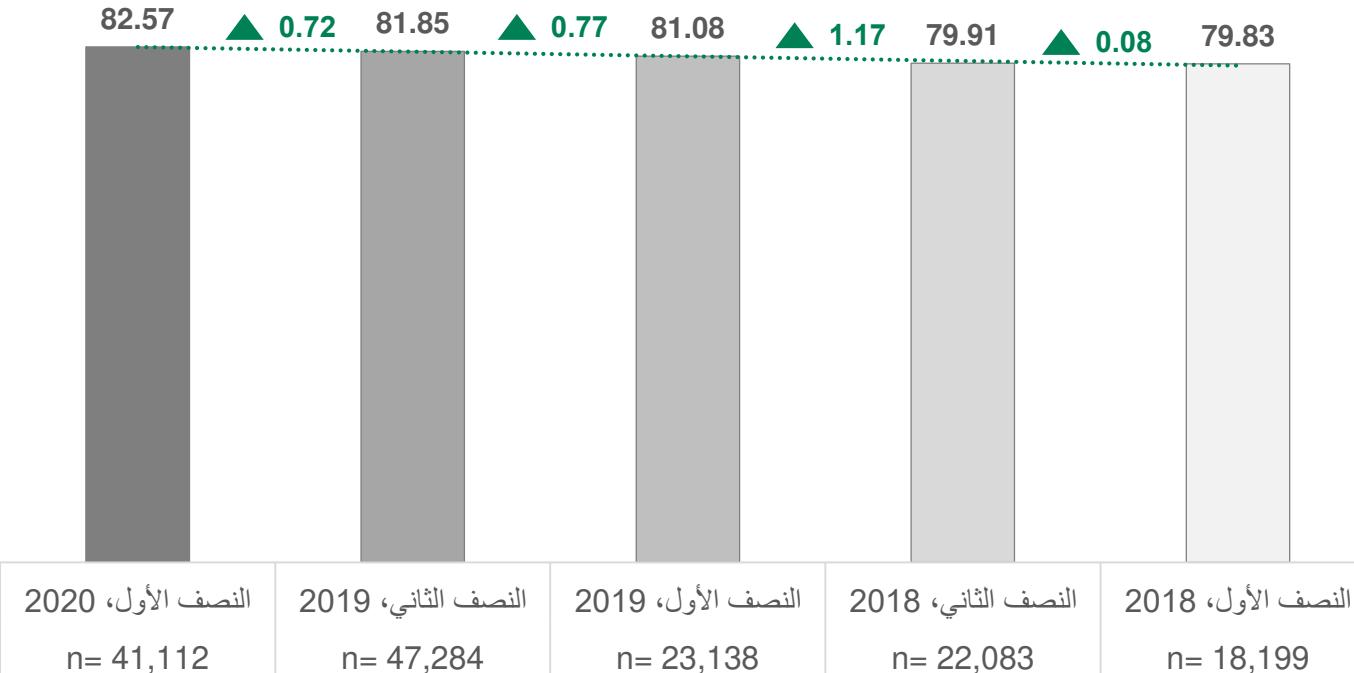
المستشفيات



التنويم

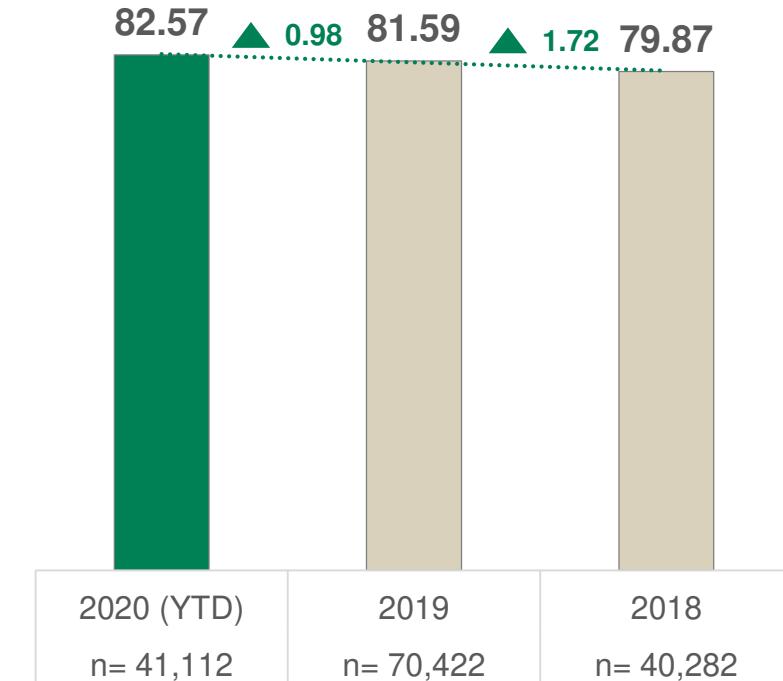
## المعدل النصف السنوي

المستشفيات - التنويم



## المعدل السنوي

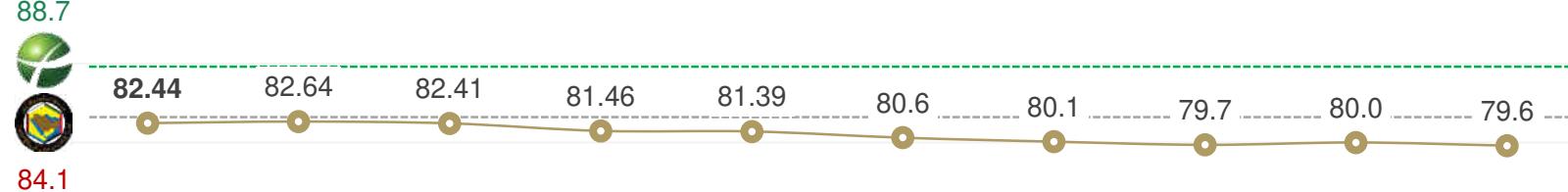
المستشفيات - التنويم



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

## معدل تجربة المريض: المستشفيات - التنويم

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



المستشفيات  
التنويم – النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**41,112**

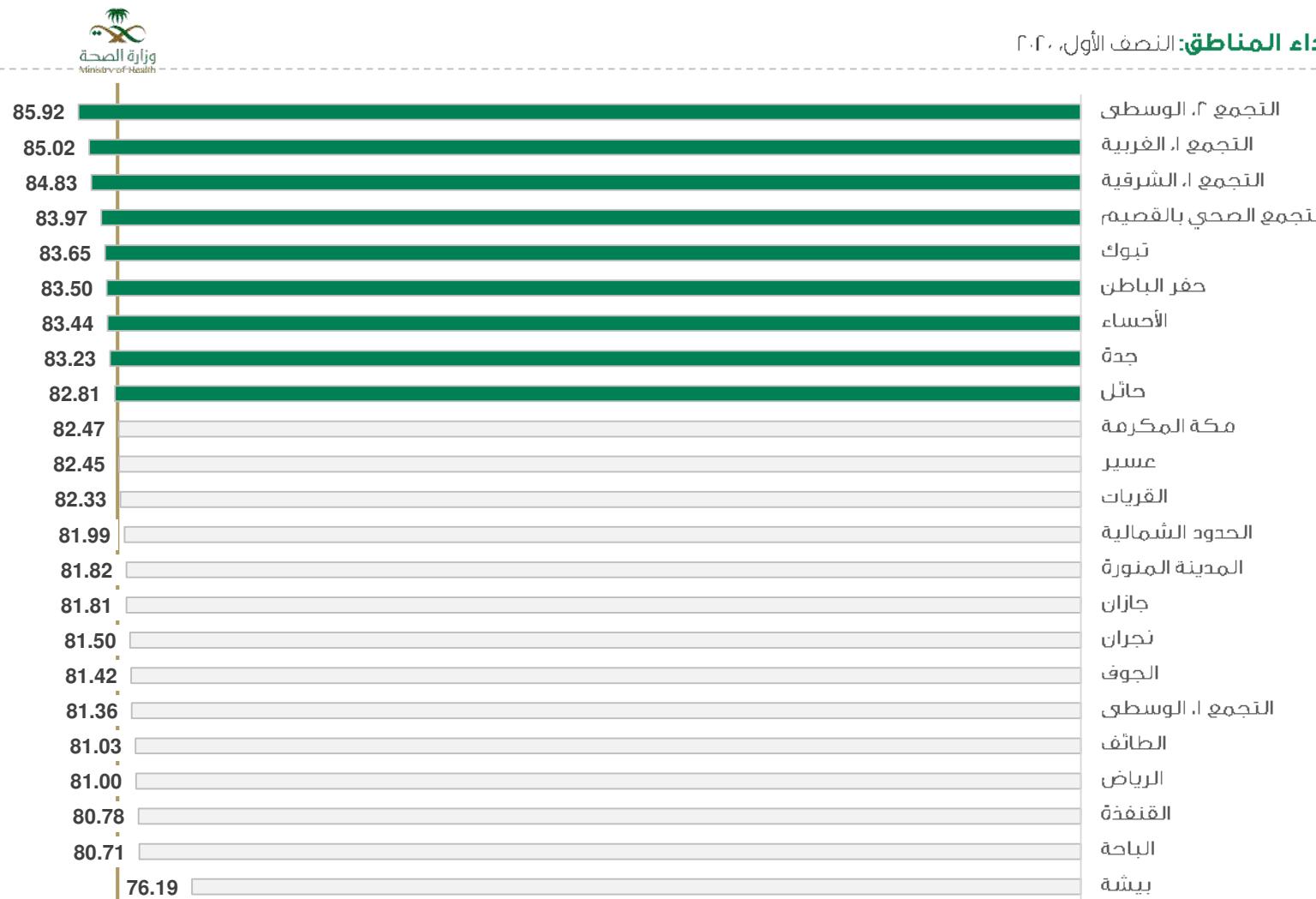


النصف الثاني، ٢٠١٩ (81.85)  
النصف الأول، ٢٠٢٠ (82.57)

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

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 15,100	n= 25,897	n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,886	n= 10,614	n= 9,139

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



**المستشفيات  
التنوييم – النصف الأول، ٢٠٢٠**

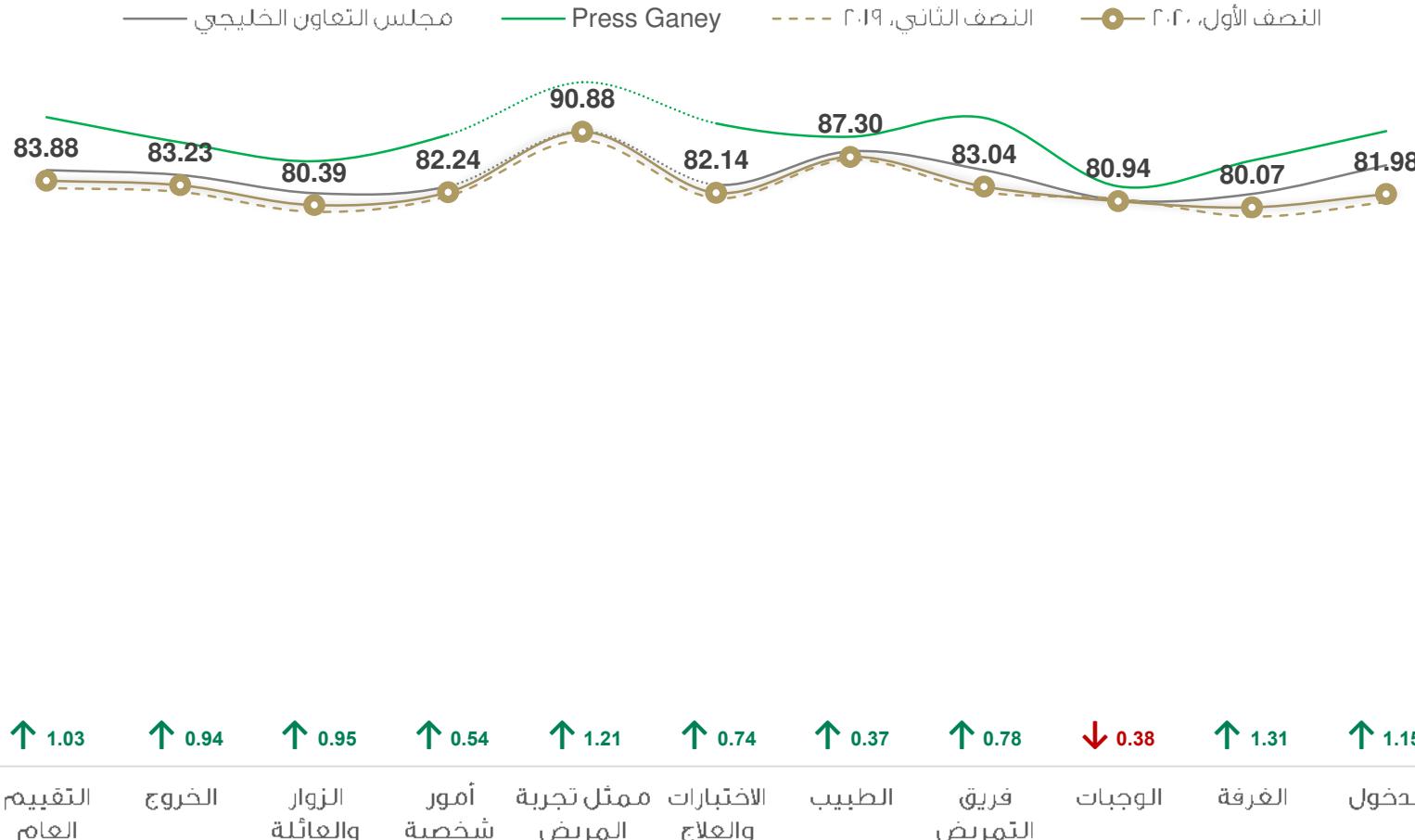
عدد الإجابات  
**41,112**



النصف الثاني، ٢٠١٩ (81.85) ●  
النصف الأول، ٢٠٢٠ (82.57) ●

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

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



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

## المستشفيات

التنويم - النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**41,112**



النصف الأول، ٢٠١٩ (81.85)  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (82.57)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	82.31	↑ 1.63	84.0	89.2	
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	87.57	↑ 0.83	88.2	93.6	
<b>تعريف الموظفين بأنفسهم لك*</b>	الدخول	75.47	↑ 1.02	74.5	NA	
المظهر العام للفرفة	الغرفة	77.15	↑ 1.49	79.7	86.6	
نظافة الفرفة	الغرفة	80.18	↑ 0.71	82.2	89.7	
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	81.52	↑ 1.72	82.4	83.2	
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	81.55	↑ 1.40	83.3	84.1	
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	80.73	↓ 0.72	80.7	80.0	
جودة الطعام	الوجبات	81.22	↓ 0.03	80.6	78.8	
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	85.72	↑ 0.76	87.3	96.0	
سرعة الاستجابة لزr الاستدعاء	التمريض	79.77	↑ 0.25	82.5	91.4	
أسلوب فريق التمريض تجاه طلبتك	التمريض	84.78	↑ 0.55	86.3	93.8	

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النصف السابق	السؤال
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	84.46	↑ 0.61	93.5	85.7	
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	82.80	↑ 1.00	91.4	84.1	
مهارة فريق التمريض	التمريض	86.09	↑ 1.06	94.3	86.9	
<b>المُساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)*</b>	التمريض	76.85	↑ 1.02	NA	79.6	
الوقت الذي قضاه الطبيب معيك	الطبيب	85.96	↑ 0.52	88.4	86.8	
اهتمام الطبيب باسئلتك ودعواتي قلقك	الطبيب	86.96	↑ 0.22	90.8	87.8	
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	85.88	↑ 0.23	89.6	86.9	
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	88.62	↑ 0.30	93.5	89.2	
مهارة الطبيب	الطبيب	89.68	↑ 0.55	94.1	90.3	
فترة الانتظار لاختبارات والعلاج	الاختبارات	80.85	↑ 0.72	88.4	81.8	
<b>الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج*</b>	الاختبارات	81.18	↑ 0.02	89.8	82.4	
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	84.72	↑ 1.12	94.9	85.5	

السؤال	النطاق				النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
	ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	المسائل الشخصية	المسائل الشخصية	المسائل الشخصية	المسائل الشخصية	المسائل الشخصية
NA	NA	↑ 1.31	91.49	ممثل تجربة المريض					لطف واهتمام ممثل تجربة المريض
NA	NA	↑ 1.08	90.98	ممثل تجربة المريض					مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك
NA	NA	↑ 1.18	90.23	ممثل تجربة المريض					المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض
91.9	86.3	↓ 0.28	84.80	المسائل الشخصية					مراقبة الموظفين لخصوصيتك
91.8	82.5	↑ 0.59	80.38	المسائل الشخصية					ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
90.9	82.4	↑ 0.22	80.52	المسائل الشخصية					استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنية*
89.7	79.5	↑ 0.08	77.54	المسائل الشخصية					الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك*
89.7	84.1	↑ 0.26	82.93	المسائل الشخصية					الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
95.7	86.6	↑ 1.39	85.64	المسائل الشخصية					مراقبة الطاقم الطبي لتعقيمه أيديهم قبل فحشك
91.9	84.5	↑ 1.11	83.88	المسائل الشخصية					مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى
82.7	80.0	↑ 1.33	77.67	الزوار والعائلة					تجهيزات وراحة الزوار*
90.6	84.7	↑ 0.63	83.76	الزوار والعائلة					أسلوب الموظفين تجاه الزوار

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	<b>86.51</b>	↑ 0.94	88.8	87.0	
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	<b>82.72</b>	↑ 0.70	88.6	83.5	
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	<b>82.43</b>	↑ 1.00	91.6	83.9	
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	<b>81.72</b>	↑ 1.19	91.0	83.1	
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>85.18</b>	↑ 0.96	93.9	86.6	
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>81.73</b>	↑ 1.19	92.3	83.4	
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	<b>84.89</b>	↑ 0.91	93.8	86.2	

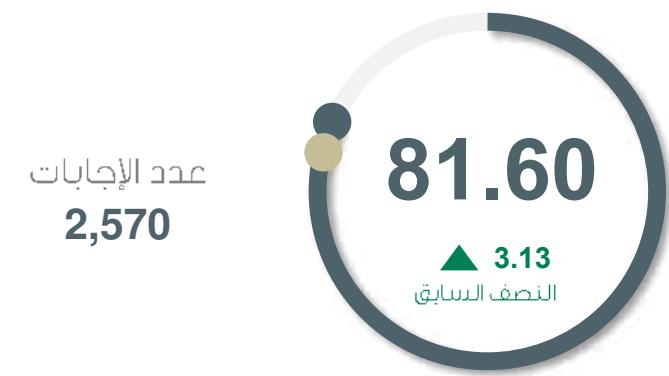
## تجربة الولادة

### تجربة الولادة: عناصر الاستبيان

تم قياس تجربة الولادة في ١٨ مستشفى من مستشفيات الولادة والأطفال. حيث تم ذلك كجزء من رحلة التنويم من خلال محاور الاستبيان التالية:



### تجربة الولادة التنويم - النصف الأول، ٢٠٢٠



النصف الأول، ٢٠٢٠ (81.60)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (78.47)

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

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



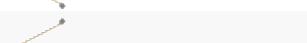
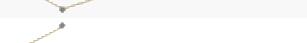
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في التنويم. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمّعات الصحية والمنشآت الصحية.



## التنويم: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	بيانات التفاصيل
1	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	2		+1.70	<b>91.93</b>	<b>429</b>	الرياض	
2	مدينة الملك فهد الطبية-مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	3		+0.65	<b>88.95</b>	<b>367</b>	الجمعـة، الوسطـى	
3	مدينة الملك عبد الله الطبية، مكة المكرمة	6		+0.22	<b>87.62</b>	<b>600</b>	الجمـعـة، الفـربـية	
4	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	4		-0.77	<b>87.39</b>	<b>649</b>	الجمـعـة، الشـرقـية	
5	مدينة الملك فهد الطبية-المستشفى العام، الرياض	8		+0.34	<b>87.26</b>	<b>227</b>	الجمـعـة، الوسطـى	
6	مستشفى عزرا المركزي و مركز القلب	20		+2.74	<b>86.74</b>	<b>43</b>	الحدود الشمالـية	
7	مستشفى الملك خالد بنجران	21		+2.72	<b>86.66</b>	<b>168</b>	نـجـران	
8	مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	1		-4.79	<b>85.78</b>	<b>205</b>	حـائـل	
9	مجمع الملك عبد الله الطبي بجدة	12		+0.41	<b>85.66</b>	<b>443</b>	جـدـه	
10	مستشفى الملك خالد بالخرج	30		+2.49	<b>85.56</b>	<b>275</b>	الـرـياـض	
11	مستشفى بريدة المركـزي	14		+1.01	<b>85.55</b>	<b>224</b>	الـقـصـيم	
12	مستشفى الملك فهد المركـزي بجازـان	48		+3.72	<b>85.52</b>	<b>360</b>	جازـان	
13	مستشفى الجبيل العام	9		-1.23	<b>85.50</b>	<b>164</b>	الـجـمـعـة، الشـرقـية	
14	مستشفى الملك فهد التخصصـي و مركز القـلب بـبرـيدة	16		+0.76	<b>85.21</b>	<b>311</b>	الـقـصـيم	
15	مستشفى الملك فهد و مركز الأمـير سـلطـان لأـمـراضـ و جـراـحةـ القـلـبـ بالـهـفـوفـ	11		-0.95	<b>85.00</b>	<b>202</b>	الأـحسـاء	
16	مستشفى الولادة والأطفال بالـدـمـامـ	29		+1.63	<b>84.80</b>	<b>1,199</b>	الـجـمـعـة، الشـرقـية	
17	مستشفى الوجهـ العامـ	34		+1.78	<b>84.62</b>	<b>83</b>	تـبـوكـ	
18	مستشفى الولادةـ وـ الأـطـفالـ بـالـفـصـيمـ	38		+1.95	<b>84.50</b>	<b>326</b>	الـقـصـيم	
19	مستشفى الملك سـعـودـ بـعنيـزةـ	31		+1.44	<b>84.40</b>	<b>449</b>	الـقـصـيم	
20	مستشفى حـفـرـ الـبـاطـنـ المـرـكـزـيـ	5		-3.74	<b>84.36</b>	<b>309</b>	حـفـرـ الـبـاطـنـ	

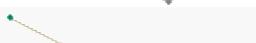
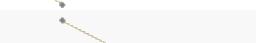
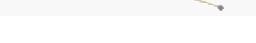
## التنويم: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
21	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	39		+1.83	<b>84.33</b>	<b>470</b>	التجمع ا. البترقية	
22	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	17		-0.10	<b>84.32</b>	<b>153</b>	الجوف	
23	مستشفى الملك فهد بجدة	25		+0.71	<b>84.28</b>	<b>318</b>	جدة	
24	مستشفى عسير المركزي	15		-0.26	<b>84.21</b>	<b>379</b>	عسير	
25	مستشفى النساء والولادة بمكة	26		+0.50	<b>83.98</b>	<b>715</b>	التجمع ا. الفريدة	
26	مستشفى الملك خالد بتبوك	43		+1.54	<b>83.82</b>	<b>215</b>	تبوك	
27	مستشفى الملك عبد العزيز بسکاكا	18		-0.48	<b>83.73</b>	<b>136</b>	الجوف	
28	مستشفى حراء العام بمكة	19		-0.52	<b>83.66</b>	<b>690</b>	مكة المكرمة	
29	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	46		+1.60	<b>83.49</b>	<b>596</b>	عسير	
30	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	32		+0.42	<b>83.37</b>	<b>837</b>	المدينة المنورة	
31	مستشفى الملك فهد بتبوك	28		+0.03	<b>83.35</b>	<b>326</b>	تبوك	
32	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	60		+4.22	<b>83.34</b>	<b>495</b>	حفر الباطن	
33	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	35		+0.40	<b>83.21</b>	<b>235</b>	الطائف	
34	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	22		-0.67	<b>83.20</b>	<b>542</b>	الطائف	
35	مستشفى طريف العام	61		+4.08	<b>83.18</b>	<b>77</b>	الحدود الشمالية	
36	مستشفى الملك عبد العزيز و مركز الأورام بجدة	62		+3.82	<b>82.87</b>	<b>140</b>	جدة	
37	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	24		-1.03	<b>82.66</b>	<b>266</b>	نجران	
38	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	55		+2.45	<b>82.59</b>	<b>184</b>	الأحساء	
39	مستشفى أحد العام بالمدينة	36		-0.10	<b>82.55</b>	<b>180</b>	المدينة المنورة	
40	مستشفى ينبع العام	49		+0.86	<b>82.55</b>	<b>201</b>	المدينة المنورة	

## التنويم: السعة السريرية (٢٠ سرير فأكثر)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41	مستشفى القطيف المركزي	55			
42	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	45			
43	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	33			
44	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	46			
45	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	42			
46	مستشفى القرىات العام	68			
47	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	13			
48	مدينة الملك سعود الطبية-مستشفى الأطفال	44			
49	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	51			
50	مدينة الملك سعود الطبية-المستشفى العام	41			
51	مستشفى النور التخصصي بمكة	52			
52	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	67			
53	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	54			
54	مستشفى اليهامة بالرياض	58			
55	مستشفى الملك فيصل بمكة	37			
56	مستشفى الإمام عبد الرحمن الفيصل، الرياض	40			
57	مستشفى الولادة والأطفال بحائل	63			
58	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء	59			
59	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	53			
60	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	6			

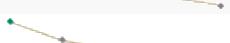
## التنويم: السعة السريرية ( .. سرير فأكثر )

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
61	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	75		+6.48	<b>79.98</b>	<b>277</b>	ببيشة
62	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	73		+4.41	<b>79.88</b>	<b>231</b>	الحدود الشمالية
63	مستشفى الملك فهد والبرج الطبي بالبادحة	65		+1.35	<b>79.82</b>	<b>223</b>	البادحة
64	مستشفى حائل العام	64		+0.76	<b>79.57</b>	<b>322</b>	حائل
65	مستشفى الإيمان العام بالرياض	23		-4.16	<b>79.54</b>	<b>178</b>	الجمعـاء الوسطـي
66	مستشفى الملك سلمان بالرياض	50		-1.99	<b>79.31</b>	<b>261</b>	الجمعـاء الوسطـي
67	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	74		+4.11	<b>78.37</b>	<b>243</b>	نجران
68	مستشفى الرس العام	70		+0.64	<b>78.18</b>	<b>136</b>	القصيم
69	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	66		-0.66	<b>77.80</b>	<b>261</b>	الـريـاض
70	مستشفى طبرجل العام، الجوف	72		+1.39	<b>77.54</b>	<b>177</b>	الـجـوـف
71	مستشفى القويـعة العام، الـريـاض	69		-0.49	<b>77.44</b>	<b>81</b>	الـريـاض
72	مستشفى شرق جدة	71		+0.03	<b>77.35</b>	<b>316</b>	جـدـه
73	مستشفى الدوادمي العام، الـريـاض	76		+3.37	<b>76.55</b>	<b>268</b>	الـريـاض
--	مدينة الملك فهد الطبية	10		Low-n	<b>Low-n</b>	<b>0</b>	الـجـمـعـاء الوـسـطـي
--	مستشفى الملك فيصل بالطائف	27		Low-n	<b>Low-n</b>	<b>0</b>	الـطـائـف
--	مستشفى الولادة والأطفال بالمسعودية	57		Low-n	<b>Low-n</b>	<b>0</b>	جـدـه
--	مستشفى الملك فيصل العام، الـهـفـوف	--		Low-n	<b>Low-n</b>	<b>0</b>	الأـحـسـاء

## التنويم: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
1 ↔	مستشفى الجبر للعيون والأذن والحنجرة, الأحساء	1		+0.73	<b>90.60</b>	<b>125</b>	الأحساء	
2 ↑	مستشفى بلسمير العام, عسير	3		+0.39	<b>89.81</b>	<b>71</b>	عسير	
3 ↑	مستشفى عيون الجواء العام	4		+1.16	<b>88.20</b>	<b>210</b>	القصيم	
4 ↓	مدينة الملك فهد الطبية-مستشفى النساء التخصصي, الرياض	2		-2.60	<b>86.89</b>	<b>306</b>	الجمعية, الوسطى	
5 ↑	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	12		+3.21	<b>86.63</b>	<b>179</b>	الحدود الشمالية	
6 ↑	مستشفى حقل العام	14		+3.20	<b>86.38</b>	<b>222</b>	تبوك	
7 ↓	مستشفى الثغر العام	5		+0.56	<b>86.21</b>	<b>82</b>	جدة	
8	مستشفى ضباء العام	--		Low-n	85.52	<b>57</b>	تبوك	
9 ↑	مستشفى رجال ألمع العام, عسير	20		+3.83	<b>85.35</b>	<b>110</b>	عسير	
10 ↑	مستشفى الولادة والأطفال, تبوك	29		+5.32	<b>85.21</b>	<b>120</b>	تبوك	
11 ↓	مستشفى أحد رفيدة العام, عسير	10		+1.40	<b>85.14</b>	<b>208</b>	عسير	
12 ↓	مستشفى أضم العام	8		+1.12	<b>85.13</b>	<b>99</b>	جدة	
13 ↓	مستشفى خيبر العام, المدينة المنورة	6		-0.89	<b>84.53</b>	<b>58</b>	المدينة المنورة	
14 ↑	مستشفى النماص العام, عسير	41		+9.09	<b>84.39</b>	<b>161</b>	عسير	
15 ↓	مستشفى البكيرية العام	13		+1.07	<b>84.38</b>	<b>362</b>	القصيم	
16 ↓	مستشفى حريماء العام, الرياض	7		-0.98	<b>84.17</b>	<b>117</b>	الرياض	
17 ↑	مستشفى دومة الجندي العام, الجوف	33		+4.52	<b>83.89</b>	<b>179</b>	الجوف	
18 ↓	مستشفى رابغ العام	11		-0.55	<b>83.09</b>	<b>229</b>	جدة	
19 ↑	مستشفى العزيزية للولادة, جدة	30		+2.92	<b>82.72</b>	<b>289</b>	جدة	
20 ↓	مستشفى تيماء العام, تبوك	16		-0.27	<b>81.94</b>	<b>178</b>	تبوك	

## التنويم: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
21	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	21	الجمعـة والوسطـى	455	81.85	+0.62	
22	مستشفى البدائع، القصيم	36	القصـيم	232	81.84	+3.29	
23	مستشفى ابو عريش العام	24	جازـان	297	81.55	+0.82	
24	مستشفى حوطبة بنى تميم العام	22	الـريـاض	239	81.43	+0.27	
25	مستشفى خميس مشيط العام	19	عسـير	340	81.26	-0.36	
26	مستشفى المـجـارـدة العـامـعـسـير	32	عسـير	174	81.11	+1.72	
27	مستشفى الأطفال بالطائف	23	الـطـائـف	320	80.94	-0.18	
28	مستشفى الزلفـي العـامـ	25	الـريـاض	324	80.83	+0.23	
29	مستشفى شقراء العـامـ	31	الـريـاض	173	80.15	+0.57	
30	مستشفى جنوب القـنـدـة	26	الـقـنـفذـة	189	80.12	-0.05	
31	مستشفى بـيـشـالـعـامـ	15	جازـان	162	80.06	-2.97	
32	مستشفى محـاـيلـالـعـامـ	28	عـسـير	644	79.97	-0.05	
33	مستشفى صـبـياـالـعـامـ	34	جازـان	196	79.81	+0.69	
34	مستشفى سـرـةـعـيـدـةـالـعـامـ	35	عـسـير	302	79.76	+0.97	
35	مستشفى المـذـنبـالـعـامـ	18	الـقـصـيم	212	79.28	-2.48	
36	مستشفى الخـفـجيـالـعـامـ	38	الـتـحـمـعـالـشـرـقـيـة	221	78.94	+3.20	
37	مستشفى أـمـلـجـالـعـامـ(ـالـحـورـاءـ)	9	تـبـوـكـ	89	78.54	-5.24	
38	مستشفى صـامـطـةـالـعـامـ	27	جازـان	225	78.45	-1.60	
39	مستشفى شـرـورةـالـعـامـ	42	نـجـرانـ	227	77.56	+2.51	
40	مستشفى النساء والـولـادـةـوـالأـطـفـالـبـالـجـوـفـ	40	الـجـوـفـ	338	77.51	+2.05	

## التنويم: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق				
	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41	مستشفى القنفذة العام, القنفذة	45				
42	مستشفى رفحاء العام	39				
43	مستشفى السليم العام, الرياض	43				
44	مستشفى وادي الدواسر	44				
45	مستشفى تثليث العام, بيشة	46				
46	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	48				
47	مستشفى عفيف العام, الرياض	47				
--	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا, المدينة المنورة	37				
--	مستشفى ابن سينا بحداء	--				
--	مستشفى العمران العام, الأحساء	--				
--	مستشفى الأنصار العام, المدينة المنورة	17				
--	مستشفى جازان العام, جازان	--				
Low-n						
	Low-n	29	المدينة المنورة			
	Low-n	6	التجمعي ا. الغربية			
	Low-n	1	الأحساء			
	Low-n	0	المدينة المنورة			
	Low-n	0	جازان			

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى العيون التخصصي بالظهران	4	الجمعـة, البـشـرـقـية	173	91.25	+1.11	
2	مستشفى الشـنـان, حـائل	14	حـائل	46	90.73	+3.57	
3	مستشفى القـوارـة, القـصـيم	3	القصـيم	57	89.72	-0.93	
4	مستشفى العـيـون بـجـدـة	11	جـدـة	98	89.35	+1.41	
5	مستشفى رـأـس تـنـورـةـ العام	10	الـجـمـعـة, البـشـرـقـية	34	89.07	+0.96	
6	مدينة الملك فهد الطبية - المركز الوطني للأصابـ، الـرـيـاض	7	الـجـمـعـة, الوـسـطـى	128	88.61	-0.50	
7	مستشفى حـبـوـنـاـ العامـ، نـجـرانـ	50	نجـرانـ	47	88.51	+6.98	
8	مستشفى العـوـيقـيلـةـ، الحـدـودـ الشـمـالـيـةـ	19	الـحـدـودـ الشـمـالـيـةـ	30	88.45	+2.57	
9	مستشفى صـوـيرـ العـامـ	15	الـجـوـفـ	99	88.32	+1.25	
10	مستشفى سـمـيـاءـ العـامـ، حـائلـ	12	حـائلـ	51	88.28	+0.92	
11	مستشفى شـعـبـةـ نـصـابـ، الـحـدـودـ الشـمـالـيـةـ	34	الـحـدـودـ الشـمـالـيـةـ	32	88.20	+4.96	
12	مستشفى بلـحـمـرـ العـامـ، عـسـيرـ	17	عـسـيرـ	80	88.06	+1.64	
13	مستشفى تمـيرـ العـامـ	9	الـرـيـاضـ	78	87.94	-0.26	
14	مستشفى الـاسـيـاحـ، القـصـيمـ	25	الـقـصـيمـ	154	87.86	+2.93	
15	مستشفى القرـيعـ العـامـ، الطـائفـ	20	الـطـائـفـ	41	87.68	+1.82	
16	مستشفى مـوقـقـ، حـائلـ	6	حـائلـ	45	87.52	-1.91	
17	مستشفى السـخـنـ العـامـ، الطـائفـ	2	الـطـائـفـ	43	87.48	-3.23	
18	مستشفى وـادـيـ الفـرعـ العـامـ، المـدـيـنـةـ المـنـورـةـ	5	المـدـيـنـةـ المـنـورـةـ	100	87.01	-2.67	
19	مستشفى النـعـيرـةـ	54	الـجـمـعـةـ, البـشـرـقـيةـ	97	86.82	+5.97	
20	مستشفى نـمـرـةـ العـامـ، القـنـفذـةـ	46	الـقـنـفذـةـ	117	86.67	+4.82	

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
21	مستشفى الطوال العام, جازان	24	+1.57	86.66	89	جازان	
22	مستشفى العيدابي العام, جازان	55	+5.80	86.57	33	جازان	
23	مستشفى ثار العام, نجران	18	+0.22	86.38	34	نجران	
24	مستشفى القرية العليا	43	+4.41	86.38	31	النجمة, الشرقية	
25	مستشفى مدينة العيون, الأحساء	38	+3.12	86.06	70	الأحساء	
26	مستشفى فرسان العام	8	-3.05	86.03	73	جازان	
27	مستشفى قيما العام, الطائف	23	+0.41	85.92	90	الطائف	
28	مستشفى القحمة العام, عسير	28	+1.90	85.92	82	عسير	
29	مستشفى الأمير سلطان بعرعرة, الشرقية	1	-5.70	85.11	38	النجمة, الشرقية	
30	مستشفى رياض الخبراء, القصيم	48	+3.08	84.89	105	القصيم	
31	مستشفى بقعاء العام, حائل	13	-2.32	84.87	134	حائل	
32	مستشفى الامير سلطان بمليحة	39	+2.03	84.81	78	النجمة, الشرقية	
33	مستشفى النبهانية, القصيم	36	+1.74	84.71	80	القصيم	
34	مستشفى فيفاء العام, جازان	21	-0.99	84.68	130	جازان	
35	مستشفى الحسو العام, المدينة المنورة	--	Low-n	84.62	34	المدينة المنورة	
36	مستشفى الشمالي العام, حائل	40	+1.99	84.43	84	حائل	
37	مستشفى الجفر العام, الأحساء	26	-0.49	84.32	68	الأحساء	
38	مستشفى ساجر العام, الرياض	--	Low-n	83.90	53	الرياض	
39	مستشفى المضبة العام, عسير	51	+2.25	83.75	61	عسير	
40	مستشفى ام الدوم العام, الطائف	52	+2.18	83.45	91	الطائف	

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
41	مستشفى المويه العام, الطائف	33			
42	مستشفى البرك العام, عسير	42			
43	مستشفى ضمد العام, جازان	65			
44	مستشفى تنومة العام, عسير	22			
45	مستشفى المظيلف العام, القنفذة	58			
46	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	27			
47	مستشفى ميسان العام, الطائف	44			
48	مستشفى المندق العام, الباحة	35			
49	مستشفى أحد المسارحة العام	63			
50	مستشفى الرفاق بالجمش العام, الرياض	72			
51	مستشفى روبيضة العرض العام, الرياض	31			
52	الدرب العام, جازان	49			
53	مستشفى الأرطاوية العام	--			
54	مستشفى ثادق العام, الرياض	45			
55	مستشفى ضرما العام, الرياض	--			
56	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	60			
57	مستشفى البدع العام, تبوك	61			
58	مستشفى المخواة العام, الباحة	59			
59	مستشفى الميفات العام بالمدينة	32			
60	مستشفى الحائط العام, حائل	37			

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
61	مستشفى القرى العام، الباحة	29	الباحة	49	79.68	-4.33	
62	مستشفى عقلة الصفور، القصيم	41	القصيم	117	79.50	-2.72	
63	مستشفى الليث العام	70	جدة	94	79.46	+2.42	
64	مستشفى حوطبة سدير العام	46	الرياض	167	79.13	-2.72	
65	مستشفى بنى مالك العام، جازان	68	جازان	55	78.88	+1.13	
66	مستشفى قبه، القصيم	--	القصيم	35	78.18	Low-n	
67	مستشفى المزاحمية العام، الرياض	74	الرياض	49	78.08	+2.17	
68	مستشفى ثりبان العام، القنفذة	62	القنفذة	62	76.82	-2.37	
69	مستشفى البشائر العام	64	بيشة	155	76.75	-1.95	
70	مستشفى البقيق العام	67	ال人群中 ا. الشرقية	59	76.70	-1.43	
71	مستشفى العارضة العام	66	جازان	150	76.12	-2.10	
72	مستشفى يدمة العام، نجران	69	نجران	33	73.68	-4.00	
73	مستشفى المهد العام، المدينة المنورة	71	المدينة المنورة	212	73.52	-3.28	
74	مستشفى الفرشة العام، عسير	56	عسير	75	72.62	-7.75	
75	مستشفى تربه العام، الطائف	79	الطائف	88	71.41	+0.70	
76	مستشفى العقيق العام، الباحة	73	الباحة	66	70.69	-5.36	
77	مستشفى الخرماء العام، الطائف	77	الطائف	78	69.22	-3.32	
78	مستشفى ربيه العام، الطائف	80	الطائف	110	65.22	+6.97	
--	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالغاط، الرياض	--	الرياض	29	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى رماح العام	--	الرياض	27	Low-n	Low-n	Low-n

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	نجران	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى بدر الجنوب العام، نجران	--	Low-n	Low-n	26	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى وثيلان العام، الرياض	--	Low-n	Low-n	25	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى تفي العام، الرياض	--	Low-n	Low-n	25	Low-n	Low-n	Low-n
78	مستشفى الحرجة العام، عسير	--	Low-n	Low-n	24	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى قصيباء، القصيم	--	Low-n	Low-n	24	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة	--	Low-n	Low-n	24	Low-n	Low-n	Low-n
57	مستشفى المحاني العام، الطائف	--	Low-n	Low-n	23	Low-n	Low-n	Low-n
--	الامراض الصدرية، جازان	--	Low-n	Low-n	23	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الرين العام، الرياض	--	Low-n	Low-n	23	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الحمنة العام، المدينة المنورة	--	Low-n	Low-n	23	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الحريري العام، الرياض	--	Low-n	Low-n	23	Low-n	Low-n	Low-n
30	مستشفى الرفيعة العام، الشرقية	--	Low-n	Low-n	22	Low-n	Low-n	Low-n
75	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلم، الرياض	--	Low-n	Low-n	20	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى ظلم العام، الطائف	--	Low-n	Low-n	20	Low-n	Low-n	Low-n
76	مستشفى سبت العالية العام، بيشة	--	Low-n	Low-n	18	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى ضريه، القصيم	--	Low-n	Low-n	17	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى السعيرة العام	--	Low-n	Low-n	16	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الغزاله العام، حائل	--	Low-n	Low-n	15	Low-n	Low-n	Low-n
53	مستشفى قلوة العام، الباحة	--	Low-n	Low-n	14	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى أبو عجرم العام، الجوف	--	Low-n	Low-n	14	Low-n	Low-n	Low-n

## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مدينة الملك سعود الطبية- مركز الحوادث	--	التجمع ، الوسطى	14	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الموسى العام,جازان	--	جازان	14	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى خليص العام,مكة المكرمة	--	مكة المكرمة	11	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الكامل العام, مكة المكرمة	--	مكة المكرمة	10	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى السليمي العام, حائل	--	حائل	9	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى ينبع النخل العام, المدينة المنورة	--	المدينة المنورة	9	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى القصومة العام	--	حفر الباطن	8	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى أبوراكه العام,تبوك	--	تبوك	8	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الحرث العام, جازان	--	جازان	8	Low-n	Low-n	Low-n
--	مدينة الملك سعود الطبية-مستشفى الأسنان	16	التجمع ، الوسطى	7	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى سلوى العام,الشرقية	--	التجمع ، الشرقية	7	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى جديدة عرعر, الحدود الشمالية	--	الحدود الشمالية	7	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الخاصرة العام, الرياض	--	الرياض	6	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الريث العام, جازان	--	جازان	5	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الحديثة العام, القرىات	--	القرىات	3	Low-n	Low-n	Low-n
--	مدينة الحجاج,المدينة المنورة	--	المدينة المنورة	3	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى العيساوية بالقرىات	--	القرىات	1	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى خباش العام, نجران	--	نجران	1	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الملك فيصل,القرىات	--	القرىات	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الشفاء,القصيم	--	القصيم	0	Low-n	Low-n	Low-n



## التنويم: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى الحجرة، الباحة	--	الباحة	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى البدجادية العام، الرياض	--	الرياض	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى البطحاء العام، الشرقية	--	الجمعـ ا. الشرقـ	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى تبالة العام، بيشة	--	بيشـة	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى ميقوع العام، الجوف	--	الجـوف	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى مرات العام، الرياض	--	الـرياـض	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى وادي ترج العام، بيشة	--	بيـشـة	0	Low-n	Low-n	Low-n
--	مستشفى الملك سعـود للأمراض الصدرـية	--	الـجمـعـ ٢. الوـسـطـى	0	Low-n	Low-n	Low-n

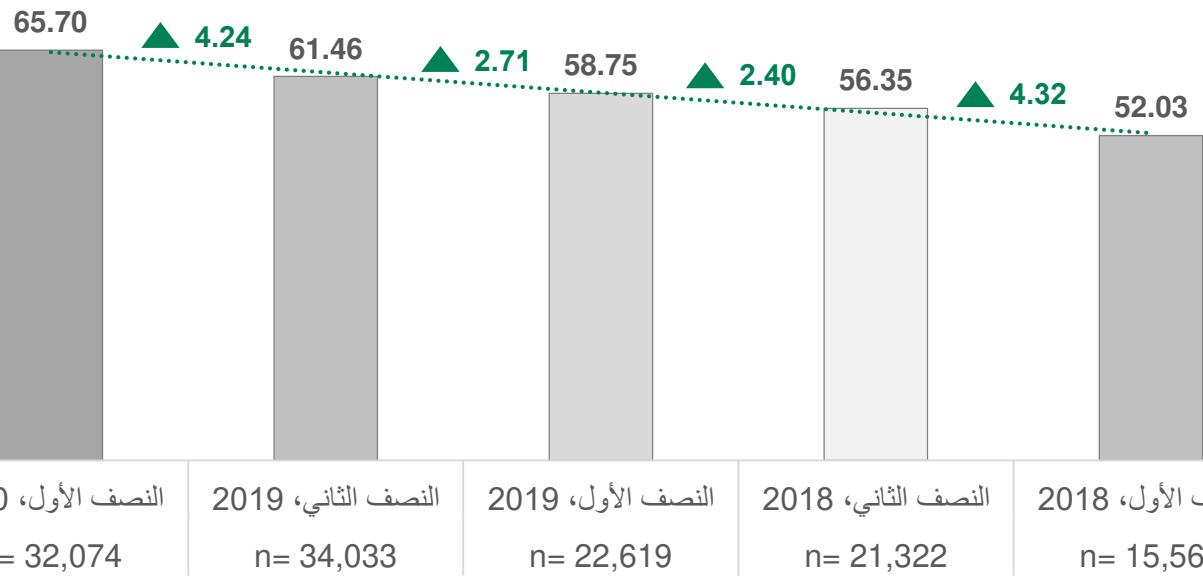


المستشفيات

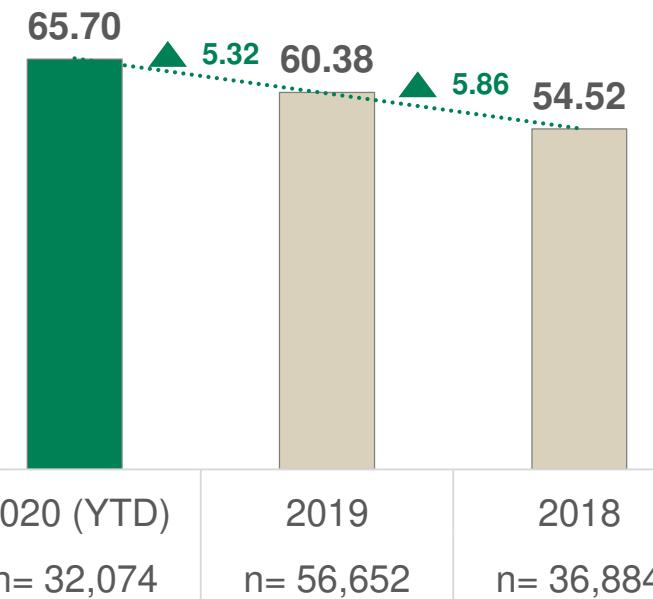


الطوارئ

## المعدل النصف السنوي المستشفيات - الطوارئ



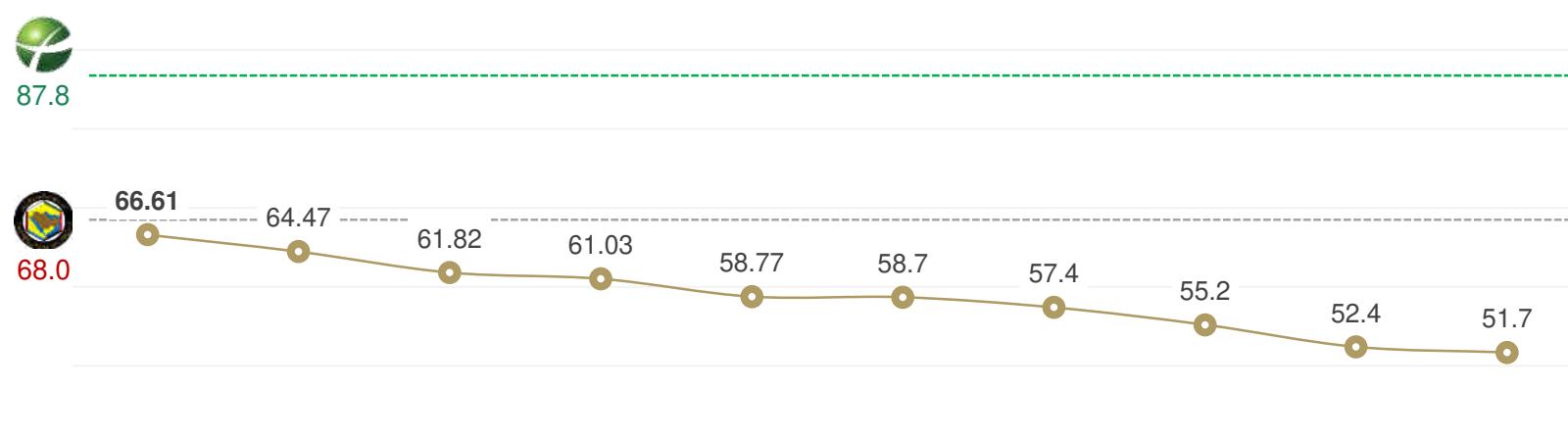
## المعدل السنوي المستشفيات - الطوارئ



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

## معدل تجربة المريض: المستشفيات - الطوارئ

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



المستشفيات  
الطوارئ - النصف الأول، ٢٠٢٠

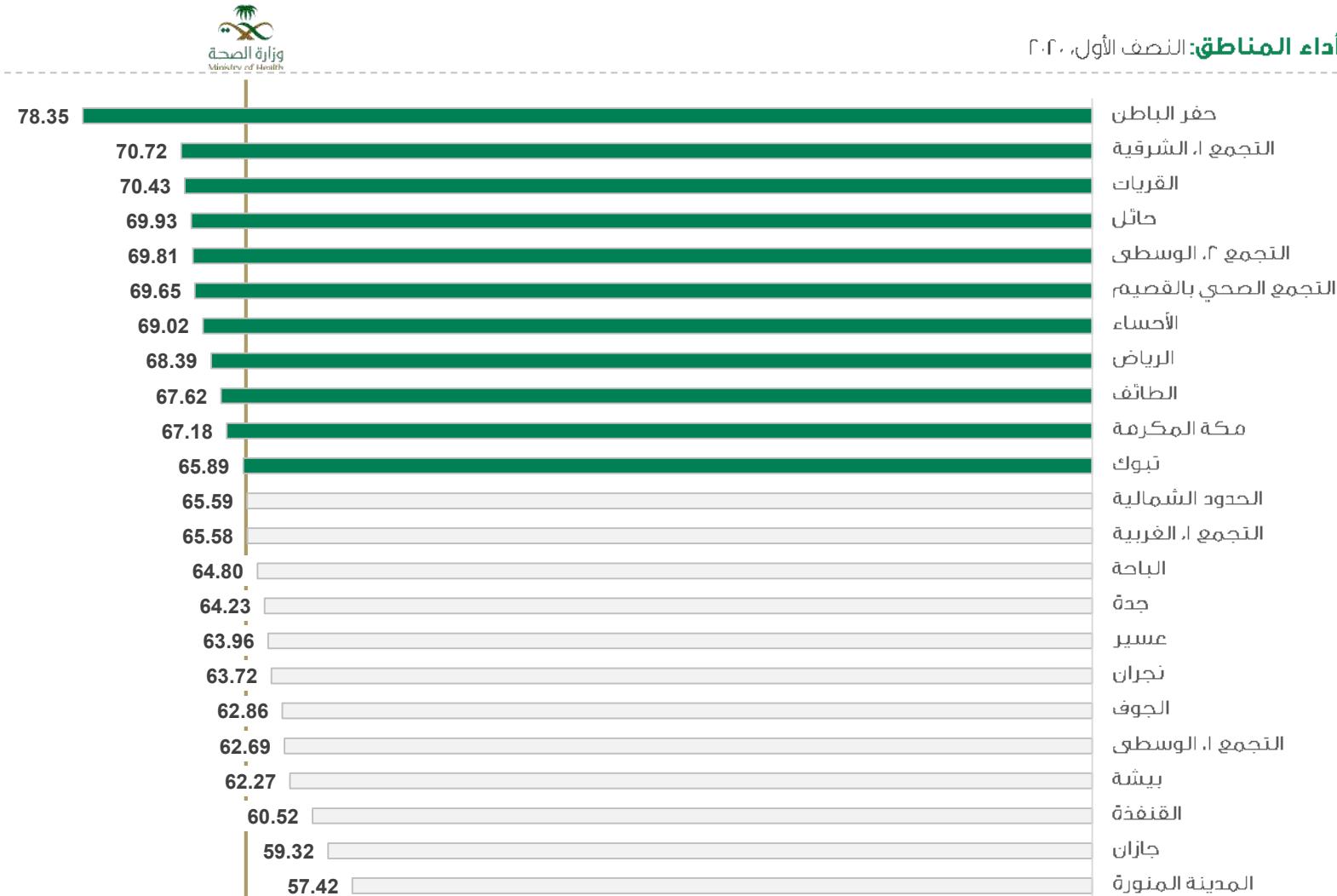


النصف الأول، ٢٠٢٠ (61.46)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (65.70)

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

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 18,572	n= 13,470	n= 18,617	n= 15,416	n= 11,313	n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 5,774	n= 9,877

