وزارة الصحة
Ministry of Health

تقرير نصفي

برنامج قياس تجربة المريض

(النصف الأول – ٢٠١٩)

(نسخة رقم ١)

يوليو, ٢٠١٩

الفهرس

- مقدمة
- نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)
- المستشفيات
  - العيادات
  - التنويم
  - الطوارئ
- الخدمات والمراكز المتخصصة
  - مراكز الرعاية الأولية
  - جراحة اليوم الواحد
  - الرعاية المنزلية
  - مراكز علاج السكري
  - مراكز الإقلاع عن التدخين
  - مراكز القلب – العيادات
  - مراكز القلب – التنويم
  - مراكز الأسنان
  - مراكز الكلى
  - مراكز فحص ما قبل الزواج
  - إعادة التأهيل – العيادات
  - إعادة التأهيل – التنويم
  - بنوك الدم
  - مراكز الأورام – العيادات
  - مراكز الأورام – التنويم

مقدمة

مقياس الإجابات

الاستبيان

التقرير

المصطلحات

- **المعدل العام لرضا المرضى**: مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدّل رضا المرضى**: مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات**: عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات**: نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج**: الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ١٧ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض**: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي** : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganeyلقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠١٩). 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 (٢٠١٩). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n**: تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية للإصدار نتيجة في الفترة المحددة.

الخدمات المستهدفة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(نظرة عامة)

مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات

+138,000
استبيان مكتمل

+37,000
استبيان هاتفي مكتمل

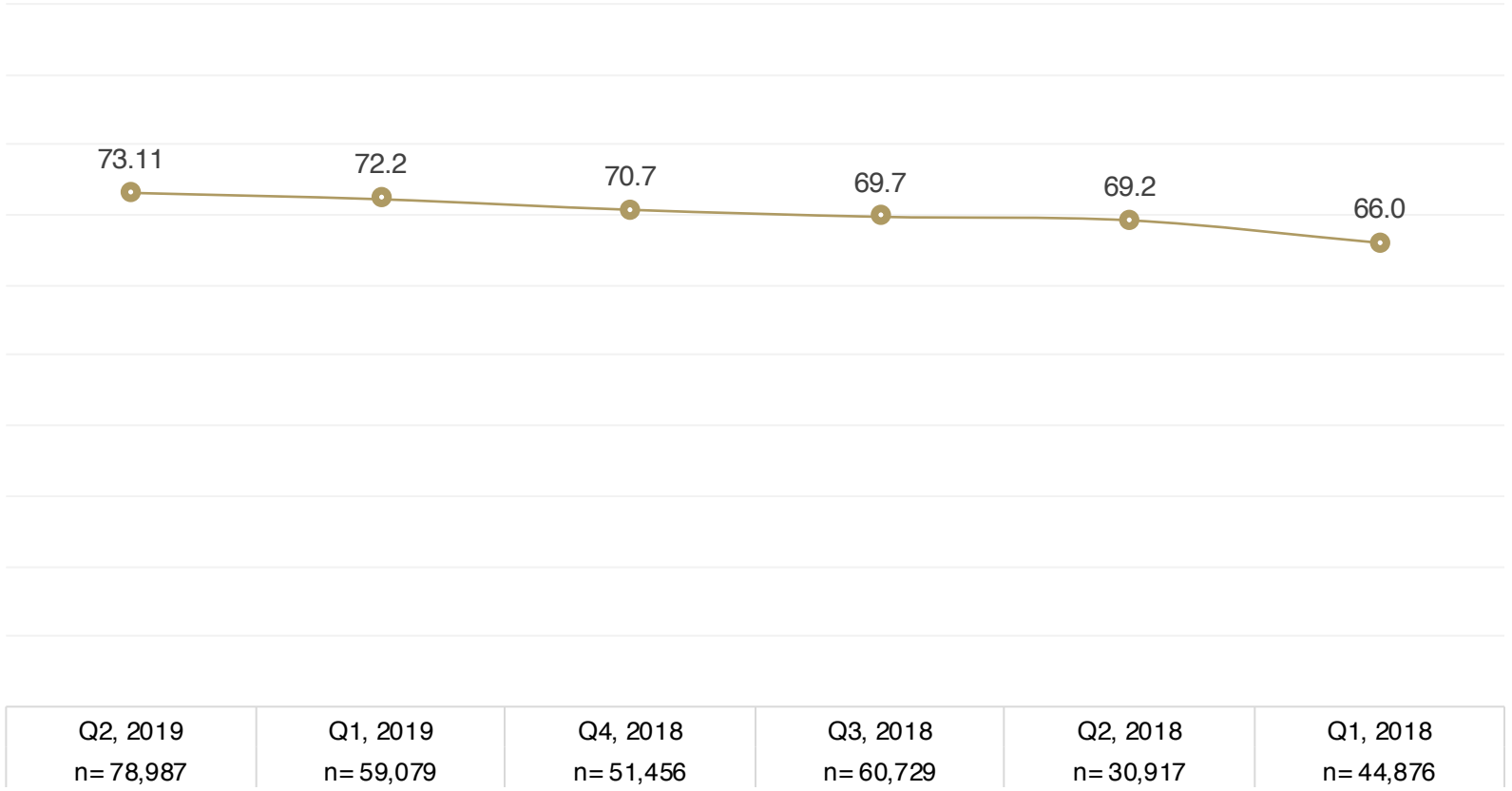
+103,000
استبيان الكتروني مكتمل

+53,800
تعليق

الفترة: من ١ أبريل، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 78,987	n= 59,079	n= 51,456	n= 60,729	n= 30,917	n= 44,876

وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
138,066

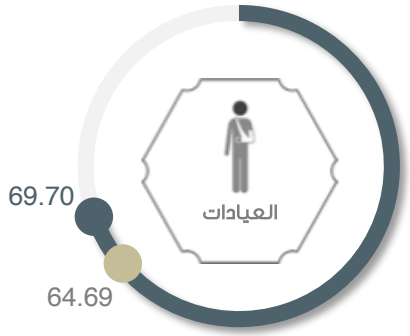
النصف الأول، ٢٠١٩ (72.75)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (70.23)

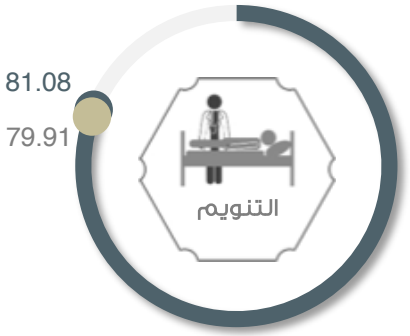
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

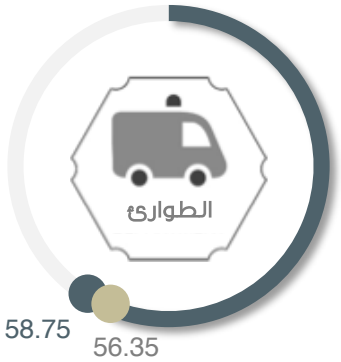
الخدمات الرئيسية: نظرة عامة



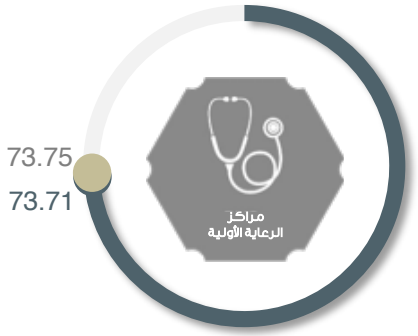
المستشفيات
العيادات



المستشفيات
التنويم



المستشفيات
الطوارئ



مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول من عام ٢٠١٩

النصف الثاني من عام ٢٠١٨

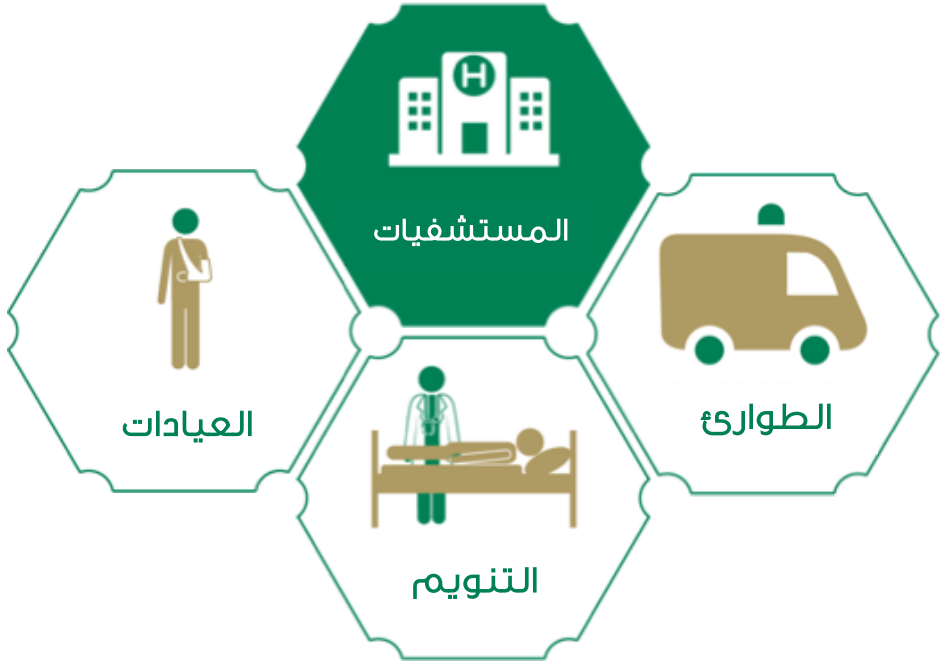
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(المستشفيات)

الرحلات العلاجية: المستشفيات

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن **برنامج قياس تجربة المريض** في ٣ رحلات علاجية.

ويتم ذلك لمجموع ١١٥ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.