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



**المستشفيات**  
**الطوارئ - النصف الأول، ٢٠٢٠**

عدد الإجابات  
**32,074**

**65.70**

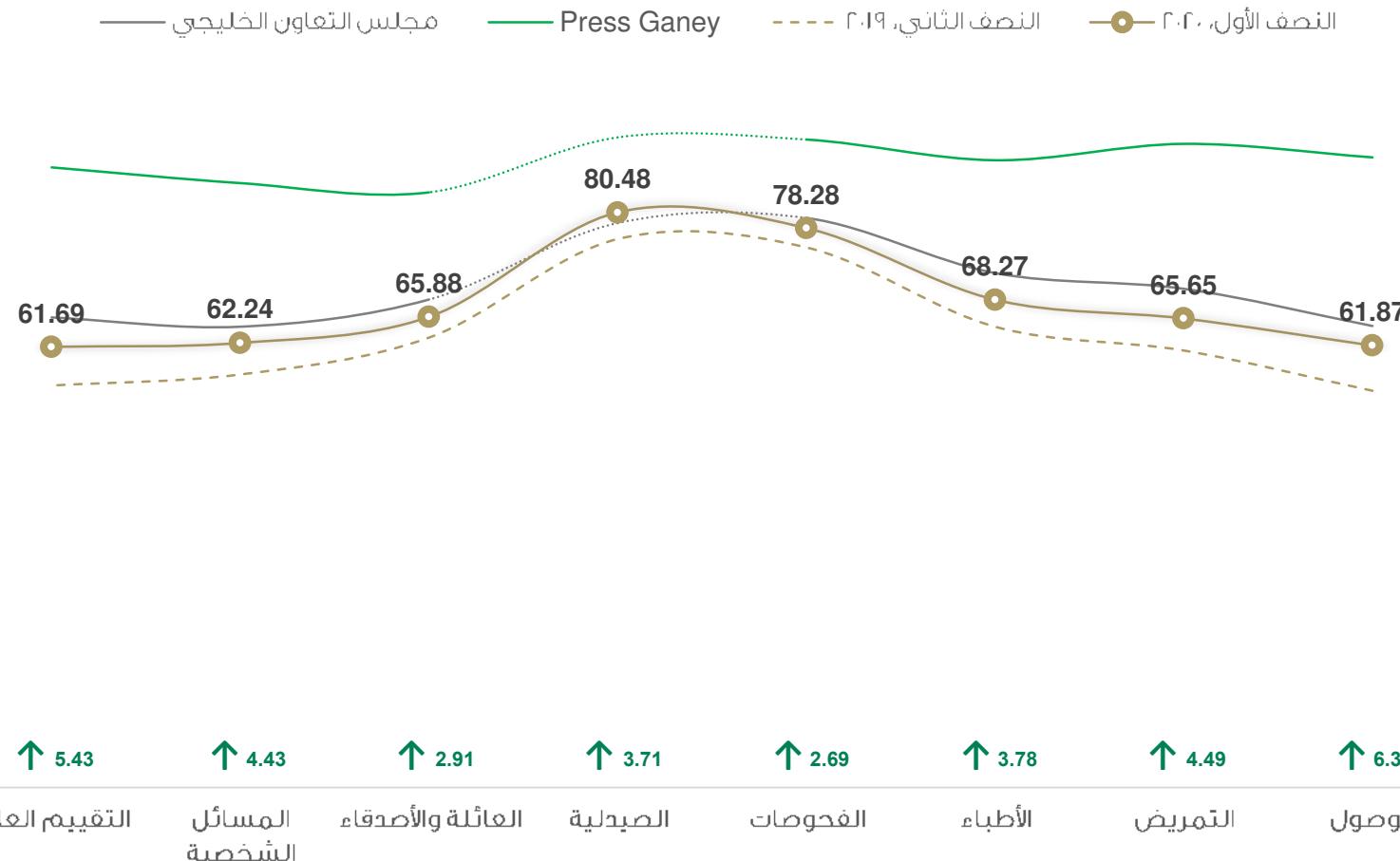
▲ 4.24

النصف السابق

النصف الأول، ٢٠١٩  
(61.46)

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

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



## المستشفيات الطوارئ - النصف الأول، ٢٠٢٠



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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	<b>66.26</b>	↑ 6.52	68.3	93.1	
مساعدة أول شخص قام بمسؤولك عن حالتك	الوصول	<b>69.29</b>	↑ 5.87	71.9	91.0	
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	<b>57.57</b>	↑ 5.73	61.2	85.3	
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	<b>58.19</b>	↑ 7.66	60.1	88.4	
<b>مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب*</b>	الوصول	<b>59.36</b>	↑ 6.18	60.8	84.7	
المواقف	الوصول	<b>61.16</b>	↑ 6.94	58.1	88.4	
<b>اهتمام فريق التمريض*</b>	التمريض	<b>65.27</b>	↑ 5.05	70.0	92.0	
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصقاء إليك	التمريض	<b>66.49</b>	↑ 4.44	70.5	90.4	
<b>مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك*</b>	التمريض	<b>64.49</b>	↑ 4.50	68.3	89.5	
<b>حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك*</b>	التمريض	<b>63.39</b>	↑ 4.54	67.4	88.0	
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	<b>68.93</b>	↑ 4.19	73.0	90.8	
<b>اهتمام الطبيب</b>	الطبيب	<b>68.76</b>	↑ 4.12	72.7	89.9	

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	<b>67.84</b>	↑ 4.04	70.9	86.8	
مدى إصفاء الطبيب إليك	الطبيب	<b>69.50</b>	↑ 3.53	73.1	88.1	
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	<b>67.20</b>	↑ 3.56	71.0	86.7	
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	<b>77.86</b>	↑ 2.71	78.6	91.6	
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	<b>77.36</b>	↑ 2.61	78.1	90.8	
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	<b>77.29</b>	↑ 2.89	78.0	86.9	
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	<b>80.92</b>	↑ 2.68	82.2	92.4	
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	<b>81.10</b>	↑ 2.29	82.3	91.9	
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>81.28</b>	↑ 3.07	64.5	89.8	
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	<b>82.24</b>	↑ 3.07	62.8	87.7	
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>81.13</b>	↑ 2.82	68.7	90.7	
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	<b>77.47</b>	↑ 6.01	52.4	78.7	

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
الطريقة التي عومن بها العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	66.21	↑ 4.00	85.6 69.1
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	العائلة أو الأصدقاء	64.20	↑ 3.84	82.5 66.8
مراقبة الفريق الطبي بالسماع لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	67.21	↑ 0.83	81.5 68.9
نظافة الفرفنة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	63.68	↑ 3.63	91.6 65.7
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	60.40	↑ 3.75	NA 61.4
<b>مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*</b>	المسائل الشخصية	57.54	↑ 5.57	81.0 58.6
<b>شخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون*</b>	المسائل الشخصية	63.03	↑ 5.35	87.4 65.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	62.55	↑ 5.03	87.4 65.9
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل هل هي سهلة للمطال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	66.26	↑ 4.09	86.1 68.6
التقييم العام	التقييم العام	63.39	↑ 5.16	87.4 67.0
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ الآخرين	التقييم العام	60.01	↑ 5.80	86.4 64.2



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة، العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في الطوارئ. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## الطوارئ: السعة السريرية (٢٠ سرير فأكثر)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق
1	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	3 ↑
2	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	44 ↑
3	مدينة الملك فهد الطبية-مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	1 ↓
4	مدينة الملك فهد الطبية-المستشفى العام، الرياض	5 ↑
5	مستشفى الوجه العام	20 ↑
6	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	10 ↑
7	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	4 ↓
8	مستشفى حفر الباطن المركزي	17 ↑
9	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	6 ↓
10	مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	2 ↓
11	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	37 ↑
12	مستشفى القطيف المركزي	39 ↑
13	مستشفى الملك فهد ومركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب بالهفوف	35 ↑
14	مدينة الملك سعود الطبية-مستشفى الأطفال	12 ↓
15	مستشفى الملك سعود بعنيزة	22 ↑
16	مستشفى النور التخصصي بمكة	40 ↑
17	مستشفى الملك خالد بنجران	21 ↑
18	مستشفى بريدة المركزي	25 ↑
19	مستشفى الإمام عبد الرحمن الفيصل، الرياض	11 ↓
20	مستشفى حراء العام بمكة	36 ↑

## الطوارئ: السعة السريرية (٢٠ سرير فأكثر)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
	الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
21	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	28			
22	مستشفى الرس العام	51			
23	مستشفى الملك خالد بتبوك	30			
24	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	19			
25	مستشفى الولادة و الأطفال بالقصيم	53			
26	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	33			
27	مستشفى الجبيل العام	18			
28	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	24			
29	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	8			
30	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	15			
31	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	38			
32	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	32			
33	مستشفى الملك فهد بتبوك	55			
34	مستشفى أCHED العام بالمدينة	68			
35	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	9			
36	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	14			
37	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	46			
38	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	16			
39	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	47			
40	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	42			

## الطوارئ: السعة السريرية (٢٠ سرير فأكثر)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
41	مستشفى الملك فهد بجدة	57			
42	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	26			
43	مستشفى الولادة والأطفال بحائل	72			
44	مستشفى النساء والولادة بمكة	23			
45	مستشفى عسير المركزي	43			
46	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	41			
47	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	50			
48	مستشفى الدوادمي العام, الرياض	60			
49	مجمع الملك فيصل الطبي - م.مستشفى الملك فيصل، الطائف	31			
50	مستشفى الملك خالد بالخرج	27			
51	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	62			
52	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	58			
53	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	76			
54	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	59			
55	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	49			
56	مستشفى ينبع العام	69			
57	مستشفى الملك فيصل بمكة	45			
58	مستشفى حائل العام	70			
59	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	63			
60	مستشفى القوييعية العام, الرياض	73			

## الطوارئ: السعة السريرية (٢٠ سرير فأكثر)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق
61 ↑	مستشفى شرق جدة	75
62 ↓	مستشفى اليمامة بالرياض	52
63 ↑	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	74
64 ↓	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	48
65 ↓	مستشفى الملك سلمان بالرياض	64
66 ↑	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	67
67 ↓	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	54
68 ↑	مستشفى طبرجل العام، الجوف	71
69 ↓	مستشفى الإيمان العام بالرياض	34
70 ↓	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	66
71 ↓	مستشفى القرىات العام	56
--	مستشفى طريف العام	13
--	مستشفى الملك فيصل بالطائف	29
--	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	61
--	مدينة الملك فهد الطبية	7
--	مستشفى الولادة والأطفال بالمسaudية	65
--	مستشفى الملك فيصل العام، البهفوف	--

## الطوارئ: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
	المستشفى	الفترات السابقة		
	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
1	مستشفى بللسمر العام, عسير	1		
2	مستشفى البكيرية العام	4		
3	مستشفى عيون الجواء العام	3		
4	مستشفى الجبر للعيون والأذن والحنجرة, الأحساء	6		
5	مستشفى رجال ألمع العام, عسير	5		
6	مستشفى حوطبة بنى تميم العام	7		
7	مستشفى الولادة والأطفال, تبوك	22		
8	مستشفى العزيزية للولادة, جدة	33		
9	مستشفى الزلفي العام	17		
10	مستشفى ضباء العام	--		
11	مستشفى أضم العام	20		
12	مستشفى شقراء العام	--		
13	مستشفى سراة عبيدة العام	16		
14	مستشفى الخفجي العام	29		
15	مستشفى المذنب العام	19		
16	مستشفى رابغ العام	8		
17	مستشفى عبد العزيز بن مسعود بن جلوي	28		
18	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى النساء التخصصي, الرياض	10		
19	مستشفى النماص العام, عسير	34		
20	مستشفى خيبر العام, المدينة المنورة	21		

## الطوارئ: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
21 ↑	مستشفى أحد رفيدة العام، عسير	31		
22 ↑	مستشفى أملاح العام (الحوراء)	25		
23 ↓	مستشفى الأطفال بالطائف	12		
24 ↓	مدينة الملك سعد الطبية-مستشفى الولادة	11		
25 ↓	مستشفى جنوب القنفذة	18		
26 ↓	مستشفى محائل العام	15		
27	مستشفى السليم العام، الرياض	--		
28 ↓	مستشفى البدائع، القصيم	14		
29 ↓	مستشفى حقل العام	2		
30 ↑	مستشفى خميس مشيط العام	36		
31	مستشفى تيماء العام، تبوك	--		
32 ↓	مستشفى دومة الجندي العام، الجوف	24		
33 ↓	مستشفى التغير العام	23		
34 ↑	مستشفى ابو عريش العام	35		
35 ↑	مستشفى القنفذة العام، القنفذة	40		
36 ↓	مستشفى شرورة العام	32		
37 ↓	مستشفى عفيف العام، الرياض	27		
38 ↓	مستشفى بيش العام	37		
39 ↓	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا، المدينة المنورة	30		
40 ↓	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	26		

## الطوارئ: السعة السريرية (٠٠ إلى ١٩٩ سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق
41 ↓	مستشفى صبيا العام	39
42 ↓	مستشفى صامطة العام	41
--	مستشفى ابن سينا بحداء	9
--	مستشفى حريملاه العام, الرياض	--
--	مستشفى وادي الدواسر	--
--	مستشفى المطاردة العام, عسير	13
--	مستشفى تلثيت العام, بيشة	38
--	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	--
--	مستشفى رفحاء العام	--
--	مستشفى العمران العام, الأحساء	--
--	مستشفى الأنصار العام, المدينة المنورة	--
--	مستشفى جازان العام, جازان	--



## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
1	مستشفى الخاصرة العام, الرياض	--		
2	مستشفى المويه العام, الطائف	--		
3	مستشفى الحمر العام, جازان	--		
4	مستشفى السعيرة العام	↓ 1		
5	الامراض الصدرية, جازان	--		
6	مستشفى الملك فيصل, القريات	↑ 16		
7	مستشفى قصيم, القصيم	↑ 8		
8	مستشفى السجن العام, الطائف	↑ 12		
9	مستشفى القحمة العام, عسير	↔ 9		
10	مستشفى الحمنة العام, المدينة المنورة	↑ 17		
11	مستشفى الاسياح, القصيم	↓ 4		
12	مستشفى القواره, القصيم	↓ 11		
13	مستشفى فرسان العام	↑ 19		
14	مستشفى مدينة العيون, الأحساء	↑ 29		
15	مستشفى العيون التخصصي بالظهران	↓ 10		
16	مستشفى بقعاء العام, حائل	↓ 14		
17	مستشفى بللحمر العام, عسير	↓ 2		
18	مستشفى ثادق العام, الرياض	↑ 34		
19	مستشفى ميسان العام, الطائف	↑ 26		
20	مستشفى نفي العام, الرياض	--		

## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
21 ↑	مستشفى رياض الخبراء,القصيم	45		
22 ↓	مستشفى موقق, حائل	13		
23 ↑	مستشفى القيصومة العام	25		
24 ↓	مستشفى تمير العام	5		
25 ↑	مستشفى الطوال العام, جازان	44		
26 ↑	مستشفى النبهانية, القصيم	37		
27	مستشفى ظلم العام, الطائف	--		
28 ↓	مستشفى رأس تنورة العام	18		
29 ↑	مستشفى تنومة العام, عسير	36		
30	مستشفى العيساوية بالقرىات	--		
31 ↓	مستشفى صوير العام	30		
32 ↓	مستشفى القرى العام, الباحة	21		
33 ↓	مستشفى القرىع العام, الطائف	6		
34	مستشفى الأرطاوية العام	--		
35 ↓	مستشفى فيفاء العام, جازان	20		
36 ↑	مستشفى وادي ترجم العام, بيشة	57		
37 ↑	مستشفى الامير سلطان بمليحة	39		
38 ↑	مستشفى المندق العام, الباحة	52		
39	مستشفى ضريه, القصيم	--		
40 ↑	مستشفى العيون بجدة	42		

## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
41	مستشفى الشنان، حائل	↑ 46		
42	مستشفى خباش العام، نجران	↓ 23		
43	مستشفى تبالة العام، بيشة	↓ 33		
44	مستشفى البرك العام، عسير	↓ 40		
45	مستشفى المهاني العام، الطائف	--		
46	مستشفى البطحاء العام، الشرقية	↓ 35		
47	مستشفى الحديثة العام، القرىات	↓ 3		
48	مستشفى سلوى العام، الشرقية	↓ 23		
49	مستشفى المضة العام، عسير	↑ 70		
50	مستشفى العيدابي العام، جازان	↑ 66		
51	مستشفى ساجر العام، الرياض	--		
52	مستشفى حوطبة سدير العام	↑ 55		
53	مستشفى الأمير سلطان بعرعرة، الشرقية	↓ 49		
54	مستشفى الشملي العام، حائل	↓ 31		
55	مستشفى الموسم العام، جازان	↓ 38		
56	مستشفى ثريبان العام، القنفذة	↓ 51		
57	مستشفى ام الدويم العام، الطائف	↓ 22		
58	مستشفى الحريق العام، الرياض	--		
59	مستشفى الحجرة، الباحة	↓ 27		
60	مستشفى وادي الفرع العام، المدينة المنورة	↓ 41		

## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة	النصف السابق
61	مستشفى البدع العام، تبوك	--		
62	مستشفى رويضة العرض العام، الرياض	↓ 60		
63	مستشفى قبه، القصيم	↓ 53		
64	مستشفى نمرة العام، القنفذة	↓ 54		
65	مستشفى ثار العام، نجران	--		
66	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلهم، الرياض	↓ 56		
67	مستشفى الحسو العام، المدينة المنورة	↓ 28		
68	مستشفى ينبع النخل العام، المدينة المنورة	↓ 63		
69	مستشفى الرفيعي بالجمش العام، الرياض	↓ 62		
70	مستشفى الليث العام	↓ 47		
71	مستشفى عقلة الصقور، القصيم	↓ 65		
72	مستشفى المظيلف العام، القنفذة	↓ 50		
73	مستشفى ضرما العام، الرياض	--		
74	مستشفى الحائط العام، حائل	--		
75	مستشفى المزاحمية العام، الرياض	↓ 32		
76	مستشفى أحد المسارحة العام	↓ 73		
77	مستشفى قبيا العام، الطائف	--		
78	مستشفى المخواة العام، الباحة	↓ 69		
79	مستشفى الجفر العام، الأحساء	↓ 76		
80	مستشفى البقيق العام	↓ 64		

## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. سرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق							
المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة						
النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	الفترات السابقة					
81 ↓	مستشفى تربة العام, الطائف	+15.55	59.31	34	الطائف	+4.44	59.23	46	بيشة
82 ↓	مستشفى البيشائر العام	-2.88	56.65	84	جازان	+9.28	56.50	56	جازان
83 ↓	الدرب العام, جازان	+2.57	55.48	95	المدينة المنورة	-0.56	55.45	72	بيشة
84 ↓	مستشفى بنى مالك العام, جازان	+7.57	55.45	243	المدينة المنورة	+6.85	53.99	213	المدينة المنورة
85 ↓	مستشفى المهد العام, المدينة المنورة	+2.20	50.45	66	جازان	+5.50	45.72	148	جازان
86 ↓	مستشفى سبت العالية العام, بيشة	Low-n	44.12	34	المدينة المنورة	Low-n	Low-n	28	حائل
87 ↓	مستشفى الميقات العام, بالمدينة	Low-n	Low-n	26	الطائف	Low-n	Low-n	26	تبوك
88 ↓	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	Low-n	Low-n	23	ال人群中	Low-n	Low-n	23	الجوف
89 ↓	مستشفى ضمد العام, جازان	Low-n	Low-n	23	الرياض	Low-n	Low-n	22	الباحة
90 ↓	مستشفى العارضة العام	Low-n	Low-n	22	الرياض	Low-n	Low-n	21	الرياض
91 --	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	Low-n	Low-n	23	ال人群中	Low-n	Low-n	23	الرياض
--	مستشفى سميراء العام, حائل	Low-n	Low-n	23	الجوف	Low-n	Low-n	22	الباحة
--	مستشفى الخرماء العام, الطائف	Low-n	Low-n	23	ال人群中	Low-n	Low-n	22	الرياض
--	مستشفى أشواق العام, تبوك	Low-n	Low-n	23	الجوف	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى النعيرية	Low-n	Low-n	23	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى ميقوع العام, الجوف	Low-n	Low-n	22	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى ويلان العام, الرياض	Low-n	Low-n	22	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى العقيق العام, الباحة	Low-n	Low-n	22	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالفاطم, الرياض	Low-n	Low-n	22	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض
--	مستشفى الرین العام, الرياض	Low-n	Low-n	21	ال人群中	Low-n	Low-n	21	الرياض

## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق		
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة
-- مستشفى العويقيلة، الحدود الشمالية				--
-- مستشفى رماح العام				--
-- مستشفى أبو عجرم العام, الجوف				--
-- مستشفى حيota العام, نجران				--
-- مستشفى شعبية نصاب، الحدود الشمالية				--
+	-- مستشفى الفرشة العام, عسير			
	-- مستشفى خليص العام, مكة المكرمة			
-- مستشفى الرفيعة العام, الشرقية				--
-- مستشفى الغزاله العام, حائل				--
+	-- مستشفى القرية العليا			
	-- مستشفى أبوراكه العام, تبوك			
-- مستشفى العيص العام, المدينة المنورة				--
+	-- مستشفى زيني العايم, الطائف			
	-- مستشفى بدر الجنوب العام, نجران			
-- مستشفى الكامل العام, مكة المكرمة				--
-- مستشفى مرات العام, الرياض				--
+	-- مستشفى قلوة العام, الباحة			
	-- مستشفى جديدة عرعر، الحدود الشمالية			
-- مستشفى الراجحية العام, الرياض				--
-- مستشفى الريث العام, جازان				--



## الطوارئ: السعة السريرية (أقل من .. اسرير)

#	اسم المستشفى	الترتيب السابق			
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	
	-- مستشفى يدمة العام, نجران	--			
	-- مستشفى السليمي العام, حائل	--			
	-- مستشفى الحرجة العام, عسير	--			
Low-n	Low-n	5	نجران		
Low-n	Low-n	1	حائل		
Low-n	Low-n	0	عسير		

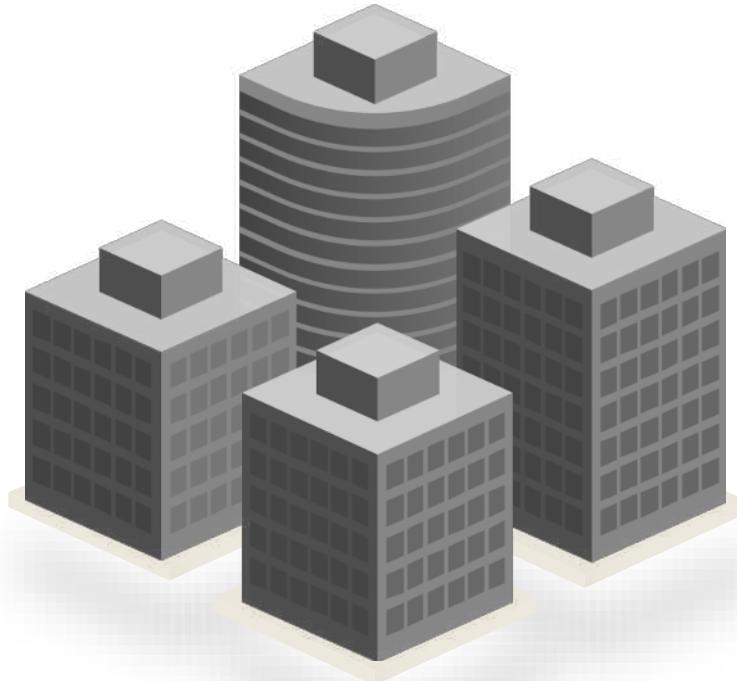
# **نتائج برنامج قياس تجربة المريض**

## **مراكز الرعاية الأولية**



مراكز الرعاية  
الأولية

## مراكز الرعاية الأولية

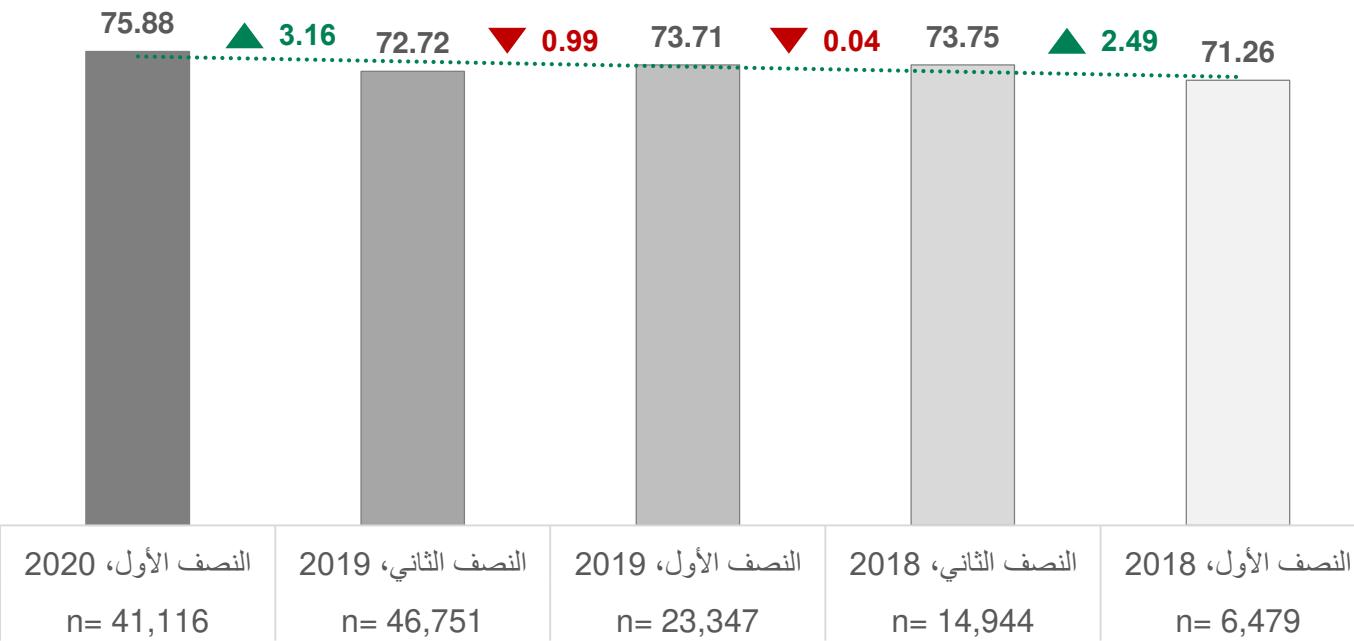


400  
مركز صحي



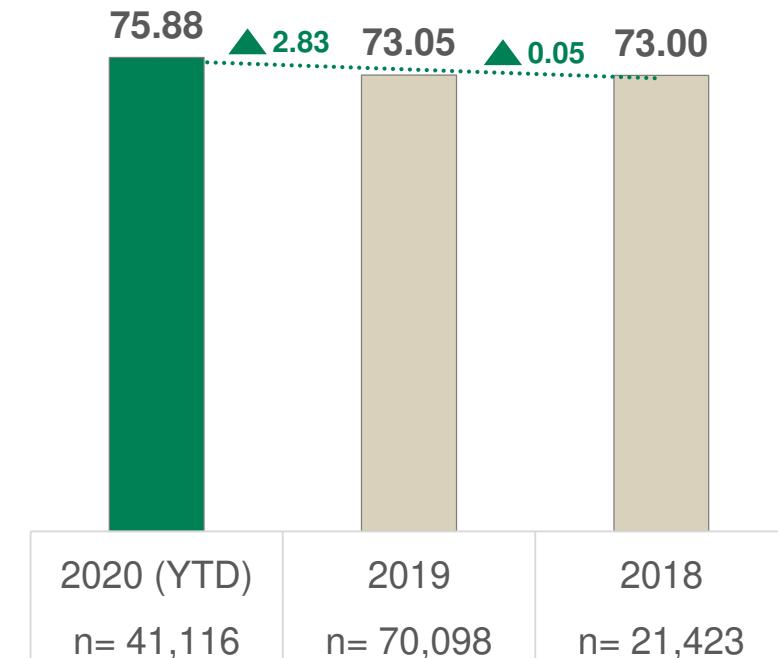
### المعدل النصف السنوي

مراكز الرعاية الأولية



### المعدل السنوي

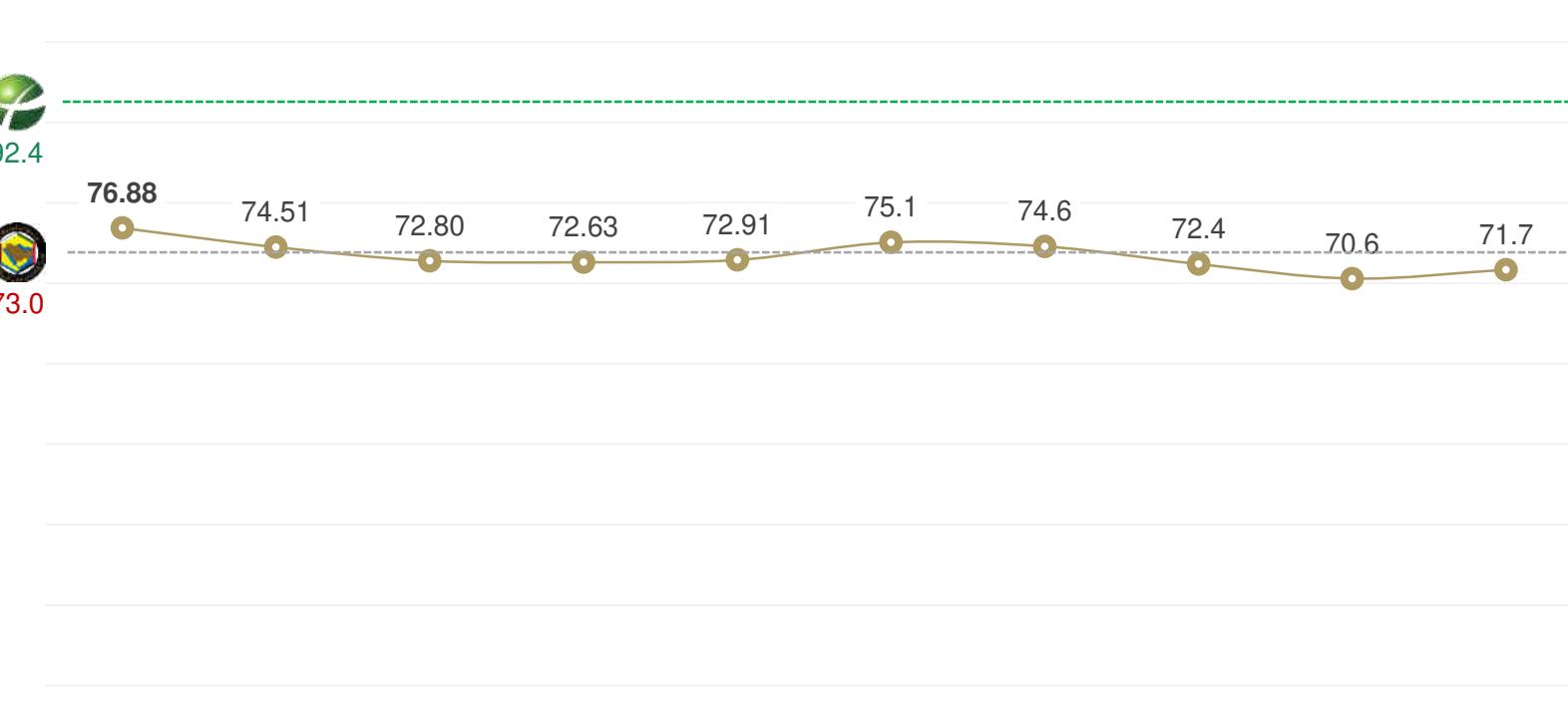
مراكز الرعاية الأولية



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

## معدل تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 23,826	n= 17,300	n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,209	n= 8,422	n= 6,694	n= 3,092	n= 3,457

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

## مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
41,116



النصف الأول، ٢٠١٩ (72.72)

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

## أداء المنشآت: مراكز الرعاية الأولية



## مراكز الرعاية الأولية النصف الأول، ٢٠٢٠

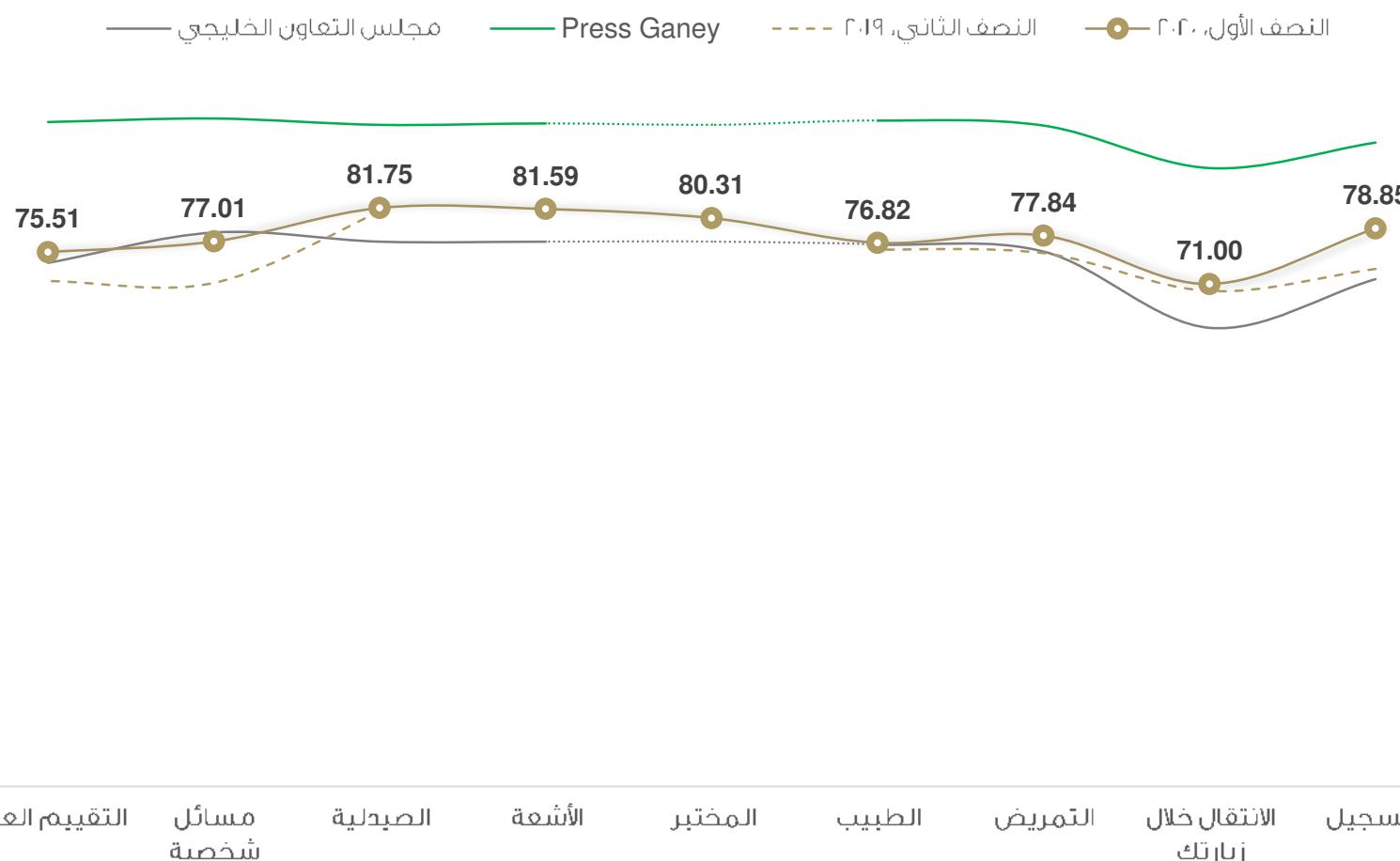
عدد الإجابات  
**41,116**



النصف الأول، ٢٠١٩ (72.72) ●  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (75.88) ●

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

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



## مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**41,116**



النصف الأول، ٢٠١٩  
(72.72)

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

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

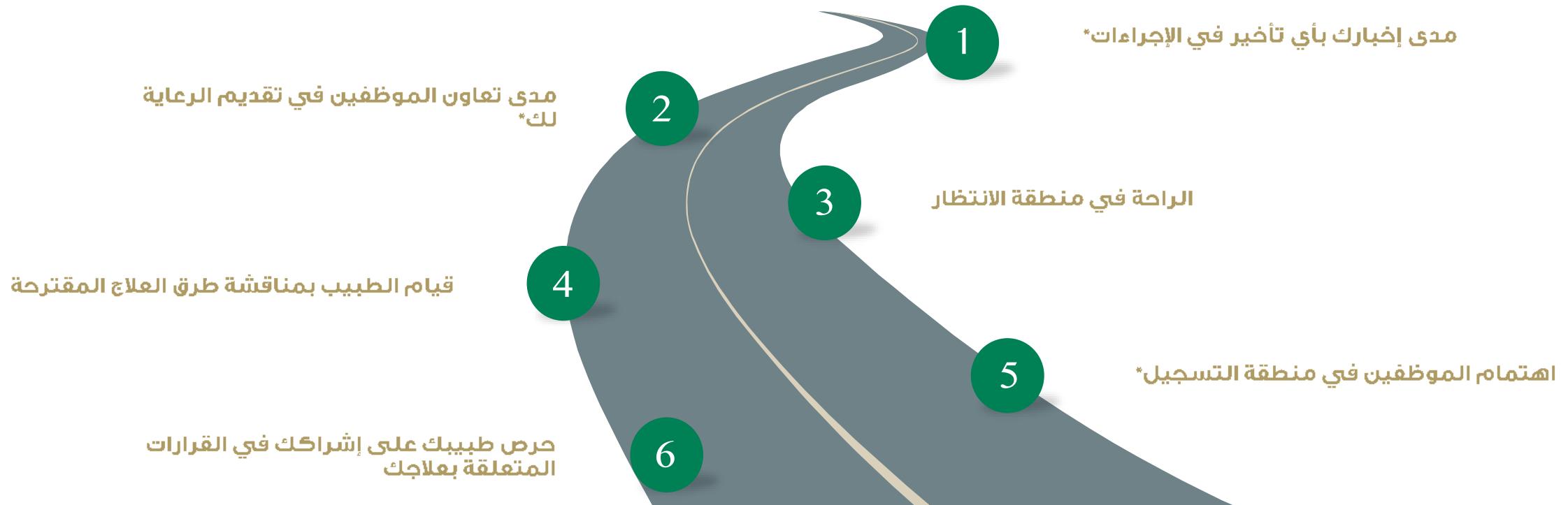
السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
سهولة حجز الموعود	التسجيل	<b>88.78</b>	NA	77.9	91.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	<b>73.54</b>	NA	66.7	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	<b>76.71</b>	↑ 3.58	76.2	93.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	<b>77.40</b>	↑ 2.76	77.0	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	<b>69.31</b>	↑ 3.63	65.5	87.4
علماً أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	<b>69.43</b>	↓ 2.36	63.2	87.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	<b>66.39</b>	NA	65.9	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	<b>72.24</b>	↑ 5.16	66.6	NA
مدى إصمام الممرض/الممرضة لك	التمريض	<b>77.92</b>	NA	75.7	94.0
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	<b>77.69</b>	↑ 2.68	75.3	92.9
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	<b>77.75</b>	↑ 2.06	74.8	94.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	<b>79.47</b>	↑ 2.80	78.7	94.5

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	<b>78.25</b>	↑ 1.64	77.8	94.2	
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	<b>76.61</b>	↑ 1.97	76.3	94.3	
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها).	الطبيب	<b>75.46</b>	NA	86.4	93.1	
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>74.29</b>	↑ 2.67	74.7	94.3	
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	<b>75.99</b>	NA	75.8	88.3	
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	<b>81.76</b>	NA	79.6	91.7	
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم).	المختبر	<b>83.19</b>	NA	81.0	91.6	
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	<b>82.12</b>	NA	75.8	80.7	
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	<b>81.15</b>	NA	74.5	NA	
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة وصفتي	الصيدلية	<b>87.00</b>	NA	NA	NA	
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك.	الصيدلية	<b>86.60</b>	NA	NA	NA	
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>82.12</b>	↓ 0.45	74.0	NA	

			النصف السابق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
NA	80.3	↓ 0.48		<b>81.69</b>	الصيدلية	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
NA	72.6	↓ 1.97		<b>75.45</b>	الصيدلية	مدة الانتظار لصرف الأدوية
94.3	79.9	↑ 6.15		<b>82.25</b>	المسائل الشخصية	مراعاتنا لخصوصيتك
94.5	76.9	↑ 7.32		<b>78.51</b>	المسائل الشخصية	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتغطيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
95.0	79.0	↑ 2.98		<b>77.67</b>	المسائل الشخصية	نظافة عياداتنا
NA	61.8	↑ 7.51		<b>70.14</b>	المسائل الشخصية	المواقف
94.2	75.4	↑ 4.04		<b>76.46</b>	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
93.8	72.6	↑ 4.12		<b>73.88</b>	التقييم العام	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين
94.1	74.3	↑ 4.25		<b>76.44</b>	التقييم العام	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

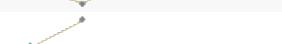
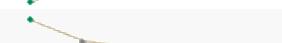
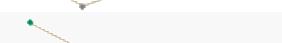
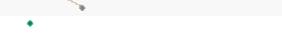
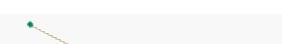
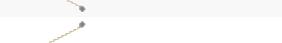
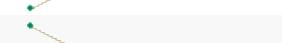
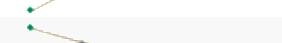
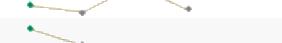


يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز الرعاية الأولية**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

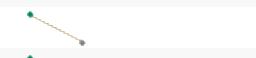
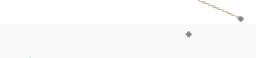
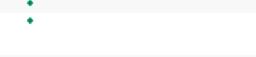
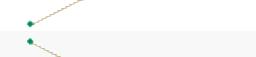


\* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السالب (النصف الثاني، ٢٠١٩)

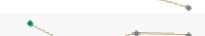
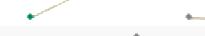
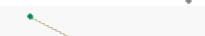
## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز صحي النهضة,الوجه البحري	تبوك	32	93.83	+15.56	
2	مركز صحي باللسمر,أبها	عسير	36	89.11	+5.23	
3	مركز صحي الشرق,دومة الجندل	الجوف	45	89.05	+6.26	
4	مركز صحي الحميد,بلجرشي	الباحة	66	88.76	-3.23	
5	مركز صحي النقيع,بيشة	بيشة	35	88.71	+9.92	
6	مركز صحي دارين,قطيف	التحموم , الشرقية	549	88.01	+1.90	
7	مركز صحي الملاحة,أبها	عسير	85	87.94	-2.05	
8	مركز صحي صبيا الجديدة,صبيا	جازان	44	87.85	+12.31	
9	مركز صحي صفوى, صفوى	التحموم , الشرقية	186	87.29	+7.50	
10	مركز صحي إسكان المعدن, الرياض	التحموم , الوسطى	105	87.29	+1.20	
11	مركز صحي القديح , قطيف	التحموم , الشرقية	81	86.54	-0.82	
12	مركز صحي المعبوج,جازان	جازان	36	86.44	+10.26	
13	مركز صحي الظبية, صبيا	جازان	92	86.41	+11.11	
14	مركز صحي أم الساهك, صفوى	التحموم , الشرقية	39	86.41	+0.80	
15	مركز صحي السقا,أبها	عسير	36	86.40	NA	
16	مركز صحي المجيدية, قطيف	التحموم , الشرقية	252	86.28	+7.29	
17	مركز صحي البحاري, قطيف	التحموم , الشرقية	126	85.82	-0.08	
18	مركز صحي حي الريف, قطيف	التحموم , الشرقية	118	85.77	+0.55	
19	مركز صحي السحن,ميسان	الطائف	52	85.68	-4.63	
20	مركز صحي الروضة,حفر الباطن	حفر الباطن	51	85.56	+7.22	
21	مركز صحي باحة ربيعة,أبها	عسير	48	85.53	+1.44	
22	مركز صحي الرضا, قطيف	التحموم , الشرقية	210	85.45	+1.81	

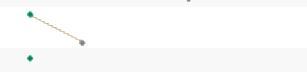
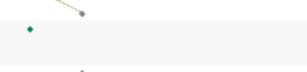
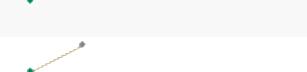
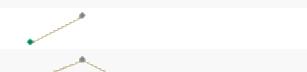
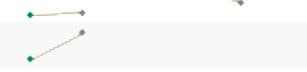
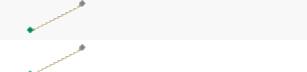
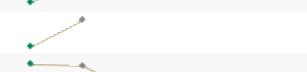
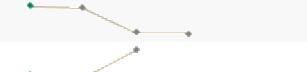
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
23	مركز صحي العريجاء القديم، الرياض	التحمع ، الوسطى	152	<b>85.42</b>	+7.38	
24	مركز صحي تاروت، قطيف	التحمع ، الشرقية	191	<b>84.58</b>	-0.73	
25	مركز صحي القطييف ٣، قطيف	التحمع ، الشرقية	257	<b>84.49</b>	+1.30	
26	مركز صحي الراكبة، خبر	التحمع ، الشرقية	217	<b>84.35</b>	+14.58	
27	مركز صحي التوبوي، قطيف	التحمع ، الشرقية	143	<b>84.26</b>	-3.33	
28	مركز صحي سنابس، قطيف	التحمع ، الشرقية	254	<b>84.21</b>	+7.49	
29	مركز صحي سيهات (ا)، قطيف	التحمع ، الشرقية	315	<b>84.09</b>	+0.85	
30	مركز صحي الخليج (غرب دمام)، دمام	التحمع ، الشرقية	192	<b>83.95</b>	+3.57	
31	حي الضباط، نجران	نجران	42	<b>83.93</b>	NA	
32	مركز صحي سيهات ٣، قطيف	التحمع ، الشرقية	276	<b>83.89</b>	+3.33	
33	مركز صحي شمال رأس تنورة، رأس تنورة	التحمع ، الشرقية	95	<b>83.79</b>	+0.16	
34	مركز اللياقية الطبي بالقطيف، قطيف	التحمع ، الشرقية	192	<b>83.64</b>	+0.75	
35	مركز صحي الشعب، القنفذة	القنفذة	39	<b>83.48</b>	+6.46	
36	مركز صحي صبيا، صبيا	جازان	32	<b>83.32</b>	+8.35	
37	مركز صحي الجيش، قطيف	التحمع ، الشرقية	277	<b>83.06</b>	+4.61	
38	مركز صحي البستان، قطيف	التحمع ، الشرقية	176	<b>82.89</b>	+3.27	
39	ممركز صحي الجارودية، قطيف	التحمع ، الشرقية	172	<b>82.76</b>	+0.76	
40	مركز صحي حدا، مكة	التحمع ، الغربية	44	<b>82.62</b>	+6.06	
41	مركز صحي الجيش، الأحساء	الأحساء	233	<b>82.46</b>	+4.05	
42	مركز صحي إسكان العزيزية، خبر	التحمع ، الشرقية	170	<b>82.39</b>	+1.36	
43	مركز صحي الحزام الذهبي، خبر	التحمع ، الشرقية	177	<b>82.30</b>	+7.35	
44	مركز صحي بلخزمر، المندق	الباحة	48	<b>82.30</b>	+3.73	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
45	مركز صحي حلة محيش, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	134	<b>82.21</b>	+2.89	
46	مركز صحي غرب عنزة, عنزة	القصيم	60	<b>82.17</b>	+3.07	
47	مركز صحي الفديج, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	184	<b>82.03</b>	+4.42	
48	مركز صحي العوامية, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	365	<b>81.96</b>	-4.52	
49	مركز الفحص الشامل, الخبر	ال人群中 ا, الشرقية	214	<b>81.73</b>	+3.60	
50	مركز صحي المحمدية, دمام	ال人群中 ا, الشرقية	95	<b>81.51</b>	+6.99	
51	مركز صحي المندق, المندق	الباحة	87	<b>81.39</b>	+4.33	
52	مركز صحي حزم صفوة, صفوى	ال人群中 ا, الشرقية	203	<b>80.95</b>	+6.94	
53	مركز صحي الوادي, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	357	<b>80.90</b>	-2.52	
54	مركز صحي المنصور, مكة المكرمة	مكة المكرمة	232	<b>80.84</b>	+3.87	
55	مركز صحي خالد النموذجي, جدة	جدة	385	<b>80.77</b>	+0.28	
56	مركز صحي المخطط, بيشة	بيشة	32	<b>80.71</b>	NA	
57	مركز صحي الرفاع, القرىان	القرىات	30	<b>80.67</b>	NA	
58	مركز صحي الزاهر, مكة	مكة المكرمة	101	<b>80.62</b>	+8.68	
59	مركز الفحص الشامل, دمام	ال人群中 ا, الشرقية	177	<b>80.54</b>	+1.58	
60	مركز صحي مستورة, رابغ	جدة	66	<b>80.40</b>	-3.57	
61	مركز صحي البشر (الروضة), بريدة	القصيم	104	<b>80.39</b>	+12.94	
62	مركز صحي الصالحية, عنزة	ال人群中 ا, الشرقية	61	<b>80.25</b>	-4.03	
63	مركز صحي النابية, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	131	<b>80.04</b>	-1.62	
64	مركز صحي ام الحمام, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	191	<b>79.94</b>	+9.89	
65	مركز صحي ابو عريش الجنوبي, ابو عريش	جازان	43	<b>79.94</b>	+8.08	
66	مركز صحي المريديسية, بريدة	القصيم	80	<b>79.89</b>	+3.96	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
67	مركز صحي العزيزية, تبوك	تبوك	66	79.88	-4.83	
68	مركز صحي المعايدة، مكة المكرمة	ال人群中 ا. الفربية	59	79.82	+1.54	
69	مركز صحي المطلفيه، خبر	ال人群中 ا. الشرقية	132	79.78	+3.57	
70	مركز صحي المنيرة، قطيف	ال人群中 ا. الشرقية	218	79.75	+2.69	
71	مركز صحي الغرب, دومة الجندي	الحوف	61	79.71	-0.92	
72	مركز السلمانية، الرياض	ال人群中 ا. الوسطى	202	79.68	+0.97	
73	مركز صحي الملاحة، قطيف	ال人群中 ا. الشرقية	91	79.68	+1.17	
74	مركز صحي الناصرة، قطيف	ال人群中 ا. الشرقية	201	79.65	+4.15	
75	مركز صحي الجلوية، دمام	ال人群中 ا. الشرقية	60	79.65	+6.70	
76	مركز صحي الملك فهد، الرياض	ال人群中 ا. الوسطى	124	79.63	+3.74	
77	مركز صحي المحجر، جدة	جدة	172	79.58	+1.09	
78	مركز صحي اليوادى جدة	جدة	289	79.56	+4.81	
79	مركز صحي القادسية، دمام	ال人群中 ا. الشرقية	148	79.39	+1.22	
80	مركز صحي الدخل المحدود، قطيف	ال人群中 ا. الشرقية	241	79.31	+5.46	
81	مركز صحي أحد، دمام	ال人群中 ا. الشرقية	146	79.27	+17.61	
82	مركز صحي (القنفذة) الشرقية، القنفذة	القنفذة	66	79.26	-0.28	
83	مركز صحي المطيرفي، الأحساء	الأحساء	55	79.18	-5.84	
84	مركز العيادات التخصصيه، الخبر	ال人群中 ا. الشرقية	101	79.15	+3.00	
85	مركز الرعاية الأولية، صفوة	ال人群中 ا. الشرقية	62	79.11	-6.15	
86	مركز صحي أجا، حائل	حائل	33	79.03	+8.02	
87	مركز صحي الدوحة، خبر	ال人群中 ا. الشرقية	329	78.98	+3.29	
88	مركز صحي خميس مطير، محائل	عسير	89	78.94	-1.52	

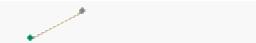
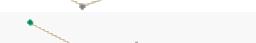
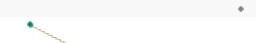
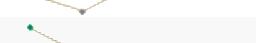
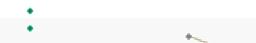
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
89	مركز صحي حي المطار,البقيق	ال人群中 ا, الشرقيه	41	78.67	+7.53	
90	مركز صحي شبرا, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	178	78.60	+5.88	
91	مركز صحي حزام أم الساهك, صفوى	ال人群中 ا, الشرقيه	99	78.53	+1.22	
92	مركز صحي الحائز, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	74	78.50	+6.87	
93	مركز صحي الفيصلية, دمام	ال人群中 ا, الشرقيه	195	78.35	+6.53	
94	مركز صحي الجامعيين, دمام	ال人群中 ا, الشرقيه	337	78.34	+2.60	
95	مركز صحي الفيصلية, حفر الباطن	حفر الباطن	53	78.32	+4.77	
96	مركز صحي الشرقية,الطائف	الطائف	106	78.20	+12.87	
97	مركز صحي غرباء, دمام	ال人群中 ا, الشرقيه	317	78.16	+9.59	
98	مركز صحي البايونية, خبر	ال人群中 ا, الشرقيه	181	78.11	+1.52	
99	مركز صحي الموطا, بريدة	القصيم	39	78.09	+4.16	
100	مركز صحي بدر (الغرب), دمام	ال人群中 ا, الشرقيه	252	78.05	+5.72	
101	مركز صحي الخالدية, الزلفي	الرياض	44	77.91	-8.68	
102	مركز صحي عليشة, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	166	77.88	+0.02	
103	مركز صحي الخالدية, القنفذة	القنفذة	106	77.81	+1.06	
104	مركز صحي العقربيه, خبر	ال人群中 ا, الشرقيه	321	77.76	+7.45	
105	مركز صحي حزم صفوه, صفوى	ال人群中 ا, الشرقيه	59	77.75	NA	
106	مركز صحي المربع, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	315	77.72	-1.89	
107	مركز صحي الاسكان, مكة المكرمة	ال人群中 ا, الفرينه	81	77.68	+7.84	
108	مركز صحي الورود, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	130	77.65	+1.37	
109	مركز صحي الخزامة, خبر	ال人群中 ا, الشرقيه	314	77.62	+6.88	
110	مركز صحي الخوبلدية, قطيف	ال人群中 ا, الشرقيه	116	77.53	-1.84	

## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
111	مركز صحي الروضة، دمام	ال人群中 ا، الشرقية	295	<b>77.52</b>	+7.09	
112	مركز صحي بنى سار، الباحة	الباحة	55	<b>77.48</b>	+6.90	
113	مركز صحي الحمراء، جدة	جدة	299	<b>77.42</b>	-1.67	
114	مركز صحي البلدية، حفر الباطن	حفر الباطن	48	<b>77.40</b>	-0.58	
115	مركز صحي الدانة، خبر	ال人群中 ا، الشرقية	131	<b>77.36</b>	+4.28	
116	مركز صحي بحرة، مكة المكرمة	ال人群中 ا، الفربية	86	<b>77.36</b>	NA	
117	مركز صحي الأزهري، المدينة المنورة	المدينة المنورة	58	<b>77.32</b>	-0.29	
118	مركز صحي الخالدية، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	203	<b>77.30</b>	-3.37	
119	مركز صحي الفهد الجنوبي، نجران	نجران	85	<b>77.30</b>	-2.06	
120	مركز صحي ابن هيثم، رأس تنوره	ال人群中 ا، الشرقية	42	<b>77.25</b>	-1.70	
121	مركز صحي العزيزية، دمام	ال人群中 ا، الشرقية	49	<b>77.18</b>	-3.23	
122	مركز صحي المروج، تبوك	تبوك	77	<b>77.15</b>	+0.43	
123	مركز صحي الفوطة، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	142	<b>77.14</b>	+0.84	
124	مركز صحي المربقب، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	86	<b>77.05</b>	+4.57	
125	مركز صحي النرجس، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	219	<b>77.03</b>	+7.32	
126	مركز صحي الياسمين، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	432	<b>76.75</b>	+2.10	
127	مركز صحي السليمانية، عنزة	القصيم	60	<b>76.75</b>	+0.84	
128	مركز صحي المنار، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	250	<b>76.70</b>	+5.31	
129	مركز صحي الإزدهار، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	172	<b>76.69</b>	+7.34	
130	مركز صحي السلام، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	303	<b>76.56</b>	+5.12	
131	مركز صحي العزيزية الشرقية، مكة	ال人群中 ا، الفربية	185	<b>76.52</b>	NA	
132	مركز صحي المرسلات، الرياض	ال人群中 ا، الوسطى	142	<b>76.52</b>	+0.61	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
133	مركز الرعاية الأولية، عنك	ال人群中، الشرقية	116	<b>76.40</b>	-2.40	
134	مركز صحي غبيره، الرياض	ال人群中، الوسطى	112	<b>76.37</b>	+3.22	
135	مركز صحي الباذية، دمام	ال人群中، الشرقية	53	<b>76.30</b>	+6.28	
136	مركز صحي الليث، الليث	جدة	30	<b>76.29</b>	+6.75	
137	مركز صحي الشفاء، دمام	ال人群中، الشرقية	209	<b>76.25</b>	+6.81	
138	مركز صحي المخطط، سكاكا	الجوف	87	<b>76.22</b>	+0.46	
139	مركز صحي العزيزية بـ حفر الباطن	حفر الباطن	39	<b>76.18</b>	-12.65	
140	مركز صحي القارة، الأحساء	الأحساء	55	<b>76.11</b>	-2.84	
141	مركز صحي الوسيط، حائل	حائل	54	<b>76.02</b>	NA	
142	مركز صحي بلجرشي، بلجرشي	الباحة	68	<b>76.00</b>	-1.65	
143	مركز صحي ابن حبان، خبر	ال人群中، الشرقية	168	<b>75.96</b>	+9.80	
144	مركز صحي المثلز، الرياض	ال人群中، الوسطى	250	<b>75.94</b>	+6.61	
145	مركز صحي المروج، الرياض	ال人群中، الوسطى	171	<b>75.92</b>	-1.80	
146	مركز صحي البقيق، بقيق	ال人群中، الشرقية	72	<b>75.92</b>	+1.79	
147	مركز صحي الصفا، جدة	جدة	280	<b>75.79</b>	+3.36	
148	مركز صحي ابن رشد، دمام	ال人群中، الشرقية	79	<b>75.74</b>	-0.81	
149	مركز صحي الروضة، الرياض	ال人群中، الوسطى	253	<b>75.72</b>	-0.82	
150	مركز صحي النوارية، مكة المكرمة	ال人群中، الغربية	44	<b>75.64</b>	+7.23	
151	مركز صحي الرازي، الشرقية	ال人群中، الشرقية	112	<b>75.57</b>	-2.50	
152	مركز صحي المباركية، دمام	ال人群中، الشرقية	270	<b>75.56</b>	-2.86	
153	مركز صحي خيبر، خيبر	المدينة المنورة	50	<b>75.50</b>	+5.15	
154	مركز صحي المنار، دمام	ال人群中، الشرقية	210	<b>75.48</b>	+13.51	

## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
155	مركز صحي المخواة, المخواة	الباحة	70	<b>75.40</b>	-0.36	
156	مركز صحي العزيزية, ابها	عسير	147	<b>75.35</b>	-1.54	
157	مركز صحي الشفا, الرياض	الجامعة, الوسطى	372	<b>75.27</b>	+10.34	
158	مركز صحي النهضة, تبوك	تبوك	55	<b>75.22</b>	+11.01	
159	مركز صحي بيشة, بيشة	جازان	48	<b>75.19</b>	+8.05	
160	مركز صحي الندي, دمام	الجامعة, الشرقية	245	<b>75.17</b>	+8.25	
161	مركز صحي السليمانية, تبوك	تبوك	94	<b>75.12</b>	-2.06	
162	مركز صحي القيمة, ينبع	المدينة المنورة	117	<b>75.10</b>	+2.31	
163	مركز صحي النسيم الشمالي, الرياض	الجامعة, الوسطى	76	<b>75.10</b>	+5.39	
164	مركز صحي بدر, الرياض	الجامعة, الوسطى	222	<b>75.04</b>	+5.77	
165	مركز صحي الاسكان, بريدة	القصيم	137	<b>74.93</b>	+5.21	
166	مركز صحي الزهرة, الرياض	الجامعة, الوسطى	222	<b>74.90</b>	+4.90	
167	مركز صحي سلطانة, الرياض	الجامعة, الوسطى	155	<b>74.88</b>	+11.39	
168	مركز صحي المنصورة, الرياض	الجامعة, الوسطى	430	<b>74.74</b>	+7.19	
169	مركز صحي شرق الدوادمي, دوادمي	الرياض	44	<b>74.45</b>	NA	
170	مركز صحي الامير سلطان بن عبد العزيز بالدرعية, الدرعية	الجامعة, الوسطى	288	<b>74.22</b>	+3.72	
171	مركز صحي ظهرة البدعية, الرياض	الجامعة, الوسطى	163	<b>74.12</b>	+4.21	
172	مركز صحي بدر, الرياض	الجامعة, الوسطى	368	<b>73.98</b>	+6.66	
173	مركز صحي بدر, الرياض	الجامعة, الوسطى	170	<b>73.76</b>	+3.97	
174	شرق لين, الرياض	الجامعة, الوسطى	484	<b>73.69</b>	+1.16	
175	مركز صحي الأربعين, ينبع	المدينة المنورة	46	<b>73.42</b>	NA	
176	مركز صحي العزيزية, عرعر	الحدود الشمالية	36	<b>73.38</b>	NA	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
177	مركز صحي الظفير,الباحة	الباحة	57	<b>73.36</b>	+0.71	
178	مركز صحي الامير محمد بن سعود الكبير,الرياض	الجمعـ, الوسطـى	154	<b>73.30</b>	-0.99	
179	مركز صحي المروءة, الرياض	الجمعـ, الوسطـى	155	<b>73.25</b>	+4.01	
180	غرب لين, الرياض	الجمعـ, الوسطـى	440	<b>73.13</b>	+2.60	
181	مركز صحي حي بدر, دمام	الجمعـ, الشرقـية	329	<b>73.11</b>	+12.16	
182	مركز صحي الجزيرة,الرياض	الجمعـ, الوسطـى	252	<b>72.92</b>	-0.05	
183	مركز صحي المصيف,الرياض	الجمعـ, الوسطـى	142	<b>72.84</b>	+2.95	
184	مركز صحي ضاحية, دمام	الجمعـ, الشرقـية	249	<b>72.76</b>	+3.27	
185	مركز صحي عتيقة, الرياض	الجمعـ, الوسطـى	234	<b>72.63</b>	-1.51	
186	لين, الرياض	الجمعـ, الوسطـى	123	<b>72.62</b>	+0.54	
187	مركز صحي العريجاء الغربي, الرياض	الجمعـ, الوسطـى	255	<b>72.51</b>	+3.13	
188	مرطـ صـحي النـسيـمـ الجنـوـبـيـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	147	<b>72.39</b>	+12.64	
189	مركز صحي العدل (الفسالة), مكة	الجمعـ, الفـريـةـ	72	<b>72.34</b>	-2.61	
190	مركز صحي السـويـديـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	295	<b>72.28</b>	+8.45	
191	مركز صحي البـدـيـعـةـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	108	<b>72.27</b>	-0.69	
192	مركز صحي الرـبـيعـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	223	<b>72.22</b>	+3.41	
193	مركز صحي حـيـ المـلـكـ فـهـدـ, الأـدـسـاءـ	الأـدـسـاءـ	170	<b>72.19</b>	+1.99	
194	مركز صحي ظـهـرـةـ نـمارـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	213	<b>71.93</b>	-3.89	
195	مركز صـحيـ الشـفـاـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	222	<b>71.70</b>	+6.35	
196	مركز صـحيـ قـرـطـبـةـ, الـرـياـضـ	الجمعـ, الوسطـى	245	<b>71.59</b>	+9.63	
197	مركز صـحيـ شـعـبـةـ الـمـبـرـزـ, الأـدـسـاءـ	الأـدـسـاءـ	52	<b>71.56</b>	-4.14	
198	مركز صـحيـ بـطـحـاءـ قـرـيشـ, مـكـةـ	مـكـةـ الـمـكـرـمـةـ	99	<b>71.45</b>	+9.09	

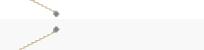
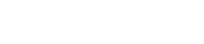
## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
199	مركز صحي البديع، دمام	ال人群中، الشرقية	65	71.39	+3.03	
200	مركز صحي عسير، الرياض	ال人群中، الوسطى	32	71.25	-1.49	
201	مركز صحي النسيم الغربي، الرياض	ال人群中، الوسطى	114	71.21	+5.95	
202	مركز صحي السر، الطائف	الطائف	69	71.21	-5.33	
203	مركز صحي الجموم، مكة	مكة المكرمة	59	71.17	+5.21	
204	مركز صحي الوشحاء، الطائف	الطائف	90	71.14	-0.51	
205	مركز صحي الملك فيصل، الرياض	ال人群中، الوسطى	230	71.10	+3.03	
206	مركز صحي اليرموك، الرياض	ال人群中، الوسطى	247	71.07	+8.54	
207	مركز صحي المظيلف، القنفذة	القنفذة	67	71.05	-8.27	
208	مركز صحي الصرار، صرار	ال人群中، الشرقية	41	70.90	-1.89	
209	مركز صحي الصالحة، عرعر	الحدود الشمالية	42	70.78	-6.36	
210	مركز صحي الدار البيضاء، الرياض	ال人群中، الوسطى	334	70.53	+0.23	
211	مركز صحي السدة، الرياض	ال人群中، الوسطى	195	70.48	+7.83	
212	مركز صحي غربنطة، الرياض	ال人群中، الوسطى	146	70.29	+1.25	
213	مركز صحي الندوة، الرياض	ال人群中، الوسطى	98	70.19	+0.13	
214	مركز صحي الغوازان، الرياض	ال人群中، الوسطى	182	70.14	+11.28	
215	مركز صحي الطيبة، دمام	ال人群中، الشرقية	76	70.11	+0.78	
216	مركز صحي العريجاء الأوسط، الرياض	ال人群中، الوسطى	312	70.06	+6.24	
217	مركز صحي الخليج، الرياض	ال人群中، الوسطى	231	70.05	+5.01	
218	مركز صحي الفيصلية، الرياض	ال人群中، الوسطى	156	70.04	+11.41	
219	مركز صحي وسط المدينة، الطائف	الطائف	98	70.01	+0.73	
220	مرطز صحي إشبيلية، الرياض	ال人群中، الوسطى	162	69.96	+6.18	

## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
221	مركز صحي مخطط ٥,جازان	جازان	51	69.83	-6.14	
222	مركز صحي العقيق,الطائف	الطائف	72	69.58	-3.78	
223	مركز صحي السيل الصغير,الطائف	الطائف	130	69.54	-1.50	
224	مركز صحي الفيحاء, دمماج	ال人群中, الشرقية	68	69.49	+1.43	
225	مركز صحي الحمراء,الرياض	ال人群中, الوسطى	207	69.32	-2.89	
226	مركز صحي ابن سينا,جبيل	ال人群中, الشرقية	120	69.10	-3.16	
227	مركز صحي الهجرة (كدي), مكة	مكة المكرمة	43	68.96	-1.52	
228	مركز صحي القادسية, الرياض	ال人群中, الوسطى	83	68.85	+1.60	
229	مركز صحي طويق , الرياض	ال人群中, الوسطى	361	68.62	+11.12	
230	مركز صحي منفوحة, الرياض	ال人群中, الوسطى	182	68.62	-0.48	
231	مركز صحي الحزم, الرياض	ال人群中, الوسطى	285	68.57	+4.88	
232	مركز صحي السويدى الغربى, الرياض	ال人群中, الوسطى	242	68.56	+2.04	
233	مركز صحي الخالدية	الأحساء	57	68.55	+1.32	
234	مركز صحي العوالى, مكة	مكة المكرمة	234	68.18	+2.31	
235	مركز صحي الضاحي , بريدة	القصيم	59	68.14	NA	
236	مركز صحي إسكان الدمام, دمام	ال人群中, الشرقية	66	68.09	-3.62	
237	مركز صحي الورود,تبوك	تبوك	73	68.07	+3.00	
238	مركز صحي الخالدية,الخرج	الرياض	239	67.86	+0.30	
239	مركز صحي النظيم الشمالي, الرياض	ال人群中, الوسطى	158	67.84	-0.47	
240	مركز صحي العزيزية , الرياض	ال人群中, الوسطى	282	67.67	+4.16	
241	مركز صحي الخالدية,حفر الباطن	حفر الباطن	39	67.64	-4.09	
242	مركز صحي النسيم الشرقي, الرياض	ال人群中, الوسطى	149	67.59	+8.32	

## تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
243	مركز صحي الفلاح، الرياض	الجمعـة، الـوسطـى	167	<b>67.45</b>	-4.75	
244	مركز صحي الكعكية، مكة المكرمة	الـتـجـمـعـة، الـفـرـبـيـة	64	<b>67.05</b>	NA	
245	مركز صحي محـايلـ، محـايلـ	عـسـير	62	<b>66.98</b>	+2.52	
246	مركز صحي السـعـودـيـة، الفـرـج	الـرـياـض	185	<b>66.96</b>	-0.84	
247	مركز صحي المـاجـدـ، جـدـهـ	جـدـهـ	392	<b>66.75</b>	+6.23	
248	مركز صحي عـيـنـ دـارـ، بـقـيقـ	الـتـجـمـعـة، الشـرـقـيـة	32	<b>66.22</b>	-0.57	
249	مركز صحي الـرـبـوـةـ، حـفـرـ الـبـاطـنـ	حـفـرـ الـبـاطـنـ	70	<b>65.56</b>	-3.82	
250	مركز صحي قـارـاسـكـاـيـاـ	الـجـوـفـ	48	<b>65.17</b>	-0.85	
251	مركز صـحـيـ المـرـوـجـ، تـيمـاءـ	تـيـمـاءـ	54	<b>64.78</b>	-1.54	
252	مركز صـحـيـ بـرـيـمـانـ، جـدـهـ	جـدـهـ	177	<b>64.45</b>	+2.49	
253	مركز صـحـيـ الـحـمـيـدـيـةـ، الـقـرـيـاتـ	الـقـرـيـاتـ	85	<b>64.15</b>	NA	
254	مركز صـحـيـ الجـامـعـةـ، العـلـاـ	الـمـدـيـنـةـ الـمـنـورـةـ	33	<b>63.76</b>	-4.12	
255	مركز صـحـيـ الشـرـقـيـةـ، يـنـبـعـ	الـمـدـيـنـةـ الـمـنـورـةـ	65	<b>63.68</b>	-1.59	
256	مركز صـحـيـ الرـوـضـةـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	299	<b>63.19</b>	-4.55	
257	لـبـنـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	379	<b>62.46</b>	-2.61	
258	مركز صـحـيـ الـمـوـنـيسـةـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	200	<b>62.42</b>	+3.22	
259	مركز صـحـيـ طـوـيقـ الـفـرـبـيـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	298	<b>62.27</b>	-6.22	
260	مركز صـحـيـ جـنـوبـ الـجـبـيلـ، جـبـيلـ	الـتـجـمـعـةـ، الشـرـقـيـةـ	68	<b>62.04</b>	-2.29	
261	مركز صـحـيـ النـظـيـمـ الـجـنـوـبـيـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	135	<b>61.65</b>	-1.24	
262	مركز صـحـيـ الـجـنـادـرـيـةـ الـشـرـقـيـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	134	<b>61.47</b>	+4.45	
263	مركز صـحـيـ النـزـهـةـ، الـرـياـضـ	الـتـجـمـعـةـ، الـوـسـطـىـ	125	<b>61.29</b>	-6.01	
264	مركز صـحـيـ بـدرـ، بـدرـ	الـمـدـيـنـةـ الـمـنـورـةـ	33	<b>60.27</b>	NA	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
265	مركز صحي غرب الخفجي, خفجي	التجمع ا, الشترقية	45	55.50	+2.52	
--	مركز صحي الشعيبين, رجال ألمع	عسير	29	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشنادة, بيشة	بيشة	29	Low-n	NA	
--	مركز صحي نمران, بيشة	بيشة	29	Low-n	NA	
--	مركز صحي العزيزية, القرىات	القرىات	29	Low-n	NA	
--	مركز صحي المنشية, العلا	المدينة المنورة	28	Low-n	NA	
--	مركز صحي المنتزه الشرقي, حائل	حائل	27	Low-n	NA	
--	مركز صحي الصالحة الأوسط, عرعر	الحدود الشمالية	27	Low-n	NA	
--	مركز صحي عنicker, القنفذة	القنفذة	27	Low-n	NA	
--	مركز صحي باب المجيدى, مدينة	المدينة المنورة	26	Low-n	NA	
--	مركز صحي الاسكان الميسر, دمام	التجمع ا, الشترقية	26	Low-n	NA	
--	الأثنائية, نجران	نجران	25	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشيهان, شراره	نجران	25	Low-n	NA	
--	مركز صحي المحمدية, عرعر	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA	
--	مركز صحي المعيص, القنفذة	القنفذة	25	Low-n	NA	
--	مركز صحي النعيرية, نعيريه	التجمع ا, الشترقية	24	Low-n	NA	
--	مركز صحي المنصورية, عرعر	الحدود الشمالية	24	Low-n	NA	
--	مركز صحي بنى فروة, الباحة	الباحة	23	Low-n	NA	
--	مركز صحي ابن سينا, خميس مشيط	عسير	23	Low-n	NA	
--	مراطة, نجران	نجران	23	Low-n	NA	
--	مركز صحي تمنية, أبها	عسير	22	Low-n	NA	
--	مركز صحي احد بنى زيد, القنفذة	القنفذة	22	Low-n	NA	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	الفترات السابقة	النصف السابق
--	مركز صحي القويعة,القويعة	الرياض	22	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي زلهم,صوير	الجوف	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي العطف,بيشة	بيشة	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي رقيطاء,بيشة	بيشة	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الحفير,حائل	حائل	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي حي المطار القديم),القريات	القريات	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي هيت, الرياض	الجمعه , الوسطى	21	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي العوينية,العوينية	الحدود الشمالية	20	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي اسكان الحدثية	القريات	20	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الشلهوب,سكاكا	الجوف	19	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الصناعية ,خميس مشيط	عسیر	19	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الشرائع ٧,مكة	الجمعه , الفربة	19	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي البحيرات, مكة المكرمة	الجمعه , الفربة	19	Low-n	NA	NA
--	العزيزيه, النعيريه	ال人群中 , الشرقية	19	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الامير سلطان,حفر الباطن	حفر الباطن	18	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الناصفة,القريات	القريات	18	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي العوالى	المدينة المنورة	17	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي ترعة نقيف,ميسان	الطائف	16	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي فودة, بقيق	ال人群中 , الشرقية	16	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الدحو,بيشة	بيشة	15	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي الدرعيه,صامطة	جازان	15	Low-n	NA	NA
--	مركز صحي طريف الاوسط , طريف	الحدود الشمالية	15	Low-n	NA	NA



#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي السيل الكبير,الطائف	الطائف	15	Low-n	NA	
--	مركز صحي الدغيمية, بقيق	ال人群中, الشرقية	15	Low-n	NA	
--	مركز صحي نطاع, مليحة	ال人群中, الشرقية	15	Low-n	NA	
--	مركز صحي الحرف, بيشة	بيشة	14	Low-n	NA	
--	مركز صحي الحناكية, الحناكية	المدينة المنورة	14	Low-n	NA	
--	مركز صحي المويه, المويه	الطائف	14	Low-n	NA	
--	مركز صحي الروضة, تيماء	تبوك	14	Low-n	NA	
--	منفذ الحديثة مركز صحي مركز صحي	القرىات	14	Low-n	NA	
--	مركز صحي حدرج والدعيعجاء, طبرجل	الجوف	13	Low-n	NA	
--	مركز صحي الفيصلية, خجلي	ال人群中, الشرقية	13	Low-n	NA	
--	مركز صحي السعيرية, الشنان	حائل	13	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشنان, الشنان	حائل	13	Low-n	NA	
--	مركز صحي جبة, حائل	حائل	13	Low-n	NA	
--	مركز صحي فضيلة, الأحساء	الأحساء	12	Low-n	NA	
--	مركز صحي طريف الغربي, طريف	الحدود الشمالية	12	Low-n	NA	
--	مركز صحي العقيلة, القرىات	القرىات	12	Low-n	NA	
--	مركز صحي الروضة, الأفلاج	الرياض	12	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشمالي, الشمالي	حائل	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي الجامعيين, حائل	حائل	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي المجبة, الرياض	ال人群中, الوسطى	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي الغردانية, بقيق	ال人群中, الشرقية	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي يكرب, بقيق	ال人群中, الشرقية	11	Low-n	NA	



#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي الحسي، مليحة	ال人群中 ا، الشرقية	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي مليحة، مليحة	ال人群中 ا، الشرقية	11	Low-n	NA	
--	مركز صحي أبو موسى الأشعري, حفر الباطن	حفر الباطن	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي الصغيري, حفر الباطن	حفر الباطن	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي الجفة, حبونا	نجران	10	Low-n	NA	
--	الفيفصلية, نجران	نجران	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي نصاب, شعبية نصاب	الحدود الشمالية	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي القوز, القنفذة	القنفذة	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي قلبي خضر, القرىات	القرىات	10	Low-n	NA	
--	جماجم، مركز صحي مركز صحي	القرىات	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي صلاصل، بقيق	ال人群中 ا، الشرقية	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي مليحة، مليحة	ال人群中 ا، الشرقية	10	Low-n	NA	
--	مركز صحي القصومة, حفر الباطن	حفر الباطن	9	Low-n	NA	
--	مركز صحي الراجحة، بقيق	ال人群中 ا، الشرقية	9	Low-n	NA	
--	مركز صحي السفانية، حفجي	ال人群中 ا، الشرقية	8	Low-n	NA	
--	مركز صحي القليب، صرار	ال人群中 ا، الشرقية	8	Low-n	NA	
--	مركز صحي حبونا، حبونا	نجران	7	Low-n	NA	
--	مركز صحي الصفا، نجران	نجران	7	Low-n	NA	
--	مركز صحي شرق الحوية، الطائف	الطائف	7	Low-n	NA	
--	مركز صحي أبو معن، صفوى	ال人群中 ا، الشرقية	7	Low-n	NA	
--	مركز صحي عتيق، مليحة	ال人群中 ا، الشرقية	6	Low-n	NA	
--	مركز صحي ثناج، صرار	ال人群中 ا، الشرقية	6	Low-n	NA	



#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	الكهفه, النعيريه	ال人群中 ا, الشرقية	6	Low-n	NA	
--	مركز صحي الرديفة, القرىات	القرىات	5	Low-n	NA	
--	مركز صحي غطى, القرىات	القرىات	5	Low-n	NA	
--	مركز صحي شراف, حائل	حائل	4	Low-n	NA	
--	مركز صحي الولان, صرار	ال人群中 ا, الشرقية	4	Low-n	NA	
--	الحمداء مركز صحي مركز صحي	القرىات	3	Low-n	NA	
--	مركز صحي النقيرة, نعيريه	ال人群中 ا, الشرقية	3	Low-n	NA	
--	مركز صحي حنيذ, صرار	ال人群中 ا, الشرقية	3	Low-n	NA	
--	مغطى, صرار	ال人群中 ا, الشرقية	3	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشاطئ, حقل	تبوك	2	Low-n	NA	
--	مركز صحي الزين, صرار	ال人群中 ا, الشرقية	2	Low-n	NA	
--	مركز صحي غنوة, صرار	ال人群中 ا, الشرقية	2	Low-n	NA	
--	مركز صحي الدار البيضاء, الرياض	ال人群中 ا, الوسطى	1	Low-n	NA	
--	مركز صحي الجيشه, بقيق	ال人群中 ا, الشرقية	1	Low-n	NA	
--	الحناء, الصرار	ال人群中 ا, الشرقية	1	Low-n	NA	
--	مركز صحي المقدام, الأحساء	الأحساء	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الشويمكة, قطيف	ال人群中 ا, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الخالدية, مدينة	المدينة المنورة	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي القبلتين, مدينة	المدينة المنورة	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي سيد الشهداء, مدينة	المدينة المنورة	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي جنوب الفيصلية, عرعر	الحدود الشمالية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي لوقه, رفحة	الحدود الشمالية	0	Low-n	NA	



#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي رفحاء الشمالية, رفحة	الحدود الشمالية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الفيصلية, القرىات	القرىات	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي العيساوية, القرىات	القرىات	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي المزارع (دشيد), القرىات	القرىات	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الرحمانية, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي ام الدوم, المويه	الطائف	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي العريجاء الجنوبي, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الربوة, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي اليمامه, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الأبدلس, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي النفل, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي النهضة الشرقية, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الروابي , الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي الصحافة, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي التميمه, الرياض	التحمع, الوسطى	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي العدامة, دمام	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي العنود, دمام	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي حي الجسر, خبر	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي المزروعية, دمام	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي بترومين, خبر	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي سيهات, قطيف	التحمع, الشرقية	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي مخططات الشراحه, مكة المكرمة	التحمع, الفريدة	0	Low-n	NA	

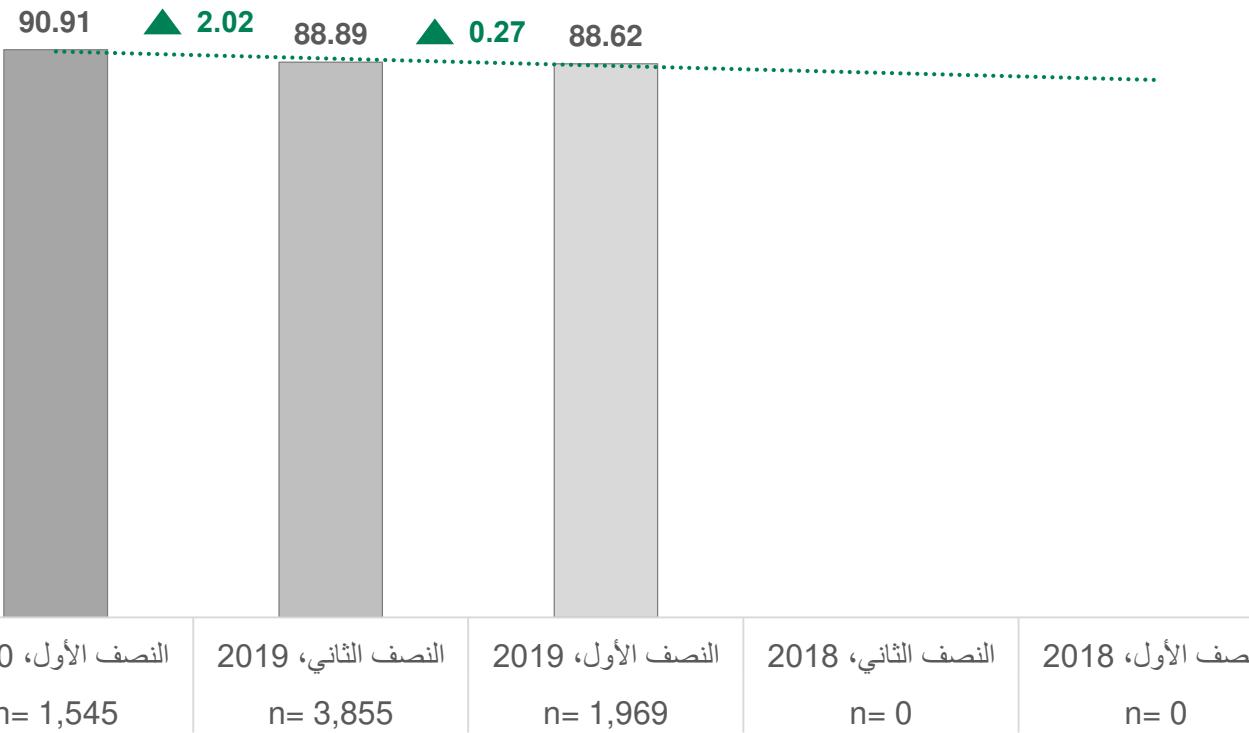
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	الفترات السابقة
--	لين م, الرياض	الجامعة, الوسطى	0	Low-n	NA
--	مركز صحي ابرق الكبريت, ذيقاري	الجامعة, الشرقية	0	Low-n	NA
--	مركز صحي الريعيه, قطيف	الجامعة, الشرقية	0	Low-n	*
--	مركز صحي الصحاف, صرار	الجامعة, الشرقية	0	Low-n	NA



جراحة اليوم  
الواحد

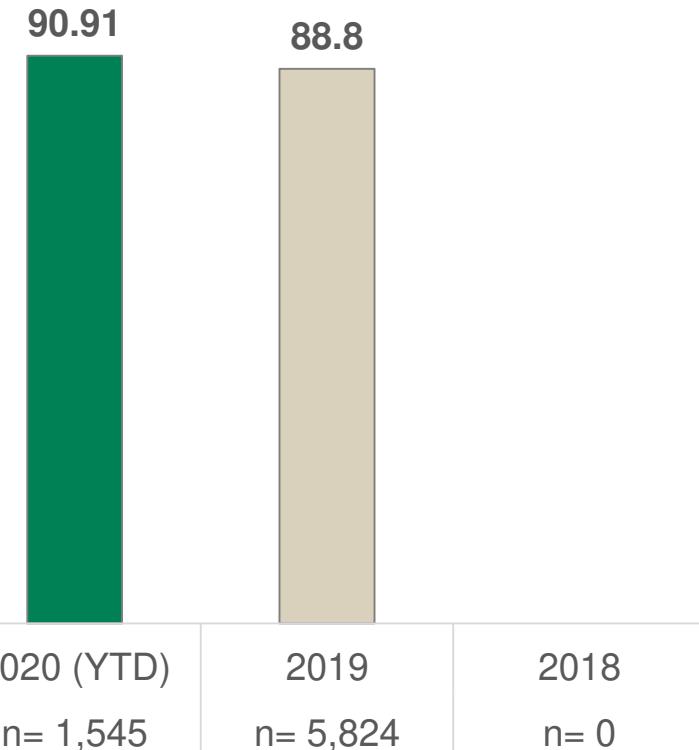
## المعدل النصف السنوي

جراحة اليوم الواحد



## المعدل السنوي

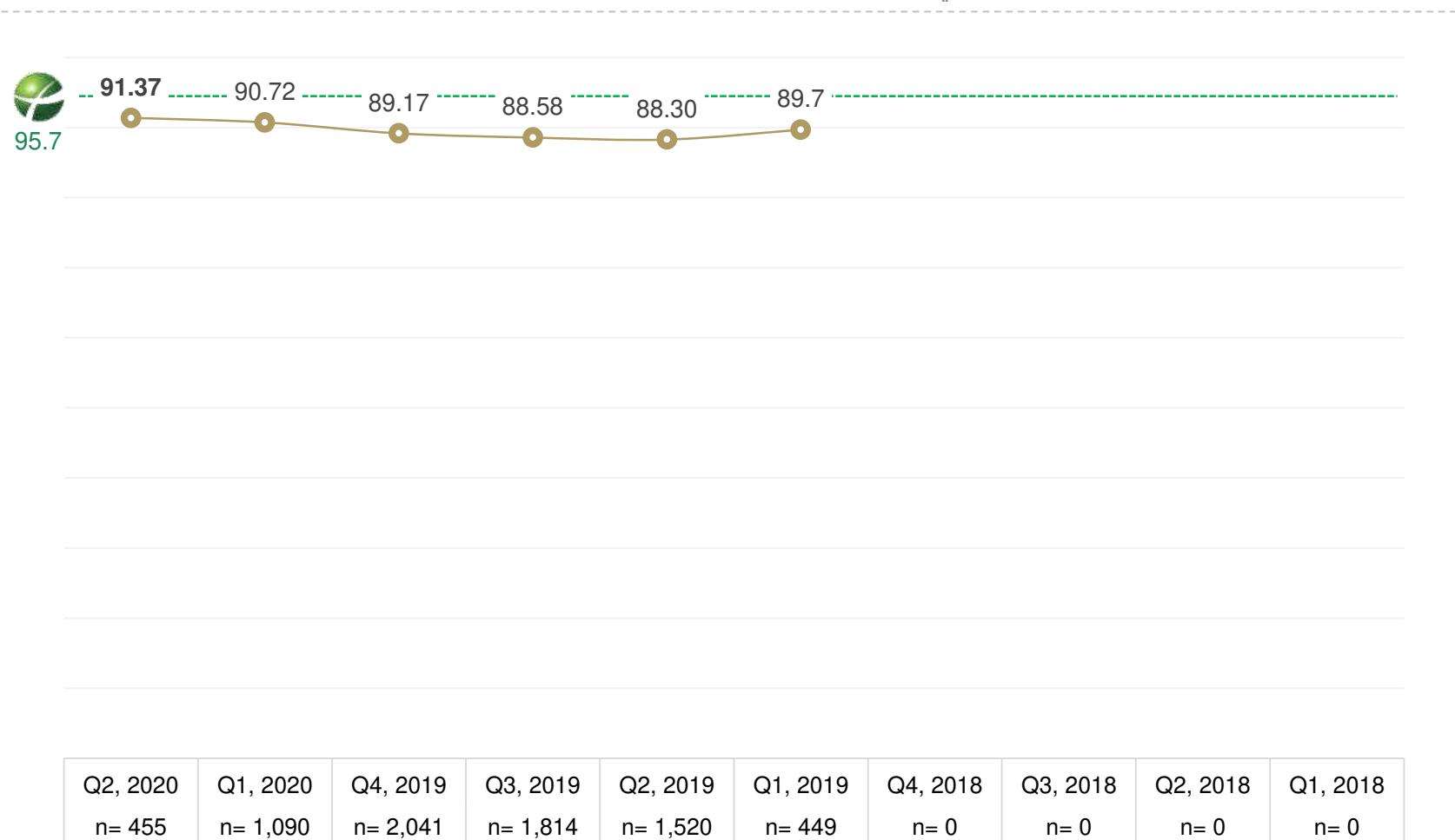
جراحة اليوم الواحد



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

## معدل تجربة المريض: جراحة اليوم الواحد

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



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

## جراحة اليوم الواحد النصف الأول، ٢٠٢٠

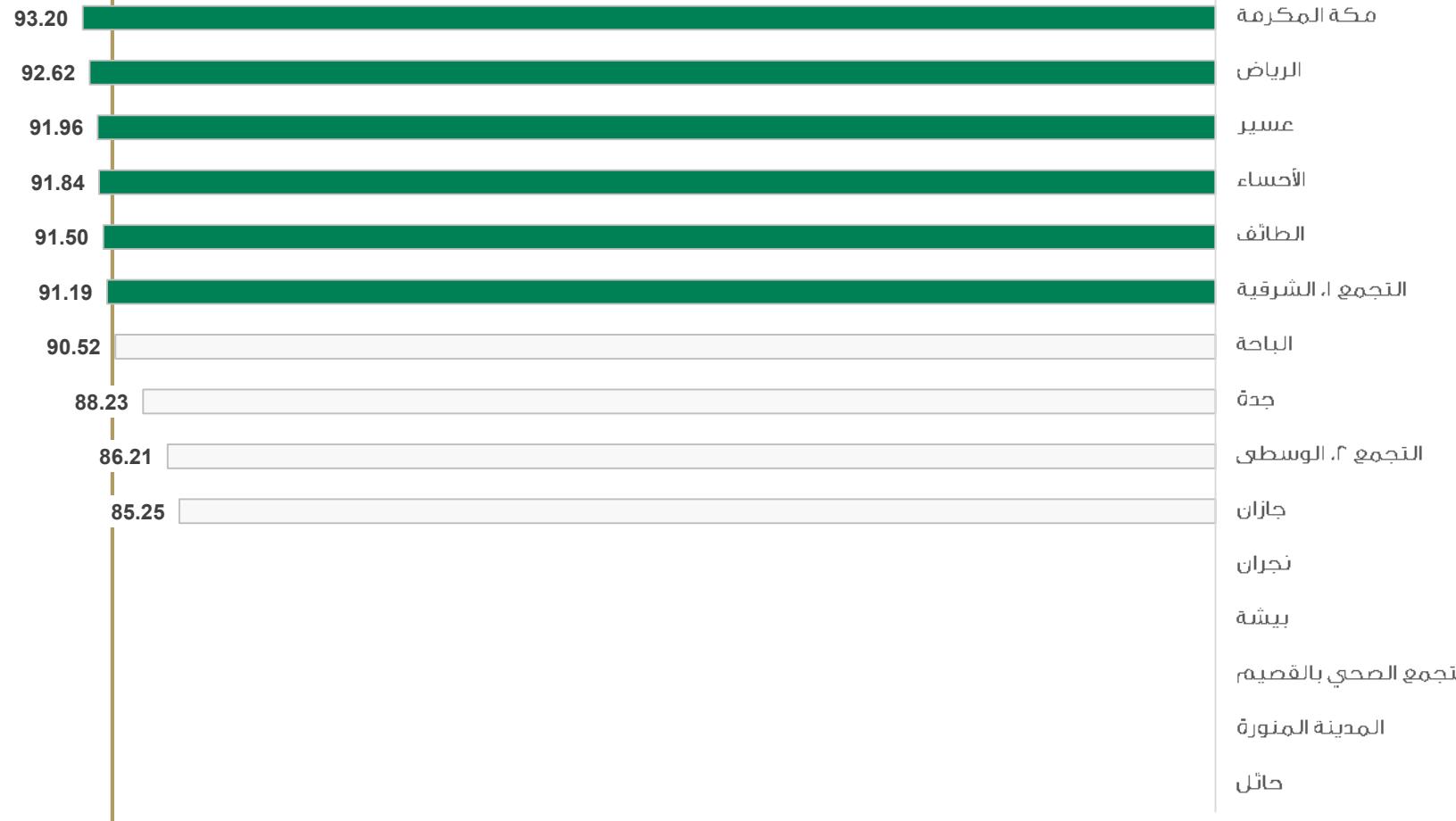
عدد الإجابات  
1,545



النصف الأول، ٢٠١٩ (88.89)  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (90.91)

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

## أداء المنشآت: جراحة اليوم الواحد



## جراحة اليوم الواحد النصف الأول، ٢٠١٩

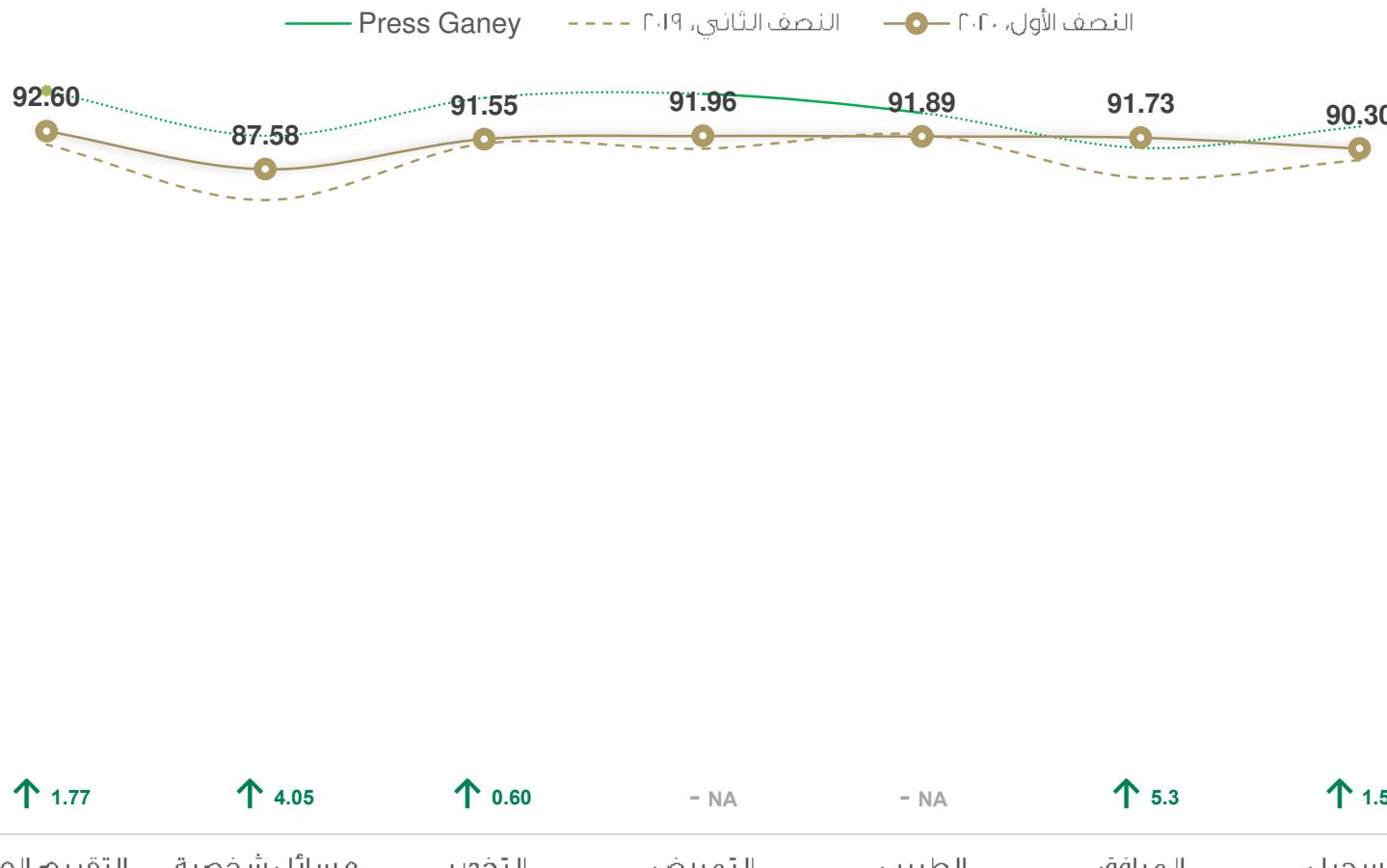
عدد الإجابات  
**1,545**



النصف الأول، ٢٠١٩ (88.89)

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

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



## جراحة اليوم الواحد

النصف الأول, ٢٠٢٠, ٢٠١٩

عدد الإجابات  
1,545



النصف الأول, ٢٠٢٠, ٢٠١٩ (88.89)  
النصف الثاني, ٢٠٢٠, ٢٠٢٠ (90.91)

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

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	88.85	↑ 3.63	86.7
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإستعداد)	التسجيل	91.77	↑ 1.29	93.4
نظافة المستشفى	المرافق	91.73	↑ 0.41	96.1
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	92.39	↑ 0.57	96.0
استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	93.06	NA	96.6
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	87.36	↓ 0.65	94.7
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	الطبيب	91.75	NA	94.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	93.57	↓ 0.7	97.4
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	94.24	↓ 0.4	97.5
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	92.13	↑ 1.56	96.4
استجابة طاقم التمريض لأسئلتك أو مخاوفك	التمريض	92.84	NA	97.8
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	91.87	↑ 2.23	98.5

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	93.97	↑ 0.86	98.9
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	87.81	↑ 1.91	95.5
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكّدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	94.75	↑ 0.09	98.4
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	90.56	↑ 0.95	94.4
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	93.11	↑ 0.64	95.8
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	91.54	↑ 0.22	NA
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	75.70	↑ 2.71	85.4
مراجعةنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	93.27	↑ 1.80	95.4
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	88.85	↑ 2.60	92.4
التقييم العام للرعاية التي تلقّيتها خلال زيارتك	التقييم العام	92.87	↑ 2.46	98.4
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	92.59	↑ 1.65	97.9
اهتمامالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	92.50	↑ 1.23	97.4

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز جراحة اليوم الواحد**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المستشفيات: جراحة اليوم الواحد

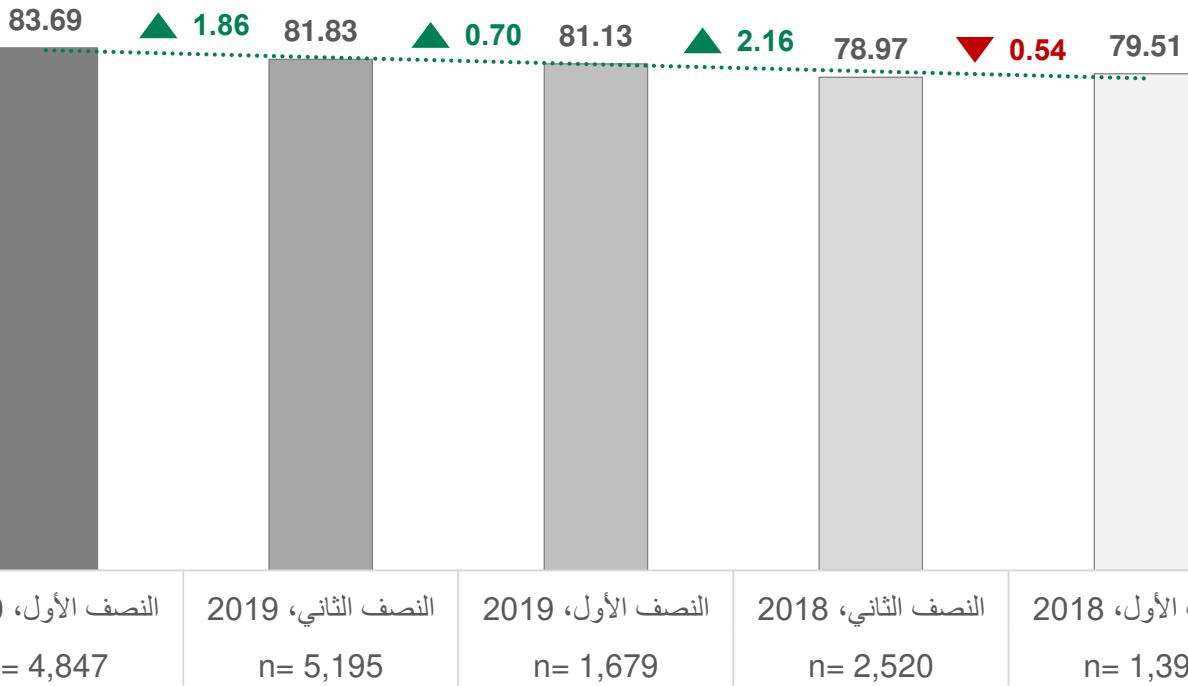
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	نصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	31	<b>93.20</b>	NA	
2	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	283	<b>92.62</b>	+1.08	
3	مستشفى عسير المركزي	عسير	68	<b>91.96</b>	+4.04	
4	مستشفى الملك فهد و مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب بالهفوف	الأحساء	45	<b>91.84</b>	NA	
5	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	الطائف	56	<b>91.50</b>	+4.18	
6	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	النجرة، الشرقية	662	<b>91.47</b>	+0.40	
7	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	36	<b>90.52</b>	NA	
8	مجمع الدمام الطبي الدمام العام	النجرة، الشرقية	143	<b>89.87</b>	+2.89	
9	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	94	<b>88.23</b>	+0.81	
10	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	النجرة، الوسطى	61	<b>86.21</b>	-3.59	
11	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	60	<b>85.25</b>	+4.09	
--	مستشفى الملك خالد بنجران	نجران	6	<b>Low-n</b>	NA	
--	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	0	<b>Low-n</b>	NA	
--	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	المدينة المنورة	0	<b>Low-n</b>	NA	
--	مستشفى بريدة المركزي	التجهيز الصحي بالقصيم	0	<b>Low-n</b>	NA	
--	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	0	<b>Low-n</b>	NA	



الرعاية  
المنزلية

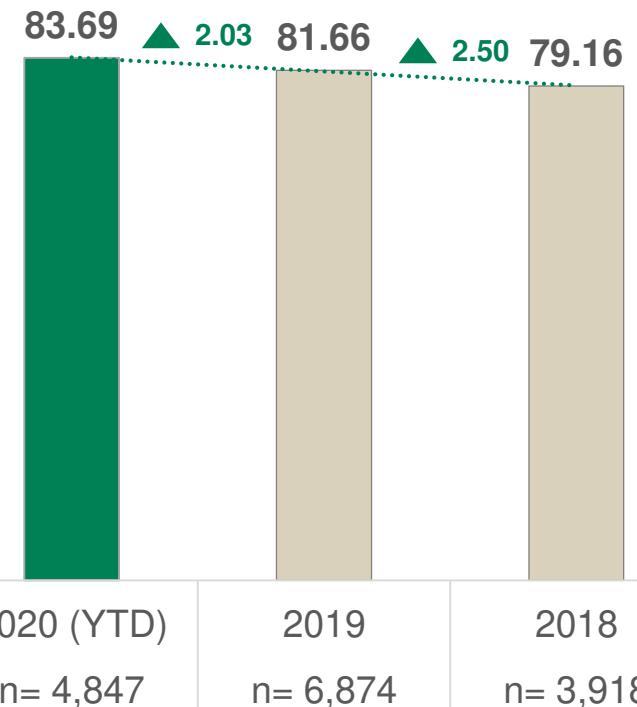
## المعدل النصف السنوي

الرعاية المنزلية



## المعدل السنوي

الرعاية المنزلية



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

## معدل تجربة المريض: الرعاية المنزلية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



94.9

83.73

83.64

82.41

80.90

80.69

81.7

80.1

78.0

79.5

79.4

## الرعاية المنزلية النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,847



النصف الأول، ٢٠١٩  
(81.83)

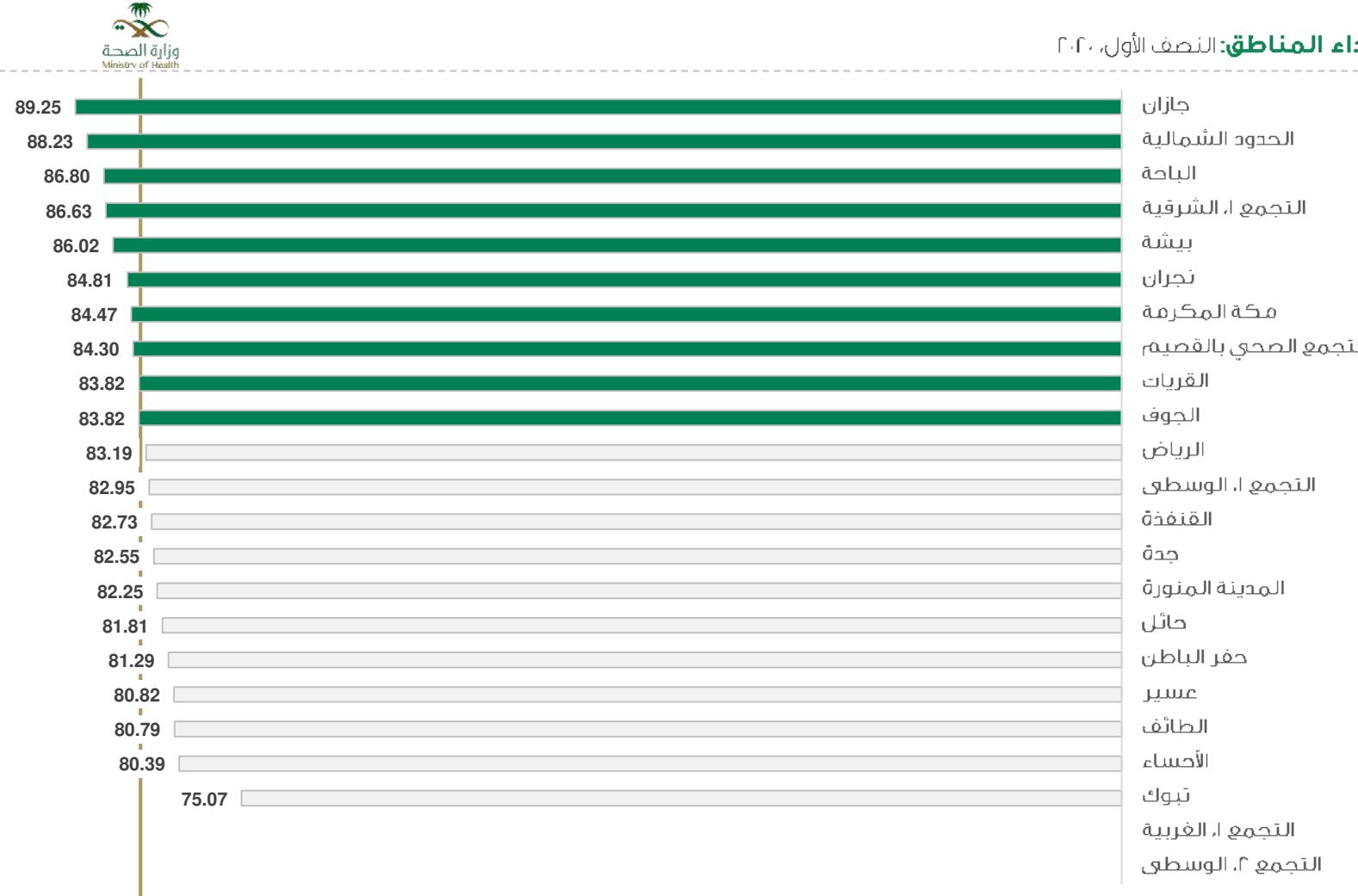
النصف الثاني، ٢٠٢٠  
(83.69)

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

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,743	n= 2,083	n= 3,226	n= 1,969	n= 962	n= 717	n= 1,162	n= 1,326	n= 608	n= 790

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

## أداء المنشآت: الرعاية المنزلية



## الرعاية المنزلية النصف الأول، ٢٠١٩

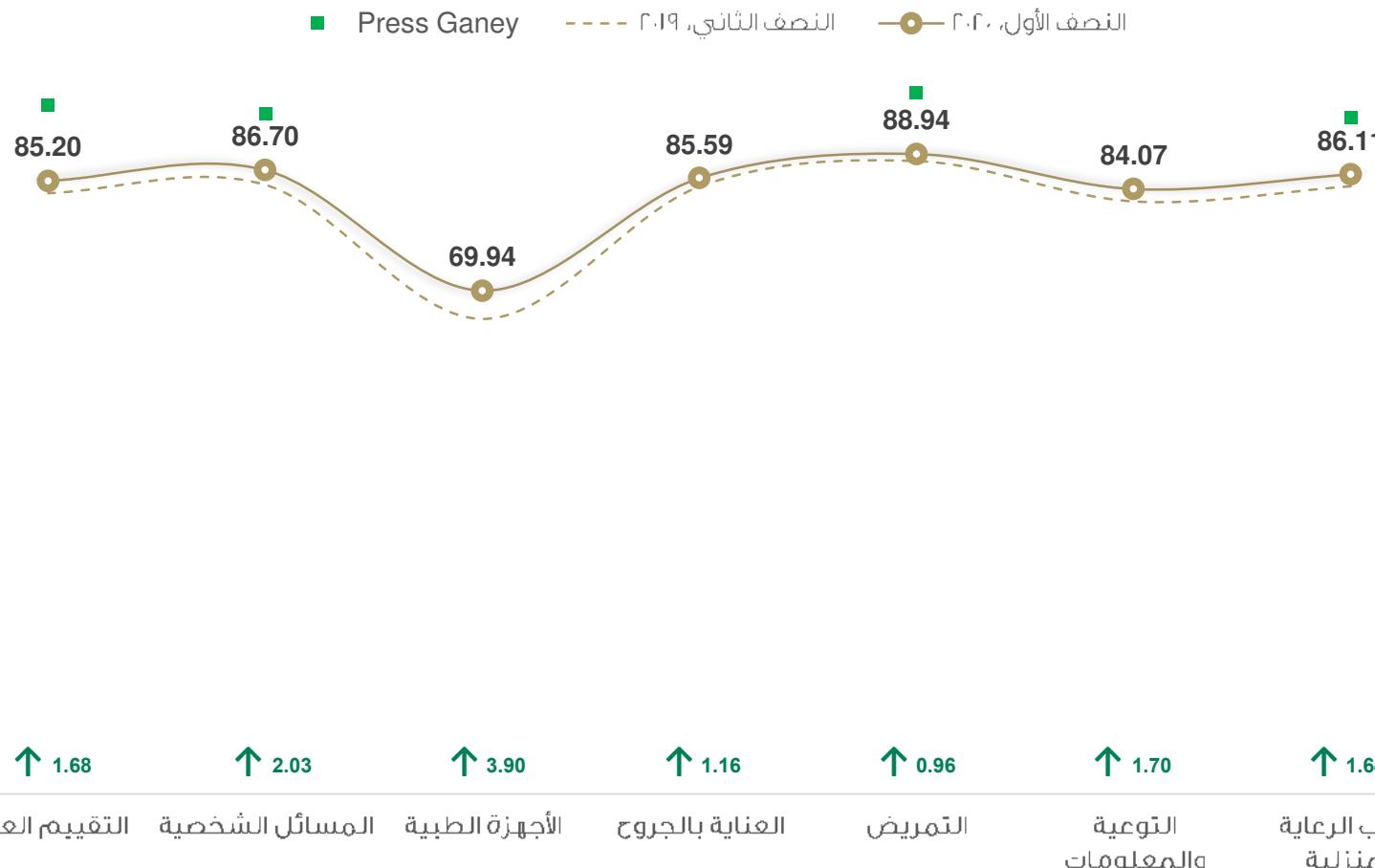
عدد الإجابات  
**4,847**



النصف الأول، ٢٠١٩ (81.83)  
● (83.69)

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

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



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

## الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,847



النصف الأول، ٢٠٢٠ (83.69)

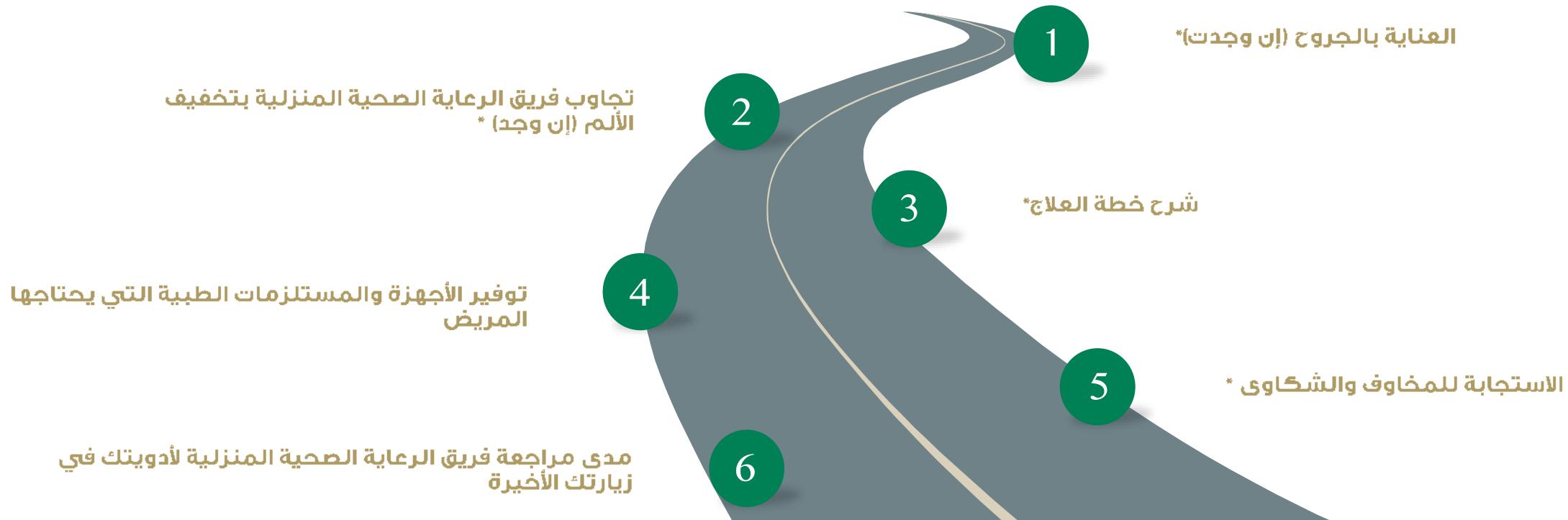
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	86.70	↑ 1.10	93.3
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	85.60	↑ 2.11	NA
التدريب الذي تلقاه المسئول عن رعاية المريض	التوعية والمعلومات	81.53	↑ 1.80	NA
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	86.43	↑ 1.54	NA
اهتمام الممرضة التي زارتكم	التمريض	90.58	↑ 0.52	99.1
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	92.13	↑ 0.22	97.9
حرص الممرضة على راحتكم أثناء علاجكم أو رعايتكم	التمريض	91.23	↑ 0.33	98.2
مراقبة الممرضة لإشراككم في خطة العلاج	التمريض	87.96	↑ 1.14	96.7
مدى تقييفكم عن كيفية العناية بنفسكم	التمريض	85.76	↑ 1.51	96.6
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلكم الصحية	التمريض	86.60	↑ 1.94	97.1
مدى إشراككم أنت وعائلتكم في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	88.24	↑ 1.94	92.6
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لبقاء عائلتكم على علم بمراحل علاجكم	المسائل الشخصية	86.69	↑ 2.16	93.2

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
الاستجابة للمخاوف والشكوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	80.37	↑ 2.11	94.5
تجاب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتحفيظ الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	85.52	↑ 1.91	95.8
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدوينتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	85.82	↑ 1.45	NA
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	91.56	↑ 1.21	97.8
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	85.59	↑ 1.16	NA
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	69.94	↑ 3.90	NA
تحسين صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	80.73	↑ 2.21	92.9
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	86.87	↑ 1.73	97.8
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية لآخرين	التقييم العام	88.08	↑ 1.06	97.2



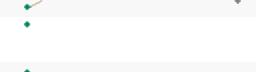
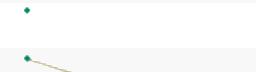
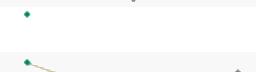
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز الرعاية المنزلية. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المراكز: الرعاية المنزلية

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	صبيا العام، جازان	جازان	113	90.83	NA	*
2	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	51	89.82	+4.80	*
3	مستشفى الشفاء بعنيزة، القصيم	الجمع الصحي بالقصيم	49	89.05	NA	*
4	مستشفى البكيرية العام، القصيم	الجمع الصحي بالقصيم	104	88.67	NA	*
5	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	الجمع ا، الشرقية	338	88.59	-0.01	*
6	مستشفى الملك فهد، الباحة	الباحة	51	88.55	+10.00	*
7	مستشفى أبو عريش العام	جازان	91	88.22	+1.53	*
8	مستشفى الإيمان العام، الرياض	الجمع ا، الوسطى	82	87.97	+8.24	*
9	مستشفى المجمعة، الرياض	الرياض	152	87.28	NA	*
10	مستشفى القطيف المركزي	الجمع ا، الشرقية	211	86.94	+2.96	*
11	مستشفى المندق العام، الباحة	الباحة	45	86.12	NA	*
12	مستشفى الملك عبد الله، بيشة	بيشة	31	86.02	NA	*
13	مستشفى الأمير مشاري بن سعود، الباحة	الباحة	62	85.85	NA	*
14	مجمع الملك عبد الله الطبي، جدة	جدة	72	85.54	NA	*
15	مجمع الملك فيصل الطبي-مستشفى الملك فيصل، الطائف	الطائف	40	85.34	+0.55	*
16	مستشفى ينبع العام، المدينة المنورة	المدينة المنورة	59	85.00	NA	*
17	مستشفى نجران العام	نجران	64	84.81	NA	*
18	مستشفى الملك سلمان،الرياض	الجمع ا، الوسطى	95	84.75	+7.14	*
19	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	253	84.07	+1.36	*
20	مستشفى الملك عبدالعزيز، مكة المكرمة	مكة المكرمة	45	83.99	NA	*

## أداء المراكز: الرعاية المنزلية

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
21	مستشفى القرىات العام	القرىات	32	<b>83.82</b>	NA	
22	مركز الرعاية الصحية المنزلية بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	45	<b>83.31</b>	-3.71	
23	مستشفى الخرج، الرياض	الرياض	142	<b>83.29</b>	NA	
24	مدينة الملك سعود الطبية - الرعاية المنزلية	التحمع ، الوسطى	345	<b>83.27</b>	+3.15	
25	مجمع الدمام العام (الدمام العام)	التحمع ، الشرقية	155	<b>83.15</b>	+3.99	
26	مستشفى ابها للولادة والأطفال	عسير	151	<b>82.91</b>	-0.78	
27	مستشفى القنفذة العام	القنفذة	103	<b>82.73</b>	NA	
28	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	45	<b>82.52</b>	+3.30	
29	مستشفى الجبيل العام، التجمع الأول بالشرقية	التحمع ، الشرقية	45	<b>82.49</b>	NA	
30	مستشفى محائل العام، عسير	عسير	85	<b>82.03</b>	NA	
31	مستشفى حائل العام	حائل	112	<b>81.81</b>	NA	
32	مركز الرعاية الصحية المنزلية، جدة	جدة	110	<b>81.64</b>	NA	
33	مستشفى خميس مشيط للولادة والأطفال، عسير	عسير	69	<b>81.47</b>	NA	
34	مستشفى حفر الباطن المركزي	حفر الباطن	69	<b>81.29</b>	NA	
35	مستشفى الإمام عبد الرحمن الفيصل، الرياض	التحمع ، الوسطى	103	<b>80.99</b>	+1.44	
36	مستشفى الملك فهد التخصصي، بريدة	التحمع الصحي بالقصيم	65	<b>80.50</b>	NA	
37	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي بالطائف	الطائف	264	<b>80.10</b>	-0.45	
38	مستشفى الملك فهد للأحساء	الأحساء	45	<b>79.79</b>	NA	
39	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	35	<b>79.30</b>	+1.90	
40	مستشفى عسير المركزي	عسير	61	<b>78.60</b>	+1.58	



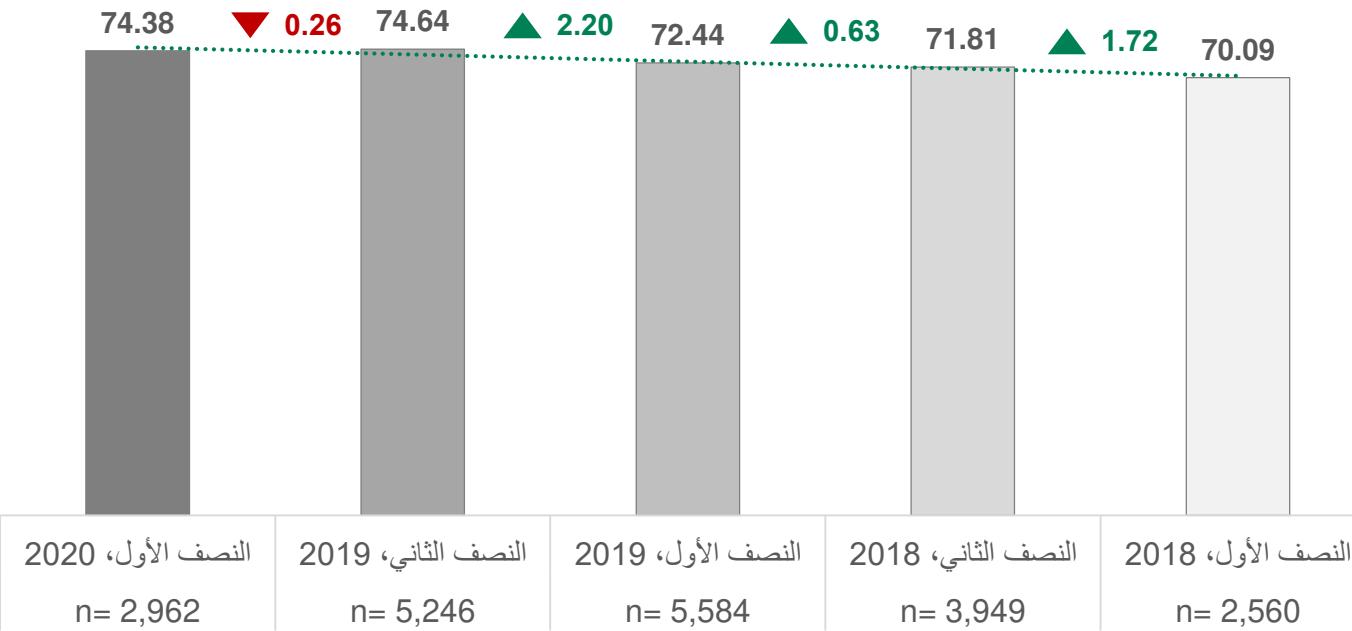
#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
41	مستشفى بريدة المركزي	الجمع الصحي بالقصيم	77	77.84	-5.55	.
42	مستشفى الدوادمي العام بالرياض	الرياض	115	77.67	+0.16	.
43	مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	56	77.09	-2.67	.
44	مستشفى الملك خالد، تبوك	تبوك	91	76.70	NA	.
45	مستشفى خميس مشيط العام، عسير	عسير	71	76.22	NA	.
46	مستشفى النقاوه، الرياض	الجمع ا، الوسطى	58	74.49	-2.69	.
47	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	تبوك	50	72.09	NA	.
--	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالاحساء	الاحساء	29	Low-n	NA	.
--	مستشفى حراء العام، مكة المكرمة	مكة المكرمة	29	Low-n	NA	.
--	مستشفى طريف العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	29	Low-n	NA	.
--	مستشفى بيش العام، جازان	جازان	28	Low-n	NA	.
--	مستشفى الملك فهد بجازان	جازان	23	Low-n	NA	.
--	مستشفى أحد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	23	Low-n	NA	.
--	مستشفى دومة الجندي، الجوف	الجوف	22	Low-n	NA	.
--	مستشفى رفقاء العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	18	Low-n	NA	.
--	مستشفى الملك سعود، عنيزه	الجمع الصحي بالقصيم	13	Low-n	NA	.
--	مستشفى الملك خالد بحائل	حائل	0	Low-n	NA	.
--	مستشفى الملك فيصل، التجمع الأول بالغربية	الجمع ا، الغربية	0	Low-n	NA	.
--	مستشفى الملك خالد، نجران	نجران	0	Low-n	NA	.



مراكز علاج  
السكري

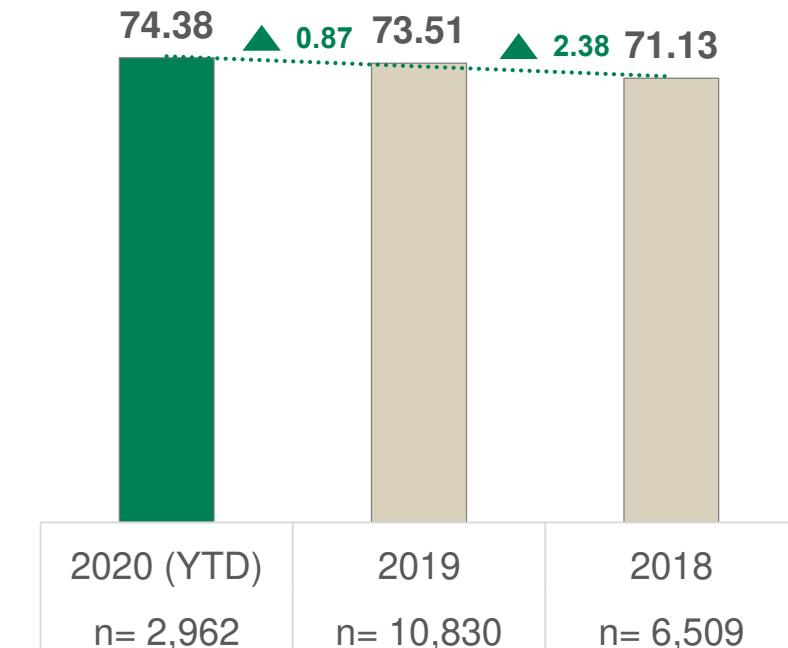
## المعدل النصف السنوي

مراكز السكر



## المعدل السنوي

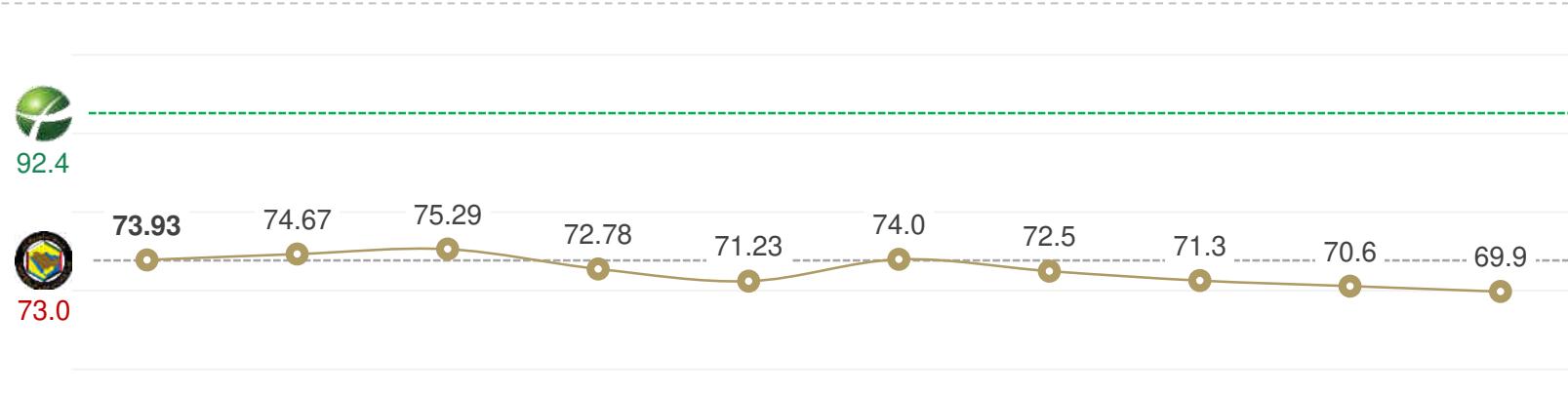
مراكز السكر



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

## معدل تجربة المريض: مراكز السكر

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,155	n= 1,807	n= 2,991	n= 2,255	n= 3,175	n= 2,409	n= 1,534	n= 2,413	n= 1,087	n= 1,474

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

## مراكز السكر النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,962

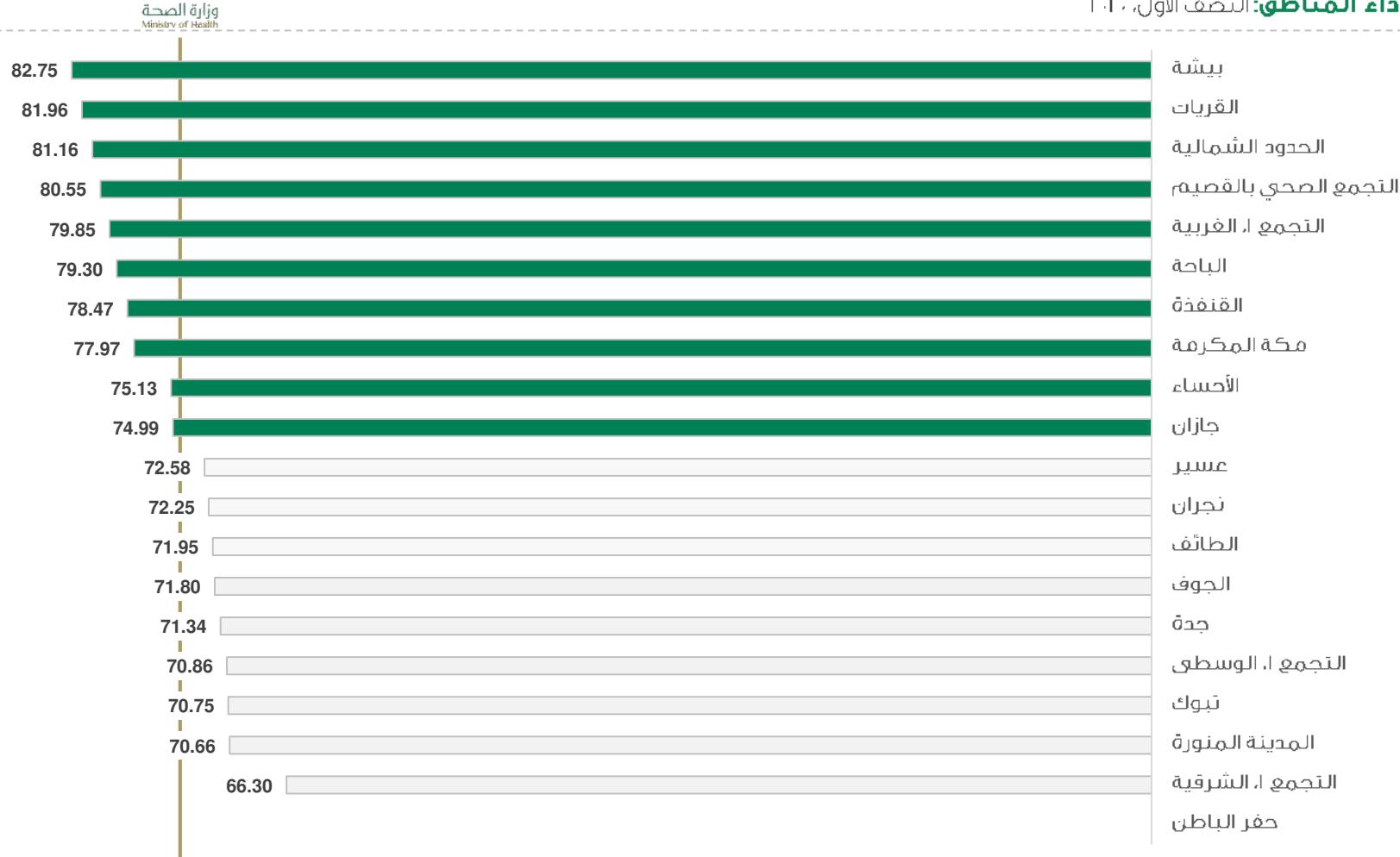


النصف الأول، ٢٠١٩ (74.64)



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

## أداء المنشآت: مراكز السكر



## مراكز السكر النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
**2,962**

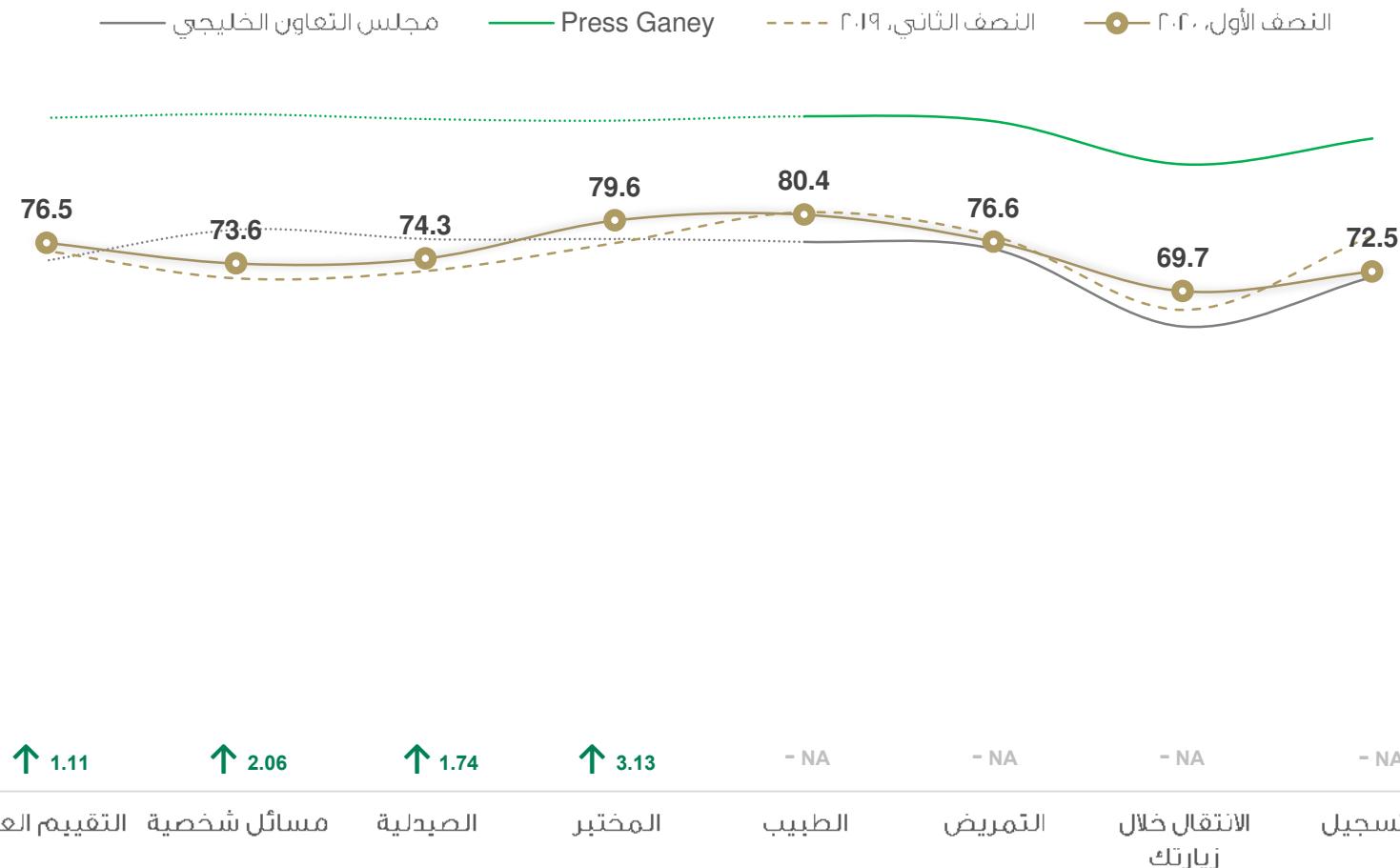


النصف الأول، ٢٠١٩ (74.64) ●  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (74.38) ●

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

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

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



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

## مراكز السكر النصف الأول، ٢٠٢٠



النصف الأول، ٢٠١٩  
(74.64)

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

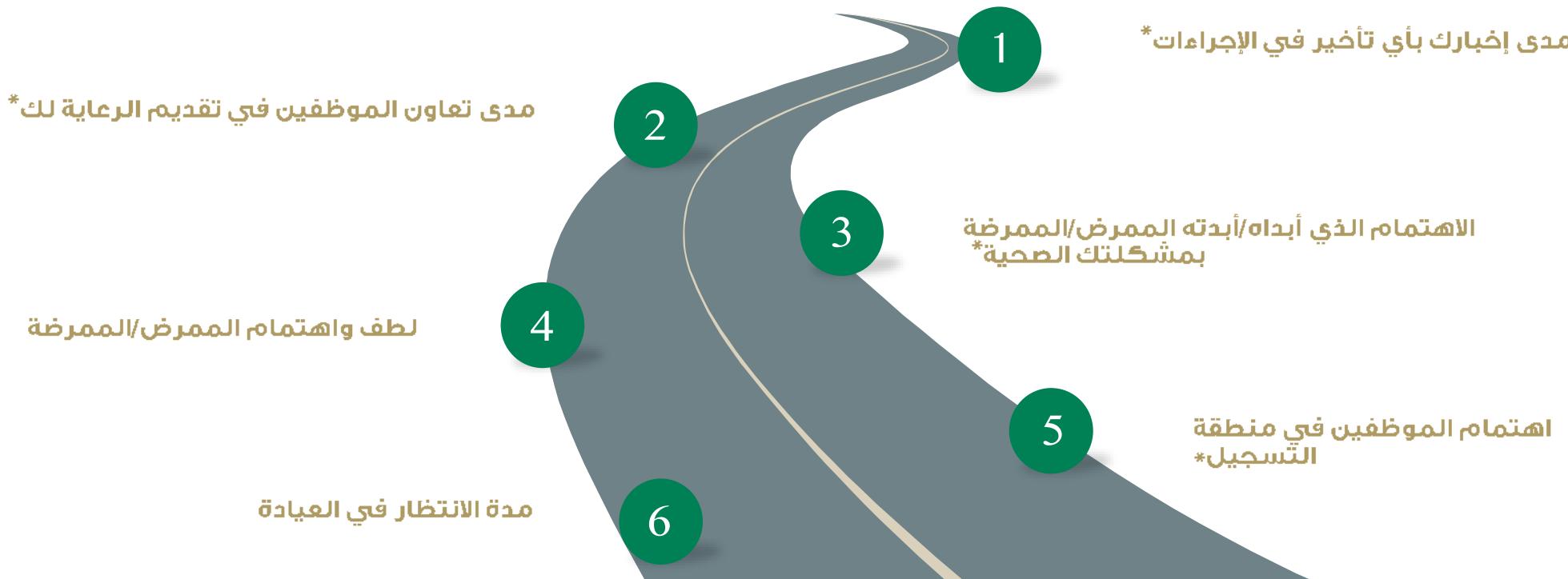
السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	سهولة حجز الموعود
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	76.92	NA	91.9	77.9	سهولة حجز الموعود
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	62.68	NA	90.2	66.7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	76.69	↑ 0.23	76.2	76.2	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	76.90	↓ 1.46	77.0	NA	سهولة عملية التسجيل
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٦-١٣ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	67.11	↑ 2.45	65.5	87.4	مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	67.58	↓ 1.47	63.2	87.2	علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٦-١٣ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	65.62	NA	65.9	89.2	الراحة في منطقة الانتظار
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمرير	70.42	↑ 2.94	66.6	NA	نظافة الحمام
الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمرير	77.23	NA	75.7	94.0	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمرير	76.51	↓ 0.01	75.3	92.9	الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	82.76	↓ 2.02	74.8	94.7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
		82.76	↑ 1.46	78.7	94.5	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	<b>82.13</b>	↑ 0.44	77.8	94.2	
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	<b>79.73</b>	↑ 0.43	76.3	94.3	
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	<b>79.06</b>	NA	86.4	93.1	
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>78.33</b>	↑ 0.23	74.7	94.3	
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	<b>74.85</b>	↑ 3.92	75.8	88.3	
الحرص على راحتكم أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	<b>80.78</b>	↑ 2.95	79.6	91.7	
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	<b>83.20</b>	↑ 2.64	81.0	91.6	
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>73.84</b>	↑ 3.92	80.3	NA	
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>79.51</b>	↑ 1.73	74.0	NA	
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	<b>69.53</b>	↑ 4.68	72.6	NA	
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>81.30</b>	↑ 3.08	79.9	94.3	
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقديم أيديبهنج، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	<b>76.91</b>	↑ 3.42	76.9	94.5	

السؤال	النطاق					النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق	النطاق
	نظافة عياداتنا	المواقف	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	التقييم العام	النطاق	النطاق	النطاق	النطاق	النطاق	النطاق
95.0	79.0	↑ 0.81	79.66	المسائل الشخصية							
NA	61.8	↑ 3.87	57.71	المسائل الشخصية							
94.2	75.4	↑ 0.66	75.38	التقييم العام							
93.8	72.6	↑ 2.09	76.89	التقييم العام							
94.1	74.3	↑ 0.93	77.54	التقييم العام							



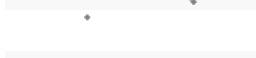
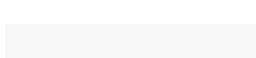
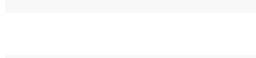
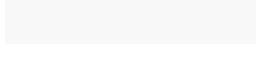
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز السكر**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المنشآت: مراكز السكر

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز السكر بمستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	45	88.46	NA	.
2	مركز السكر بمستشفى الملك فهد التخصصي، القصيم	القصيم	157	83.19	+3.22	.
3	مركز السكر بمستشفى الملك عبد الله	بيشة	47	82.75	+6.88	.
4	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	جدة	60	82.57	+3.03	.
5	مركز السكر بمستشفى القرىات	القريات	55	81.96	-0.72	.
6	وحدة الغدد الصماء والسكر بمستشفى الولادة والأطفال	التحموم ، الفربية	59	79.85	-0.18	.
7	مركز السكر بمستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	67	79.30	+2.53	.
8	مركز السكر بمستشفى القنفذة	القنفذة	33	78.47	+0.45	.
9	مستشفى حرام، مكة المكرمة	مكة المكرمة	255	78.19	+2.49	.
10	مستشفى الملك سعود، عنزة	القصيم	83	77.88	+3.15	.
11	مركز السكر بمستشفى النور التخصصي	مكة المكرمة	147	77.58	+2.84	.
12	مستشفى الولادة والأطفال، المدينة المنورة	المدينة المنورة	63	77.25	+0.35	.
13	مستشفى جازان العام	جازان	112	75.65	+1.91	.
14	مركز السكر بمستشفى الامير مساعد بعرعر	الحدود الشمالية	45	75.39	-0.42	.
15	مستشفى الولادة والأطفال-العزيزية، جدة	جدة	44	75.26	+4.82	.
16	مركز السكر بمستشفى الملك فهد، جازان	جازان	72	73.97	+2.12	.
17	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التحموم ، الوسطى	30	72.81	-5.45	.
18	مستشفى الولادة والأطفال، الأحساء	الأحساء	31	72.54	-2.29	.
19	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز	الطائف	84	72.53	-6.88	.
20	مركز السكر بمستشفى عسير المركزي	عسير	200	72.47	-6.18	.

## أداء المنشآت: مراكز السكر

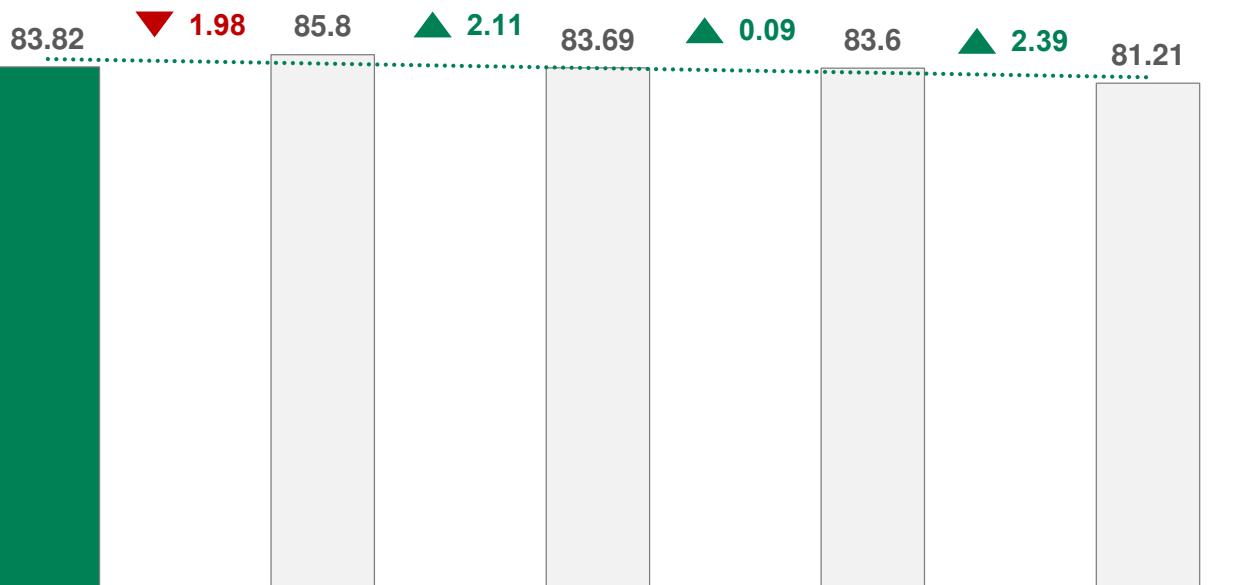
#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
21	مركز السكر بمستشفى الملك خالد	نجران	51	72.25	+4.42	
22	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	الجوف	50	71.80	-5.96	
23	مركز السكر بمستشفى الملك فهد	تبوك	121	70.75	+3.35	
24	مركز السكر بمستشفى الملك سلمان	التحمع ، الوسطى	320	70.67	-2.20	
25	مركز السكر بمستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	311	69.33	-0.22	
26	مركز السكر بالمجمع الدمامي الطبي	التحمع ، التبرقية	142	66.30	-3.63	
27	مستشفى الملك فهد، جدة	جدة	162	64.94	-5.66	
--	مركز السكر بمستشفى الملك خالد	حفر الباطن	27	Low-n	NA	
--	مستشفى الولادة والأطفال، بريدة	القصيم	27	Low-n	NA	
--	مركز السكر بمستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	17	Low-n	NA	
--	مستشفى طريف العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	16	Low-n	NA	
--	مجمع الملك عبدالله، جدة	جدة	16	Low-n	NA	
--	مستشفى الولادة والأطفال، أبها	عسير	10	Low-n	NA	
--	مستشفى الولادة والأطفال، الطائف	الطائف	3	Low-n	NA	
--	مستشفى الولادة والأطفال - المساعدة، جدة	جدة	0	Low-n	NA	



مراكز الإقلاع  
عن التدخين

## المعدل النصف السنوي

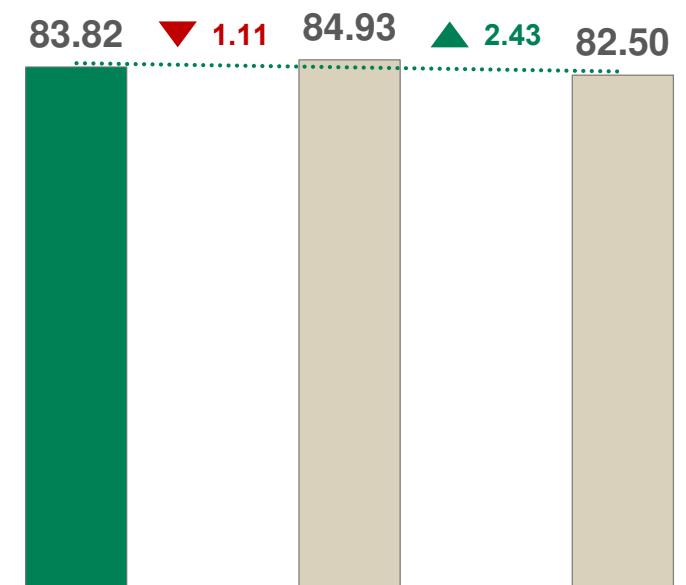
مراكز الإقلاع عن التدخين



النصف الأول، 2020	n = 771	النصف الثاني، 2019	n = 1,459	النصف الأول، 2019	n = 1,014	النصف الثاني، 2018	n = 1,072	النصف الأول، 2018	n = 919
-------------------	---------	--------------------	-----------	-------------------	-----------	--------------------	-----------	-------------------	---------

## المعدل السنوي

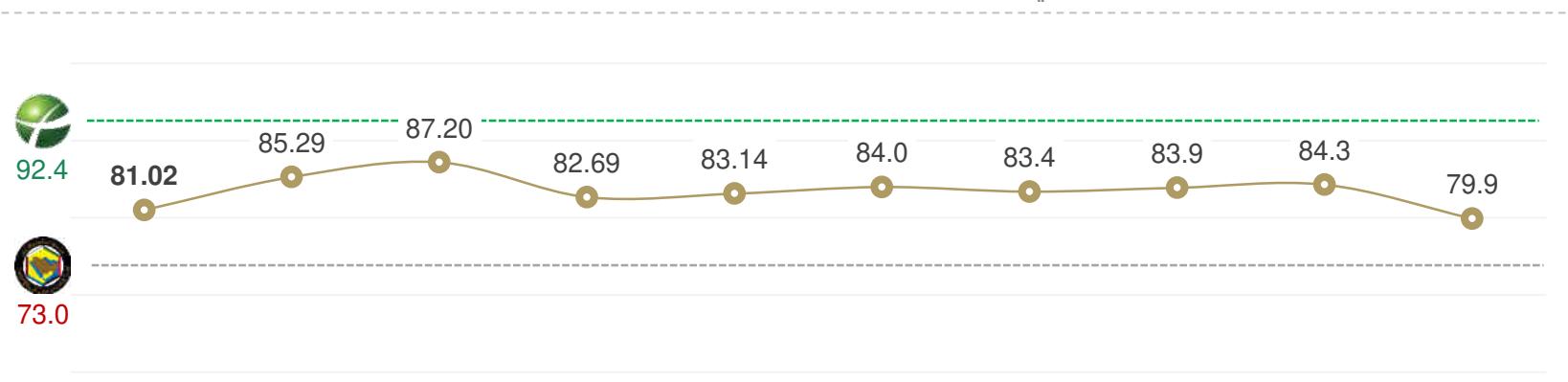
مراكز الإقلاع عن التدخين



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

## معدل تجربة المريض: الإقلاع عن التدخين

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



## الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
711



النصف الأول، ٢٠١٩ (85.80)



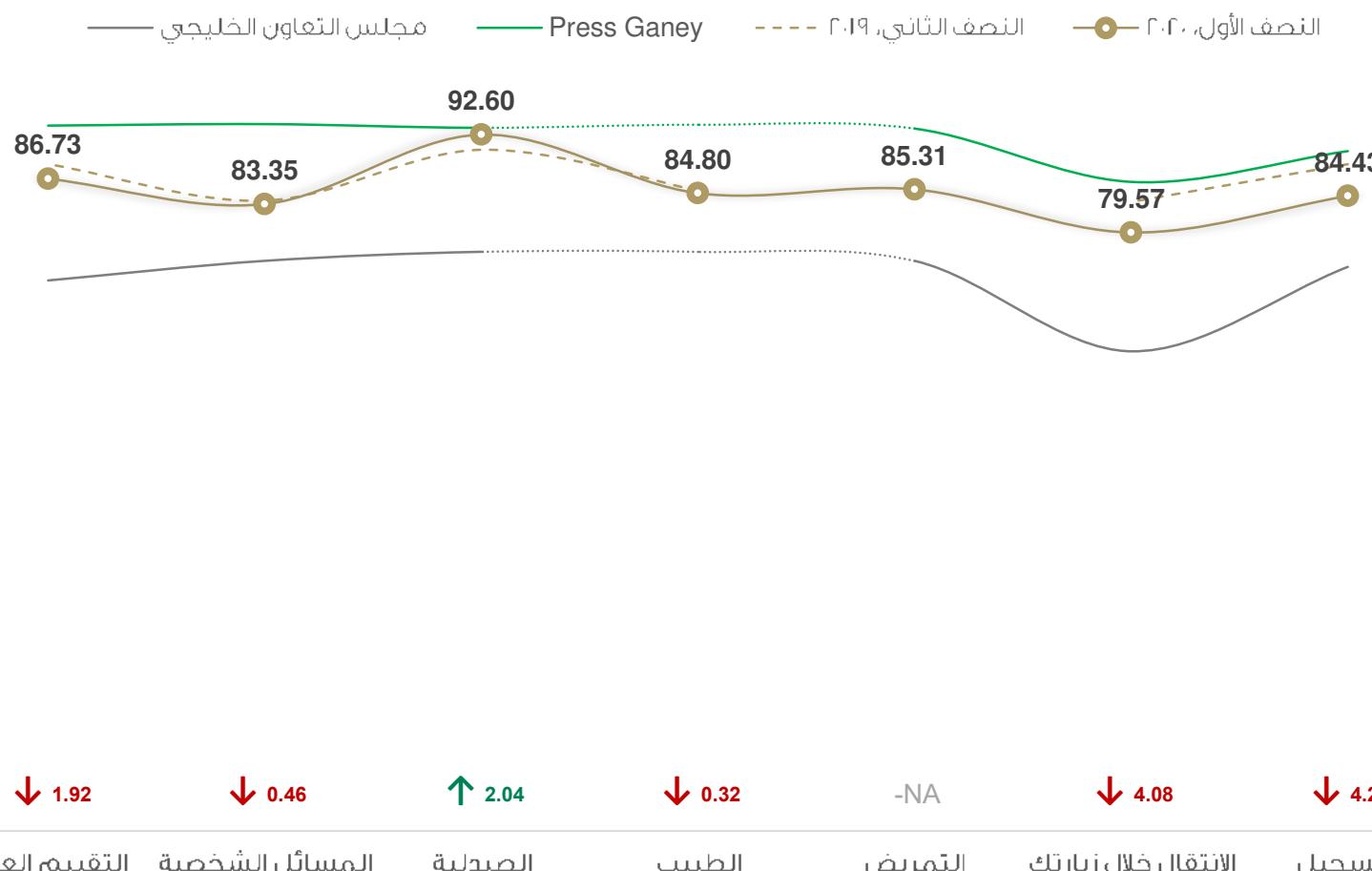
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 265	n= 506	n= 1,005	n= 454	n= 394	n= 620	n= 682	n= 391	n= 265	n= 654

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

## رحلة المريض: الإقلاع عن التدخين

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



## الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠٢٠، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
711



النصف الأول، ٢٠٢٠، ٢٠١٩  
(85.80) ●  
(83.82) ●

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

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

## عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	<b>89.65</b>	↑ 1.01	77.9	91.9	
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	<b>81.46</b>	NA	66.7	90.2	
اهتمام موظفي الاستقبال	التسجيل	<b>83.88</b>	NA	76.2	93.7	
سهولة التسجيل عند الاستقبال	الانتقال خلال زيارتك	<b>84.61</b>	NA	77.0	NA	
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	<b>80.43</b>	↓ 2.18	65.5	87.4	
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	<b>81.81</b>	↓ 2.56	63.2	87.2	
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	<b>76.23</b>	NA	65.9	89.2	
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	<b>85.68</b>	NA	75.7	94.0	
اهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	<b>85.26</b>	NA	74.8	94.7	
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	<b>87.96</b>	↑ 0.27	78.7	94.5	
التشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	<b>87.89</b>	↑ 0.69	77.8	94.2	
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	<b>86.70</b>	↑ 0.18	76.3	94.3	
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	<b>84.28</b>	NA	86.4	93.1	

## عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	<b>82.67</b>	↑ 0.55	NA	NA
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	<b>82.16</b>	↓ 0.16	NA	NA
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>83.63</b>	↓ 1.82	94.3	74.7
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	الطبيب	<b>84.52</b>	↓ 0.87	NA	NA
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	<b>93.30</b>	↑ 2.32	NA	74.0
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>91.56</b>	↑ 3.36	NA	80.3
توفر الأدوية	الصيدلية	<b>92.97</b>	↑ 0.52	NA	72.6
ملامحة موقع العيادة	المسائل الشخصية	<b>79.70</b>	↓ 0.59	NA	NA
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	<b>84.78</b>	NA	95.0	79.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>88.26</b>	↓ 0.73	94.3	79.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>85.51</b>	NA	94.2	75.4
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين لآخرين	التقييم العام	<b>88.06</b>	↓ 2.20	93.8	72.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	<b>86.19</b>	↓ 1.02	94.1	74.3



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في الإقلاع عن التدخين. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلات مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