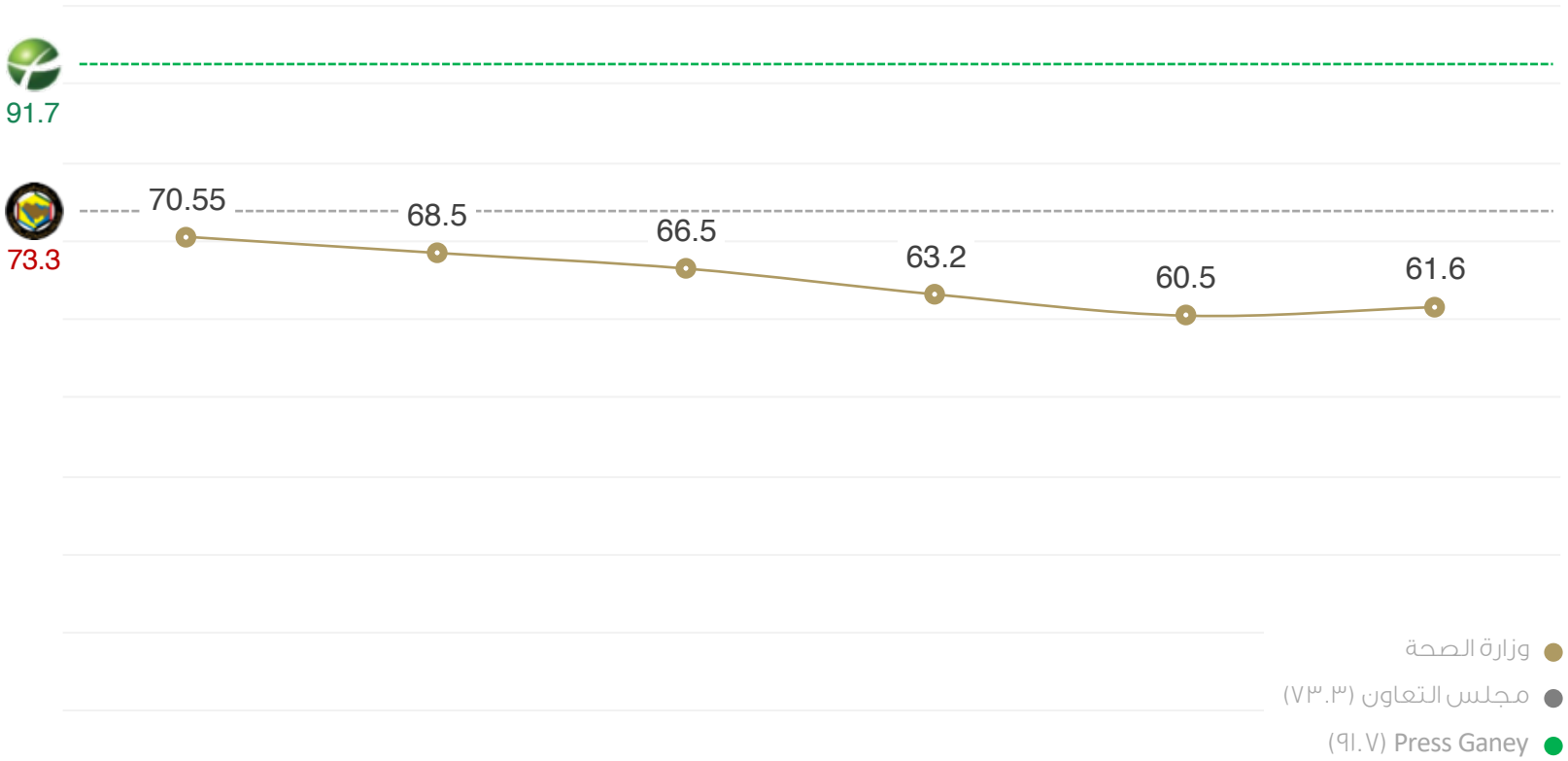


115
مستشفى

المستشفيات
العيادات

معدل تجربة المريض: المستشفيات – العيادات الخارجية

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 16,429	n= 12,490	n= 9,760	n= 12,697	n= 5,270	n= 14,888

المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
28,887

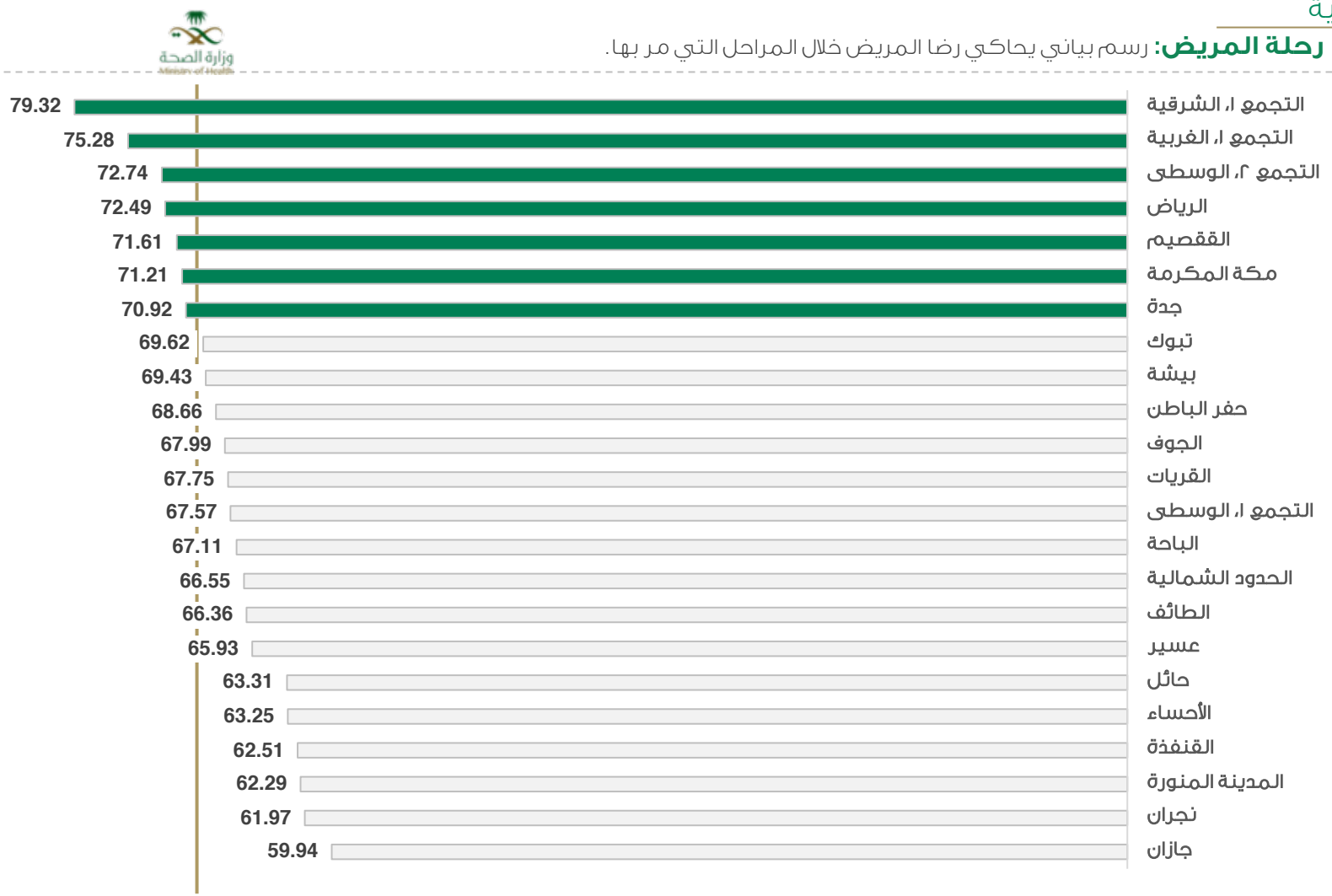
النصف الأول، ٢٠١٩ (69.70)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (64.69)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
28,887

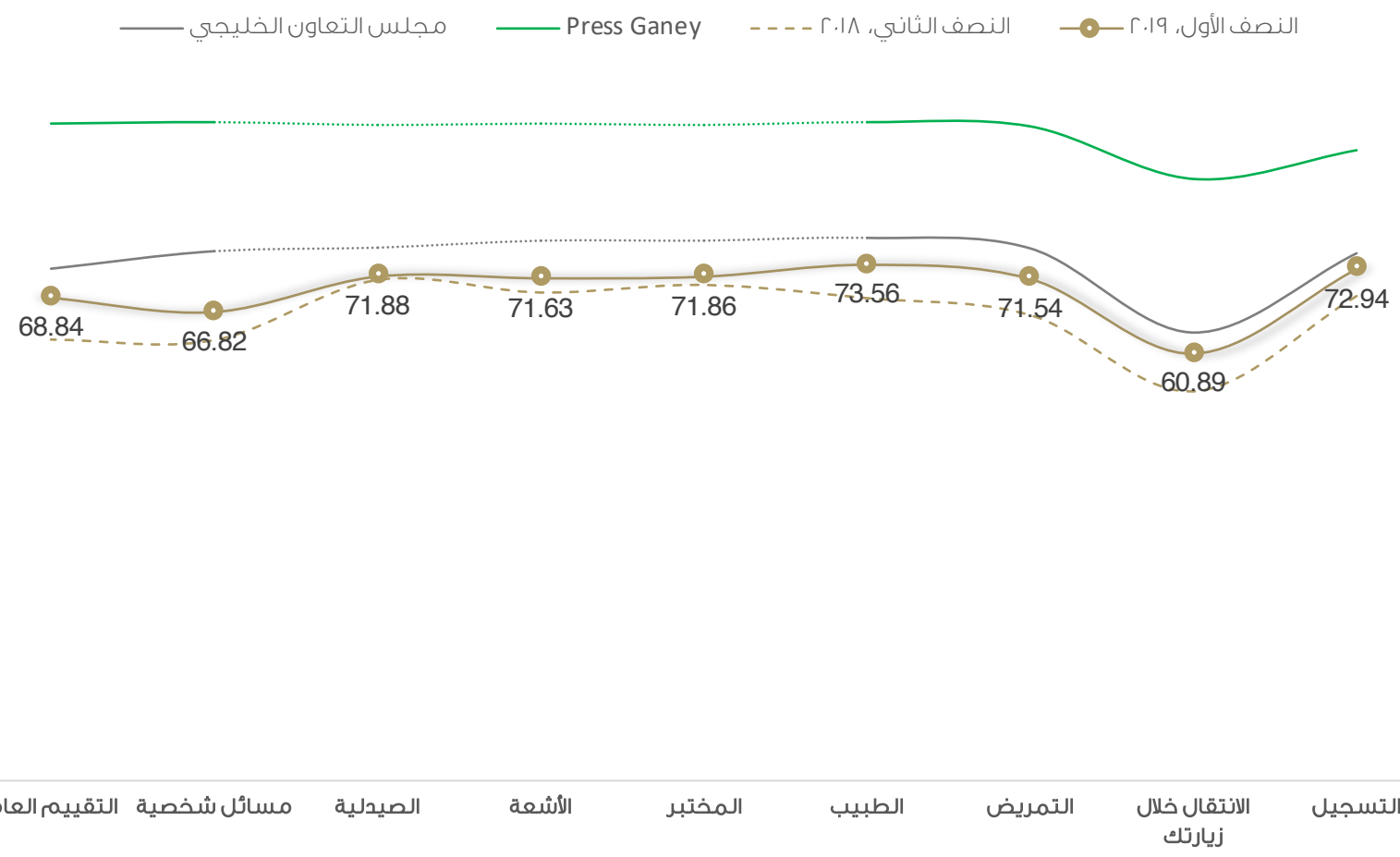
النصف الأول، ٢٠١٩ (69.70)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (64.69)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
28,887