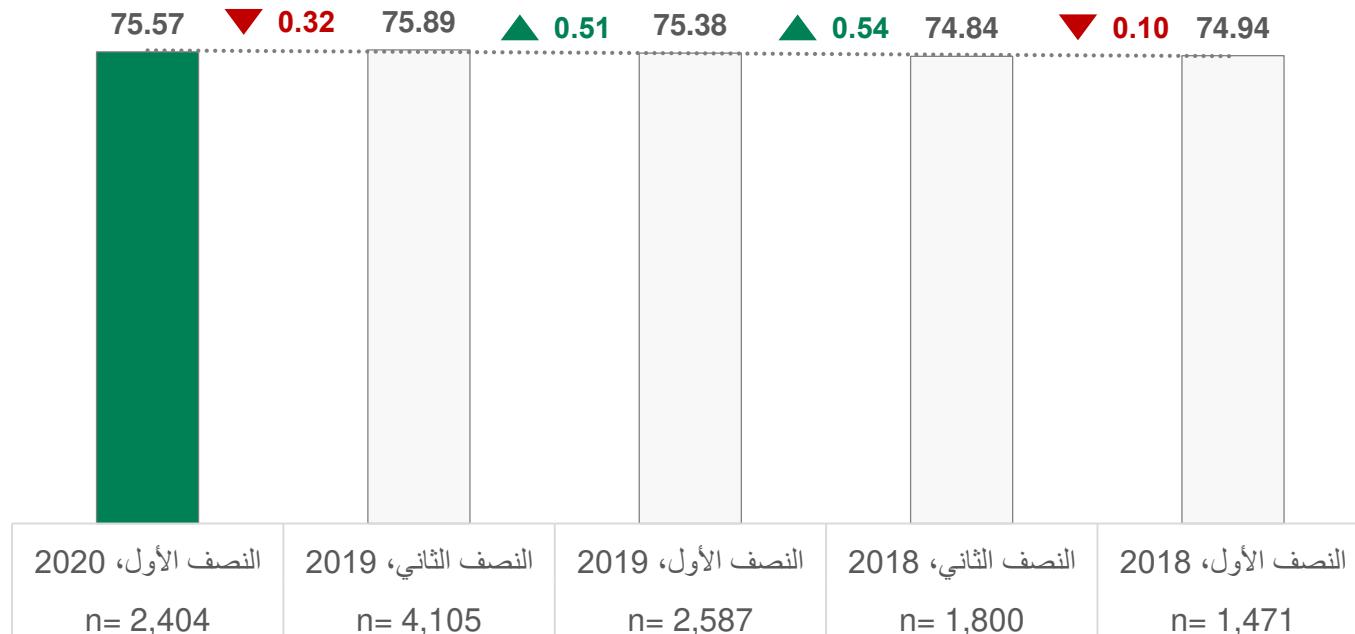
مراكز القلب



العيادات

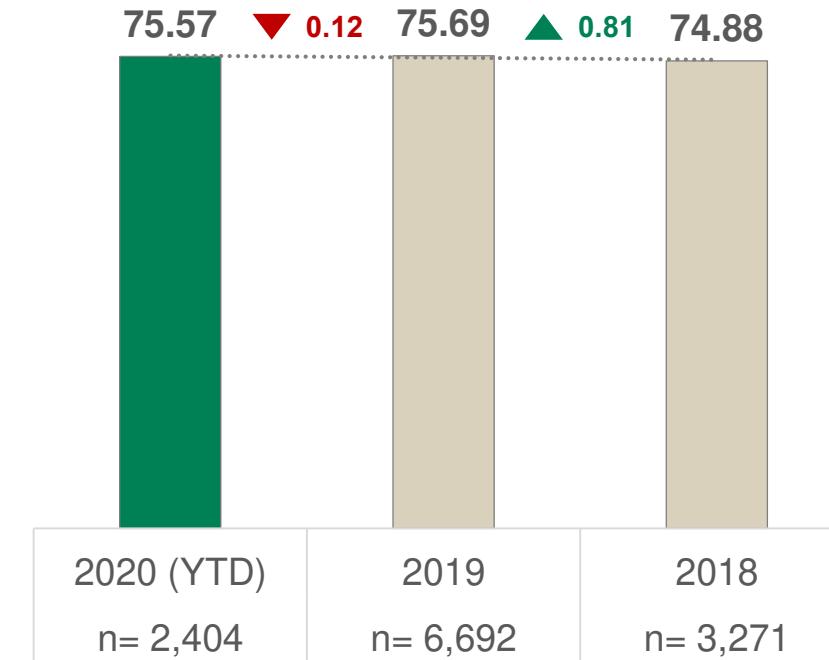
## المعدل النصف السنوي

مراكز القلب-العيادات



## المعدل السنوي

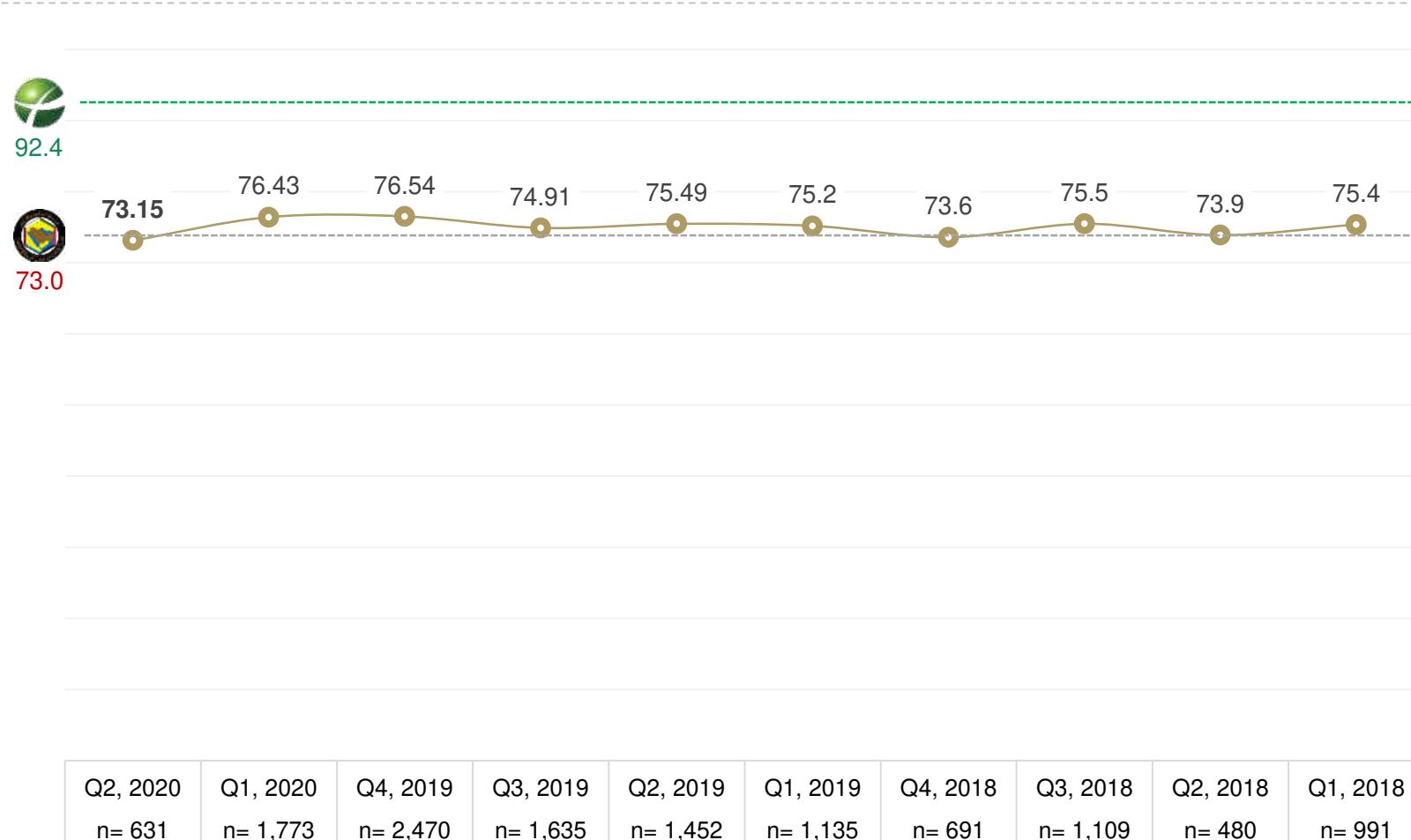
مراكز القلب-العيادات



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

## معدل تجربة المريض: مراكز القلب - العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



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

## مراكز القلب العيادات - النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,404

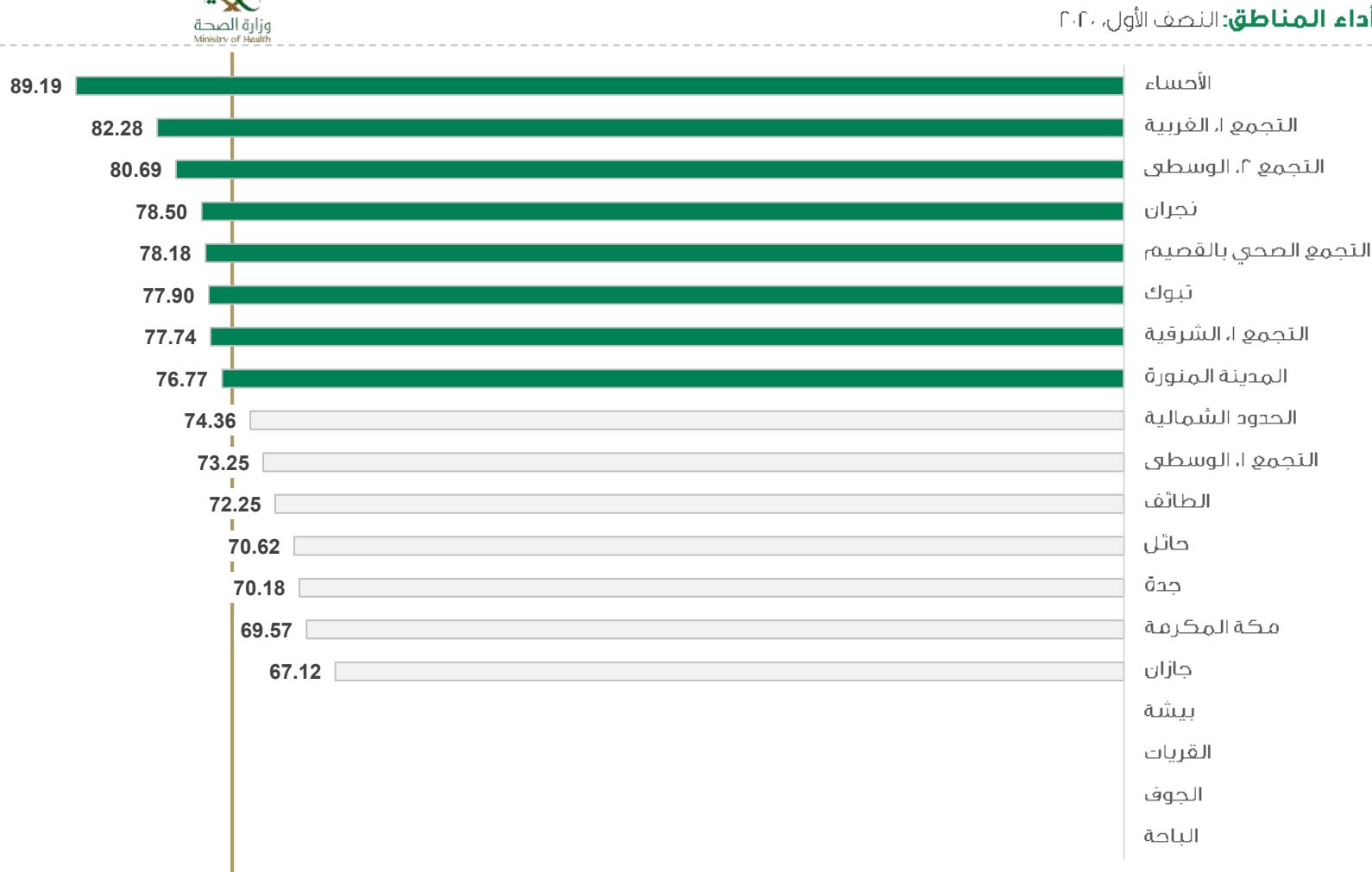


النصف الأول، ٢٠١٩  
(75.89)



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

## أداء المنشآت: مراكز القلب - العيادات



## مراكز القلب العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
**2,404**

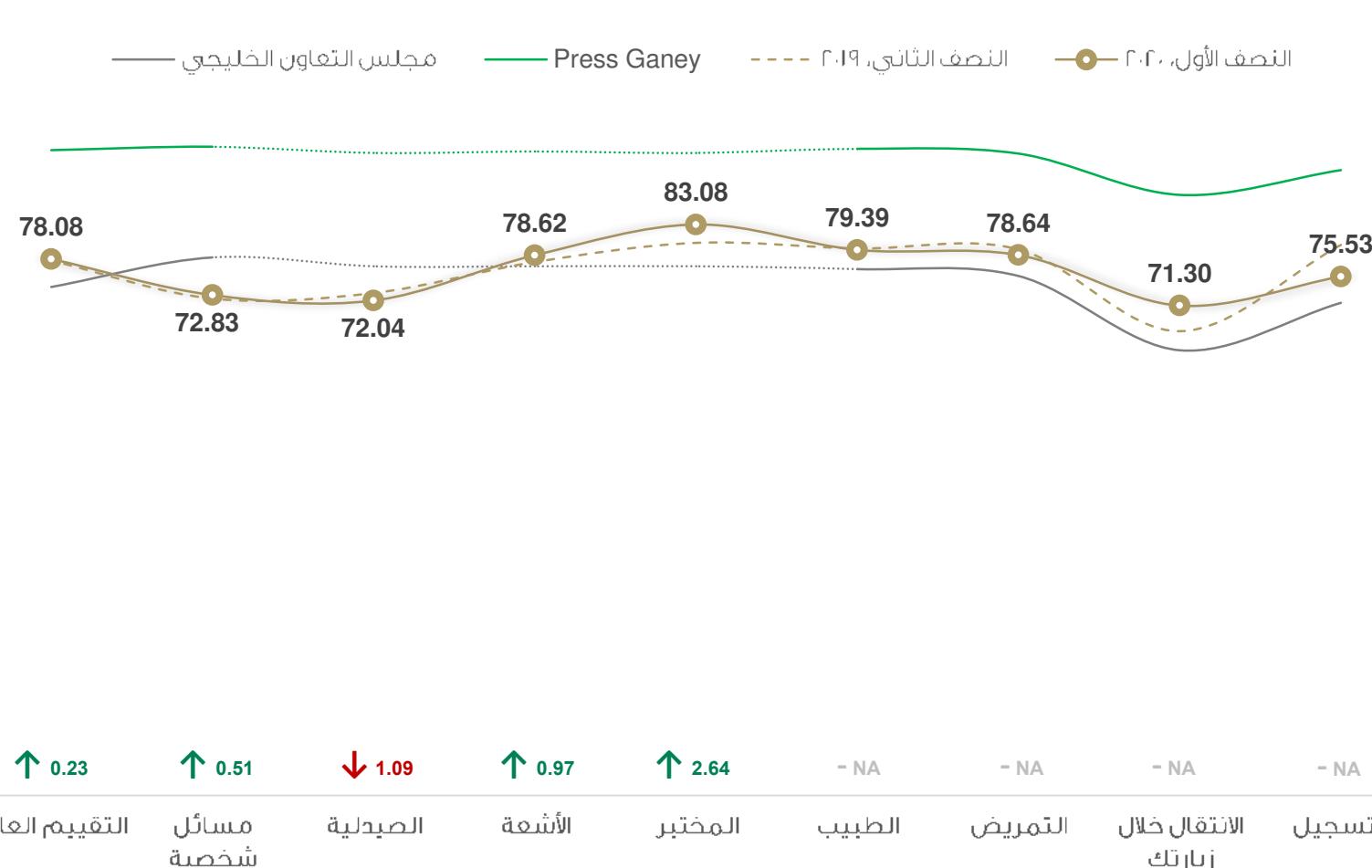


النصف الأول، ٢٠١٩ (75.57)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (75.89)

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

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

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



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

## مراكز القلب

العيادات - النصف الأول، ٢٠٢٠



نهاية ٢٠١٩ (Second half of 2019)  
(75.89)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	سهولة حجز الموعود
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	<b>77.71</b>	NA	91.9	77.9	سهولة حجز الموعود
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	<b>65.91</b>	NA	90.2	66.7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	<b>79.01</b>	↓ 0.45	76.2	77.0	سهولة حجز الموعود
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	<b>79.67</b>	↓ 1.20	NA	77.0	سهولة عملية التسجيل
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	<b>68.79</b>	↑ 3.09	65.5	67.4	مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	<b>66.35</b>	↓ 1.36	63.2	67.2	علمًا أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	<b>67.11</b>	NA	65.9	69.2	الراحة في منطقة الانتظار
مدى إصفام الممرض/الممرضة لك	التمريض	<b>71.89</b>	↑ 2.71	66.6	NA	نظافة الحمام
الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	<b>77.93</b>	NA	75.7	94.0	مدى إصفام الممرض/الممرضة لك
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	<b>78.07</b>	↓ 0.54	75.3	92.9	الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	<b>79.03</b>	↓ 1.25	74.8	94.7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
		<b>82.22</b>	↑ 1.69	78.7	94.5	الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	السؤال
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	<b>80.89</b>	↑ 0.66	77.8	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	<b>78.58</b>	↑ 0.14	76.3	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	<b>77.18</b>	NA	86.4	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>78.10</b>	↑ 0.72	74.7	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	<b>79.41</b>	↑ 3.18	75.8	88.3
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	<b>84.09</b>	↑ 2.36	79.6	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	<b>85.75</b>	↑ 2.44	81.0	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	<b>79.28</b>	↑ 2.64	75.8	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	<b>78.07</b>	↑ 2.98	74.5	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>70.62</b>	↑ 3.48	74.0	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>79.98</b>	↑ 0.45	80.3	NA
توفير الأدوية الموصوفة	الصيدلية	<b>65.63</b>	↓ 1.45	72.6	NA

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف الثاني
مراجعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>82.12</b>	↑ 2.32	94.3 79.9
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	<b>79.58</b>	↑ 3.10	94.5 76.9
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	<b>81.92</b>	↑ 0.68	95.0 79.0
المواقف	المسائل الشخصية	<b>49.52</b>	↑ 0.73	NA 61.8
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>76.37</b>	↑ 0.14	94.2 75.4
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>78.75</b>	↑ 0.01	93.8 72.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	<b>79.29</b>	↑ 0.50	94.1 74.3



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز القلب - العيادات**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



#	اسم المنشأة	نوع المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	الفترات السابقة	النصف السابق
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	مركز متخصص	الأحساء	40	<b>89.19</b>	+7.69	
2	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	مستشفى	الجفرية	114	<b>82.28</b>	+3.58	
3	مدينة الملك فهد الطبية- مركز الملك سلمان لأمراض وجراحة القلب	مركز متخصص	الجمعـ، الوسطـي	398	<b>80.69</b>	-3.09	
4	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	مركز متخصص	القصيم	113	<b>79.12</b>	-1.76	
5	مركز الأمير سلطان للقلب والكلـى بنجران	مركز متخصص	نجران	95	<b>78.50</b>	+8.20	
6	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	مستشفى	تبوك	44	<b>77.90</b>	+11.93	
7	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	مركز متخصص	الشـرقـية	227	<b>77.74</b>	+1.44	
8	مركز القلب بالمدينة المنورة	مركز متخصص	المـديـنـةـ المـنـورـة	262	<b>76.77</b>	-2.14	
9	مستشفى الملك سعود، عنـيزـة	مستشفى	القصيم	68	<b>76.62</b>	+1.76	
10	مجمع الملك عبد الله، جـدة	مستشفى	جـدة	102	<b>76.34</b>	-2.31	
11	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مساعد للقلب بعرعر	مركز متخصص	الحدود الشمالـية	38	<b>74.36</b>	+0.11	
12	مدينة الملك سعود الطبية- مركز القلب، الرياض	مركز متخصص	الـجـمـعـ، الوـسـطـي	201	<b>73.22</b>	+5.98	
13	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	مستشفى	الـطـائـف	124	<b>72.25</b>	+2.51	
14	مركز القلب بمستشفى الملك سلمان بـحـائـل	مركز متخصص	حـائـل	78	<b>71.27</b>	NA	
15	مستشفى النور التخصصي، مـكـةـ المـكـرـمـة	مستشفى	مـكـةـ المـكـرـمـة	154	<b>69.57</b>	-2.41	
16	مستشفـىـ الملكـ فـهدـ، جـدةـ	مستشفـىـ	جـدةـ	243	<b>67.60</b>	-4.88	
17	مستشفـىـ الأمـيرـ محمدـ بنـ نـاصـرـ، جـازـانـ	مستشفـىـ	جازـانـ	55	<b>67.12</b>	+3.45	
--	مركز القلب بالـبـاحـة	مركز متخصص	الـبـاحـة	26	Low-n	NA	
--	مركز القلب بالـجـوـف	مركز متخصص	الـجـوـف	13	Low-n	NA	
--	مستشفـىـ القرـيـاتـ العـاـمـ	مستشفـىـ	الـقـرـيـاتـ	8	Low-n	NA	
--	مركز القلب بـمسـتـشـفـىـ الملكـ خـالـدـ بـحـائـلـ	مركز متخصص	حـائـلـ	1	Low-n	NA	
--	مستشفـىـ الملكـ عـبـدـ اللهـ بـيـشـةـ	مستشفـىـ	بـيـشـةـ	0	Low-n	NA	



مراكز القلب

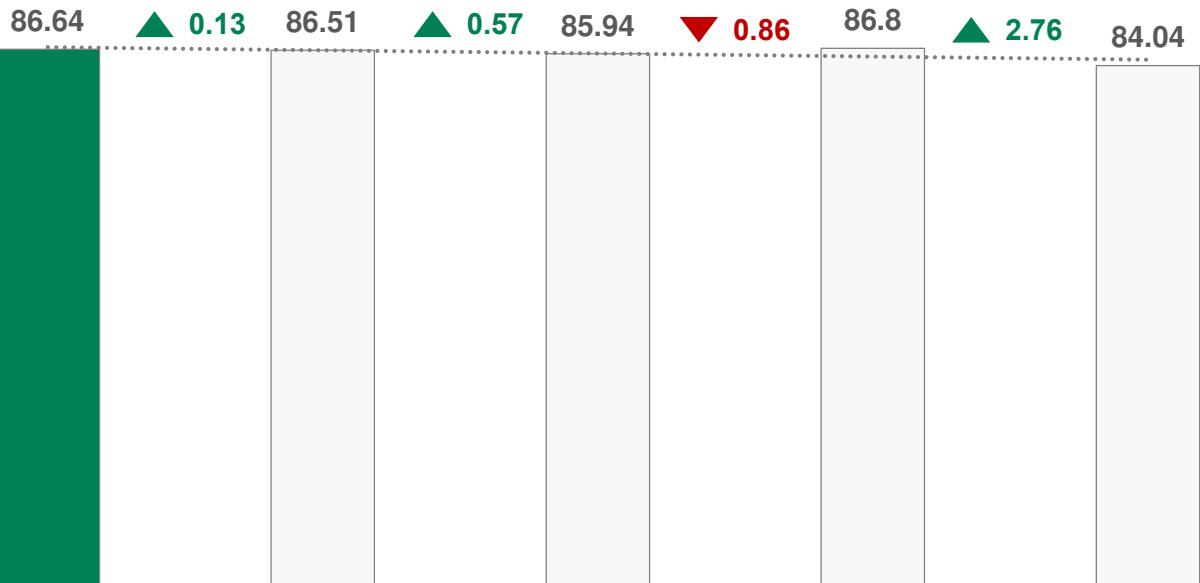


التنويم



## المعدل النصف السنوي

مراكز القلب-التنويم



النصف الأول، 2020  
n = 1,571

النصف الثاني، 2019  
n = 2,751

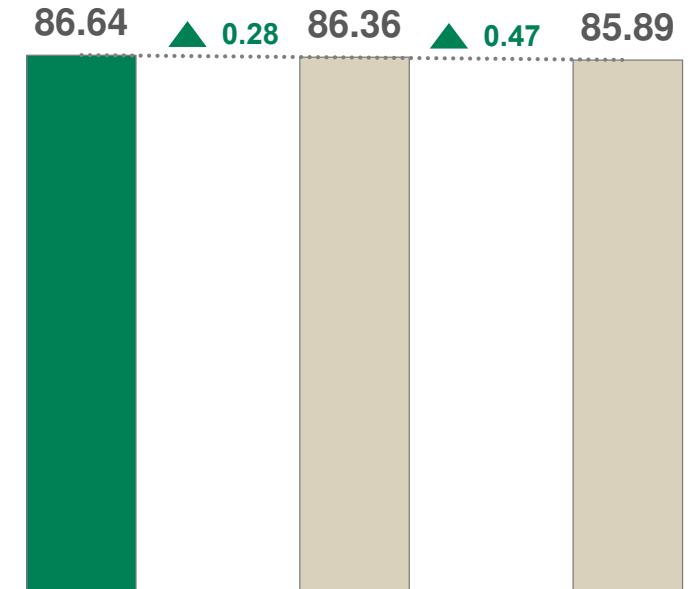
النصف الأول، 2019  
n = 973

النصف الثاني، 2018  
n = 1,004

النصف الأول، 2018  
n = 497

## المعدل السنوي

مراكز القلب-التنويم



2020 (YTD)  
n = 1,571

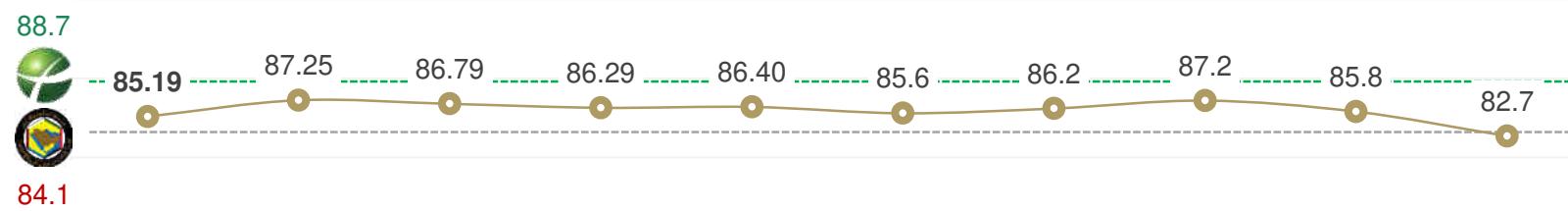
2019  
n = 3,724

2018  
n = 1,501

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

## معدل تجربة المريض: مراكز القلب - التنمية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



### مراكز القلب التنمية - النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,571



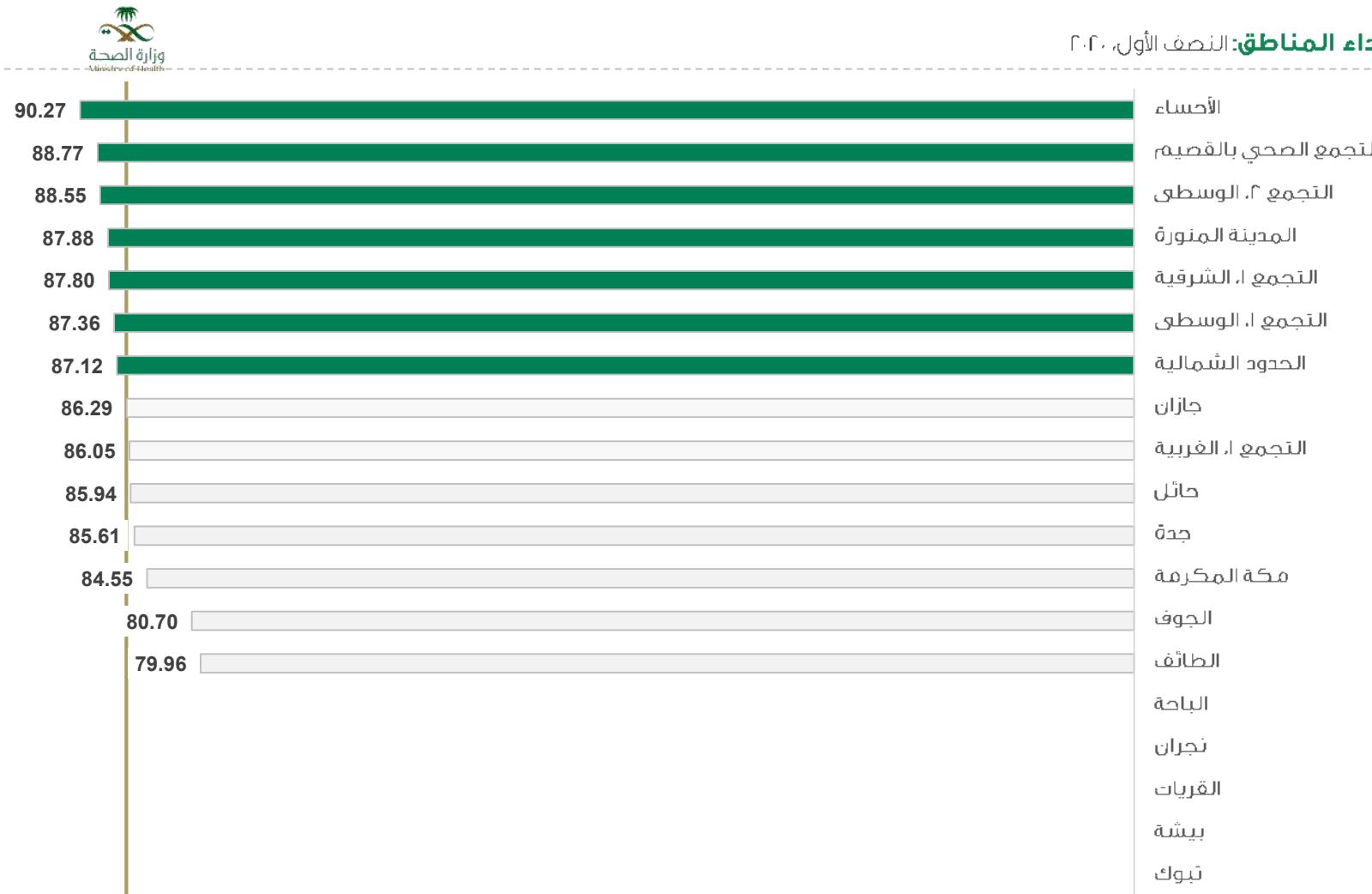
النصف الأول، ٢٠٢٠ (86.64)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (86.51)

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

Q2, 2020 n= 478	Q1, 2020 n= 1,084	Q4, 2019 n= 1,209	Q3, 2019 n= 1,542	Q2, 2019 n= 406	Q1, 2019 n= 567	Q4, 2018 n= 409	Q3, 2018 n= 596	Q2, 2018 n= 209	Q1, 2018 n= 288
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

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

## أداء المنشآت: مراكز القلب - التقويم



## مراكز القلب التقويم - النصف الأول، ٢٠١٩

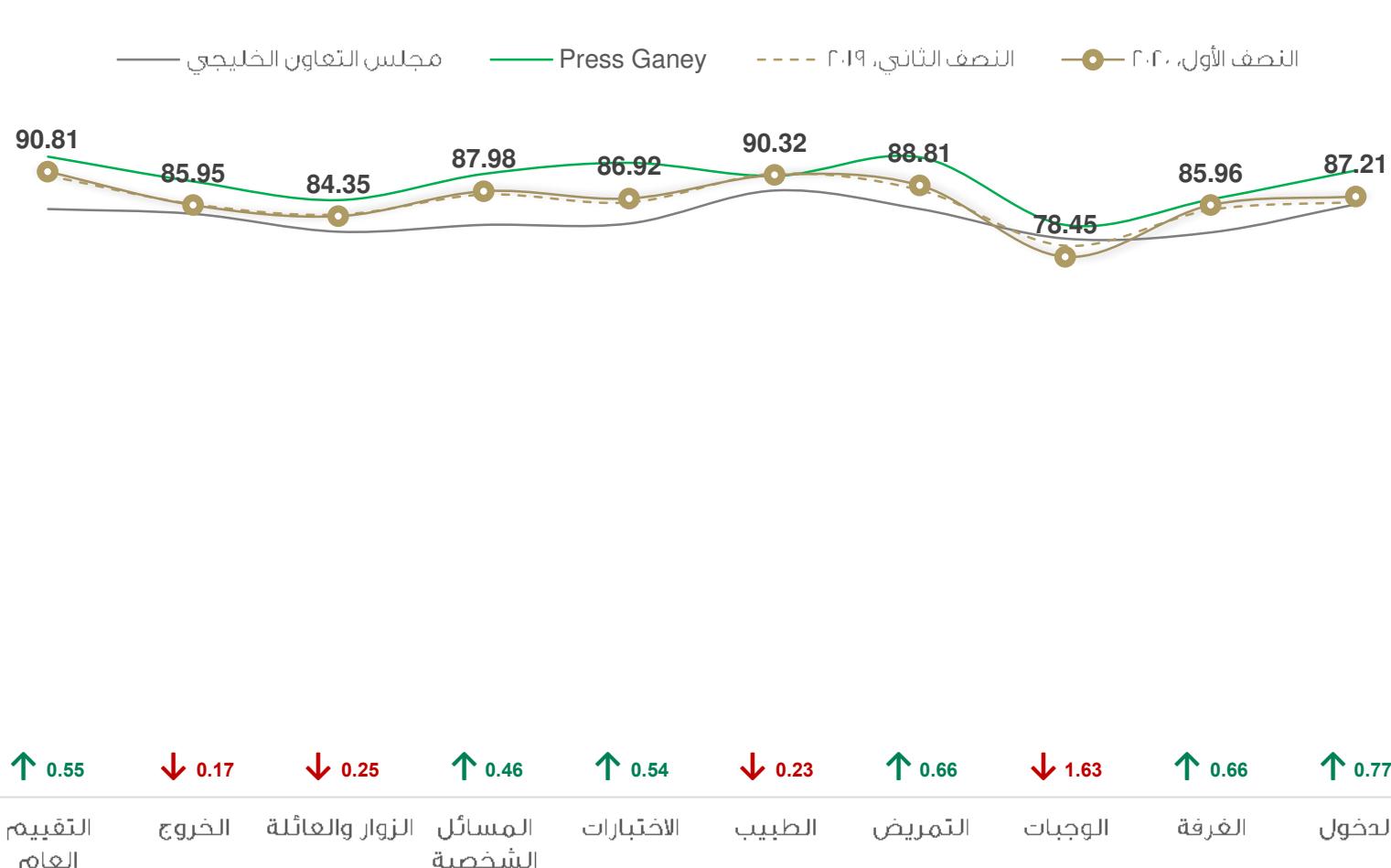
عدد الإجابات  
1,571



النصف الأول، ٢٠١٩ (86.51)

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

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



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

**مراكز القلب**  
التنمية - النصف الأول, ٢٠٢٠



النصف الأول, ٢٠٢٠ (86.64)  
النصف الثاني, ٢٠١٩ (86.51)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	<b>86.71</b>	<b>↑ 0.69</b>	84.0	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	<b>91.39</b>	<b>↑ 0.61</b>	88.2	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	<b>83.51</b>	<b>↑ 1.29</b>	74.5	NA
المظهر العام لغرفة	الغرفة	<b>85.99</b>	<b>↑ 1.40</b>	79.7	86.6
نظافة الغرفة	الغرفة	<b>88.01</b>	<b>↑ 1.27</b>	82.2	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	<b>85.21</b>	<b>↓ 0.78</b>	82.4	83.2
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	<b>84.66</b>	<b>↑ 0.86</b>	83.3	84.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	<b>77.59</b>	<b>↓ 1.94</b>	80.7	80.0
جودة الطعام	الوجبات	<b>79.33</b>	<b>↓ 1.33</b>	80.6	78.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	<b>91.73</b>	<b>↑ 0.59</b>	87.3	96.0
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	<b>87.79</b>	<b>↑ 0.53</b>	82.5	91.4
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	<b>90.60</b>	<b>↑ 0.81</b>	86.3	93.8

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	<b>89.61</b>	↑ 0.31	85.7	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	<b>86.87</b>	↑ 0.29	84.1	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	<b>90.31</b>	↑ 0.61	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	<b>85.22</b>	↑ 1.77	79.6	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	<b>89.39</b>	↓ 0.38	86.8	88.4
اهتمام الطبيب باسئلتك ودعاعي قلقك	الطبيب	<b>90.01</b>	↓ 0.25	87.8	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	<b>89.08</b>	↑ 0.01	86.9	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	<b>91.43</b>	↑ 0.08	89.2	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	<b>92.27</b>	↓ 0.53	90.3	94.1
فترة الانتظار لاختبارات والعلاج	الاختبارات	<b>86.77</b>	↑ 1.14	81.8	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	<b>85.71</b>	↓ 0.50	82.4	89.8
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	<b>88.47</b>	↑ 0.78	85.5	94.9

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق	النطاق
مراجعة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>90.45</b>	<b>↑ 0.04</b>	86.3	91.9		
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	<b>87.35</b>	<b>↑ 0.44</b>	82.5	91.8		
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	<b>87.47</b>	<b>↑ 0.59</b>	82.4	90.9		
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	<b>83.89</b>	<b>↓ 0.69</b>	79.5	89.7		
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	<b>87.97</b>	<b>↑ 0.25</b>	84.1	89.7		
مراجعة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحشك	المسائل الشخصية	<b>89.93</b>	<b>↑ 0.89</b>	86.6	95.7		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	<b>88.63</b>	<b>↑ 0.53</b>	84.5	91.9		
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	<b>82.41</b>	<b>↓ 0.23</b>	80.0	82.7		
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	<b>86.52</b>	<b>↓ 0.27</b>	84.7	90.6		
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	<b>89.41</b>	<b>↓ 0.02</b>	87.0	88.8		
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	<b>83.41</b>	<b>↓ 0.21</b>	83.5	88.6		
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	<b>85.75</b>	<b>↓ 1.24</b>	83.9	91.6		

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق		
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	<b>85.42</b>	<b>↑ 0.57</b>	91.0	83.1
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>90.18</b>	<b>↑ 0.50</b>	93.9	86.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>90.62</b>	<b>↑ 0.52</b>	92.3	83.4
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	<b>91.68</b>	<b>↑ 0.49</b>	93.8	86.2



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز القلب - التنويم**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المنشآت: مراكز القلب - التنوييم

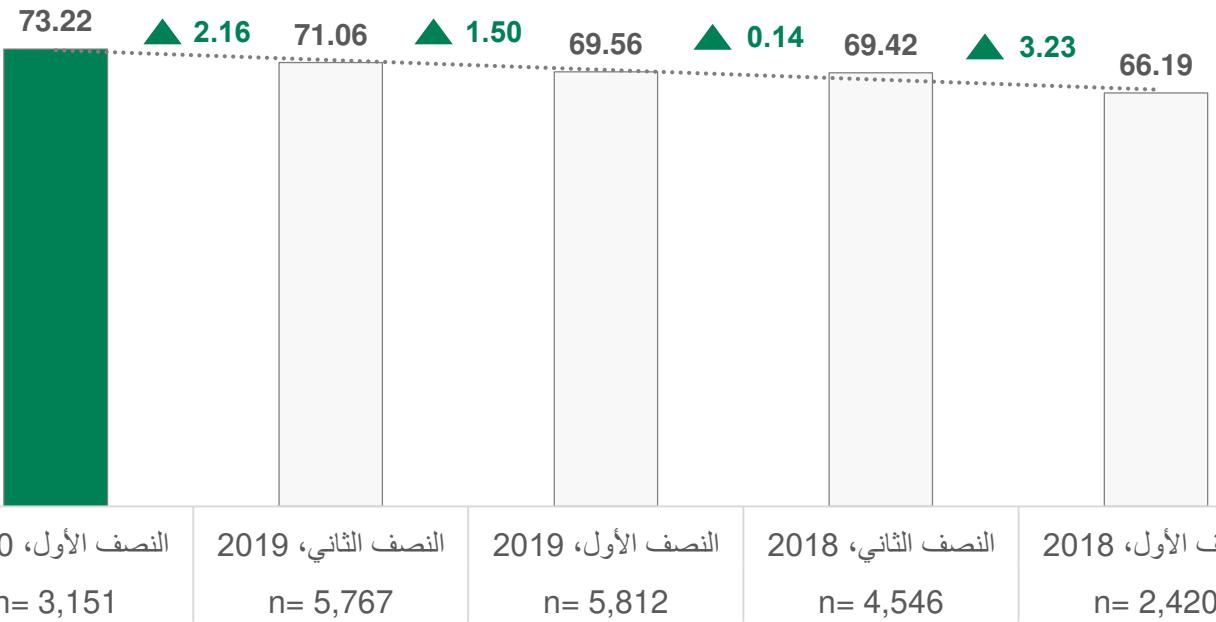
#	اسم المنشأة	نوع المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	مركز متخصص	الأحساء	111	90.27	+0.41	
2	مجمع الملك عبد الله، جدة	مستشفى	جدة	38	89.67	+1.63	
3	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الملك سلمان لأمراض وجراحة القلب	مركز متخصص	الجامعة الوسطى	221	88.55	+1.24	
4	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	مركز متخصص	القصيم	128	88.33	-0.44	
5	مركز القلب بالمدينة المنورة	مركز متخصص	المدينة المنورة	218	87.88	-0.03	
6	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	مركز متخصص	ال人群中 ا. الشرقية	140	87.80	-1.15	
7	مدينة الملك سعود الطبية - مركز القلب، الرياض	مركز متخصص	ال人群中 ا. الوسطى	84	87.36	NA	
8	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مساعد للقلب بعرعر	مركز متخصص	الحدود الشمالية	37	87.12	-0.42	
9	مركز القلب بمستشفى الملك سلمان بحائل	مركز متخصص	حائل	84	86.46	NA	
10	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	مستشفى	جازان	91	86.29	+2.24	
11	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	مستشفى	ال人群中 ا. الغربية	30	86.05	-0.70	
12	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مستشفى	مكة المكرمة	61	84.55	-1.31	
13	مستشفى الملك فهد، جدة	مستشفى	جدة	60	83.04	+1.31	
14	مركز القلب بالجوف	مركز متخصص	الجوف	30	80.70	-6.47	
15	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	مستشفى	الطائف	112	79.96	-2.24	
--	مركز القلب بالباحة	مركز متخصص	الباحة	24	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	مستشفى	تبوك	20	Low-n	NA	
--	مركز الأمير سلطان للقلب والكلبي بنجران	مركز متخصص	نجران	19	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك سعود، عنزة	مستشفى	القصيم	18	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك عبد الله، بيشة	مستشفى	بيشة	14	Low-n	NA	
--	مستشفى القرىات العام	مستشفى	القرىات	6	Low-n	NA	
--	مركز القلب بمستشفى الملك خالد بحائل	مركز متخصص	حائل	3	Low-n	NA	



مراكز  
الأسنان

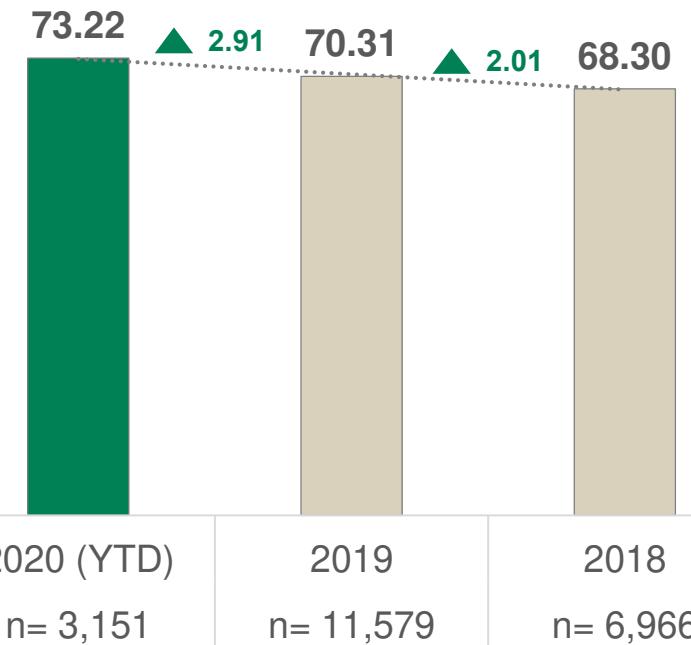
## المعدل النصف السنوي

مراكز الأسنان



## المعدل السنوي

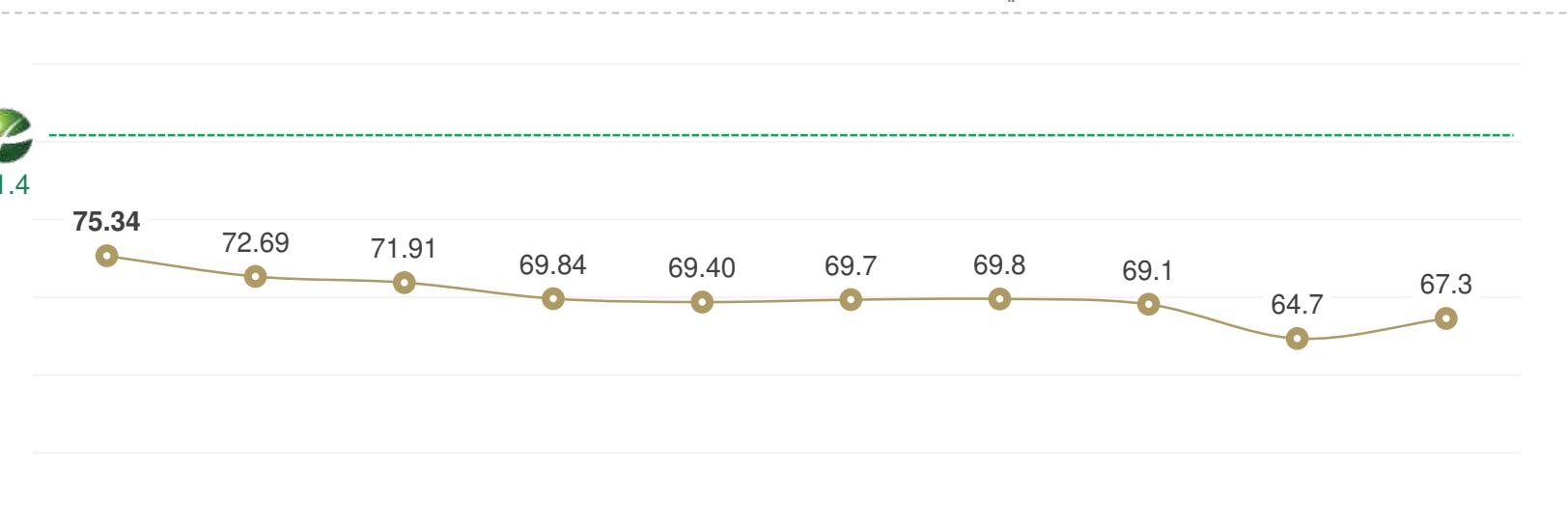
مراكز الأسنان



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

## معدل تجربة المريض: مراكز الأسنان

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



## مراكز الأسنان

النصف الأول، ٢٠٢٠

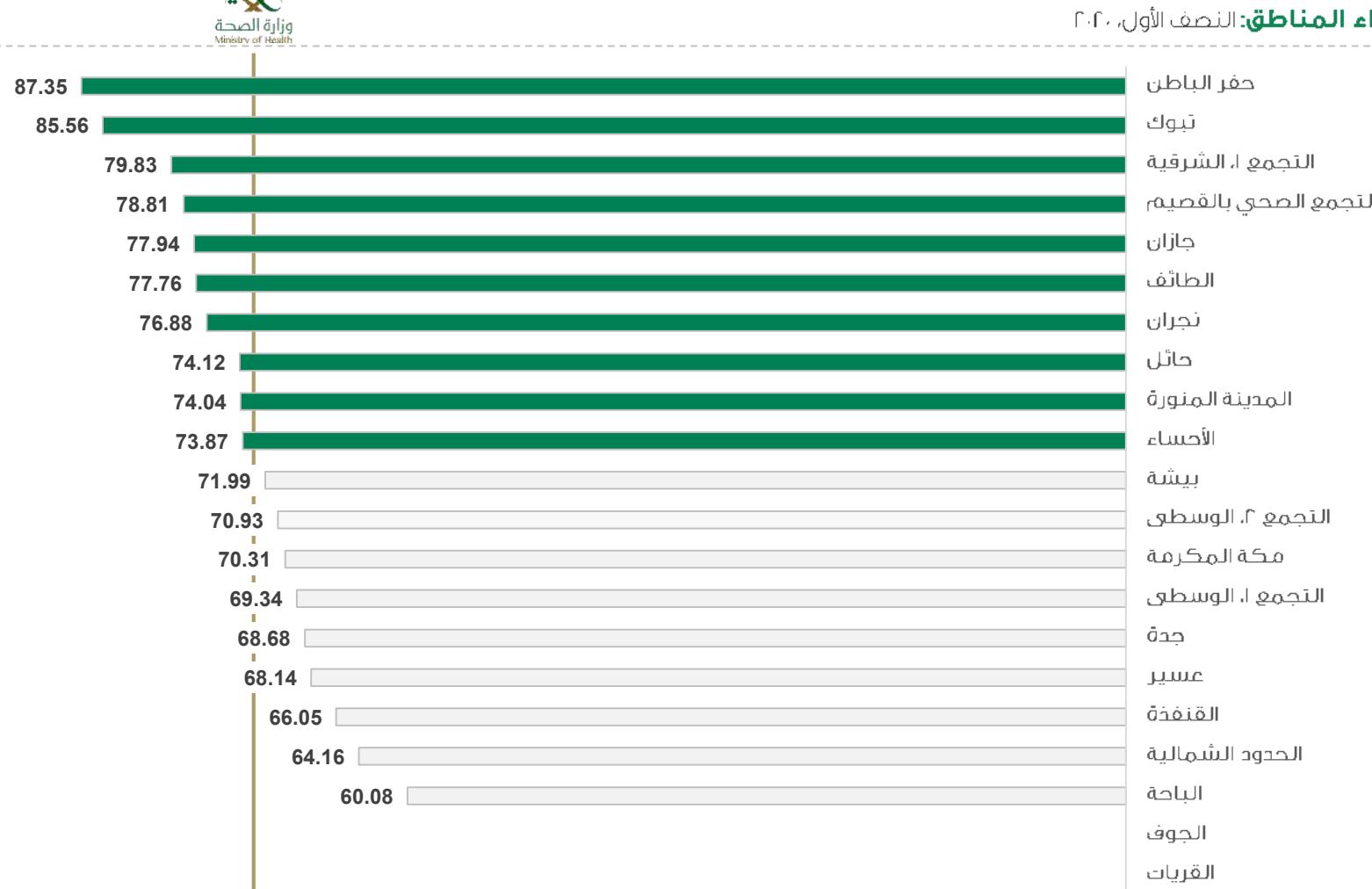


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 610	n= 2,532	n= 3,400	n= 2,367	n= 3,283	n= 2,530	n= 1,881	n= 2,667	n= 1,088	n= 1,332

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

## أداء المنشآت: مراكز الأسنان



## مراكز الأسنان

النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
**3,151**

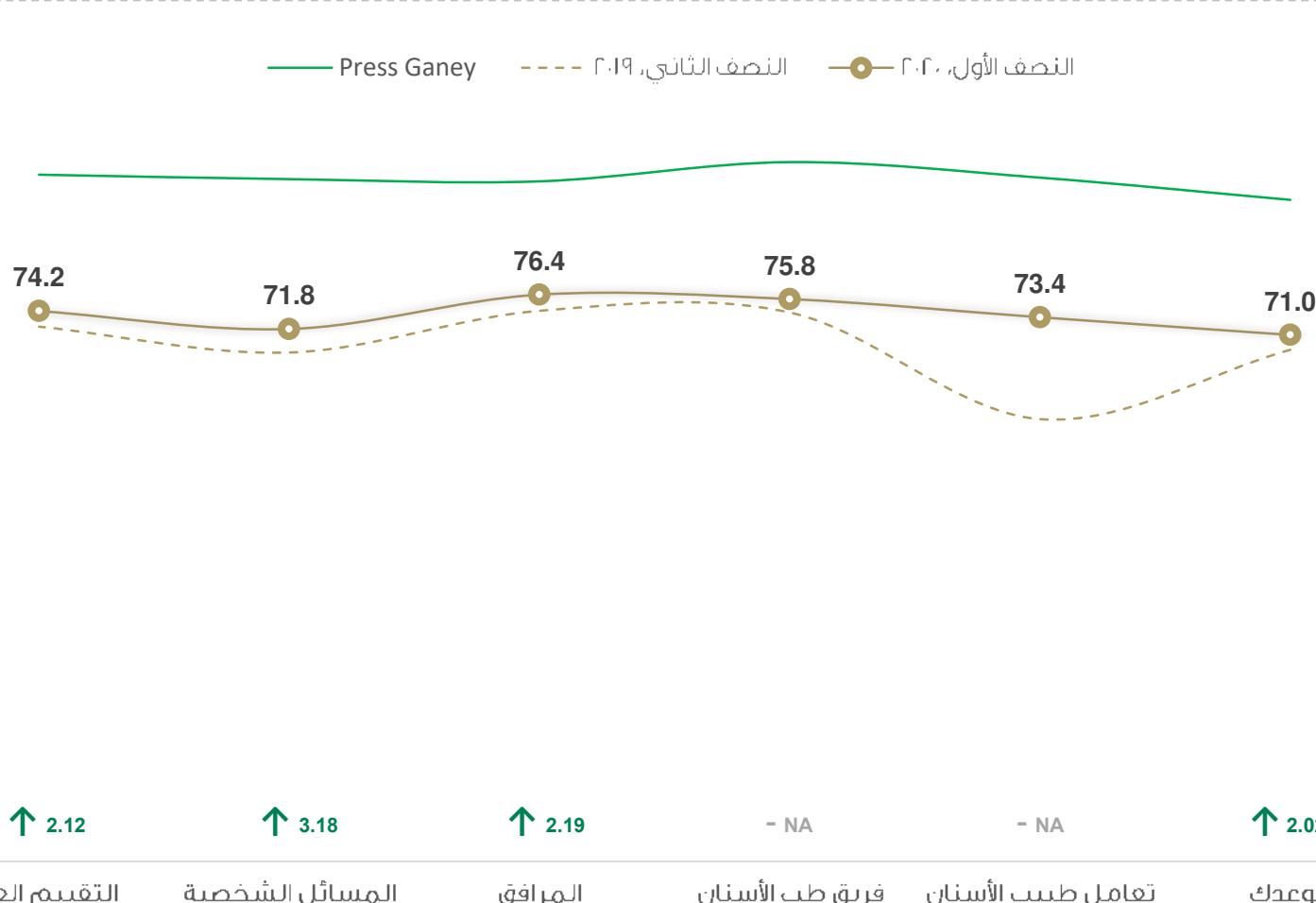
**73.22**

▲ 2.16  
النصف السابق

النصف الأول، ٢٠١٩  
(71.06) ●  
(73.22) ●

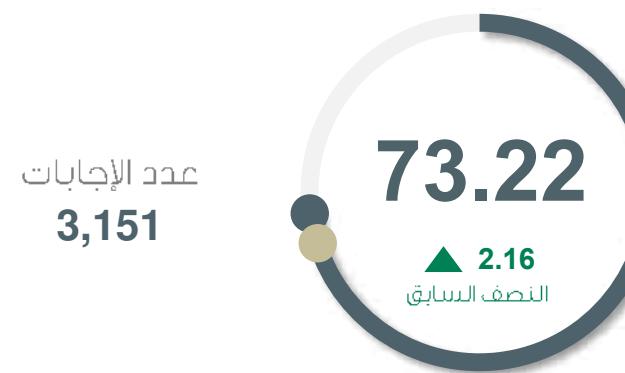
مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



## مراكز الأسنان

النصف الأول, ٢٠٢٠



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



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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعود	<b>57.77</b>	<b>↑ 2.59</b>	83.8
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعود	<b>75.15</b>	<b>↑ 1.68</b>	91.3
ملائمة ساعات العمل	الموعود	<b>75.63</b>	<b>↑ 2.29</b>	90.3
توفر طبيب أسنانك	الموعود	<b>72.40</b>	<b>↑ 1.42</b>	87.6
اهتمام موظف الاستقبال	الموعود	<b>76.24</b>	<b>↑ 1.43</b>	92.9
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعود	<b>69.82</b>	<b>↑ 2.69</b>	89.2
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	<b>71.23</b>	NA	91.4
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	<b>74.32</b>	NA	90.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسلحتك أو مخاوفك	تعامل طبيب الأسنان	<b>74.02</b>	NA	92.0
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	تعامل طبيب الأسنان	<b>74.36</b>	NA	92.8
شمولية الفحوصات والعلاج	تعامل طبيب الأسنان	<b>69.50</b>	NA	92.5
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	<b>73.99</b>	NA	92.5