النصف الأول، ٢٠١٩ (69.70)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (64.69)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	**73.71**	↑ 3.95	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	**72.32**	↑ 3.90	74.8	93.3
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	**61.97**	↑ 6.22	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	الانتقال خلال زيارتك	**58.42**	↑ 5.71	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	**62.00**	↑ 4.29	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة*	التمريض	**72.27**	↑ 5.11	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية*	التمريض	**70.77**	↑ 5.06	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	**77.16**	↑ 4.58	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	**74.28**	↑ 4.84	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	**73.94**	↑ 4.72	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك*	الطبيب	**71.99**	↑ 4.98	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد)	الطبيب	**72.70**	↑ 4.70	76.5	93.3

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	**73.37**	↑ 4.83	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	**77.18**	↑ 4.10	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	**72.15**	↑ 4.62	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	**73.02**	↑ 4.94	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	**70.64**	↑ 5.33	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	**67.54**	↑ 0.44	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	**73.04**	↑ 1.30	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	**75.07**	↑ 1.50	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	**70.97**	↑ 1.36	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	**69.07**	↑ 1.85	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	**74.85**	↑ 1.89	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	**71.16**	↓ 0.55	67.2	N/A

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**76.38**	↑ 0.94	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	**76.20**	↑ 1.03	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**63.94**	↑ 0.34	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	**50.84**	↑ 2.25	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	**67.28**	↑ 4.35	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	**70.71**	↑ 3.81	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك*	المسائل الشخصية	**65.93**	↑ 5.39	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	**73.34**	↑ 4.23	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	**74.11**	↑ 4.09	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*	التقييم العام	**69.48**	↑ 5.19	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	**67.59**	↑ 6.62	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**69.57**	↑ 5.75	73.3	93.8

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: المستشفيات – العيادات الخارجية

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

العيادات: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	2256	84.99	↑ 3.43
2	مستشفى الملك الخالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	799	81.53	NA
3	مدينة الملك فهد الطبية، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	46	81.51	NA
4	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	793	81.06	NA
5	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	جدة	408	76.19	↑ 0.54
6	مستشفى حراء العام بمكة	مكة المكرمة	266	75.24	↑ 5.80
7	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	التجمع ٢، الوسطى	846	74.64	↓ 0.37
8	مستشفى بريدة المركزي	القصيم	185	74.34	↑ 5.64
9	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	التجمع ا، الشرقية	361	74.26	↑ 0.73
10	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	القصيم	285	73.66	↓ 1.53
11	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	التجمع ا، الشرقية	344	72.30	↑ 2.78
12	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	جدة	173	72.08	↑ 7.09
13	مستشفى الملك فهد بتبوك	تبوك	299	71.87	↑ 9.65
14	مستشفى الملك خالد بنجران	نجران	181	71.00	↑ 7.13
15	مستشفى القطيف المركزي	التجمع ا، الشرقية	391	70.73	↑ 6.08
16	مستشفى الإيمان العام بالرياض	التجمع ا، الوسطى	169	70.56	↓ 1.07
17	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	117	70.43	↑ 6.94
18	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	جدة	164	70.32	↑ 5.81
19	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	مكة المكرمة	276	70.05	↑ 1.20