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الصورة
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	<b>76.42</b>	NA	93.9
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان	فريق طب الأسنان	<b>73.72</b>	NA	93.5
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	<b>74.85</b>	NA	94.9
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	<b>74.84</b>	NA	94.7
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	<b>81.22</b>	↑ 3.41	95.1
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	<b>81.87</b>	↑ 3.78	94.9
تنقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	<b>78.88</b>	↑ 5.11	93.4
الراحة في منطقة الانتظار	المراقب	<b>65.90</b>	↑ 2.91	89.1
نظافة العيادة	المراقب	<b>80.95</b>	↑ 1.90	93.0
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيرها)	المراقب	<b>81.96</b>	↑ 1.40	93.0
مدى إيقاعنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المراقب	<b>77.08</b>	↑ 2.36	92.2
حرصنا على راحتكم	المسائل الشخصية	<b>72.17</b>	↑ 4.02	92.3

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيرها)	المسائل الشخصية	73.71	↑ 2.55	92.8
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	69.91	↑ 2.95	91.2
احتمالية أن توصي بطبب الأسنان هذا للأخرين	التقييم العام	73.65	↑ 2.47	91.4
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	77.14	↑ 1.70	93.7
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	72.51	↑ 2.22	93.1

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة، العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز عيادات الأسنان**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

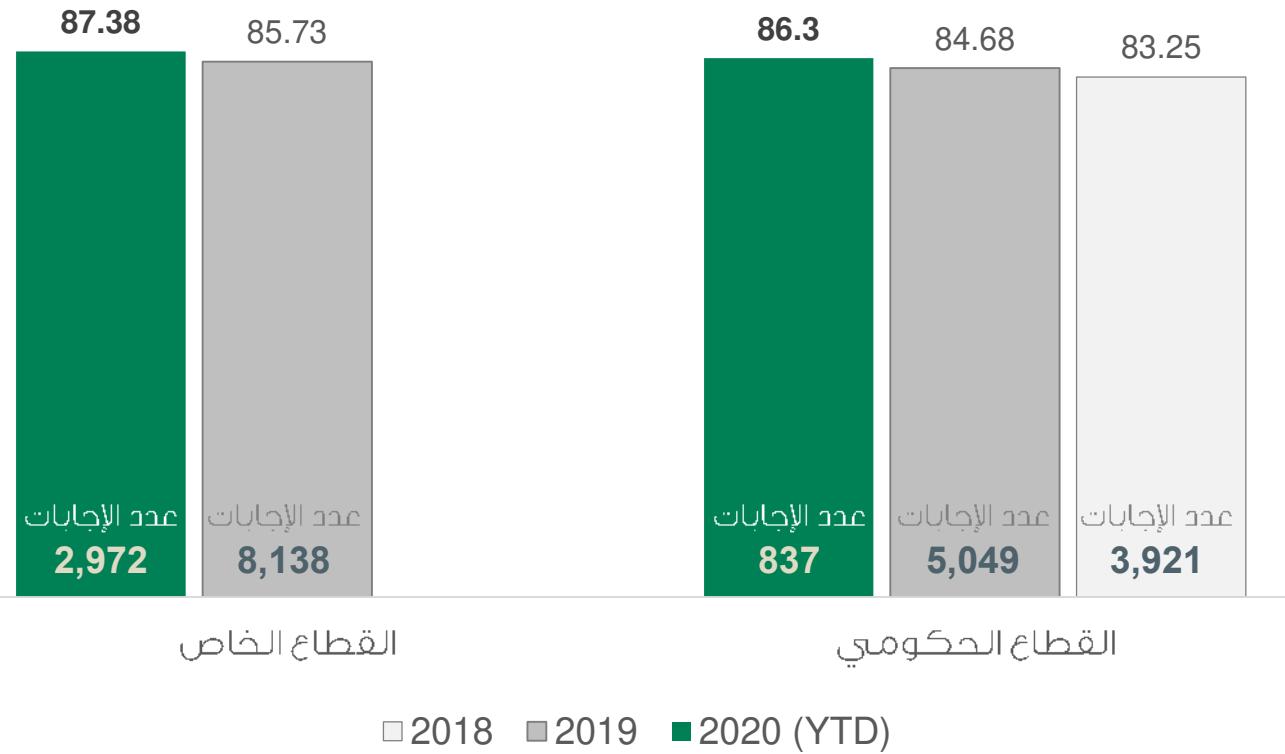


#	اسم المنشأة	النوع	المنطقة	N-Size	المعدل	الفترات السابقة	النصف السابق
1	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	مستشفى	الجمعية الشرقية	100	88.54	+0.34	
2	مركز طب الأسنان التخصصي بحفر الباطن	مركز متخصص	حفر الباطن	127	87.35	+3.91	
3	مركز طب الأسنان التخصصي بتبوك	مركز متخصص	تبوك	115	85.56	+10.15	
4	مركز طب الأسنان بمستشفى بريدة المركزي	مركز متخصص	القصيم	85	78.81	+2.85	
5	مركز طب الأسنان التخصصي بجازان	مركز متخصص	جازان	134	77.94	+5.84	
6	مركز طب الأسنان التخصصي بالطائف	مركز متخصص	الطائف	135	77.76	+7.45	
7	مركز طب الأسنان التخصصي بنجران	مركز متخصص	نجران	139	76.88	+3.16	
8	مركز طب الأسنان التخصصي بشرق الرياض	مركز متخصص	الجمعية الوسطى	135	76.44	+2.78	
9	مركز طب الأسنان التخصصي بالدمام	مركز متخصص	الجمعية الشرقية	155	74.22	+4.04	
10	مركز طب الأسنان التخصصي بحائل	مركز متخصص	حائل	184	74.12	+6.44	
11	مركز طب الأسنان التخصصي بمستشفى الملك فهد	مركز متخصص	المدينة المنورة	120	74.04	+6.00	
12	مركز طب الأسنان التخصصي بالأحساء	مركز متخصص	الأحساء	108	73.87	+1.67	
13	مركز طب الأسنان التخصصي ببيشة	مركز متخصص	بيشة	103	71.99	+0.76	
14	مركز طب الأسنان بغرب الرياض	مركز متخصص	الجمعية الوسطى	136	71.90	+2.22	
15	مركز طب الأسنان التخصصي بملك عبد العزيز بمكة	مركز متخصص	مكة المكرمة	142	70.31	+1.20	
16	مركز طب الأسنان بشرق الرياض	مركز متخصص	الجمعية الوسطى	164	69.91	NA	
17	مركز طب الأسنان التخصصي بجدة	مركز متخصص	جدة	286	68.68	-0.23	
18	مركز طب الأسنان بشمال الرياض	مركز متخصص	الجمعية الوسطى	236	68.47	+3.01	
19	مركز طب الأسنان التخصصي بأبها	مركز متخصص	عسير	156	68.14	+4.16	
20	مركز طب الأسنان التخصصي بالقنفذة	مركز متخصص	القنفذة	66	66.05	+10.25	
21	مركز طب الأسنان بجنوب الرياض	مركز متخصص	الجمعية الوسطى	113	66.01	-2.47	
22	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مسعود التخصصي لطب الأسنان	مركز متخصص	الحدود الشمالية	31	64.16	-4.00	
23	مركز طب الأسنان التخصصي بالباحة	مركز متخصص	الباحة	128	60.08	-2.61	
--	مدينة الملك سعود الطبية-مستشفى الأسنان	مستشفى	الجمعية الوسطى	23	Low-n	NA	
--	مركز طب الأسنان التخصصي بالقريات	مركز متخصص	القريات	18	Low-n	NA	
--	مركز طب الأسنان التخصصي بدومة الجندي	مركز متخصص	الجوف	12	Low-n	NA	
--	مستشفى الإيمان العام، الرياض	مستشفى	الجمعية الوسطى	0	Low-n	NA	



## المعدل حسب القطاع

مراكز الكلى



## المعدل السنوي

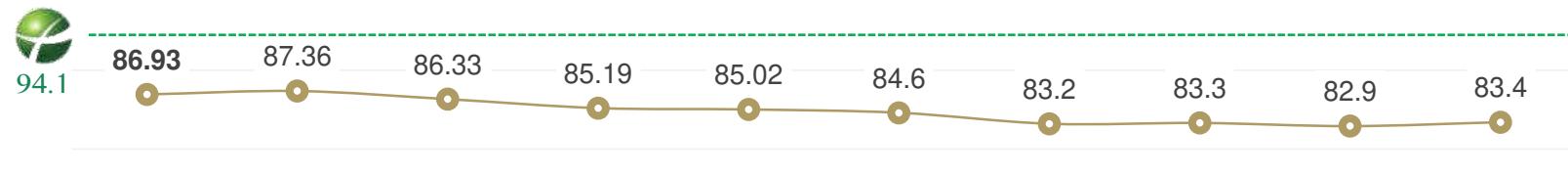
مراكز الكلى



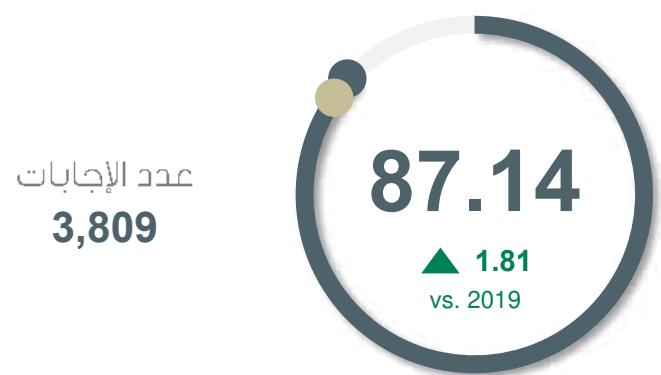
\* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## معدل تجربة المريض: مراكز الكلى

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣ يونيو، ٢٠٢٠



مراكز الكلى  
المعدل العام - ٢٠٢٠ (النصف الأول)

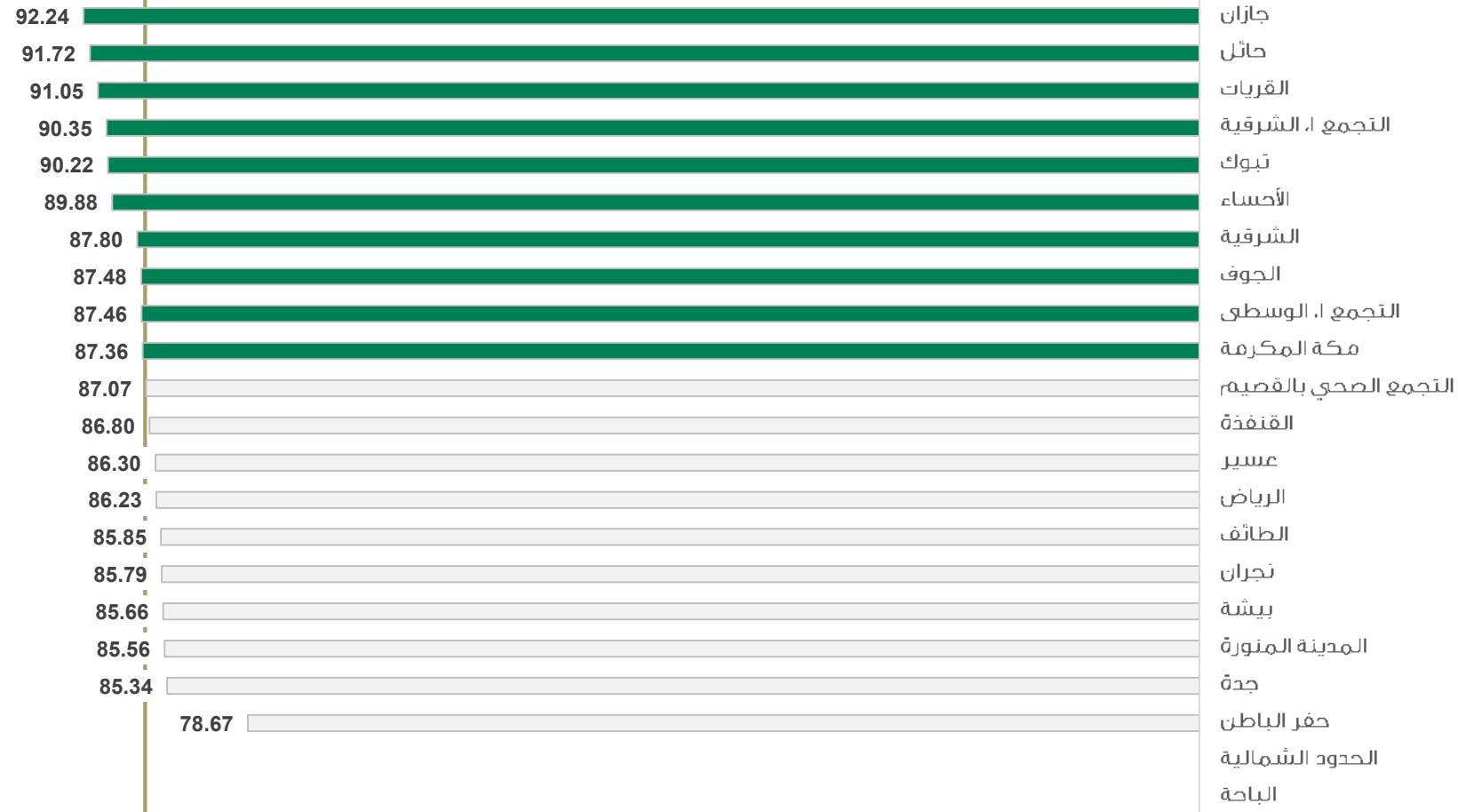


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,925	n= 1,884	n= 3,107	n= 3,923	n= 4,495	n= 1,662	n= 1,519	n= 1,516	n= 611	n= 259

\* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئياً عن إضافة حالات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

## أداء المنشآت: مراكز الكلى



## مراكز الكلى

المعدل العام - ٢٠٢٠ -  
(النصف الأول)

عدد الإجابات  
**3,809**

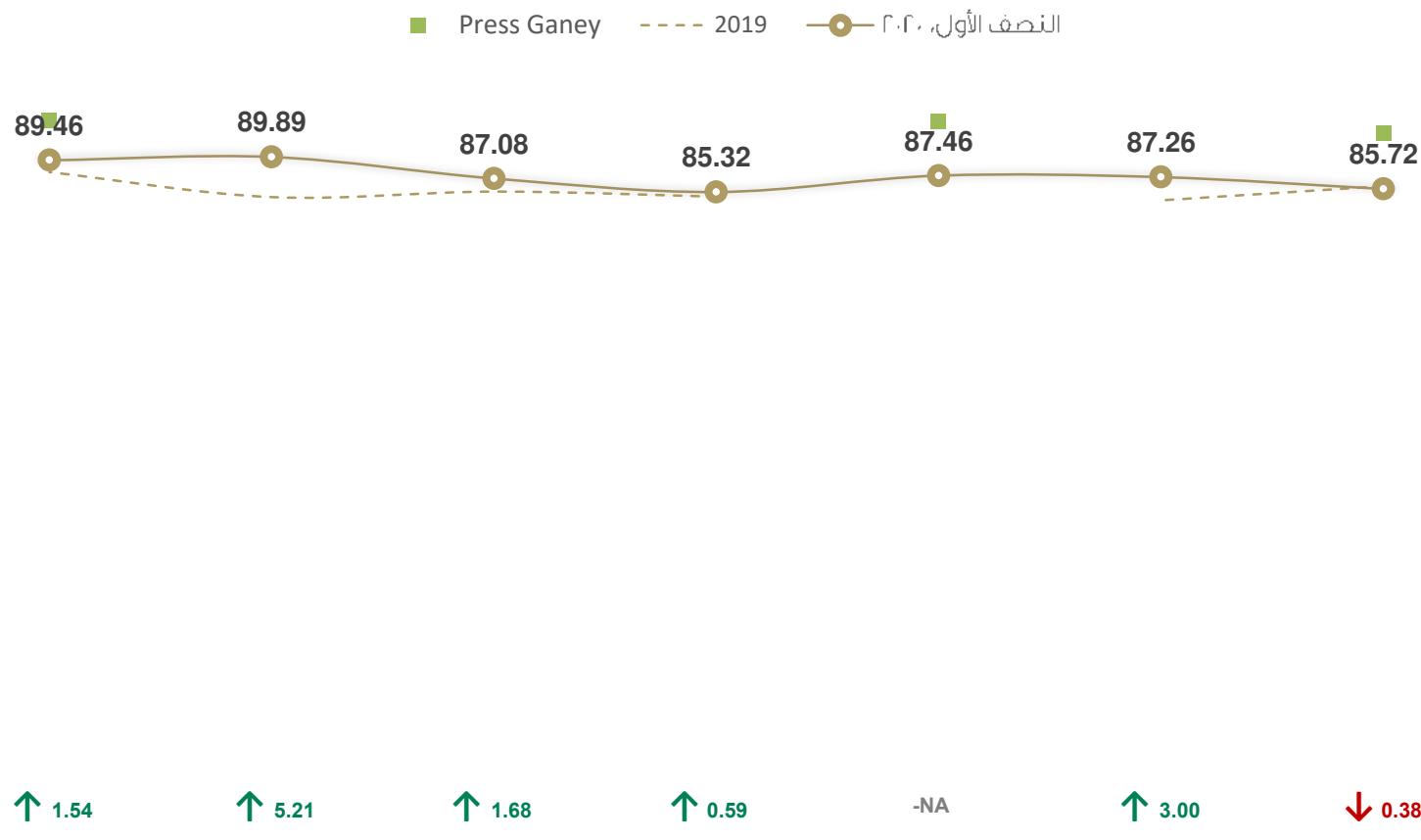


النصف الثاني، ٢٠٢٠ ● المعدل العام، ٢٠١٩  
(85.33) ● (87.14)

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

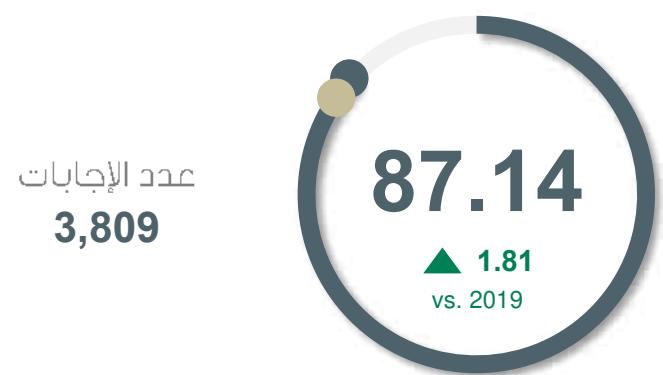
## رحلة المريض: مراكز الكلى

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



\* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئياً عن إضافة حالات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

**مراكز الكلى**  
المعدل العام – ٢٠٢٠ (النصف الأول)



النصف الثاني، ٢٠٢٠      المعدل العام، ٢٠١٩  
(85.33)      (87.14)

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

## عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	غسيل الكلى	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	vs. 2019	أولويات التحسين
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	88.53	التسجيل	94.4	↑ 1.00	مدى توفر الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى
سهولة عملية التسجيل	88.43	التسجيل	94.2	↑ 0.74	فترة الانتظار للتسجيل
الراحة في منطقة الانتظار	84.99	التسجيل	91.8	↑ 1.78	نظافة المكان
نظافة المكان	80.98	التسجيل	91.7	↑ 2.62	شرح الطاقم الطبى لعملية غسيل الكلى
شرح الطاقم الطبى لعملية غسيل الكلى	87.26	المرافق	95.6	↑ 0.41	مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	88.51	الرعاية المقدمة	93.8	NA	ثقةك في مهارة الطاقم الطبى
ثقةك في مهارة الطاقم الطبى	88.21	الرعاية المقدمة	NA	↑ 0.81	حرص الموظفين على راحتك
حرص الموظفين على راحتك	88.28	الرعاية المقدمة	95.1	NA	مدى تعامل الموظفين معك باحترام
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	88.95	الرعاية المقدمة	94.5	NA	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	91.96	الرعاية المقدمة	96.2	NA	مراقبة الطاقم الطبى لعملية غسيل الكلى
مراقبة الطاقم الطبى لعملية غسيل الكلى	79.65	الرعاية المقدمة	NA	↑ 1.09	*
*	90.07	غسيل الكلى	NA	↑ 1.12	

## عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

	vs. 2019	النصف الأول، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
NA	↑ 1.05	87.13	غسيل الكلى	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبى عن كيفية العناية بالقسترة
NA	↑ 2.98	79.04	غسيل الكلى	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
NA	↑ 1.44	89.55	الصيدلية	الشرح المقدم من الصيدلى عن الوصفات الطبية
NA	↑ 2.24	83.14	الصيدلية	توفر الأدوية الموصوفة
NA	↑ 1.31	88.65	الصيدلية	التقييم العام لخدمات الصيدلية
95.2	↑ 0.95	89.89	المسائل الشخصية	مراعاتنا لخصوصيتك
94.4	↑ 1.50	90.13	المسائل الشخصية	مدى استجابتنا لاحتياجاتك
93.5	↑ 1.43	90.18	المسائل الشخصية	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
95.0	↑ 1.64	88.11	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية
95.3	↑ 1.05	87.13	التقييم العام	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك
94.7	↑ 2.98	79.04	التقييم العام	احتمالية أن توصي بخدماتنا للأ الآخرين

\* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الأول، ٢٠١٩)

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز الكلى**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.

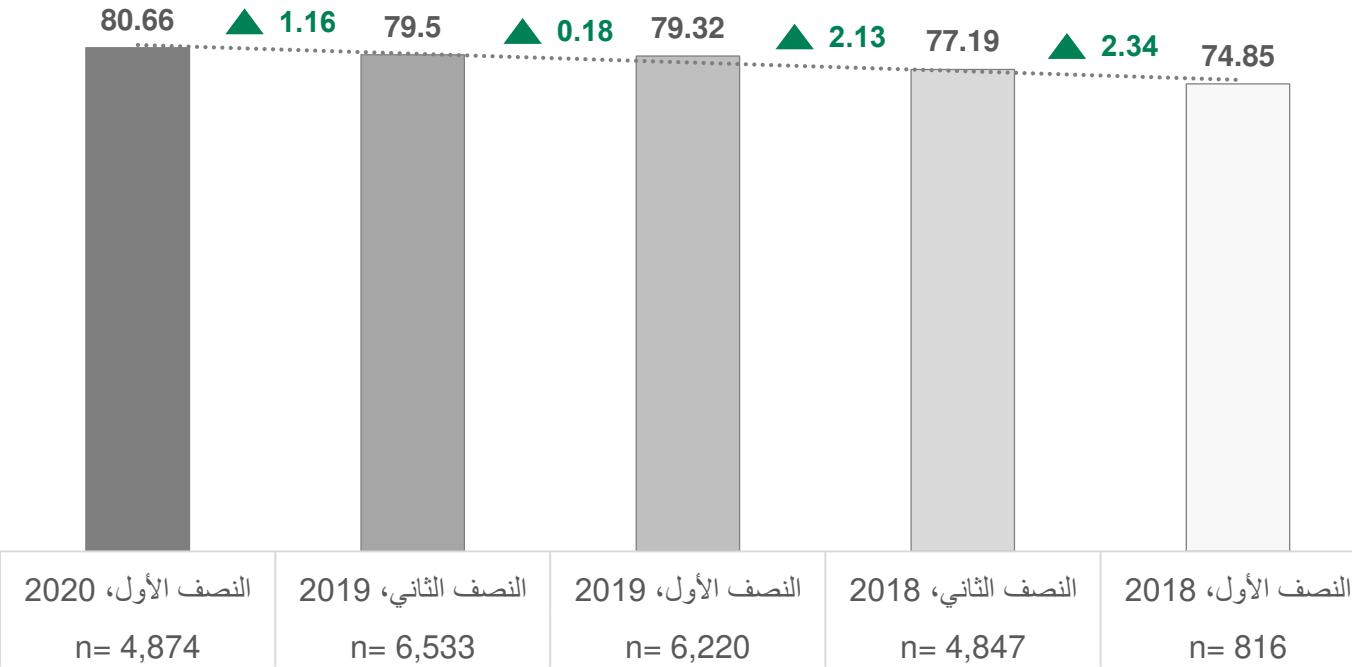




فحص ما قبل  
الزواج

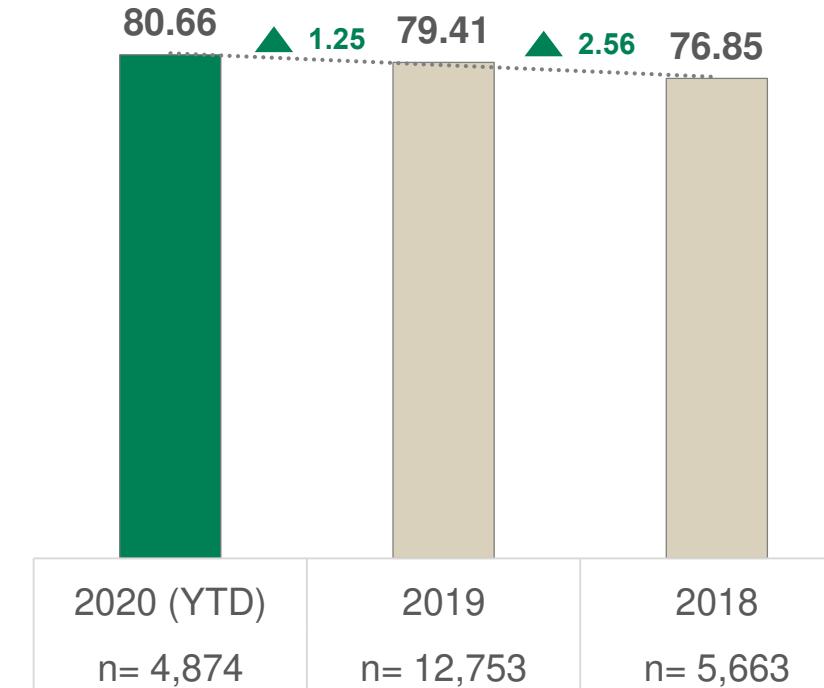
## المعدل النصف السنوي

فحص ما قبل الزواج



## المعدل السنوي

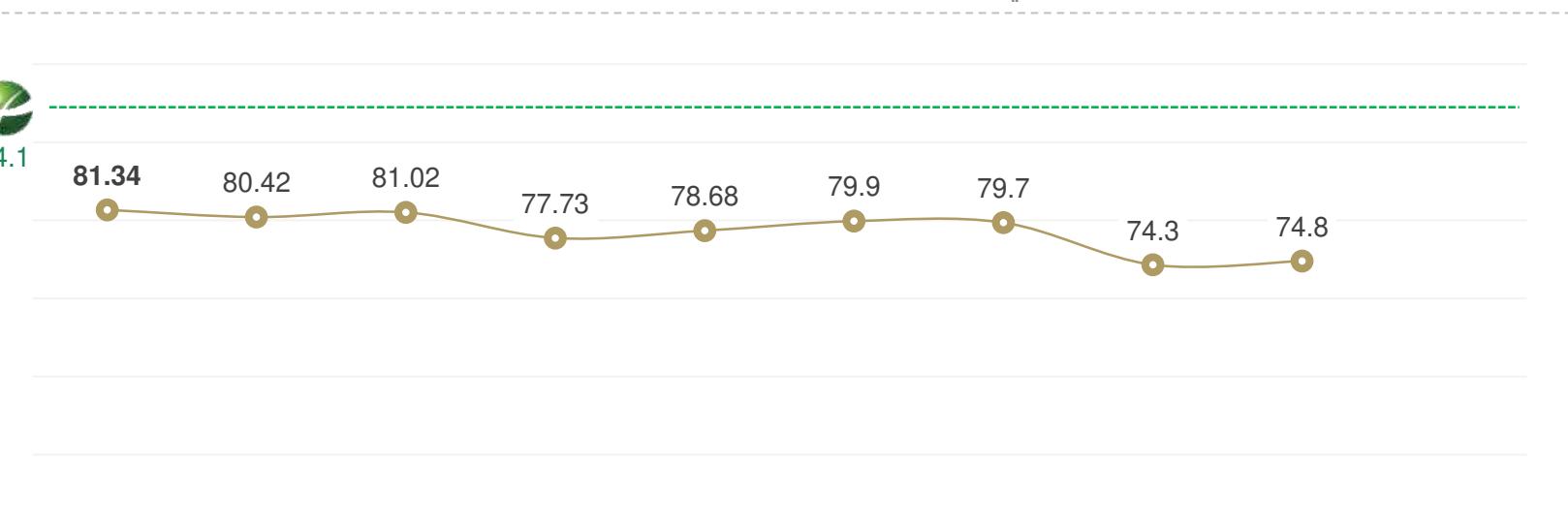
فحص ما قبل الزواج



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

## معدل تجربة المريض: فحص ما قبل الزواج

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,295	n= 3,579	n= 3,499	n= 3,034	n= 3,045	n= 3,174	n= 2,525	n= 2,322	n= 816	n= 0

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

## فحص ما قبل الزواج

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,874

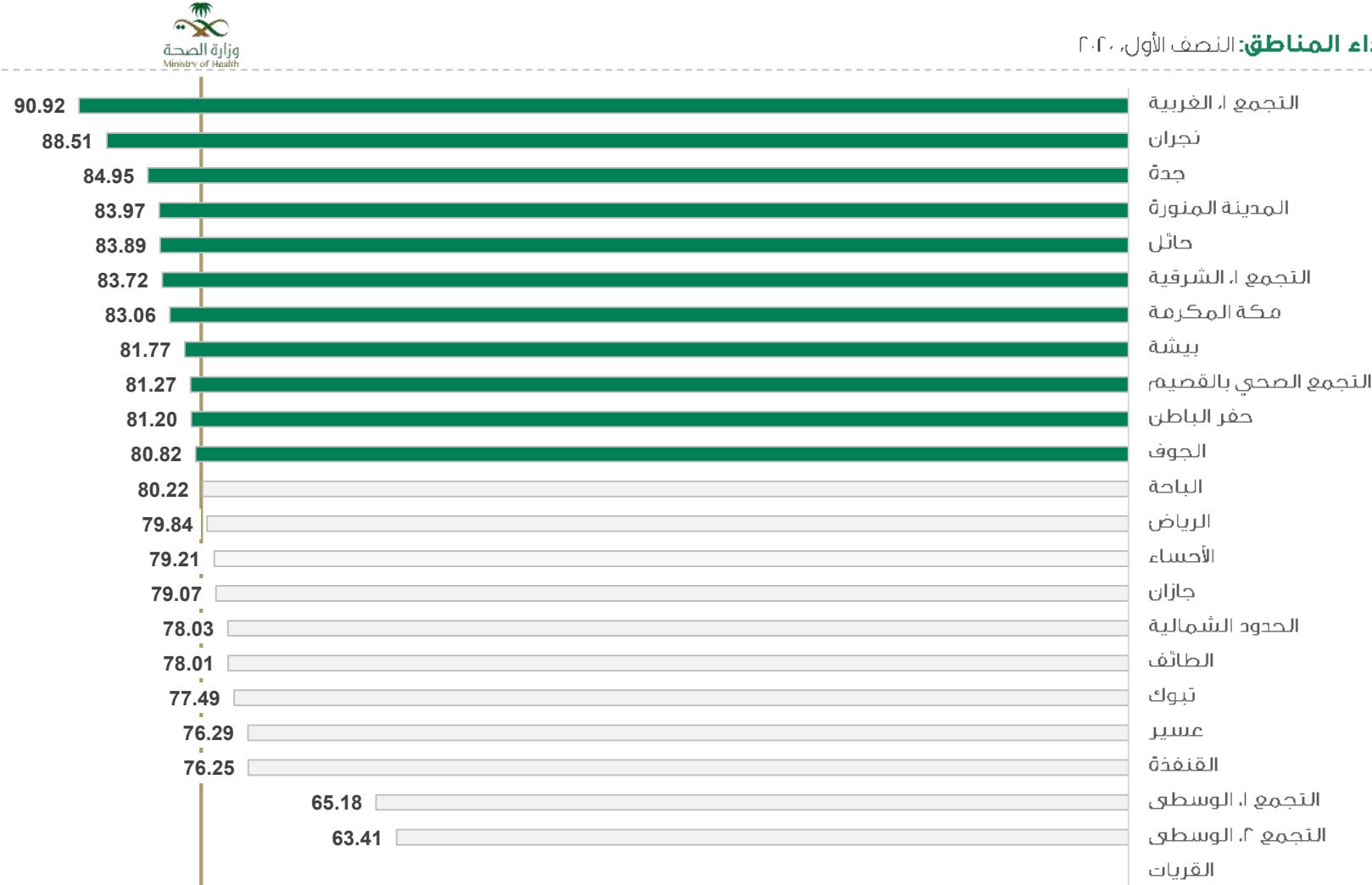
80.66

▲ 1.16  
النصف السابق

النصف الأول، ٢٠١٩ (79.50)  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (80.66)

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

## أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج



## فحص ما قبل الزواج النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**4,874**



النصف الأول، ٢٠١٩ (79.50) ●  
النصف الأول، ٢٠٢٠ (80.66) ●

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

## رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

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



## فحص ما قبل الزواج

النصف الأول، ٢٠٢٠



النصف الأول، ٢٠١٩  
(79.50)

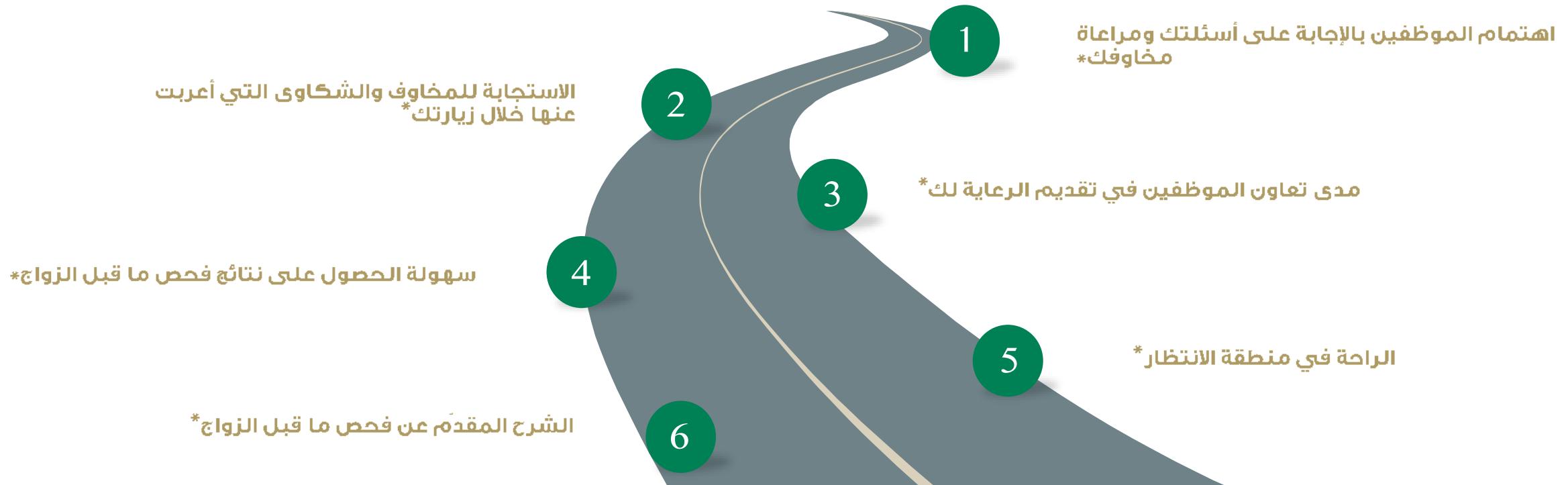
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	83.65	↑ 1.60	94.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	75.50	↑ 2.90	94.2
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	82.28	↑ 1.28	91.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات والعلاج	85.06	↑ 0.29	93.8
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات والعلاج	86.71	↑ 0.14	94.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال أيام)	الاختبارات والعلاج	81.22	↑ 1.24	NA
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المراافق	70.26	↑ 7.35	NA
الراحة في منطقة الانتظار	المراافق	77.62	↑ 2.21	91.7
نظافة العيادة	المراافق	75.27	↓ 0.24	95.6
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	86.07	↑ 0.89	94.8
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	75.41	↑ 0.78	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.94	↓ 0.07	94.9

	النصف السابق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
95.2	↑ 1.55	85.47	المسائل الشخصية	مراجعة خصوصيتك
94.3	↑ 0.92	79.95	المسائل الشخصية	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
95.0	↑ 0.82	82.70	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
95.3	↑ 1.06	81.97	التقييم العام	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك
94.7	↑ 1.14	80.38	التقييم العام	احتمالية أن توصي بهذه العيادة لآخرين

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **فحص ما قبل الزواج**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف المسابق	الفترات المسابقة
1	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	التجهيز, الغربية	39	<b>90.92</b>	+11.87	.
2	مستشفى الزلفي العام, الرياض	الرياض	37	<b>90.60</b>	NA	.
3	المختبر الإقليمي بمنطقة نجران	نجران	101	<b>90.00</b>	+4.41	•
4	مستشفى الولادة والأطفال بجدة	جدة	399	<b>88.11</b>	+4.88	•
5	مستشفى رجال ألمع, عسير	عسير	45	<b>88.00</b>	NA	•
6	مركز فحص الزواج بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	194	<b>85.51</b>	+0.38	•
7	مركز الفحص الشامل بالدمام, دمام	التجهيز, الشرقية	190	<b>85.39</b>	+4.13	•
8	مستشفى محائل العام, عسير	عسير	41	<b>85.26</b>	+6.13	•
9	مستشفى الليث, جدة	جدة	37	<b>84.59</b>	NA	•
10	مركز فحص الزواج ببنبع	المدينة المنورة	45	<b>84.57</b>	+1.04	•
11	مستشفى بيش, جازان	جازان	36	<b>84.46</b>	-4.10	•
12	مركز المختبر الإقليمي ومركز السموم بحائل	حائل	148	<b>84.01</b>	-3.70	•
13	مستشفى حراء العام, مكة المكرمة	مكة المكرمة	110	<b>83.92</b>	+0.65	•
14	مستشفى القطيف العام	التجهيز, الشرقية	108	<b>83.52</b>	+1.05	•
15	مركز العيادات التخصصية, خير	التجهيز, الشرقية	216	<b>83.33</b>	-1.06	•
16	مستشفى النور التخصصي, مكة المكرمة	مكة المكرمة	165	<b>82.93</b>	+2.77	•
17	مركز الزواج الصحي بالعمران	الأحساء	187	<b>82.90</b>	+3.45	•
18	مستشفى الملك فهد, جيزان	جازان	94	<b>82.66</b>	-1.01	•
19	مستشفى البكيرية العام, القصيم	القصيم	50	<b>82.44</b>	+0.99	•
20	إدارة المختبرات وبنوك الدم وفحص الزواج, الطائف	الطائف	164	<b>81.99</b>	-1.23	•
21	مستشفى بريده المركزي	القصيم	32	<b>81.90</b>	NA	•
22	مركز المختبر الإقليمي بجدة	جدة	404	<b>81.87</b>	-2.01	•
23	مستشفى الجبيل العام	التجهيز, الشرقية	57	<b>81.37</b>	-1.74	•
24	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	39	<b>81.20</b>	+8.69	•

## أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
25	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	بيشة	71	81.19	+3.39	
26	مستشفى فيفاء العام، جازان	جازان	42	81.17	NA	
27	مستشفى صبياء العام	جازان	58	80.92	+5.03	
28	مستشفى الدوادمي، الرياض	الرياض	50	80.35	NA	
29	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة	القصيم	45	79.85	+1.19	
30	مستشفى الملك خالد، تبوك	تبوك	112	76.91	+6.58	
31	مستشفى القنفذة العام	القنفذة	91	76.25	+4.23	
32	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	61	76.05	NA	
33	مركز الزواج الصحي بالاحساء	الاحساء	114	73.15	-3.58	
34	مستشفى جازان العام	جازان	57	71.48	-8.93	
35	مستشفى اليمامة	النجمة، الوسطى	241	63.41	+0.12	
36	مستشفى الإيمان العام، الرياض	النجمة، الوسطى	37	63.17	-6.95	
37	مستشفى النماص العام، عسير	عسير	78	62.74	-18.84	
--	مستشفى شقراء العام، الرياض	الرياض	29	Low-n	NA	
--	مستشفى حوطبة بنى تميم، الرياض	الرياض	29	Low-n	NA	
--	مستشفى الرس العام، القصيم	القصيم	28	Low-n	NA	
--	مستشفى الأفلاج، الرياض	الرياض	28	Low-n	NA	
--	مستشفى سراة عبادة العام، عسير	عسير	27	Low-n	NA	
--	مستشفى عسير المركزي	عسير	27	Low-n	NA	
--	مستشفى عفيف العام، الرياض	الرياض	25	Low-n	NA	
--	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	23	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك سلمان بن عبدالعزيز	النجمة، الوسطى	23	Low-n	NA	
--	مستشفى البدائع العام، القصيم	القصيم	22	Low-n	NA	
--	مستشفى بلجرشي العام، الباحة	الباحة	21	Low-n	NA	

**أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج**

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف المسابق	الفترات المسابقة
--	مستشفى حوطة سدير، الرياض	الرياض	21	Low-n	NA	
--	مستشفى خميس مشيط العام، عسير	عسير	20	Low-n	NA	
--	مستشفى الخرمة العام، الطائف	الطائف	20	Low-n	NA	
--	مستشفى المخواه العام	الباحة	19	Low-n	NA	
--	مستشفى الطوال العام، جازان	جازان	18	Low-n	NA	
--	مستشفى القويعية العام، الرياض	الرياض	18	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك سعود، عنزة	القصيم	16	Low-n	NA	
--	مستشفى تربة العام، الطائف	الطائف	15	Low-n	NA	
--	مستشفى أبو عريش العام، جازان	جازان	14	Low-n	NA	
--	مستشفى رنية العام	الطائف	14	Low-n	NA	
--	مستشفى تثليث العام، بيشة	بيشة	14	Low-n	NA	
--	مستشفى الموسم العام، جازان	جازان	14	Low-n	NA	
--	مستشفى أملح العام	تبوك	13	Low-n	NA	
--	مستشفى دومة الجندي العام، الجوف	الجوف	13	Low-n	NA	
--	مستشفى حقل العام، تبوك	تبوك	13	Low-n	NA	
--	مستشفى ظهران الجنوب، عسير	عسير	12	Low-n	NA	
--	مستشفى النعيرية العام	النجران	12	Low-n	NA	
--	مستشفى صامطة، جازان	جازان	11	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	11	Low-n	NA	
--	مستشفى البيرك العام، عسير	عسير	11	Low-n	NA	
--	مستشفى خير، المدينة المنورة	المدينة المنورة	11	Low-n	NA	
--	مستشفى عقلة الصقور العام، القصيم	القصيم	11	Low-n	NA	
--	مستشفى بقعاء العام، حائل	حائل	10	Low-n	NA	
--	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز	الجوف	10	Low-n	NA	

## أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى الولادة والأطفال، القصيم	القصيم	10	Low-n	NA	
--	مستشفى رفاه العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	10	Low-n	NA	
--	مستشفى الحناكية، المدينة المنورة	المدينة المنورة	10	Low-n	NA	
--	مستشفى الوجه العام، تبوك	تبوك	9	Low-n	NA	
--	مستشفى الرفائع العام، الرياض	الرياض	9	Low-n	NA	
--	مستشفى القرىات العام	القرىات	8	Low-n	NA	
--	مستشفى سبت العاليا العام، بيشة	بيشة	8	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك خالد، المجمعة	الرياض	8	Low-n	NA	
--	المختبر المركزي وبنك الدم، الباحة	الباحة	7	Low-n	NA	
--	مستشفى الدرب، جازان	جازان	7	Low-n	NA	
--	مستشفى البدر، المدينة المنورة	المدينة المنورة	7	Low-n	NA	
--	مستشفى السليم العام، الرياض	الرياض	7	Low-n	NA	
--	مستشفى بللسمر العام، عسير	عسير	7	Low-n	NA	
--	مستشفى القرية العليا	التجمع ، الشترقية	7	Low-n	NA	
--	مستشفى السجن العام، الطائف	الطائف	7	Low-n	NA	
--	مستشفى المندق العام، الباحة	الباحة	6	Low-n	NA	
--	مستشفى شرورة العام، نجران	نجران	6	Low-n	NA	
--	مستشفى وادي الدواسر، الرياض	الرياض	6	Low-n	NA	
--	مستشفى الشملي، حائل	حائل	6	Low-n	NA	
--	مستشفى ضباء العام، تبوك	تبوك	5	Low-n	NA	
--	مستشفى طبرجل العام، الجوف	الجوف	5	Low-n	NA	
--	مستشفى طريف العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	5	Low-n	NA	
--	مستشفى حبونا العام، نجران	نجران	5	Low-n	NA	
--	مستشفى تيماء العام، تبوك	تبوك	5	Low-n	NA	

## أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى سميراء، حائل	حائل	5	Low-n	NA	
--	مستشفى العوينية العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	5	Low-n	NA	
--	مستشفى وادي الفرع، المدينة المنورة	المدينة المنورة	5	Low-n	NA	
--	مستشفى الأسياح العام، القصيم	القصيم	4	Low-n	NA	
--	مستشفى بقيق العام	التجمع ، الشرقية	4	Low-n	NA	
--	مستشفى الخفجي العام	التجمع ، الشرقية	4	Low-n	NA	
--	مستشفى رياض الخبراء العام، القصيم	القصيم	4	Low-n	NA	
--	مستشفى العقيق، الباحة	الباحة	4	Low-n	NA	
--	مستشفى عيون الجواء العام، القصيم	القصيم	4	Low-n	NA	
--	مستشفى القرى، الباحة	الباحة	4	Low-n	NA	
--	مستشفى ميسان العام، الطائف	الطائف	4	Low-n	NA	
--	مستشفى أم الدوم، الطائف	الطائف	4	Low-n	NA	
--	مستشفى قلوة العام، الباحة	الباحة	3	Low-n	NA	
--	مستشفى الموية العام، الطائف	الطائف	3	Low-n	NA	
--	مستشفى العيص، المدينة المنورة	المدينة المنورة	3	Low-n	NA	
--	مستشفى المكرمة	مكة المكرمة	3	Low-n	NA	
--	مستشفى قبا العام، الطائف	الطائف	3	Low-n	NA	
--	مستشفى السليمي، حائل	حائل	3	Low-n	NA	
--	مستشفى المجاردة العام، عسير	عسير	2	Low-n	NA	
--	مستشفى صوير العام، الجوف	الجوف	2	Low-n	NA	
--	مستشفى ضرية العام، القصيم	القصيم	2	Low-n	NA	
--	مستشفى ظلم العام، الطائف	الطائف	2	Low-n	NA	
--	مستشفى المهد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	2	Low-n	NA	
--	مستشفى القبة العام، القصيم	القصيم	2	Low-n	NA	



#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى يدمة العام، نجران	نجران	2	Low-n	NA	
--	مستشفى المذنب العام، القصيم	القصيم	1	Low-n	NA	
--	مستشفى البعد العام، تبوك	تبوك	1	Low-n	NA	
--	مستشفى القربيع العام، الطائف	الطائف	1	Low-n	NA	
--	مستشفى القواره، القصيم	القصيم	0	Low-n	NA	
--	مستشفى تعبة نصاب، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	0	Low-n	NA	
--	مستشفى فرسان العام، جازان	جازان	0	Low-n	NA	
--	مركز الزواج الصحي، الهفوف	الأحساء	0	Low-n	NA	
--	مستشفى قصيباء العام، القصيم	القصيم	0	Low-n	NA	
--	مركز صحي السويفي، الرياض	النجمة، الوسطى	0	Low-n	NA	



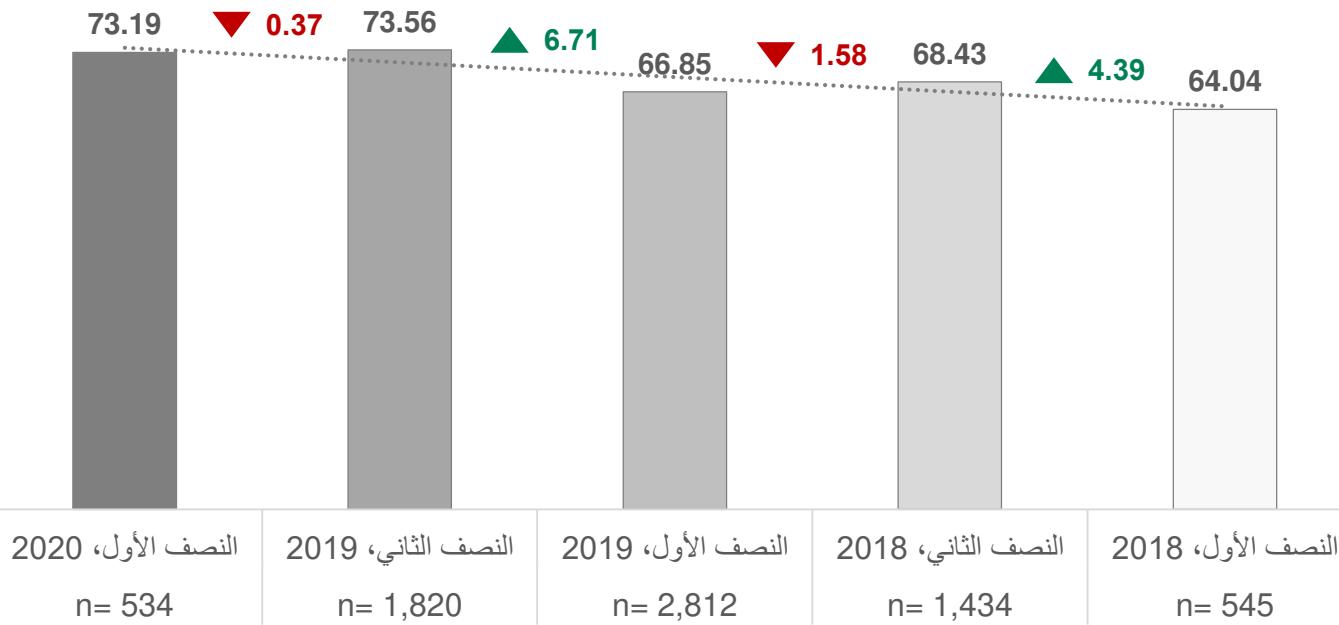
التأهيل الطبي



العيادات

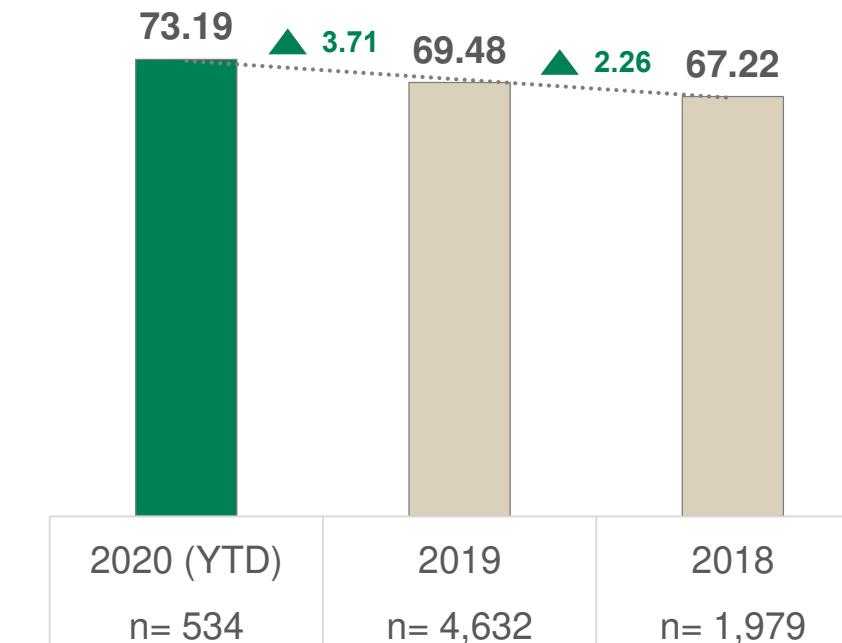
## المعدل النصف السنوي

التأهيل الطبي - العيادات



## المعدل السنوي

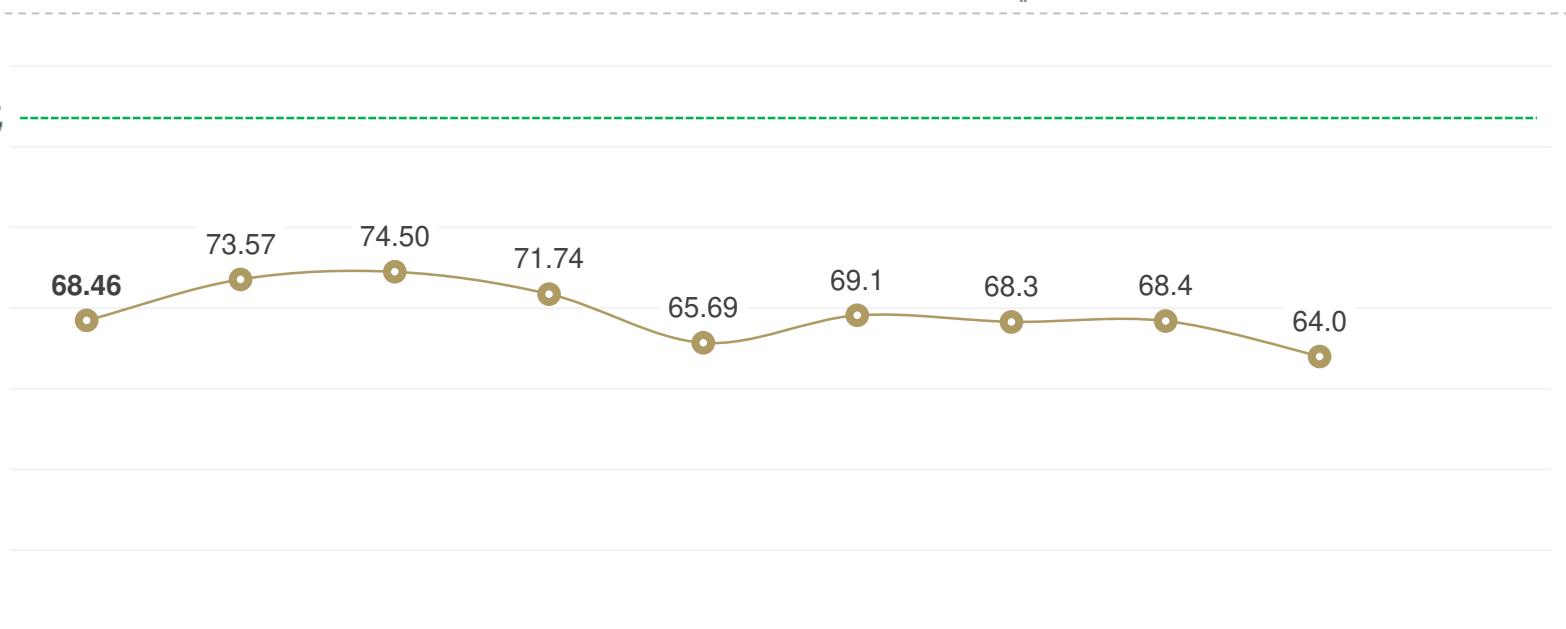
التأهيل الطبي - العيادات



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

## معدل تجربة المريض: التأهيل الطبي - العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 40	n= 494	n= 1,198	n= 622	n= 1,857	n= 962	n= 556	n= 884	n= 547	n= 0