أعلى من المعدل العام 69.70 أقل من المعدل العام 69.70

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

العيادات: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
19	مستشفى الملك سعود بعنيزة	القصيم	245	69.18	↑ 1.95
20	مستشفى شرق جدة	جدة	399	69.15	↑ 2.50
21	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	310	68.79	↑ 3.92
22	مستشفى الملك فيصل بمكة	التجمع ا، الغربية	294	68.77	↑ 1.09
23	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	151	68.76	↑ 1.83
24	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	295	68.55	↑ 3.57
25	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	125	68.32	↑ 9.34
26	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	الطائف	294	68.03	↑ 3.87
27	مستشفى حائل العام	حائل	241	67.67	↑ 3.11
28	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	148	67.41	↑ 4.21
29	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	الجوف	229	67.38	↑ 1.70
30	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	جازان	297	67.37	↑ 5.45
31	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	التجمع ا، الوسطى	2092	67.32	NA
32	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	الحدود الشمالية	149	67.14	↑ 3.16
33	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	الحدود الشمالية	88	67.10	↑ 6.48
34	مستشفى النساء والولادة بمكة	التجمع ا، الغربية	317	66.72	↑ 1.07
35	مستشفى الملك فيصل بالطائف	الطائف	377	65.31	↑ 7.49
36	مستشفى الولادة و الطفال بالقصيم	القصيم	270	65.19	↑ 2.57

العيادات: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
37	مستشفى القريات العام	القريات	177	65.18	↑ 8.38
38	مستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	186	64.98	↑ 7.61
39	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	الباحة	173	64.87	↑ 2.88
40	مستشفى عسير المركزي	عسير	446	64.34	↑ 7.50
41	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	281	63.90	↑ 3.35
42	مستشفى الرس العام	القصيم	206	63.49	↓ 0.33
43	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	الرياض	285	63.43	↑ 0.30
44	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	98	63.12	↑ 7.27
45	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	الأحساء	162	62.89	↑ 2.62
46	مستشفى أحد العام بالمدينة	المدينة المنورة	239	62.81	↑ 3.77
47	مستشفى اليمامة بالرياض	التجمع ٢، الوسطى	267	62.70	↓ 0.61
48	مستشفى الملك سلمان بالرياض	التجمع ١، الوسطى	420	61.51	↑ 1.44
49	مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن	حفر الباطن	231	61.07	↑ 0.18
50	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	الأحساء	98	60.58	↑ 0.69
51	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	270	60.17	↑ 3.66
52	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	110	58.77	↑ 5.99
53	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	المدينة المنورة	317	58.43	↓ 3.45
54	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	206	57.81	↓ 1.19

العيادات: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى البكيرية العام	القصيم	213	76.40	↑ 5.56
2	مستشفى الجبيل العام	التجمع ا، الشرقية	168	76.07	↑ 1.14
3	مستشفى الوجه العام	تبوك	68	75.91	NA
4	مستشفى المذنب العام	القصيم	154	75.72	↑ 8.86
5	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	الرياض	283	74.86	↑ 1.51
6	مستشفى شقراء العام	الرياض	86	74.75	↑ 6.11
7	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	التجمع ا، الوسطى	468	74.66	NA
8	مستشفى حفر الباطن المركزي	حفر الباطن	240	73.78	↑ 0.26
9	مستشفى رابغ العام	جدة	244	70.87	↑ 4.76
10	مستشفي الولادة والاطفال بأبها	عسير	591	70.75	↑ 7.81
11	مستشفى الزلفي العام	الرياض	271	68.12	↑ 1.08
12	مستشفي عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	الحدود الشمالية	251	67.51	↑ 0.64
13	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	التجمع ا، الوسطى	471	67.45	NA
14	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	240	65.96	↓ 2.18
15	مستشفى محايل العام	عسير	281	65.43	↑ 7.78
16	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	170	65.42	NA
17	مستشفى طريف العام	الحدود الشمالية	76	65.02	↑ 8.07
18	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	التجمع ا، الوسطى	237	64.55	↓ 1.44

العيادات: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
19	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	**313**	64.51	↑ 1.74
20	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	حائل	**168**	63.78	↑ 6.68
21	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	عسير	**206**	63.10	↓ 0.09
22	مستشفى خميس مشيط العام	عسير	**309**	61.65	↑ 2.23
23	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	الجوف	**145**	60.48	↑ 0.10
24	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نجران	**166**	59.23	↑ 0.12
25	مستشفى صبيا العام	جازان	**108**	58.70	↑ 4.57
26	مستشفى وادي الدواسر	الرياض	**123**	57.64	↓ 8.67
27	مستشفى صامطة العام	جازان	**255**	55.80	↑ 5.92
28	مستشفى ابو عريش العام	جازان	**262**	54.74	↑ 0.82
--	مستشفى ابن سينا بحداء	التجمع ا، الغربية	**2**	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 69.70 أقل من المعدل العام 69.70