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

**التأهيل الطبي**  
العيادات - النصف الأول، ٢٠٢٠

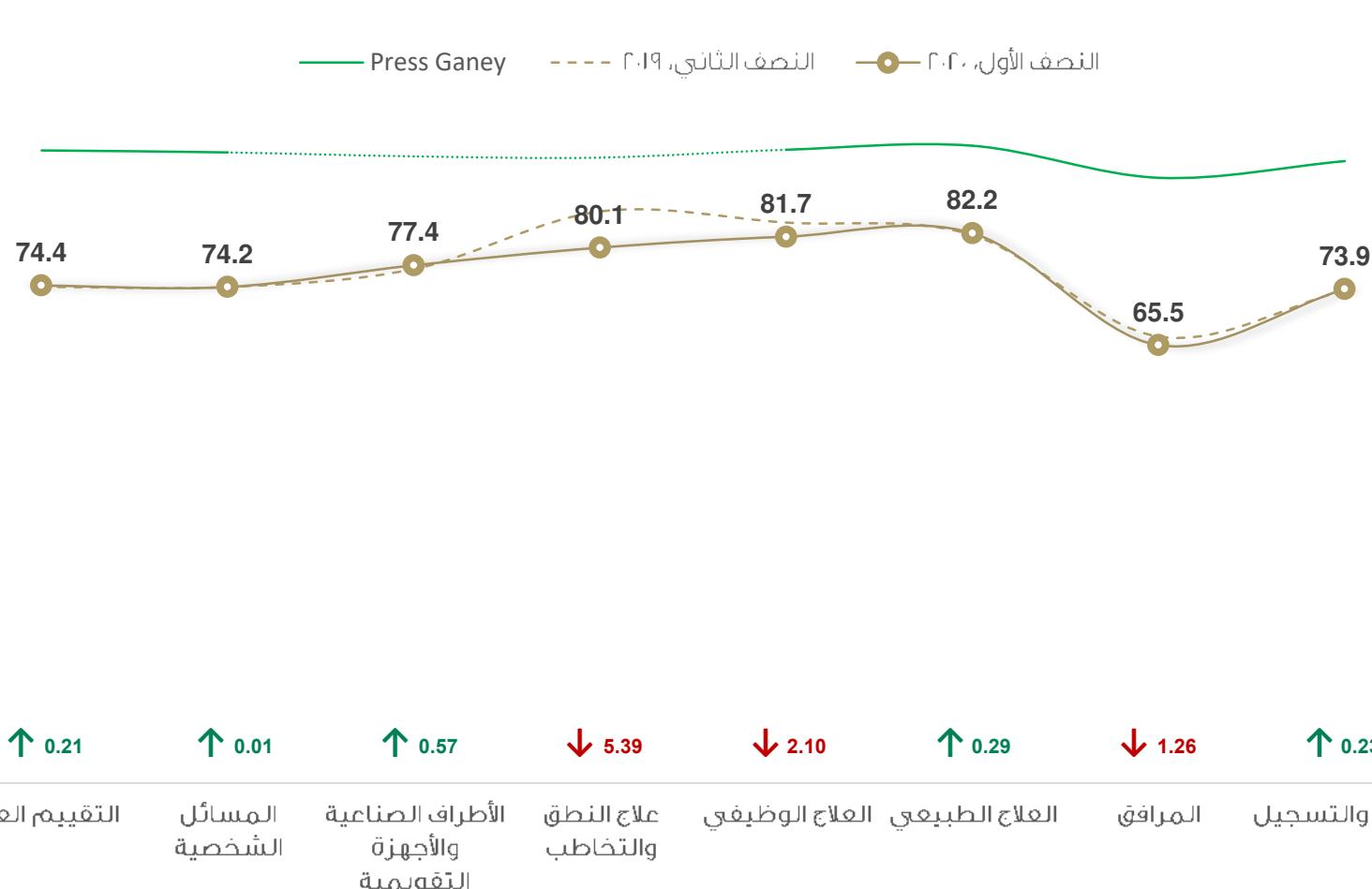
عدد الإجابات  
**534**



النصف الأول، ٢٠١٩ (73.56) ●  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (73.19) ●

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

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



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

### التأهيل الطبيعي العيادات - النصف الأول، ٢٠٢٠



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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
في حال تم حجز الموعود عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه سهولة حجز المواقع في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	80.01	↑ 1.00	94.8
التنسيق بين المواقع المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	70.50	↑ 0.98	91.2
سهولة عملية التسجيل مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	72.45	↑ 1.09	92.3
ملاءمة المواقف الراحة في منطقة الانتظار نظافة المركز/ القسم	المرافق	78.86	↓ 0.17	94.4
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	77.53	↑ 0.26	93.5
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	67.11	↓ 0.56	92.3
ملاءمة المواقف الراحة في منطقة الانتظار نظافة المركز/ القسم	المرافق	48.69	↓ 1.40	87.3
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	66.28	↓ 0.72	89.9
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	80.45	↓ 0.94	94.2
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.46	↓ 0.26	97.5
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	85.01	↑ 0.62	95.9
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية مدى إشراعك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	79.75	↑ 0.47	93.8

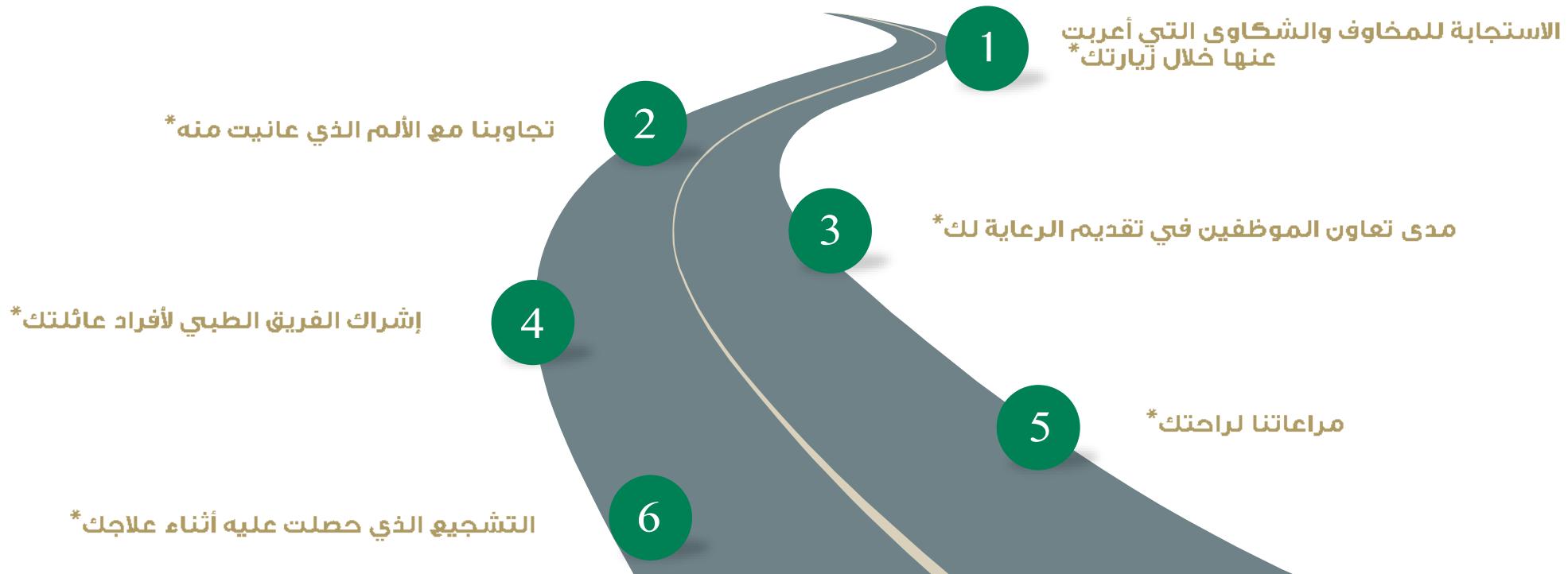
السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	78.60	↑ 0.55	94.3
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	81.13	↑ 0.42	96.2
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	80.55	↑ 0.70	94.4
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	85.98	↓ 1.47	96.6
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقديم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	83.09	↓ 2.42	95.0
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	78.77	↓ 3.26	93.4
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	79.06	↓ 3.14	93.9
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	82.12	↓ 1.81	95.6
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	80.80	↓ 1.21	93.6
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتحاطب	علاج النطق والتحاطب	84.21	↓ 3.88	95.7
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتحاطب عن التقديم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتحاطب	80.70	↓ 5.26	94.3
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتحاطب الخاص بك	علاج النطق والتحاطب	78.94	↓ 5.67	93.2

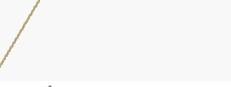
السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والاتصال	76.75	↓ 8.10	93.6
ثقتك في فريق علاج النطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	81.14	↓ 3.21	94.6
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والاتصال في المنزل	علاج النطق والاتصال	79.01	↓ 5.36	93.4
حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	81.77	↓ 1.46	NA
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقديم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	79.39	↑ 0.03	NA
مدى إشرارك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	78.53	↑ 2.51	NA
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	76.68	↑ 3.10	NA
ثقتك في فريق الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	75.94	↓ 1.30	NA
التقدير المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	74.50	↑ 3.62	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	82.29	↑ 0.39	94.0
مراعاتنا ل Rahatك	المسائل الشخصية	75.92	↑ 0.86	94.6
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	74.61	↓ 0.34	95.0

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	70.59	↓ 0.95	94.4
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	70.10	↑ 0.47	94.0
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	68.54	↑ 0.14	94.2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	76.47	↓ 0.04	95.5
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	71.42	↓ 0.88	92.1
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	75.23	↑ 0.46	95.7
احتمالية أن توصي بخدماتنا لآخرين	التقييم العام	74.40	↓ 0.06	95.3



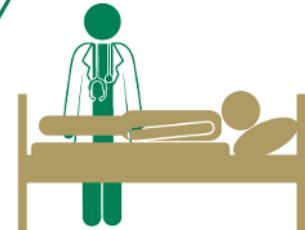
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **التأهيل الطبي - العيادات**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز بالرياض	النجمة، الوسطى	118	79.33	-2.58	
2	مجمع الدمام الطبي	النجمة، التترقية	118	74.89	+4.38	
3	مستشفى الأمير منيع بن عبد العزيز بالجوف	الجوف	39	73.41	+8.23	
4	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى التأهيل الطبي، الرياض	النجمة، الوسطى	152	71.87	-0.79	
5	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	78	67.16	-0.53	
--	مستشفى الملك عبدالله بيبيشة	بيبيشة	24	Low-n	NA	
--	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	5	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة	القصيم	0	Low-n	NA	



إعادة التأهيل



التنويم

## المعدل النصف السنوي

التأهيل الطبي - التنويم



النصف الأول، 2020 n= 208	النصف الثاني، 2019 n= 255	النصف الأول، 2019 n= 101	النصف الثاني، 2018 n= 199	النصف الأول، 2018 n= 26
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------	------------------------------	----------------------------

## المعدل السنوي

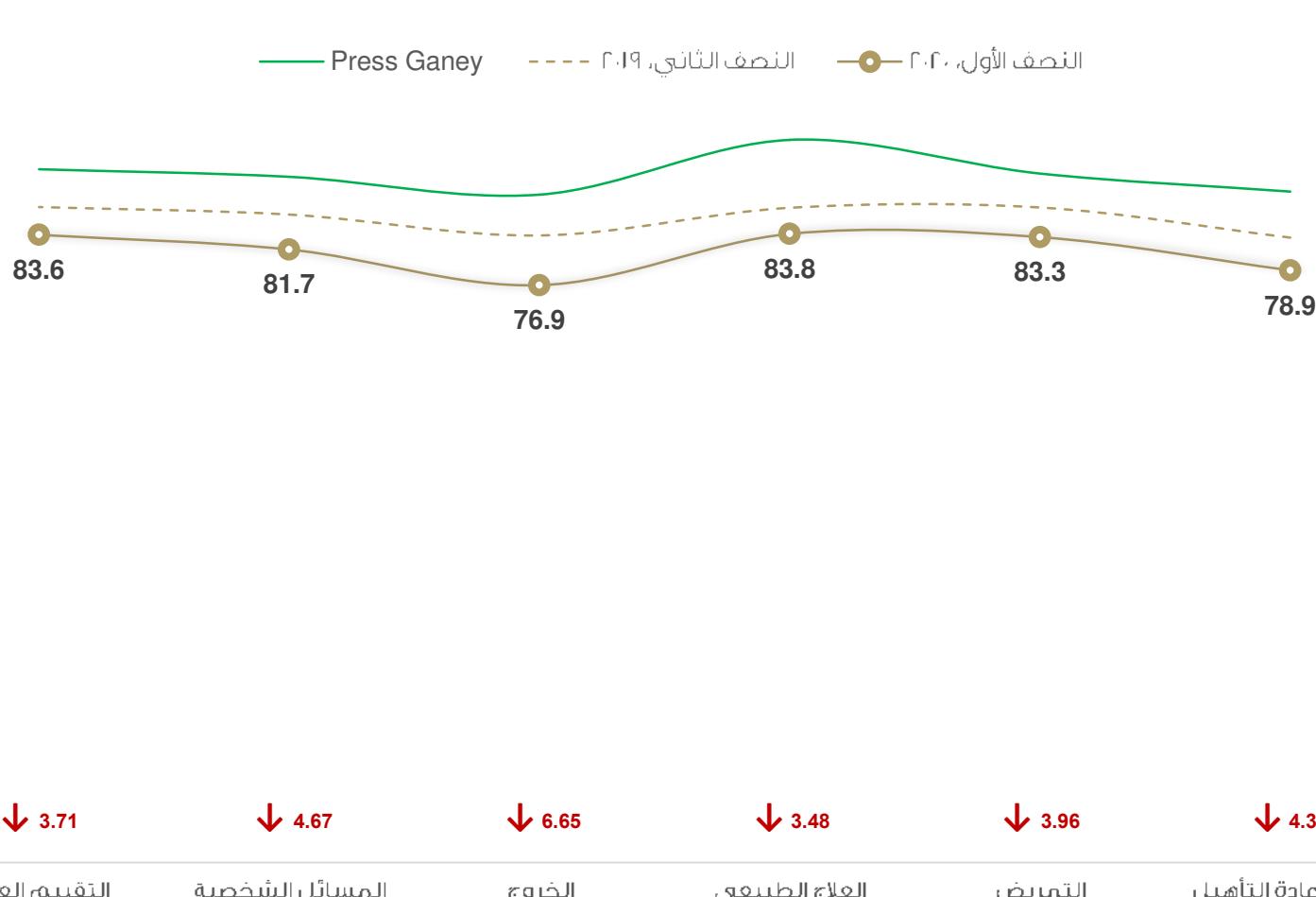
التأهيل الطبي - التنويم



2020 (YTD) n= 208	2019 n= 356	2018 n= 225
----------------------	----------------	----------------

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

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



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

## التأهيل الطبي التنويم - النصف الأول، ٢٠١٩



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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النقطة
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	طبيب إعادة التأهيل	84.42	↓ 3.57	94.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة	طبيب إعادة التأهيل	81.06	↓ 4.98	88.4
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	طبيب إعادة التأهيل	77.95	↓ 3.24	NA
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	71.84	↓ 5.96	88.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج	طبيب إعادة التأهيل	77.96	↓ 5.65	86.1
حسن تعامل الممرض / الممرضة	التمريض	85.75	↓ 4.27	95.9
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	76.65	↓ 8.73	NA
مدى شرح الممرض/الممرضة للفرض من الأدوية قبل إعطائها لك	التمريض	81.84	↓ 4.56	NA
استجابة الممرض/الممرضة	التمريض	84.71	↓ 3.01	87.0
مدى قيام الممرض / الممرضة بتقديفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)	التمريض	82.51	↓ 4.63	89.5
التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها	التمريض	85.25	↓ 2.41	94.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.62	↓ 2.46	99.1

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	<b>85.78</b>	<b>↓ 3.48</b>	97.5
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	<b>80.76</b>	<b>↓ 3.57</b>	93.5
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	<b>80.03</b>	<b>↓ 4.10</b>	95.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	<b>89.20</b>	<b>↓ 2.46</b>	98.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	العلاج الوظيفي	<b>88.06</b>	<b>↓ 1.04</b>	96.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	<b>82.38</b>	<b>↓ 5.77</b>	94.0
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الوظيفي	<b>81.97</b>	<b>↓ 6.84</b>	95.3
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتحاطب	علاج النطق والتحاطب	<b>Low-n</b>	NA	97.3
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتحاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتحاطب	<b>Low-n</b>	NA	94.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتحاطب	علاج النطق والتحاطب	<b>Low-n</b>	NA	91.9
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتحاطب	<b>Low-n</b>	NA	95.3
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	<b>Low-n</b>	NA	NA

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
مدى إشرارك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج - الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
مدى مساعدة الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	الخروج	78.83	↓ 5.99	89.7
فهيوك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)	الخروج	74.55	↓ 8.20	88.2
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك	المسائل الشخصية	76.64	↓ 5.82	86.4
مراجعة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	83.18	↓ 6.51	91.8
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	80.43	↓ 3.69	91.5
درجة شعورك بالأمان	المسائل الشخصية	86.45	↓ 3.00	94.7
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	المسائل الشخصية	89.73	↓ 3.64	95.4
اهتمام الموظفين لمراجعتك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إدخالك للمركز للعلاج	المسائل الشخصية	82.36	↓ 6.04	91.7
اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك	المسائل الشخصية	84.09	↓ 1.89	91.9

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	الرقم
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	المسائل الشخصية	82.48	↓ 3.75	93.7
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	المسائل الشخصية	75.90	↓ 4.98	89.7
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	77.76	↓ 4.84	93.8
نظافة المركز العامة	التقييم العام	85.47	↓ 3.78	92.3
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	84.84	↓ 4.31	94.4
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	التقييم العام	81.63	↓ 2.85	91.3
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	التقييم العام	84.81	↓ 2.74	94.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا الآخرين	التقييم العام	81.92	↓ 4.27	94.5



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في تنويم مراكز التأهيل. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





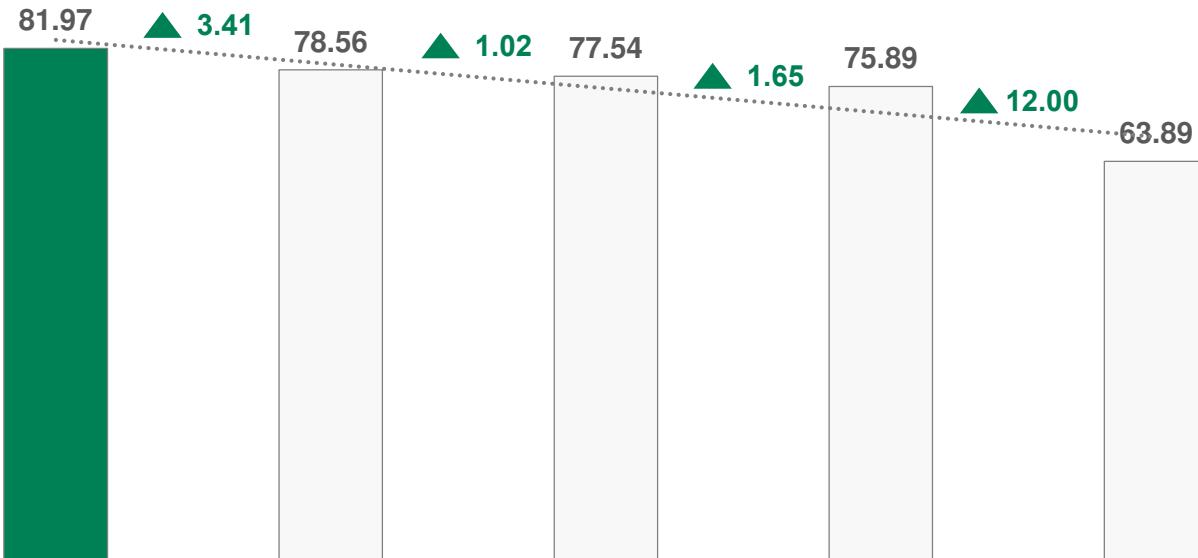
#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى التأهيل الطبي، الرياض	الجامعة، الوسطى	43	89.35	+2.63	
2	مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة (مركز التأهيل الطبي)	جدة	155	79.01	-7.00	
--	مستشفى التأهيل الطبي	المدينة المنورة	10	Low-n	NA	



بنوك الدّم

## المعدل النصف السنوي

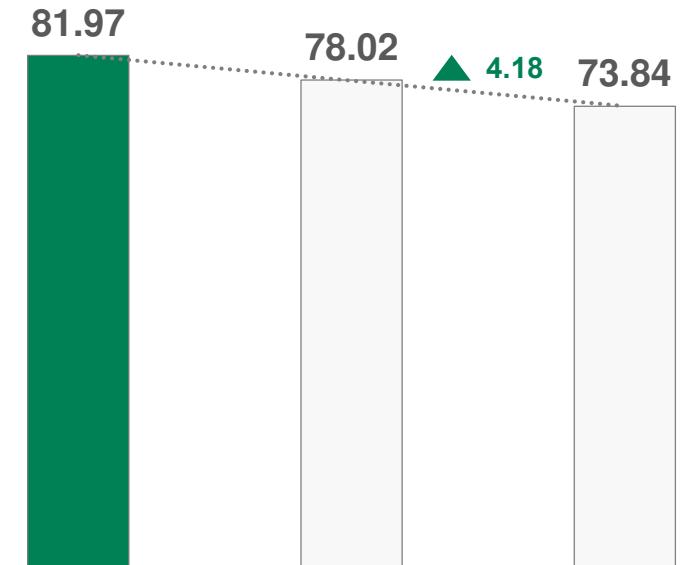
بنوك الدم



النصف الأول، 2020 n= 3,013	النصف الثاني، 2019 n= 2,904	النصف الأول، 2019 n= 3,240	النصف الثاني، 2018 n= 2,258	النصف الأول، 2018 n= 463
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

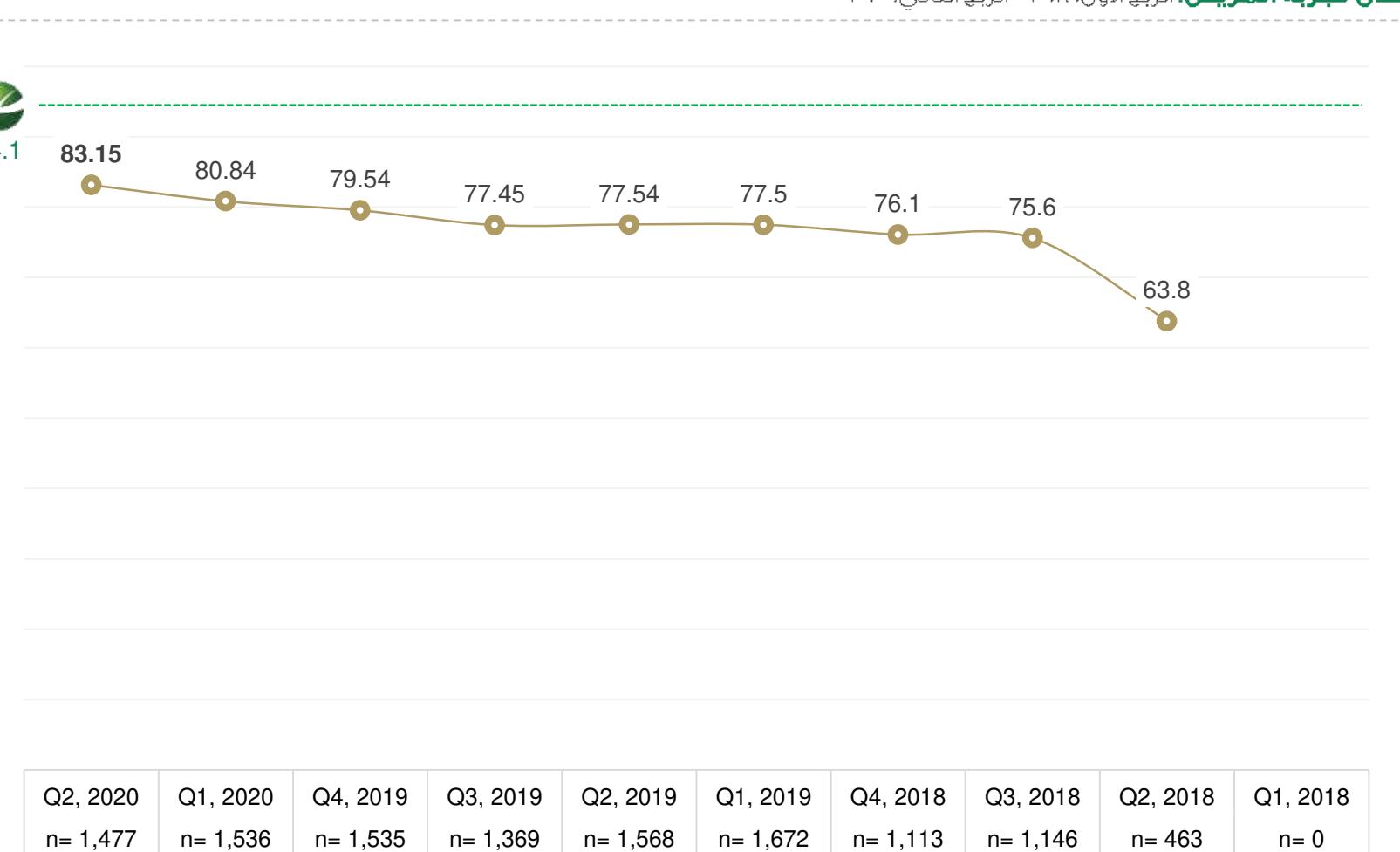
## المعدل السنوي

بنوك الدم



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

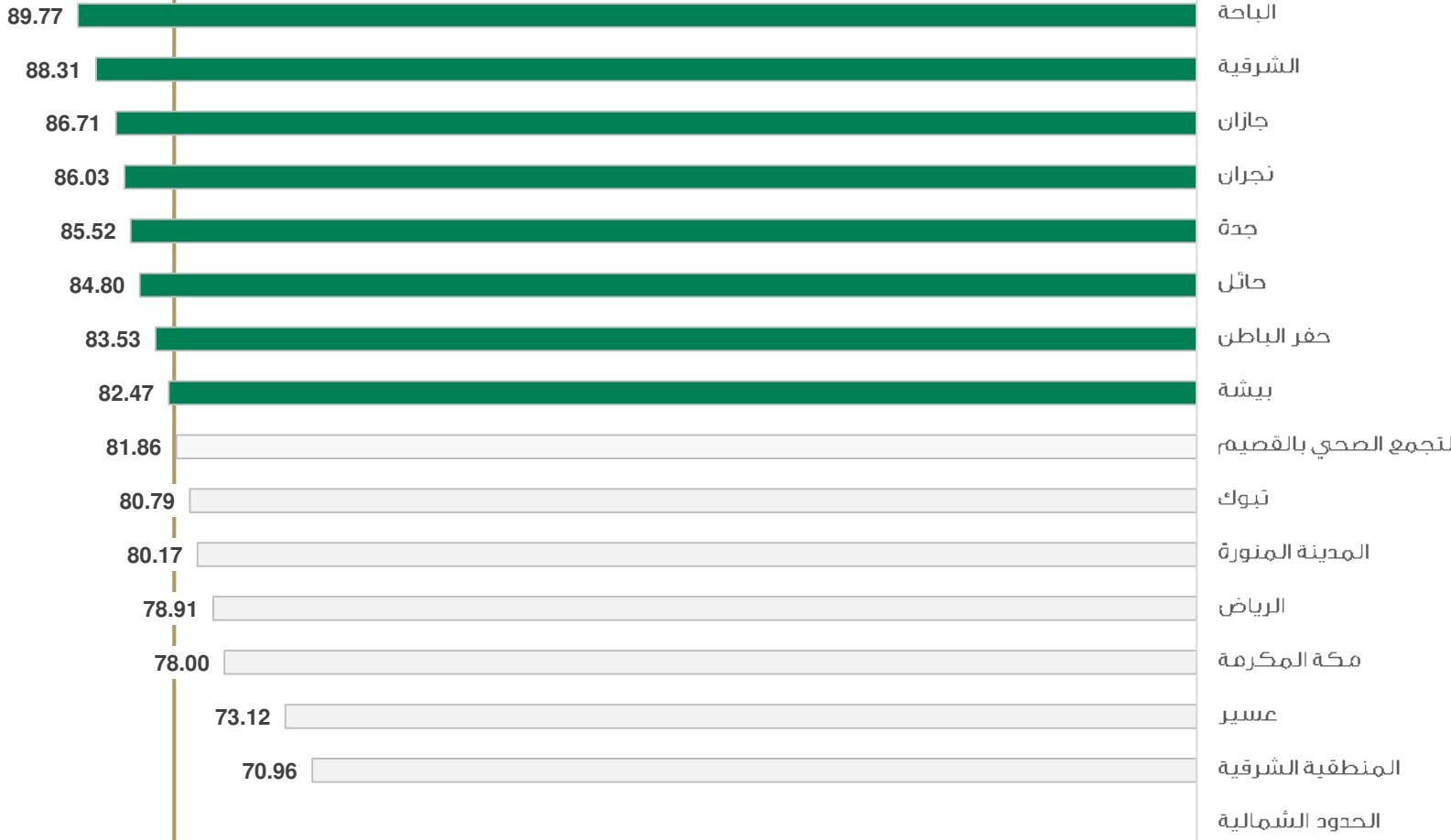
## **معدل تجربة المريض: بنوك الدم**



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

النصف الأول: ٨٢٪ (٨١.٩٧)  
النصف الثاني: ٣٧٪ (٧٨.٥٦)

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



## بنوك الدم

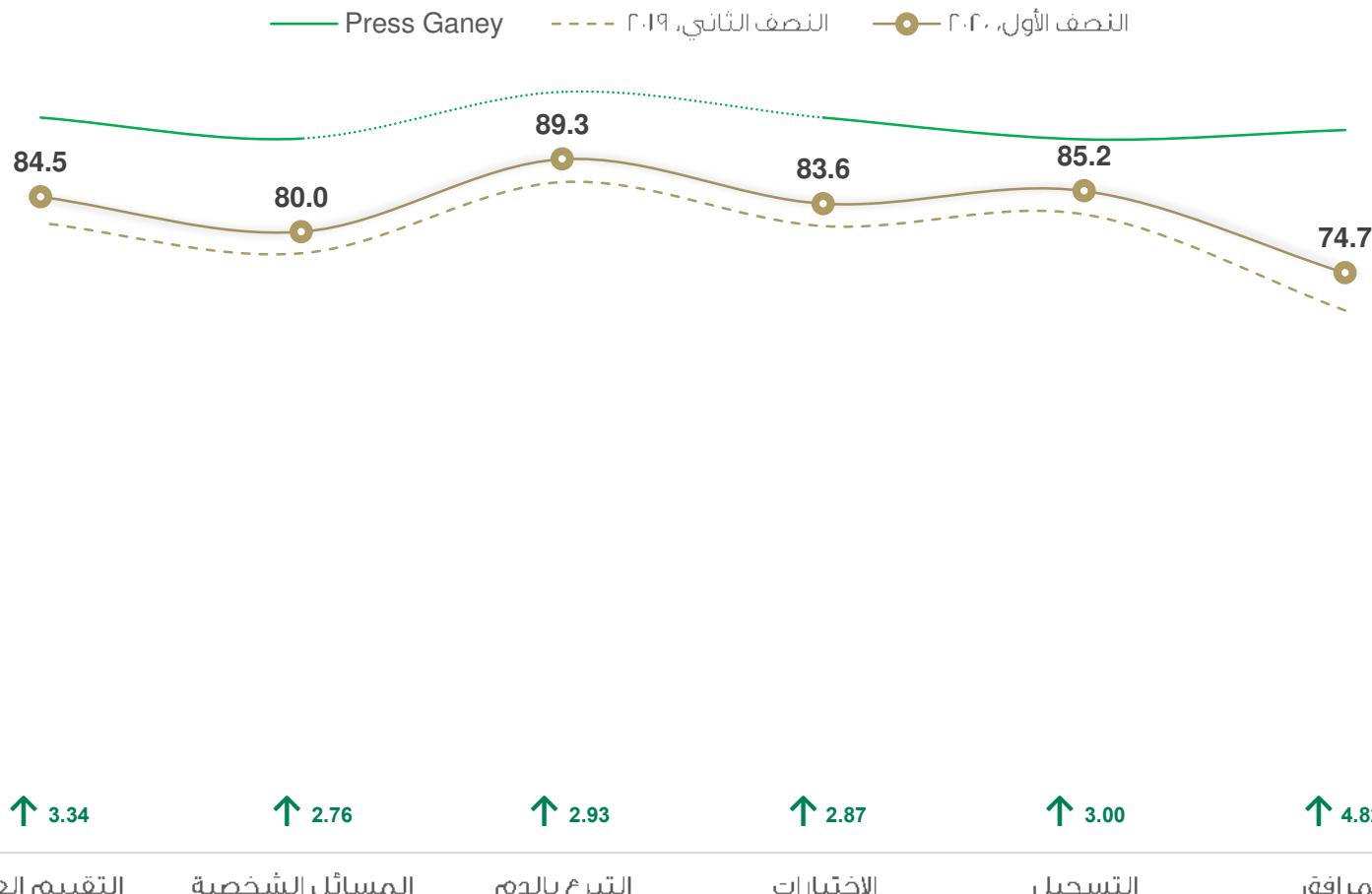
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
**3,013**



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

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



### بنوك الدم النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
3,013



النصف الأول، ٢٠٢٠ (Half-Year 2020)  
(81.97)

مقياس لمعدل رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
و يتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	السؤال
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المراقب	83.77	↑ 2.94	NA
توفر المواقف	المراقب	58.11	↑ 9.27	91.1
الراحة في منطقة الانتظار	المراقب	72.88	↑ 4.69	91.7
نظافة بنك الدم	المراقب	85.04	↑ 1.19	95.6
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	85.51	↑ 2.53	94.4
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	83.26	↑ 2.64	91.6
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	86.11	↑ 3.91	94.2
وضوح استماراة التبرع بالدم	التسجيل	86.13	↑ 2.57	NA
مراجعة خصوصيتك أثناء تعبئنة استماراة التبرع بالدم	التسجيل	85.93	↑ 3.70	93.1
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراجعة مخاوفك	الاختبارات	87.71	↑ 3.03	94.3
مراجعة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم	الاختبارات	85.55	↑ 3.55	NA
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	84.40	↑ 1.92	NA

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النقطة
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	77.69	↑ 3.93	NA
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	91.95	↑ 2.34	95.9
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	90.76	↑ 2.65	NA
مراجعة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	85.48	↑ 3.75	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتغقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	88.90	↑ 1.55	94.9
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	المسائل الشخصية	71.34	↑ 4.21	NA
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	84.48	↑ 3.31	95.0
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	82.70	↑ 3.34	95.3
اهتمامك أن توصي ببنوك الدم لآخرين	التقييم العام	86.77	↑ 3.54	94.7

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في بنوك الدم. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المراكز: بنوك الدم

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	المركز الإقليمي لبنك الدم بصحة البترقية	المنطقة البترقية	333	<b>88.31</b>	+3.51	
2	مستشفى الملك خالد، حفر الباطن	حفر الباطن	52	<b>83.53</b>	-1.20	
3	مستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة	مكة المكرمة	81	<b>78.00</b>	-5.44	
4	مستشفى شرورة العام	نجران	42	<b>73.44</b>	+2.63	
5	مستشفى الملك خالد، نجران	نجران	200	<b>88.67</b>	+3.01	
6	مستشفى الملك خالد، حائل	حائل	146	<b>84.80</b>	+2.21	
7	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	86	<b>86.08</b>	-1.79	
8	مستشفى الملك فهد، القصيم	القصيم	96	<b>81.86</b>	-0.02	
9	مستشفى الملك فهد، جدة	جدة	481	<b>85.52</b>	+4.49	
10	مستشفى الملك فهد، جازان	جازان	224	<b>86.71</b>	+5.90	
11	مستشفى الملك خالد، تبوك	تبوك	242	<b>80.79</b>	+0.29	
12	مستشفى الملك خالد، الخرج	الرياض	145	<b>78.91</b>	+0.59	
13	مستشفى بلجرشي	الباحة	41	<b>89.77</b>	+11.68	
14	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	236	<b>78.02</b>	+6.01	
15	مستشفى الملك عبدالله، بيئته	بيئته	72	<b>82.47</b>	+9.49	
16	مستشفى عسير المركزي	عسير	355	<b>73.12</b>	+0.71	
17	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	الطائف	169	<b>70.96</b>	+1.44	
--	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	12	<b>Low-n</b>	NA	



مراكز الأورام

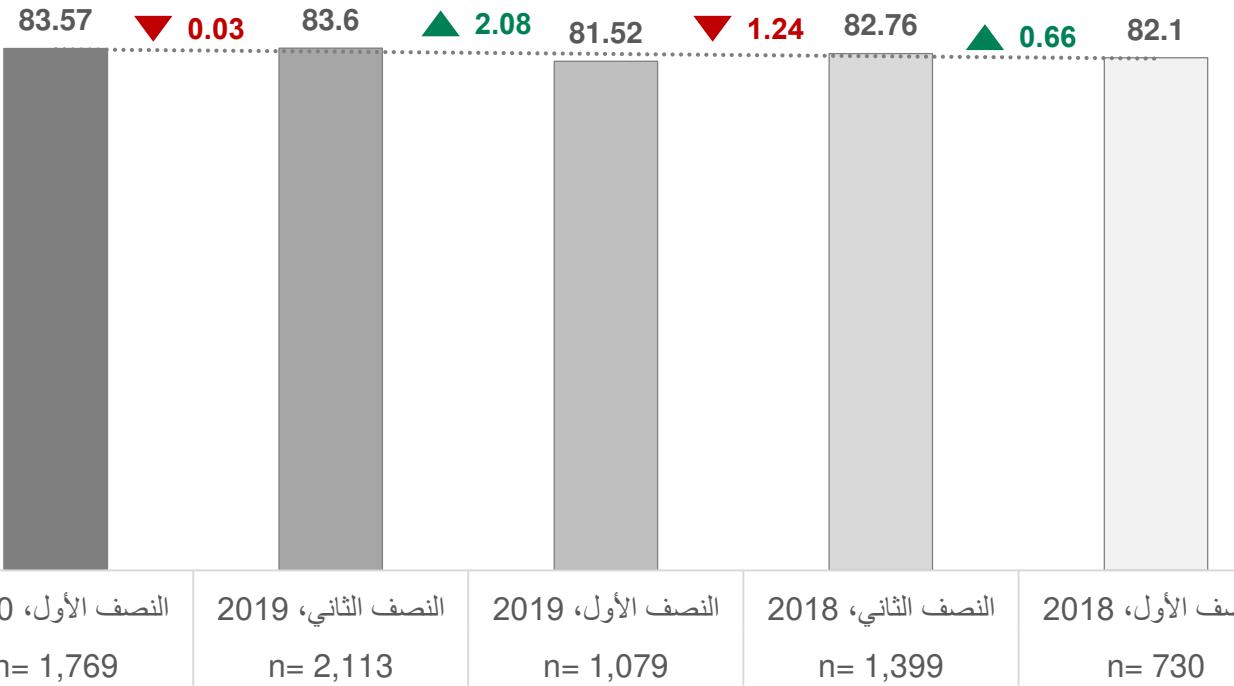


العيادات



## المعدل النصف السنوي

مراكز الأورام - العيادات



## المعدل السنوي

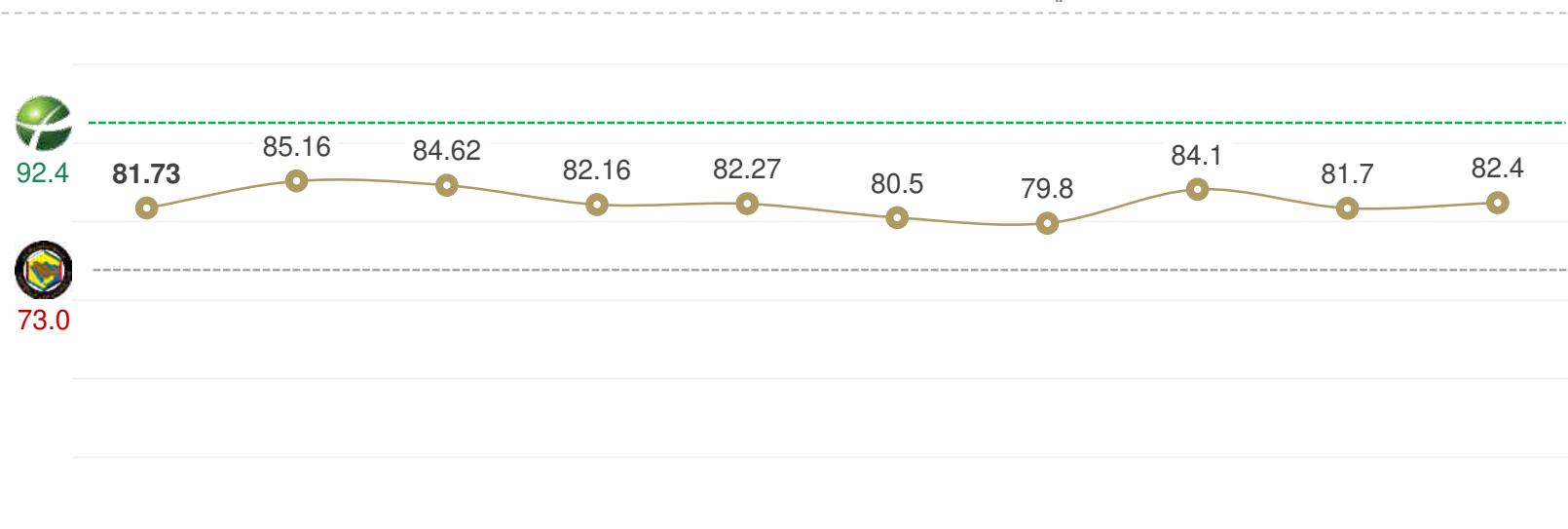
مراكز الأورام - العيادات



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

## معدل تجربة المريض: مراكز الأورام – العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



## مراكز الأورام

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,769



النصف الأول، ٢٠١٩ (83.60) ●  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (83.57) ●

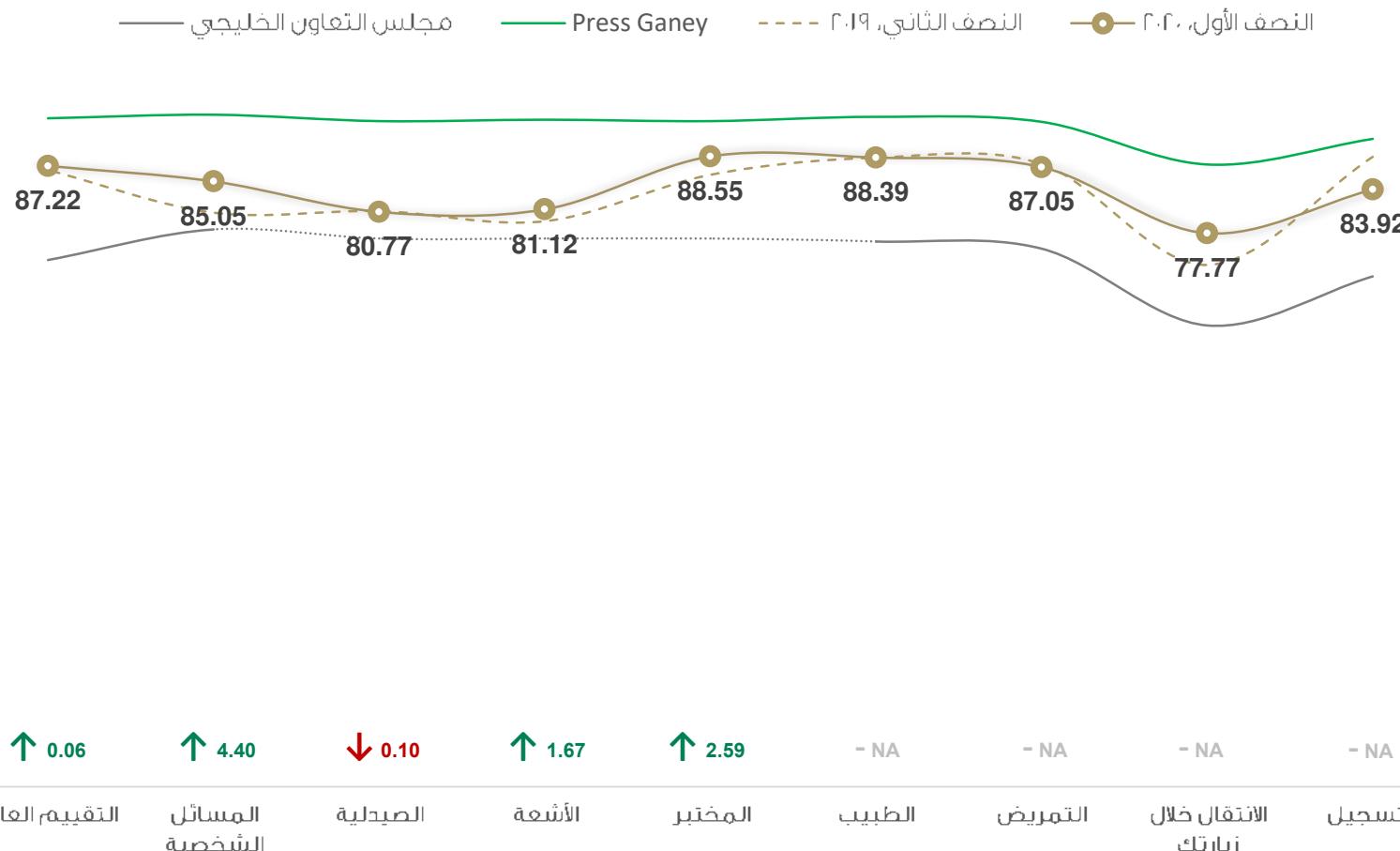
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 818	n= 951	n= 1,240	n= 873	n= 612	n= 467	n= 456	n= 943	n= 320	n= 410

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

## رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات

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



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

## مراكز الأورام

العيادات الخارجية - النصف الأول، ٢٠٢٠



نهاية 2019 (83.60)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف الثاني	النقطة
سهولة حجز الموعود	التسجيل	<b>87.79</b>	NA	77.9	91.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	<b>77.16</b>	NA	66.7	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	<b>86.84</b>	↓ 0.64	76.2	93.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	<b>88.02</b>	↓ 0.88	77.0	NA
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	<b>77.05</b>	↑ 3.84	65.5	87.4
علماً أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	<b>72.59</b>	↓ 0.92	63.2	87.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	<b>73.81</b>	NA	65.9	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	<b>76.65</b>	↑ 3.46	66.6	NA
مدى إصمام الممرض/الممرضة لك	التمريض	<b>86.56</b>	NA	75.7	94.0
الاهتمام الذي أبداه/أبديته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	<b>86.86</b>	↑ 0.16	75.3	92.9
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	<b>87.41</b>	↓ 0.62	74.8	94.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	<b>89.67</b>	↑ 1.07	78.7	94.5

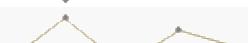
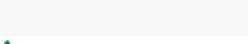
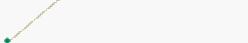
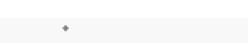
السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	السؤال
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	<b>88.90</b>	↑ 0.06	77.8	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	<b>87.98</b>	↑ 0.22	76.3	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	<b>87.91</b>	NA	86.4	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	<b>88.04</b>	↑ 0.54	74.7	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	<b>86.40</b>	↑ 3.02	75.8	88.3
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	<b>91.46</b>	↑ 4.38	79.6	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	<b>90.01</b>	↑ 3.48	81.0	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	<b>78.81</b>	↑ 5.58	75.8	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	<b>83.73</b>	↑ 2.80	74.5	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	<b>73.18</b>	↓ 3.85	74.0	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	<b>85.22</b>	↑ 1.58	80.3	NA
توفير الأدوية الموصوفة	الصيدلية	<b>83.40</b>	↑ 5.12	72.6	NA

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النطاق	النطاق	النطاق
مراجعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>88.87</b>	↑ 2.07	79.9	94.3	
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	<b>89.09</b>	↑ 2.78	76.9	94.5	
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	<b>88.71</b>	↑ 2.02	79.0	95.0	
المواقف	المسائل الشخصية	<b>66.23</b>	↑ 7.22	61.8	NA	
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>85.73</b>	↑ 0.64	75.4	94.2	
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>87.56</b>	↑ 0.14	72.6	93.8	
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	<b>87.97</b>	↑ 1.10	74.3	94.1	



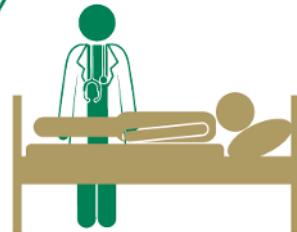
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في عيادات مراكز الأورام. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



#	اسم المنشأة	نوع المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف، السابق	الفترات السابقة
1	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الأورام المتكامل، الرياض	مركز متخصص	الجمع، الوسطى	778	87.20	+1.83	
2	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	مركز متخصص	القصيم	170	84.15	-0.82	
3	مركز الأورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	مركز متخصص	الجمع، الشرقية	551	82.95	-2.99	
4	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الأورام، الرياض	مركز متخصص	الجمع، الوسطى	44	80.81	NA	
5	مستشفى الأمير عبدالعزيز بن مسعود، الحدود الشمالية	مستشفى	الحدود الشمالية	32	77.05	+6.11	
6	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل	مستشفى	حائل	66	73.62	-11.34	
7	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	مستشفى	المدينة المنورة	73	68.17	NA	
--	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	مستشفى	عسير	17	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك خالد، نجران	مستشفى	نجران	15	Low-n	NA	
--	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	مستشفى	جازان	13	Low-n	NA	
--	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مستشفى	مكة المكرمة	5	Low-n	NA	



مراكز الأورام



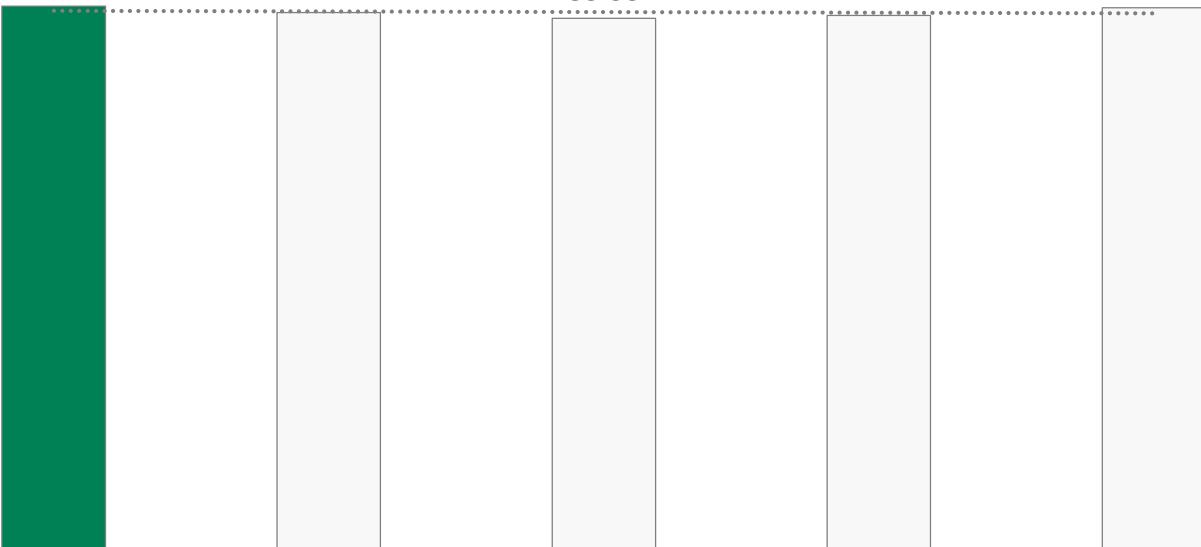
التنويم



## المعدل النصف السنوي

مراكز الأورام - التقويم

87.47 ▲ 1.03 86.44 ▲ 0.91 85.53 ▼ 0.47 86.00 ▼ 1.20 87.20



النصف الأول، 2020

n= 688

النصف الثاني، 2019

n= 808

النصف الأول، 2019

n= 740

النصف الثاني، 2018

n= 361

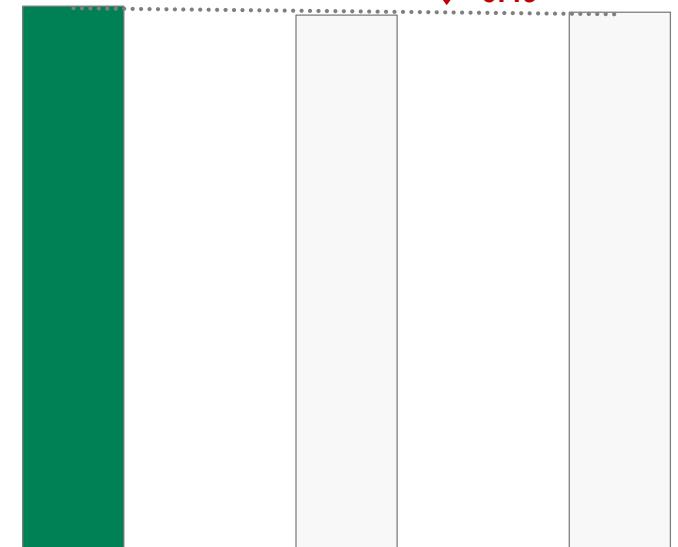
النصف الأول، 2018

n= 261

## المعدل السنوي

مراكز الأورام - التقويم

87.47 ▲ 1.46 86.01 ▼ 0.49 86.50



2020 (YTD)

n= 688

2019

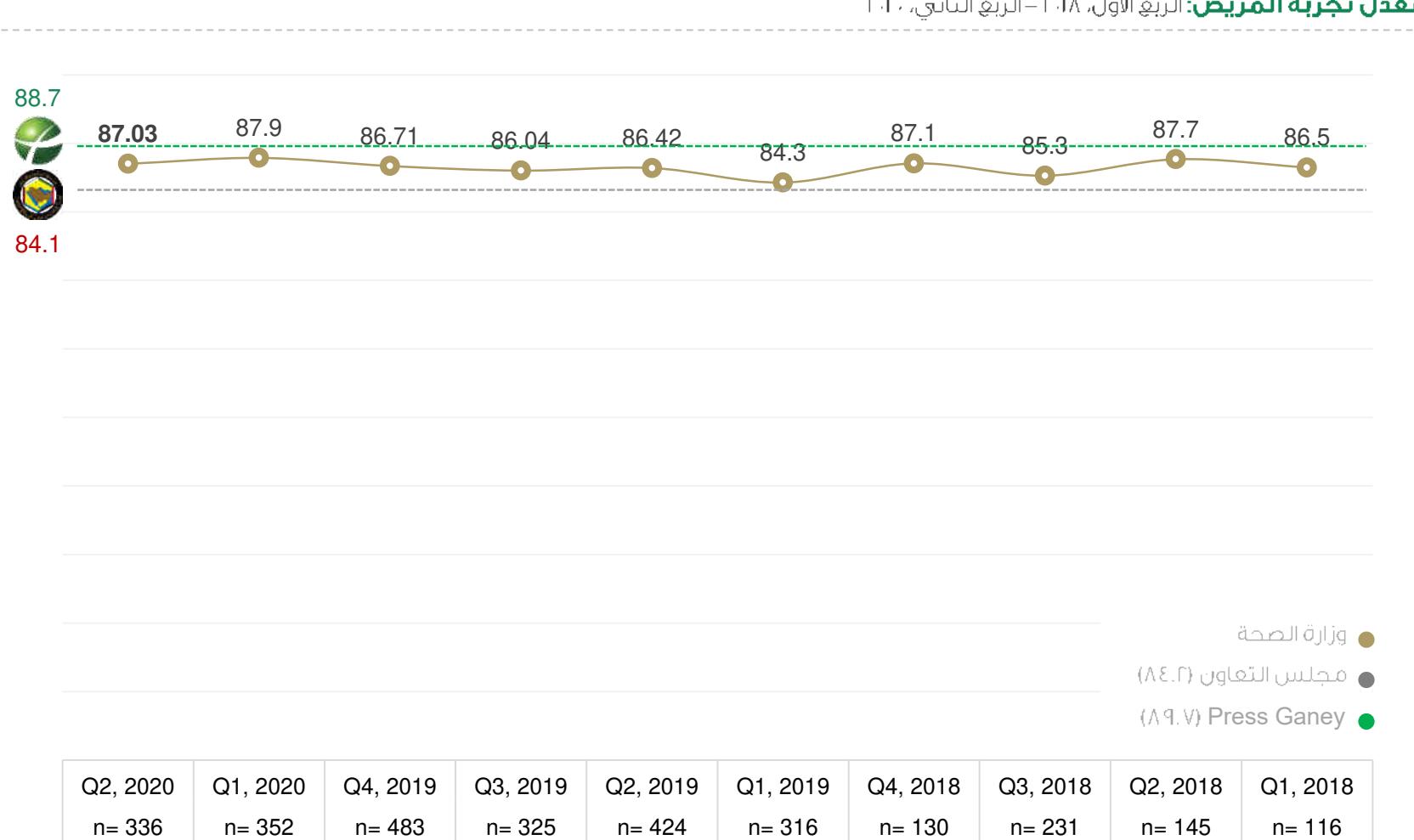
n= 1,548

2018

n= 622

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

## **معدل تجربة المريض: مراكز الأورام - التنويم**



عدد الإجابات  
**688**

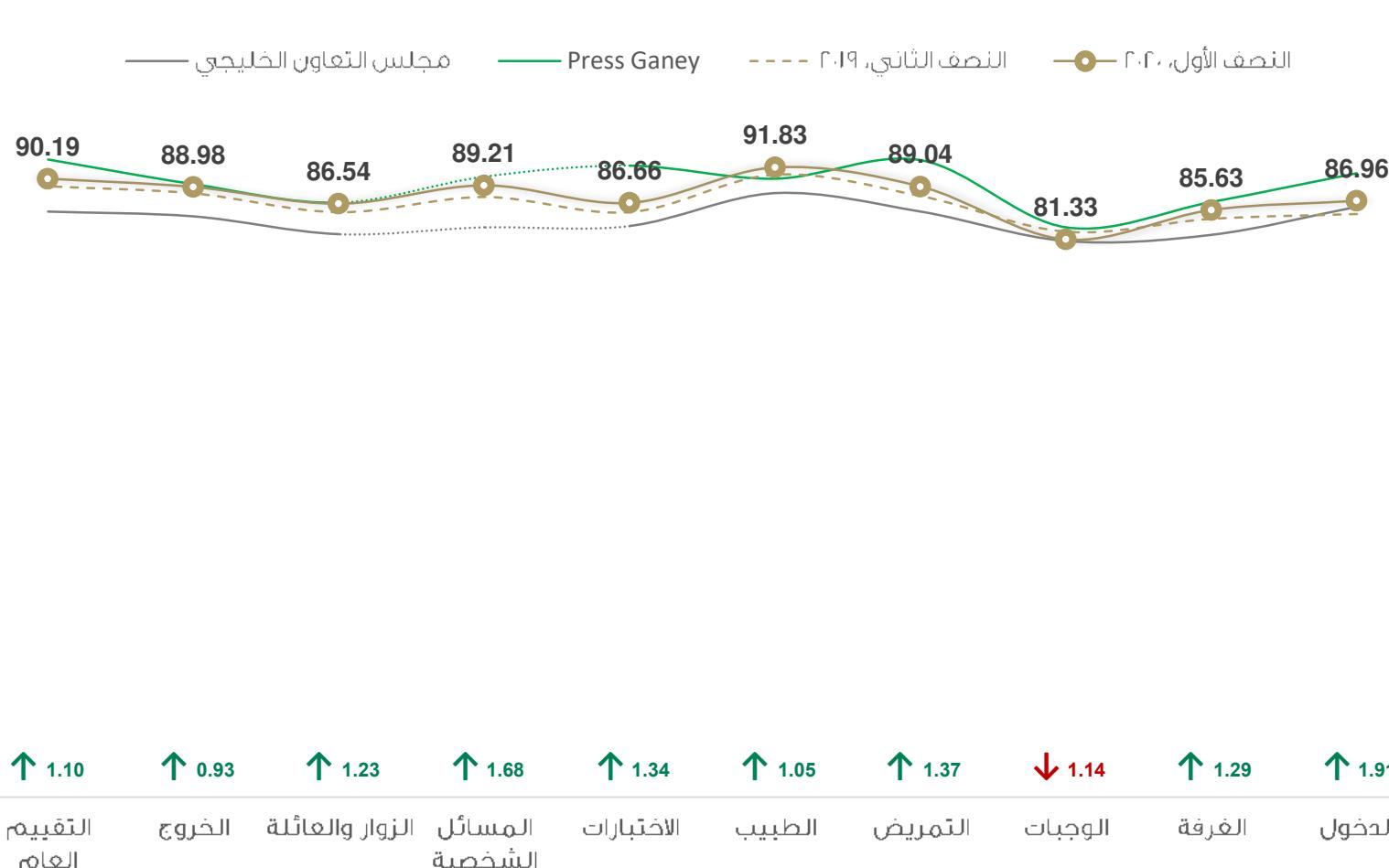


النصف الثاني، ٢٠١٩ (86.44)		النصف الأول، ٢٠٢٠ (87.47)	
-------------------------------	---	------------------------------	---

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

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

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



### مراكز الأورام التنويم - النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
688



النصف الأول، ٢٠١٩ (86.44) ●  
النصف الثاني، ٢٠٢٠ (87.47) ●

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

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	83.29	↑ 1.05	84.0	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	90.96	↑ 1.88	88.2	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	86.75	↑ 2.56	74.5	NA
المظهر العام لغرفة	الغرفة	85.42	↑ 2.12	79.7	86.6
نظافة الغرفة	الغرفة	86.90	↑ 0.65	82.2	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.69	↑ 1.19	82.4	83.2
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	85.75	↑ 1.41	83.3	84.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	81.55	↓ 1.20	80.7	80.0
جودة الطعام	الوجبات	81.23	↓ 0.94	80.6	78.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.88	↑ 0.14	87.3	96.0
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	87.92	↑ 2.09	82.5	91.4
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	90.57	↑ 1.49	86.3	93.8

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	<b>89.49</b>	↑ 0.16	85.7	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	<b>88.14</b>	↑ 2.02	84.1	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	<b>90.21</b>	↑ 1.48	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	<b>86.65</b>	↑ 2.79	79.6	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	<b>90.54</b>	↑ 1.32	86.8	88.4
اهتمام الطبيب باسئلتك ودعاعي قلقك	الطبيب	<b>91.77</b>	↑ 1.47	87.8	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	<b>90.78</b>	↑ 1.28	86.9	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	<b>92.68</b>	↑ 0.67	89.2	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	<b>93.71</b>	↑ 1.19	90.3	94.1
مدى إصفاء الأطباء لك	الطبيب	<b>91.83</b>	↔ 0.00	81.8	88.4
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	<b>83.29</b>	↑ 1.40	81.8	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	<b>87.11</b>	↑ 1.58	82.4	89.8

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	<b>89.84</b>	↑ 1.31	85.5	94.9
مراقبة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	<b>91.04</b>	↑ 0.31	86.3	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	<b>87.57</b>	↑ 1.97	82.5	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	<b>87.44</b>	↑ 0.72	82.4	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكواوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	<b>84.69</b>	↑ 1.44	79.5	89.7
الجهد الذى بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	<b>89.78</b>	↑ 2.16	84.1	89.7
مراقبة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحشك	المسائل الشخصية	<b>92.11</b>	↑ 1.89	86.6	95.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	<b>91.71</b>	↑ 2.83	84.5	91.9
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	<b>84.70</b>	↑ 1.72	80.0	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	<b>88.44</b>	↑ 0.61	84.7	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	<b>91.02</b>	↑ 0.17	87.0	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	<b>86.81</b>	↑ 1.29	83.5	88.6

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف السابق	النصف السابق	السؤال
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	<b>88.85</b>	↑ 0.23	83.9	91.6
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	<b>89.28</b>	↑ 1.74	83.1	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>90.05</b>	↑ 1.61	86.6	93.9
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	<b>89.63</b>	↑ 1.08	83.4	92.3
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	<b>90.86</b>	↑ 0.59	86.2	93.8



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في تنويم مراكز الأورام. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



## أداء المراكز: مراكز الأورام - التقويم

#	اسم المنشأة	نوع المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الأورام المتكامل، الرياض	مركز متخصص	التجمع ٢، الوسطى	81	91.33	+4.38	
2	مدينة الملك سعد الطبية - مركز الأورام، الرياض	مركز متخصص	التجمع ١، الوسطى	59	90.90	NA	
3	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	مركز متخصص	القصيم	100	89.61	-1.64	
4	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	مركز متخصص	عسير	223	87.81	+2.87	
5	مركز الأورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	مركز متخصص	التجمع ١، الشرقية	51	87.29	+0.86	
6	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	مستشفى	جازان	54	82.18	-5.53	
7	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	مستشفى	المدينة المنورة	48	74.11	-6.79	
--	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل	مستشفى	حائل	23	Low-n	NA	
--	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مستشفى	مكة المكرمة	22	Low-n	NA	
--	مستشفى الأمير عبدالعزيز بن مسعود، الحدود الشمالية	مستشفى	الحدود الشمالية	6	Low-n	NA	
--	مستشفى الملك خالد، نجران	مستشفى	نجران	0	Low-n	NA	



العناية المركزة  
لحديثي الولادة

## معدل تجربة المريض: العناية المركزية لحديثي الولادة

معدل تجربة المريض: الربيع الأول، ٢٠١٨ – الربيع الثاني، ٢٠٢٠



### العناية المركزية- حديثي الولادة الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
988



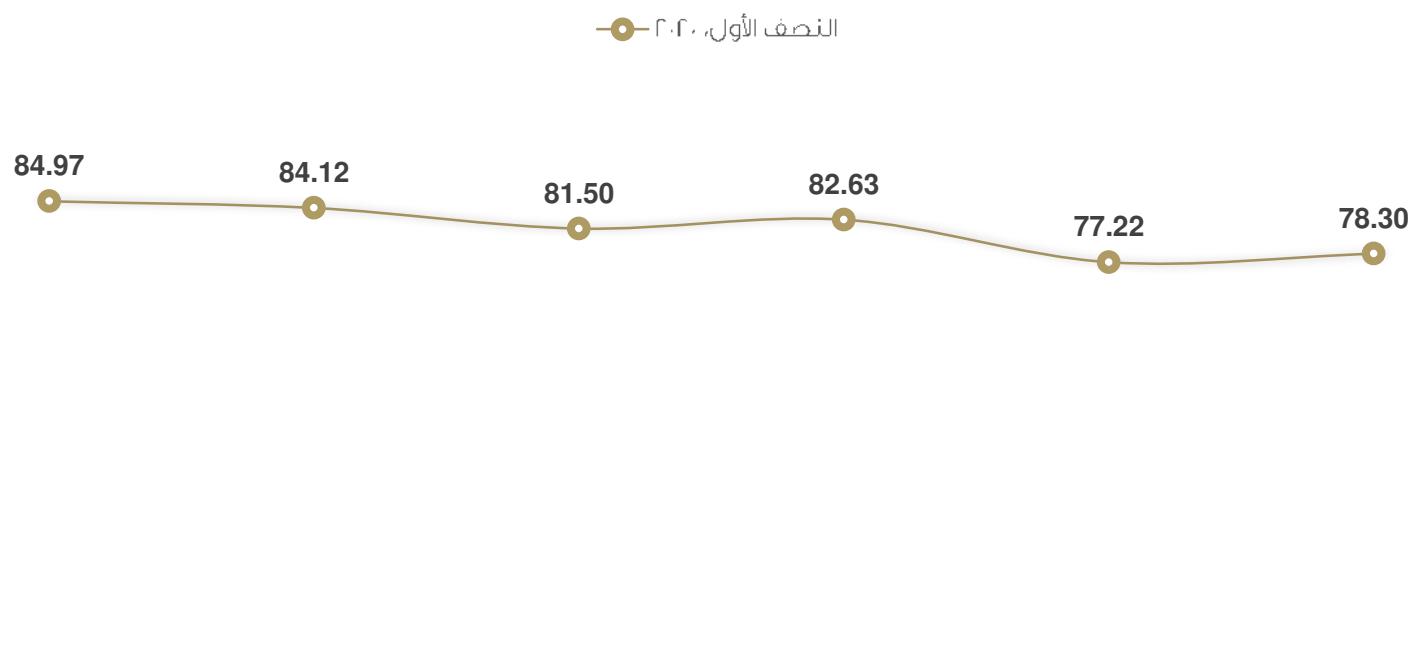
النصف الأول، ٢٠١٩ (NA) ●  
(80.33) ●

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

Q2, 2020 n= 413	Q1, 2020 n= 575	Q4, 2019 n= 0	Q3, 2019 n= 0	Q2, 2019 n= 0	Q1, 2019 n= 0	Q4, 2018 n= 0	Q3, 2018 n= 0	Q2, 2018 n= 0	Q1, 2018 n= 0
--------------------	--------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------



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



## العناية المركزية- حديثي الولادة

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
988



النصف الأول، ٢٠١٩ (NA)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (80.33)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	غرفة الولادة	<b>80.55</b>
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	<b>78.38</b>
حرص الطاقم الطبي على السماح للألم لرؤية / لمس طفلها قبل أحده لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)	غرفة الولادة	<b>79.55</b>
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	غرفة الولادة	<b>77.60</b>
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	غرفة الولادة	<b>75.37</b>
المعلومات التي قدمها لك طبيب عن خطة رعاية طفلك	الدخول	<b>80.86</b>
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	<b>75.52</b>
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	<b>77.34</b>
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	الدخول	<b>75.54</b>
مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك (إن أمكن ذلك)	رعاية طفلك	<b>79.44</b>
مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمه اليومي	رعاية طفلك	<b>80.14</b>
مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)	رعاية طفلك	<b>81.43</b>

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	رعاية طفلك	<b>86.22</b>
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)	رعاية طفلك	<b>76.99</b>
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاة الطبيعية (إن أمكن)	رعاية طفلك	<b>81.77</b>
تجهيز وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاعة، الهدوء)	رعاية طفلك	<b>89.16</b>
الحرص على راحة طفلك (مثال: النظافة، النوم)	رعاية طفلك	<b>86.52</b>
حرص الطاقم الطبي على راحتكم في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعائلة	<b>83.19</b>
مراجعة الطاقم الطبي لاحتياجاتكم المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	<b>79.46</b>
مراجعة فريق التمريض لاحتياجاتكم المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	<b>80.08</b>
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توتركم	رعاية الأم والعائلة	<b>79.69</b>
احترام ولطف الطبيب	رعاية الأم والعائلة	<b>88.60</b>
احترام ولطف فريق التمريض	رعاية الأم والعائلة	<b>86.26</b>
توفير الخصوصية بجانب سرير طفلك	رعاية الأم والعائلة	<b>81.88</b>

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعاية الأم والعائلة	<b>72.54</b>
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لاستعلام عن حالة طفلك	رعاية الأم والعائلة	<b>71.87</b>
خبرة واحترافية فريق التمريض	رعاية الأم والعائلة	<b>83.99</b>
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	رعاية الأم والعائلة	<b>81.06</b>
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعائلة	<b>89.26</b>
التعليمات المقدمة حول الأدوية والمعدات الطبية لاستخدامها في المنزل (إن وجدت)	الخروج	<b>83.07</b>
توفير الفرصة لرعاية طفلك بمفردك قبل الخروج من المستشفى	الخروج	<b>80.90</b>
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	الخروج	<b>89.40</b>
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك (جز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة)	الخروج	<b>79.77</b>
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	الخروج	<b>88.19</b>
مدى تعاون موظفي وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	<b>87.96</b>
تقييمك العام للرعاية المقدمة لطفلك	التقييم العام	<b>86.93</b>



## عناصر الاستبيان: العناية المركزة لحديثي الولادة

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك	التقييم العام	<b>80.96</b>
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفلهم	التقييم العام	<b>84.09</b>

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
1	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	33	90.80
2	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	جازان	57	87.23
3	مستشفى الملك فهد بتبوك	تبوك	30	86.07
4	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	النجمة، الوسطى	39	84.03
5	مستشفى الولادة والطفال بالقصيم	الجمعية الصحي بالقصيم	110	83.98
6	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	92	83.71
7	مستشفى أحد العام بالمدينة	المدينة المنورة	44	83.02
8	مستشفى النساء والولادة بمكة	النجمة، الغربية	49	82.51
9	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	عسير	91	80.34
10	مستشفى الولادة والأطفال بحائل	حائل	63	80.02
11	مستشفى القرىات العام	القريات	78	79.40
12	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	الجوف	80	75.08
13	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	71	75.01
--	مستشفى شرق جدة	جدة	24	Low-n
--	مستشفى اليمامة بالرياض	النجمة، الوسطى	23	Low-n
--	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	22	Low-n

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
--	مستشفى الملك سلمان بالرياض	الجمعـة الوسطـى	18	Low-n
--	مستشفى الملك فهد بالباحة	البـاحـة	16	Low-n
--	القطيف المركـزي	الـجـمـعـة الشـرـقـية	14	Low-n
--	مستشفى الملك عبد العـزيـز و مـرـكـز الأورـام بـجـدـة	جـدـة	14	Low-n
--	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نـجـرـان	12	Low-n
--	مدينة الملك فـهد الطـبـية - مستـشـفـى الأطـفـال التـخصـصـيـ، الـريـاض	الـجـمـعـة الوـسطـى	5	Low-n
--	مستـشـفـى القـنـفذـةـ العـامـ	الـقـنـفذـةـ	3	Low-n
--	مستـشـفـى حـرـاءـ العـامـ بـمـكـةـ	مـكـةـ الـمـكـرـمةـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـالـأـحـسـاءـ	الـأـحـسـاءـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـالـخـرـجـ	الـرـيـاضـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـالـمسـاعـدـيـةـ	جـدـة	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـأـبـهاـ	عـسـيرـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـعـرـعـرـ	الـحـدـودـ الشـمـالـيـةـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـالـدـمـامـ	الـجـمـعـةـ الشـرـقـيةـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى الـولـادـةـ وـالـأـطـفـالـ بـحـفـرـ الـبـاطـنـ	حـفـرـ الـبـاطـنـ	0	Low-n
--	مستـشـفـى يـنـبـعـ العـامـ	الـمـدـيـنـةـ الـمـنـورـةـ	0	Low-n



النمو والسلوك

## معدل تجربة المريض: النمو والسلوك

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠

87.47      87.26



Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,263	n= 2,209	n= 0							

## عيادات النمو والسلوك النصف الأول، ٢٠٢٠

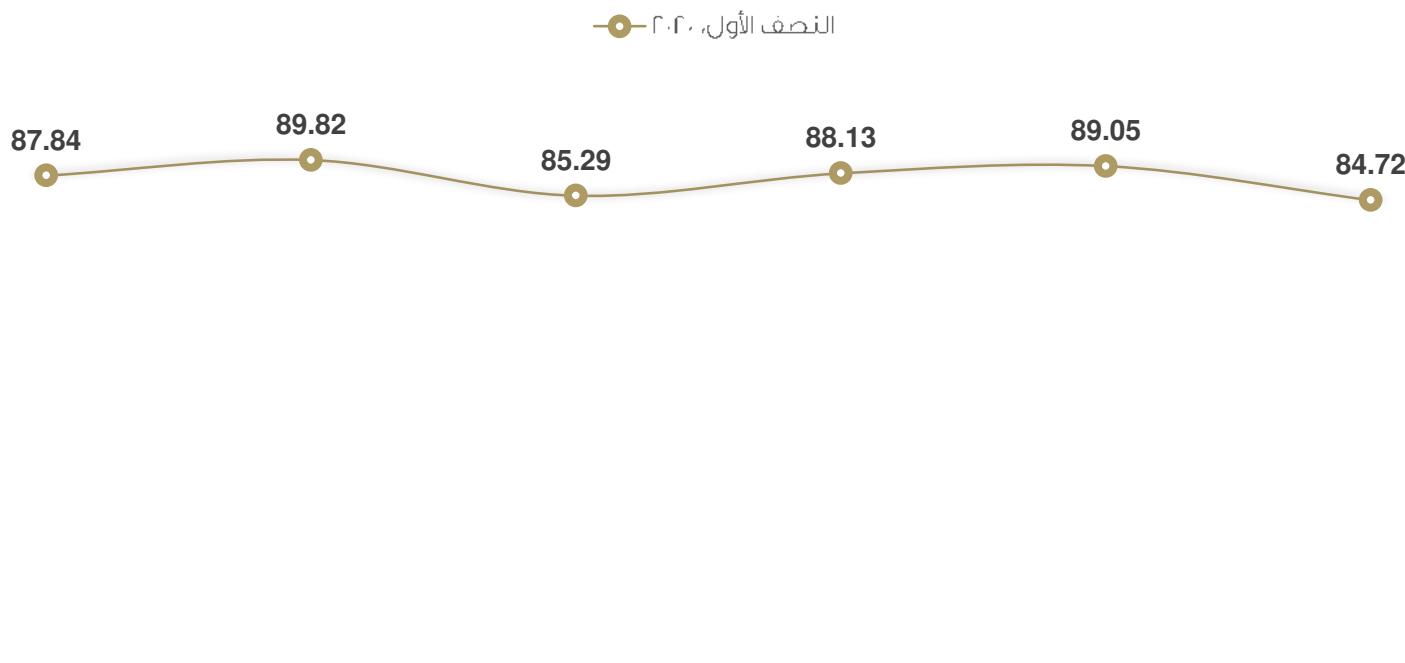
عدد الإجابات  
3,472



النصف الأول، ٢٠١٩ (NA) ● (87.34)

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

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



## عيادات النمو والسلوك

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
3,472



النصف الأول، ٢٠٢٠ (NA)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (NA)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩
اهتمام الشخص الذي تحدث معه	الحجز والتسجيل	92.95
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	84.12
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	81.85
اهتمام موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	89.42
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	89.12
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	الحجز والتسجيل	81.41
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	81.66
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	91.88
شرح الطبيب / الأخصائي النفسي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج النفسي	89.82
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك	العلاج النفسي	88.60
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	العلاج النفسي	84.26
الوقت الذي قضاه الطبيب / الأخصائي النفسي معك	العلاج النفسي	89.65

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	العلاج النفسي	91.78
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	90.69
الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل	العلاج النفسي	85.80
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	Low-n
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	Low-n
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي	العلاج الطبيعي	Low-n
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	Low-n
ثقتك بفريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	89.16
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	Low-n
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	91.07
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	89.80
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	العلاج الوظيفي	88.40

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	84.09
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	88.90
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	85.63
اهتمام ولطف أخصائي النطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	87.10
شرح أخصائي النطق والاتصال للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	علاج النطق والاتصال	86.49
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك للنطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	86.36
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والاتصال	82.03
ثقتك بفريق علاج النطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	85.58
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والاتصال في المنزل	علاج النطق والاتصال	85.06
نظافة المركز	المسائل الشخصية	92.59
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	93.83
التشجيع الذي حصل عليه طفلك أثناء علاجه	المسائل الشخصية	87.27

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩
تجاوبنا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	<b>86.15</b>
الاستجابة لأسئلة / الشكاوى التي أعرب عنها طفلك خلال الزيارات	المسائل الشخصية	<b>86.16</b>
هذا تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	<b>90.55</b>
مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك	التقييم العام	<b>84.02</b>
التقييم العام للرعاية التي حصل عليها طفلك خلال الزيارة	التقييم العام	<b>88.80</b>
احتمالية أن توصي بمركزنا هذا لآخرين	التقييم العام	<b>88.11</b>

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **النمو والسلوك**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.



#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
1	مستشفى الولادة والأطفال، بيشة	بيشة	81	92.93
2	مستشفى النساء والولادة بمكة	مكة المكرمة	91	91.17
3	مجمع الأول للصحة النفسية، تبوك	تبوك	206	90.97
4	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	الرياض	33	90.70
5	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	النجمة، الوسطى	116	90.22
6	مستشفى الصحة النفسية، بالجرشي	الباحة	133	89.89
7	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء	الأحساء	330	89.07
8	مستشفى الصحة النفسية، حائل	حائل	38	88.75
9	مستشفى الصحة النفسية، جازان	جازان	94	88.58
10	مستشفى شرق جدة	جدة	340	88.33
11	مستشفى القطيف المركزي	النجمة، الشترقية	39	86.54
12	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	151	86.45
13	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نجران	381	86.06
14	مستشفى الولادة والأطفال بخميس مشيط	عسير	159	86.00
15	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	النجمة، الشترقية	497	85.68
16	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	57	85.46
17	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	الحدود الشمالية	73	85.28
18	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	290	85.17
19	مستشفى الملك سلمان بن عبدالعزيز	النجمة، الوسطى	86	84.98
20	مستشفى الولادة والأطفال ببريدة	النجمة الصحية بالقصيم	232	84.98

#	اسم المنشأة	المستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	المنطقة	N-Size	المعدل
--	مستشفي الولادة والأطفال بحفر الباطن	حفر الباطن	Low-n	27	27
--	مستشفي الأمل و الصحة النفسية، القرىات	القرىات	Low-n	10	10
--	مستشفي اليمامه بالرياض	الجمعـ، الوسطـ	Low-n	8	8
--	مستشفي الملك عبد العزيز بسـكـاـيـ	الجـوف	Low-n	0	0
--	مـجمـع إـلـادـة وـالـصـحةـ الـنـفـسـيـةـ	الـرـيـاضـ	Low-n	0	0
--	مستشفي جـنـوبـ الـقـنـفذـةـ	الـقـنـفذـةـ	Low-n	0	0



خدمات الأشعة

## معدل تجربة المريض: خدمات الأشعة

معدل تجربة المريض: الربيع الأول، ٢٠١٨ – الربيع الثاني، ٢٠٢٠



### خدمات الأشعة النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
7,049



النصف الأول، ٢٠١٩ (NA) ●  
(71.73)

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

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,856	n= 4,193	n= 0							

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

النصف الأول، ٢٠٢٠



### خدمات الأشعة

النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**7,049**



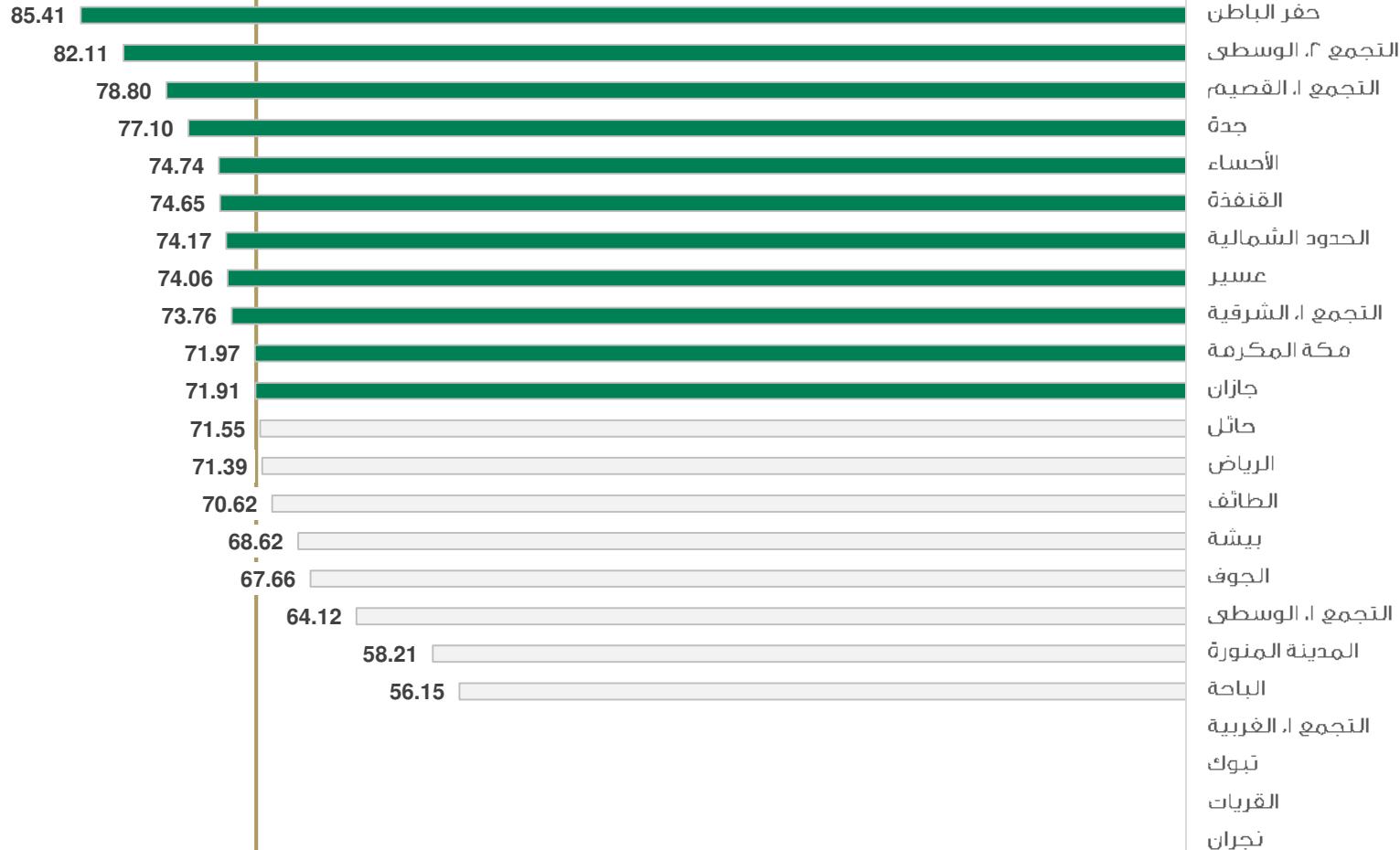
النصف الأول، ٢٠١٩  
(NA) (71.73)

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

## أداء المنشآت: خدمات الأشعة



أداء المنشآت: يناير، ٢٠٢٠ – ٣٠ يونيو، ٢٠٢٠



## خدمات الأشعة النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
7,049



النصف الأول، ٢٠٢٠ (NA) (71.73)

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

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
سهولةأخذ الموعود في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	75.80
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعود إلى يوم عمل الفحص	المواعيد والتسجيل	69.45
مساعدة موظف استقبال الأشعة	المواعيد والتسجيل	79.38
سهولة عملية التسجيل	المواعيد والتسجيل	76.36
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.25
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	الرعاية المقدمة	79.41
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	69.95
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	65.04
إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك	الرعاية المقدمة	58.97
ثقتك بمهارة تقني الأشعة	الرعاية المقدمة	70.01
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	74.51
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	75.93

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
مدى تعامل تقنيي الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	62.89
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال الفحص	المسائل الشخصية	81.34
مراجعة تقنيي الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	72.85
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المسائل الشخصية	80.27
التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة	التقييم العام	76.32

## أداء المراكز: خدمات الأشعة

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
1	مستشفى صبيا العام	جازان	32	84.00
2	مستشفى عفيف العام, الرياض	الرياض	42	83.49
3	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	31	81.89
4	مدينة الملك فهد الطبية - المستشفى العام, الرياض	الجمعية, الوسطى	540	81.65
5	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	حفر الباطن	42	81.65
6	مستشفى القطيف المركزي	الجمعية, الشرقية	125	81.44
7	مستشفى شرق جدة	جدة	66	81.41
8	مستشفى الملك سلمان التخصصي, حائل	حائل	49	80.90
9	مستشفى البكيرية العام	الجمعية الصحي بالقصيم	51	80.34
10	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	31	79.48
11	مستشفى الرس العام	الجمعية الصحي بالقصيم	78	79.36
12	مستشفى الأمير محمد بن عبد العزيز	الجمعية, الوسطى	52	78.78
13	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	الجمعية, الشرقية	32	78.73
14	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	عسير	94	77.52
15	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي بالطائف	الطائف	106	77.32
16	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	42	76.66
17	مستشفى الولادة والأطفال بالأحساء	الأحساء	36	76.12
18	مستشفى الملك عبد العزيز و مركز الأورام بجدة	جدة	42	76.01
19	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	97	75.44
20	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	الجمعية الصحي بالقصيم	35	75.33

#	اسم المنشأة	المدينة	المنطقة	N-Size	المعدل
21	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة		مكة المكرمة	184	75.24
22	مستشفى حراء العام بمكة		مكة المكرمة	358	74.85
23	مستشفى الجبيل العام		الجمعية ا. التبرقية	103	74.50
24	مستشفى القنفذة العام, القنفذة		القنفذة	48	73.34
25	مستشفى عسير المركزي		عسير	762	72.99
26	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج		الرياض	95	72.62
27	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة		جدة	234	71.96
28	مستشفى النغير العام		جدة	30	71.71
29	مستشفى النور التخصصي بمكة		مكة المكرمة	278	71.39
30	مستشفى محایل العام		عسير	88	71.10
31	مستشفى عبد العزيز بن مسعود بن جلوى		الحدود الشمالية	152	70.90
32	مستشفى الزلفي العام		الرياض	51	70.54
33	مجمع الدمام الطبي #الدمام العام		الجمعية ا. التبرقية	337	70.02
34	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان		جازان	208	69.29
35	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل, الطائف		الطائف	387	69.24
36	مستشفى الملك عبدالله ببيشة		بيشة	77	67.83
37	مستشفى النساء والولادة بمكة		الجمعية ا. الفريبة	164	67.28
38	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل		حائل	84	64.95
39	مستشفى ظهران الجنوب		عسير	50	64.92
40	مستشفى الولادة والأطفال بحائل		حائل	91	64.77

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
41	مستشفى النساء ولادة والأطفال بالجوف	الجوف	52	64.71
42	مستشفى الملك سعود بعنيزة	النجمة الصحية بالقصيم	31	64.12
43	مستشفى الملك سلمان بالرياض	النجمة الوسطى	549	62.71
44	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	المدينة المنورة	338	59.18
45	مستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	33	53.20
46	مستشفى اليمامة بالرياض	النجمة الوسطى	108	52.45
--	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نجران	29	Low-n
--	مستشفى الولادة والطفل بالقصيم	النجمة الصحية بالقصيم	27	Low-n
--	مستشفى النساء ولادة بخميس مشيط	عسير	27	Low-n
--	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	النجمة الوسطى	22	Low-n
--	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	21	Low-n
--	مستشفى بللسمر العام، عسير	عسير	20	Low-n
--	مستشفى الوجه العام	تبوك	19	Low-n
--	مستشفى حائل العام	حائل	19	Low-n
--	مستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	19	Low-n
--	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	19	Low-n
--	مستشفى الملك فهد بتبوك	تبوك	18	Low-n
--	مستشفى شقراء العام	الرياض	18	Low-n
--	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	الرياض	17	Low-n
--	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	16	Low-n

## أداء المراكز: خدمات الأشعة

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
--	مستشفى ابو عريش العام	جازان	13	Low-n
--	مستشفى المذنب العام	الجعفرية بالقصيم	13	Low-n
--	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	الأحساء	13	Low-n
--	مستشفى رجال ألمع العام, عسير	عسير	13	Low-n
--	مستشفى القويعية العام, الرياض	الرياض	12	Low-n
--	مستشفى خميس مشيط العام	عسير	12	Low-n
--	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا, المدينة المنورة	المدينة المنورة	12	Low-n
--	مستشفى أحد رفيدة العام, عسير	عسير	11	Low-n
--	مستشفى البدائع, القصيم	الجعفرية بالقصيم	11	Low-n
--	مستشفى الملك فيصل العام, الهفوف	الأحساء	11	Low-n
--	مستشفى شروبة العام	نجران	11	Low-n
--	مستشفى جنوب القنفذة	القنفذة	11	Low-n
--	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	الرياض	10	Low-n
--	مستشفى بريدة المركزي	الجعفرية بالقصيم	10	Low-n
--	مستشفى الدوادمي العام, الرياض	الرياض	10	Low-n
--	مستشفى حفر الباطن المركزي	حفر الباطن	9	Low-n
--	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	الجوف	7	Low-n
--	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	الحدود الشمالية	6	Low-n
--	مستشفى صامطة العام	جازان	6	Low-n
--	مستشفى النماص العام, عسير	عسير	5	Low-n

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل
--	مستشفى بيش العام	جازان	5	Low-n
--	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	5	Low-n
--	مستشفى القرىات العام	القرىات	4	Low-n
--	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	نجران	4	Low-n
--	مستشفى المجاردة العام، عسير	عسیر	3	Low-n
--	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	الحدود الشمالية	3	Low-n
--	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	3	Low-n
--	مستشفى طبرجل العام، الجوف	الجوف	3	Low-n
--	مستشفى طريف العام	الحدود الشمالية	3	Low-n
--	مستشفى وادي الدواسر	الرياض	3	Low-n
--	مستشفى دومة الجندي العام، الجوف	الجوف	1	Low-n
--	مستشفى الإيمان العام بالرياض	النجمة ، الوسطى	0	Low-n
--	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	النجمة ، الوسطى	0	Low-n
--	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	الفريبة	0	Low-n
--	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	النجمة ، الشرقية	0	Low-n
--	مستشفى الملك فيصل بمكة	النجمة ، الفريدة	0	Low-n
--	مستشفى الملك خالد بن نجران	نجران	0	Low-n
--	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	النجمة ، الوسطى	0	Low-n
--	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	0	Low-n
--	مستشفى الأمير متعب بن عبد العزيز بالجوف	الجوف	0	Low-n

## أداء المراكز: خدمات الأشعة

المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
Low-n	0	بيشة	مستشفى تثليث العام، بيشة	--
Low-n	0	المدينة المنورة	مستشفى أحد العام بالمدينة	--
Low-n	0	المدينة المنورة	مستشفى ينبع العام	--



## معدل تجربة المريض: مركز الاتصال ٩٣٧

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٠



**مركز اتصال ٩٣٧**  
النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**8,728**



النصف الأول، ٢٠١٩ (82.40) ●  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (80.49) ●

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 5,679	n= 3,049	n= 3,914	n= 0						

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



### مركز اتصال ٩٣٧ النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
8,728

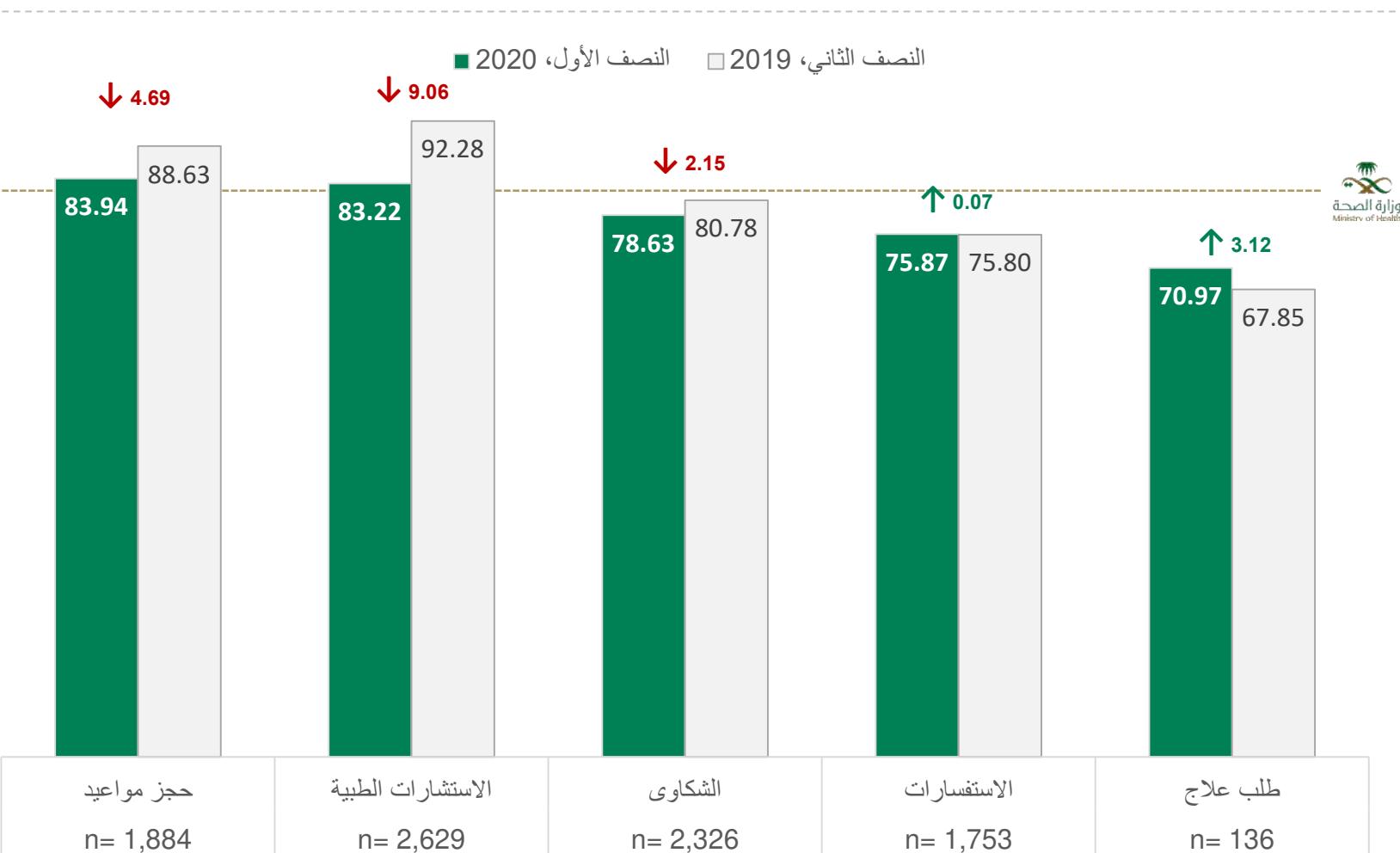


النصف الأول، ٢٠٢٠ (80.49)  
النصف الثاني، ٢٠١٩ (82.40)

ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.  
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.

## خدمات مركز الاتصال

### الرضا حسب الخدمات المقدمة من مركز الاتصال ٩٣٧



**مركز اتصال ٩٣٧**  
النصف الأول، ٢٠٢٠



النصف الأول، ٢٠١٩  
(82.40)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠	النصف الثاني، ٢٠١٩
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	نظام الرد الآلي	<b>80.11</b>	↓ 6.73
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	<b>82.65</b>	↓ 3.17
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	<b>73.76</b>	↓ 9.59
وضوح الصوت خلال فترة الاتصال	نظام الرد الآلي	<b>87.70</b>	↓ 0.42
احترام ولطف موظف ٩٣٧	موظفي ٩٣٧	<b>89.30</b>	↑ 0.03
مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧	موظفي ٩٣٧	<b>79.31</b>	↓ 0.42
دقة معلومات موظف ٩٣٧	موظفي ٩٣٧	<b>78.15</b>	↓ 0.16
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	موظفي ٩٣٧	<b>79.89</b>	↑ 0.5
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	موظفي ٩٣٧	<b>78.91</b>	↓ 0.53
التقييم العام لخدمة ٩٣٧	التقييم العام	<b>79.72</b>	↓ 0.06
احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ لآخرين	التقييم العام	<b>81.09</b>	↑ 0.11
هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)؟	-	<b>71% Yes</b>	↑ 4.0%



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مركز الاتصال ٩٣٧**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.





الطب  
الاتصالي

## معدل تجربة المريض: الطب الاتصالي

معدل تجربة المريض: حسب نوع المنشأة

85.32

77.83

73.99

73.19



**الطب الاتصالي**  
النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
504

75.42

— NA

النصف السابق

النصف الأول، ٢٠٢٠  
(75.42)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

مراكز الأورام

n = 36

مراكز السكر

n = 93

المستشفيات

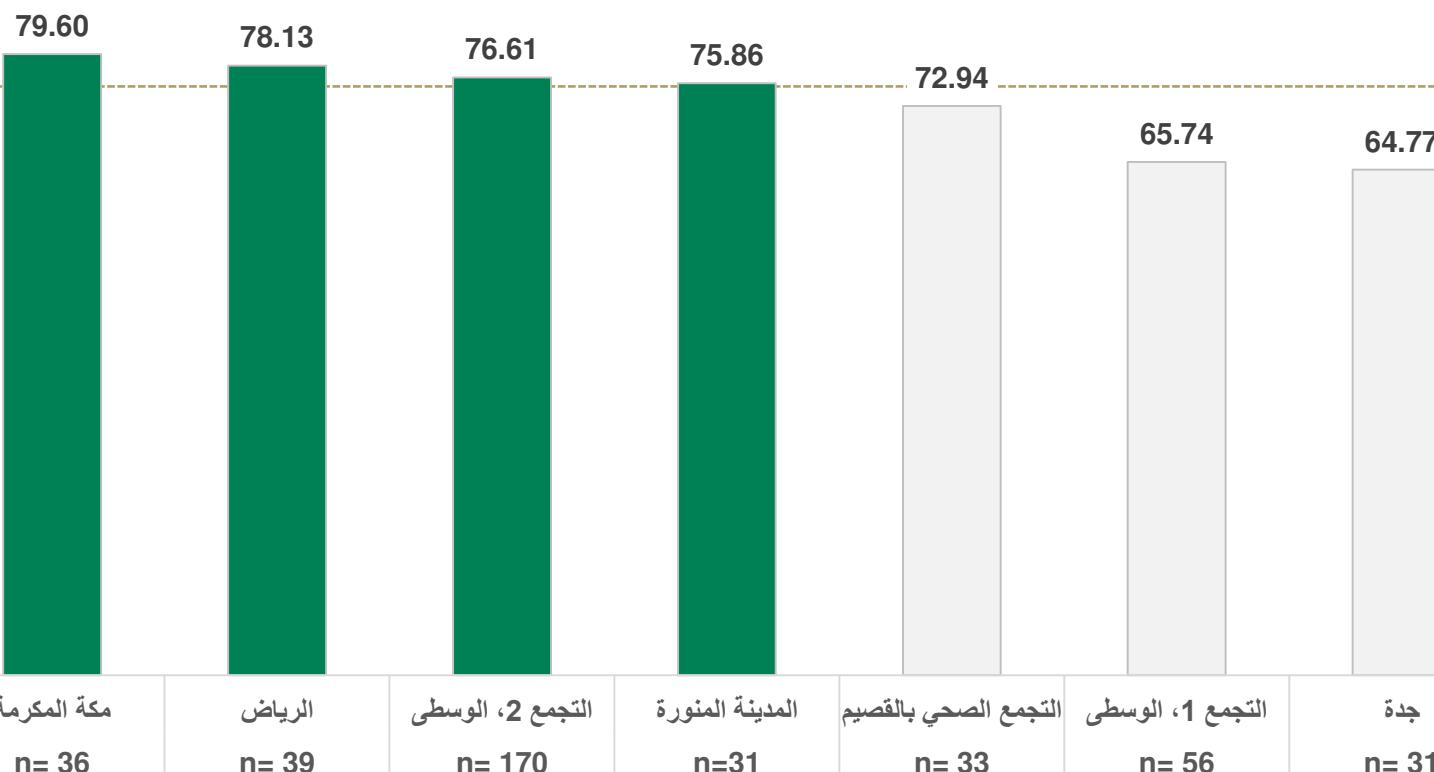
n = 320

مراكز القلب

n = 55

## معدل تجربة المريض: الطب الاتصالي

معدل تجربة المريض: حسب المديرية



**الطب الاتصالي**  
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات  
504



النصف الأول، ٢٠١٩  
(NA)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.  
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

## أقسام الاستبيان: الطب الاتصالي

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



### الطب الاتصالي النصف الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**504**



النصف الأول، ٢٠٢٠ (NA)  
**(75.42)**

ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.  
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.

التقييم العام

توصيل الأدوية

تقنية الاستشارة عن بعد

الطبيب

ترتيب الاستشارة

## عناصر الاستبيان: الطب الاتصالي

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠٢٠
سهولة التواصل مع الطبيب عبر المحادثة النصية	ترتيب استشارة	<b>74.37</b>
سهولة تسجيل وإرسال المقاطع الصوتية (إن وجد)	ترتيب استشارة	<b>70.82</b>
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	طبيب	<b>80.52</b>
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	طبيب	<b>79.49</b>
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	طبيب	<b>77.99</b>
قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	طبيب	<b>77.05</b>
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	طبيب	<b>77.87</b>
جودة الاتصال المرئي	تقنية لاستشارة عن بعد	<b>Low-n</b>
سهولة التحدث مع الطبيب عبر الاتصال الهاتفي / المرئي	تقنية لاستشارة عن بعد	<b>75.60</b>
جودة الصوت خلال استشارتك الطبية	تقنية لاستشارة عن بعد	<b>81.56</b>
مدى رضاك عن خدمة توصيل الأدوية إلى المنزل	توصيل الأدوية	<b>89.61</b>
مدى تعاون موظفي الاستشارة عن بعد (بما في ذلك الطبيب) في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	<b>78.81</b>
احتمالية أن توصي بتطبيق (صحة) لآخرين	التقييم العام	<b>78.17</b>
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال الاستشارة	التقييم العام	<b>76.82</b>
هل ألغيت هذه الاستشارة عن زيارة المستشفى/المراكز الصحية؟	-	<b>64.36% Yes</b>

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **الطب الاتصالي**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.



اللَّهُمَّ إِنِّي أَنْعَمْتَنِي بِحُكْمِ الْأَنْجِيلِ  
وَإِنِّي أَنْعَمْتَنِي بِحُكْمِ الْأَنْجِيلِ