العيادات: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك سعود للأمراض الصدرية	التجمع ٢، الوسطى	53	85.47	NA
2	مستشفى السعيرة العام	حفر الباطن	36	85.11	↓ 5.90
3	مستشفى عيون الجواء العام	القصيم	120	82.08	↓ 2.02
4	مستشفى رأس تنورة العام	التجمع ١، الشرقية	169	79.83	NA
5	مستشفى صوير العام	الجوف	116	79.75	↑ 11.17
6	مستشفى فرسان العام	جازان	44	76.54	↑ 5.63
7	مستشفى القيصومة العام	حفر الباطن	84	74.29	↑ 4.55
8	مستشفى البشائر العام	بيشة	251	74.10	↑ 7.98
9	مستشفى العيون بجدة	جدة	509	73.67	↑ 6.04
10	مستشفي العيساوية بالقريات	القريات	79	73.51	↓ 1.58
11	مستشفى حقل العام	تبوك	125	73.03	↑ 3.44
12	مستشفى حوطة بني تميم العام	الرياض	109	71.81	↑ 7.41
13	مستشفى البقيق العام	التجمع ١، الشرقية	41	68.10	NA
14	مستشفى أضم العام	جدة	182	64.57	↑ 6.54
15	مستشفى ضباء العام	تبوك	42	64.02	↓ 4.24
16	مستشفى بيش العام	جازان	211	63.24	↓ 3.16

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 69.70 أقل من المعدل العام 69.70

العيادات: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
17	مستشفى جنوب القنفذة	القنفذة	**224**	62.51	↑ 4.96
18	مستشفى الثغر العام	جدة	**54**	61.15	↑ 1.85
19	مستشفى الميقات العام بالمدينة	المدينة المنورة	**114**	60.74	↑ 0.59
20	مستشفى الليث العام	جدة	**68**	57.53	↓ 1.80
21	مستشفى أملج العام (الحوراء)	تبوك	**73**	56.42	NA
22	مستشفى أحد المسارحة العام	جازان	**217**	55.47	↓ 5.29
23	مستشفى الخفجي العام	التجمع ا، الشرقية	**170**	53.59	↑ 3.75
24	مستشفى شرورة العام	نجران	**124**	52.46	↓ 6.67
25	مستشفى العارضة العام	جازان	**140**	48.90	↓ 6.30
--	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	**21**	Low-n	NA
--	مستشفى الأرطاوية العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى الغاط العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى حوطة سدير العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى رماح العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى تمير العام	الرياض	**0**	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 69.70 أقل من المعدل العام 69.70

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

المستشفيات

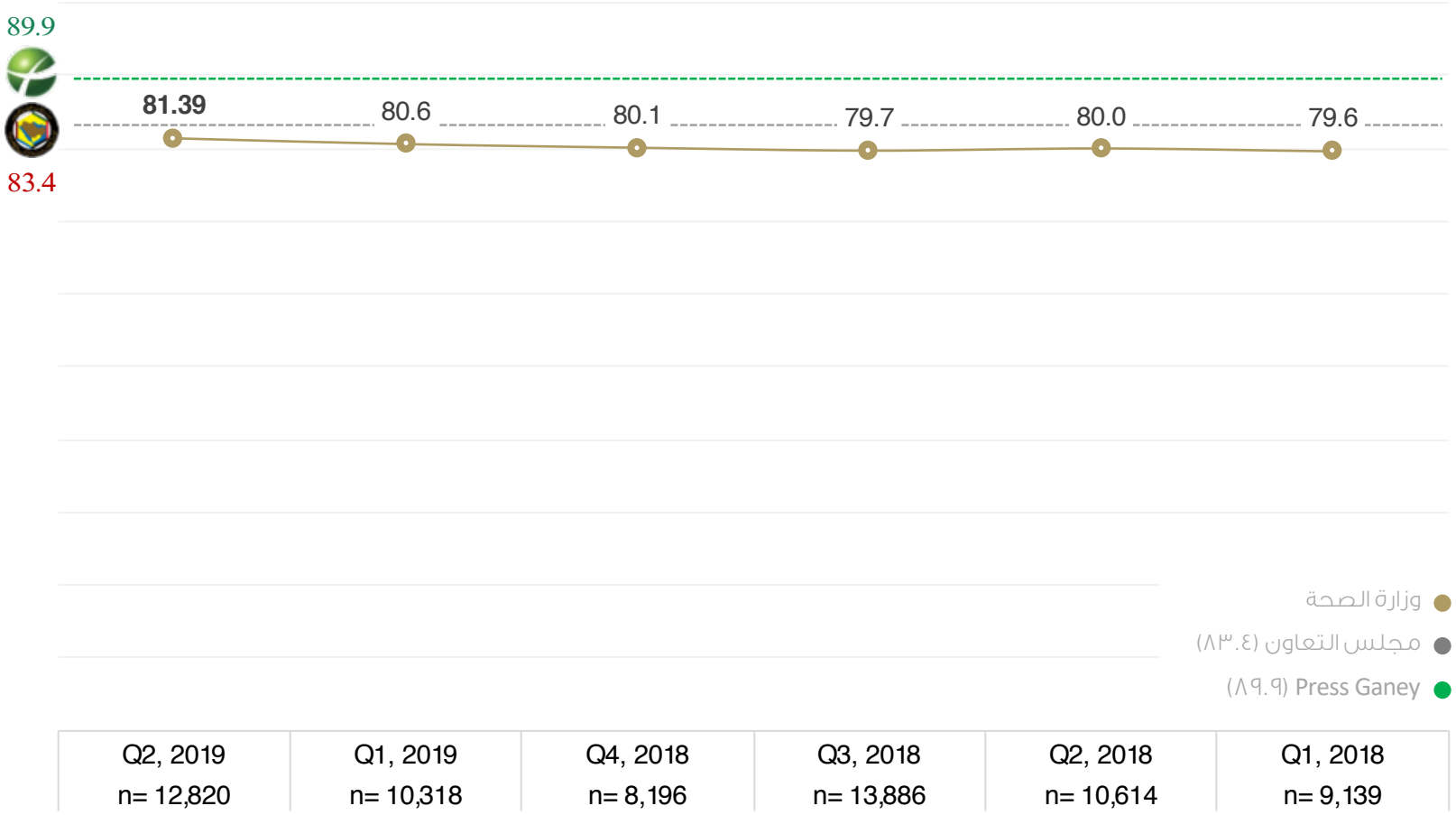
التنويم

معدل تجربة المريض: المستشفيات – التنويم

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

المستشفيات

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,886	n= 10,614	n= 9,139

عدد الإجابات
23,138

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.08)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (79.91)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

المستشفيات

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

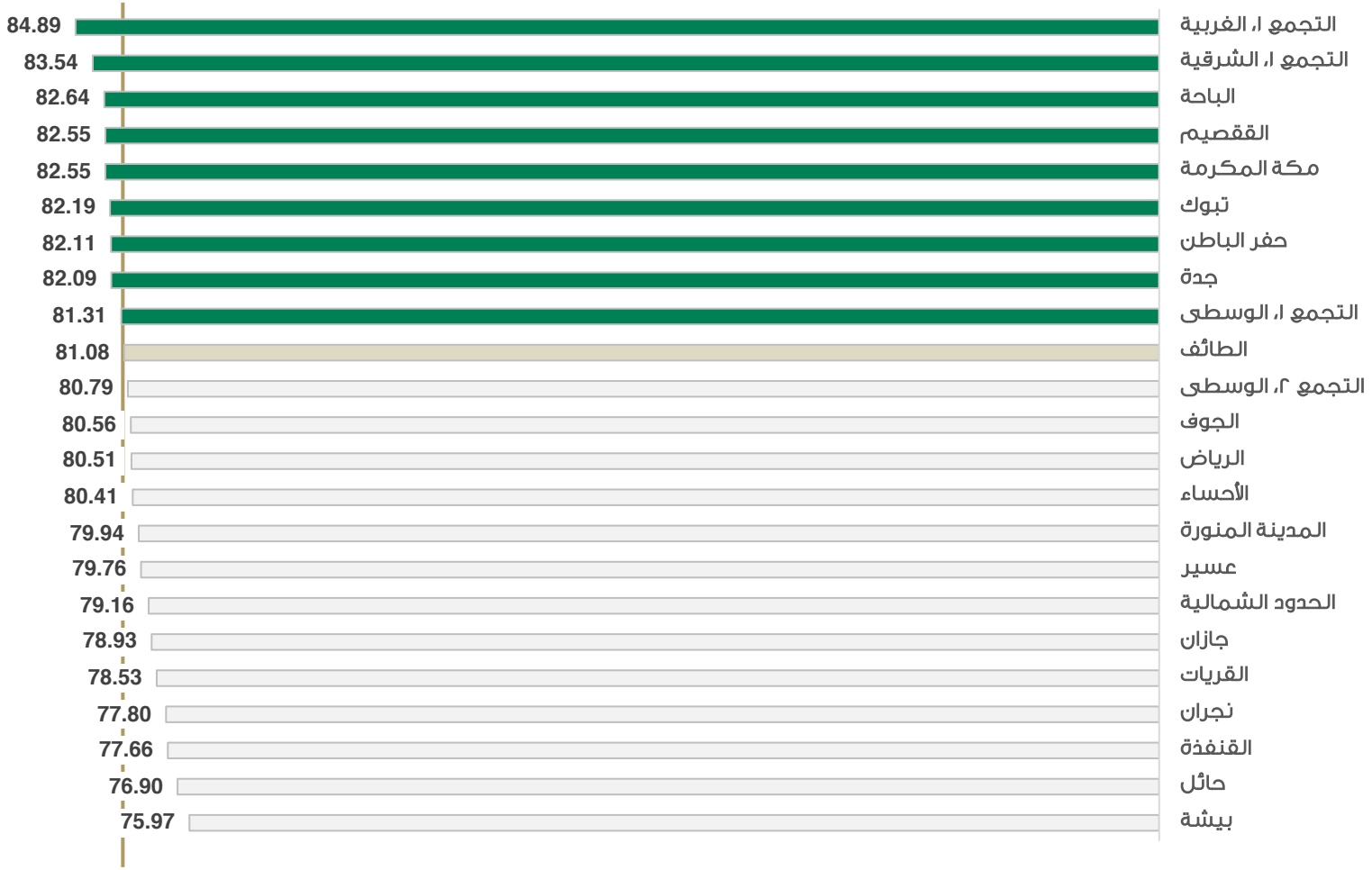
عدد الإجابات
23,138

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.08)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (79.91)

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.

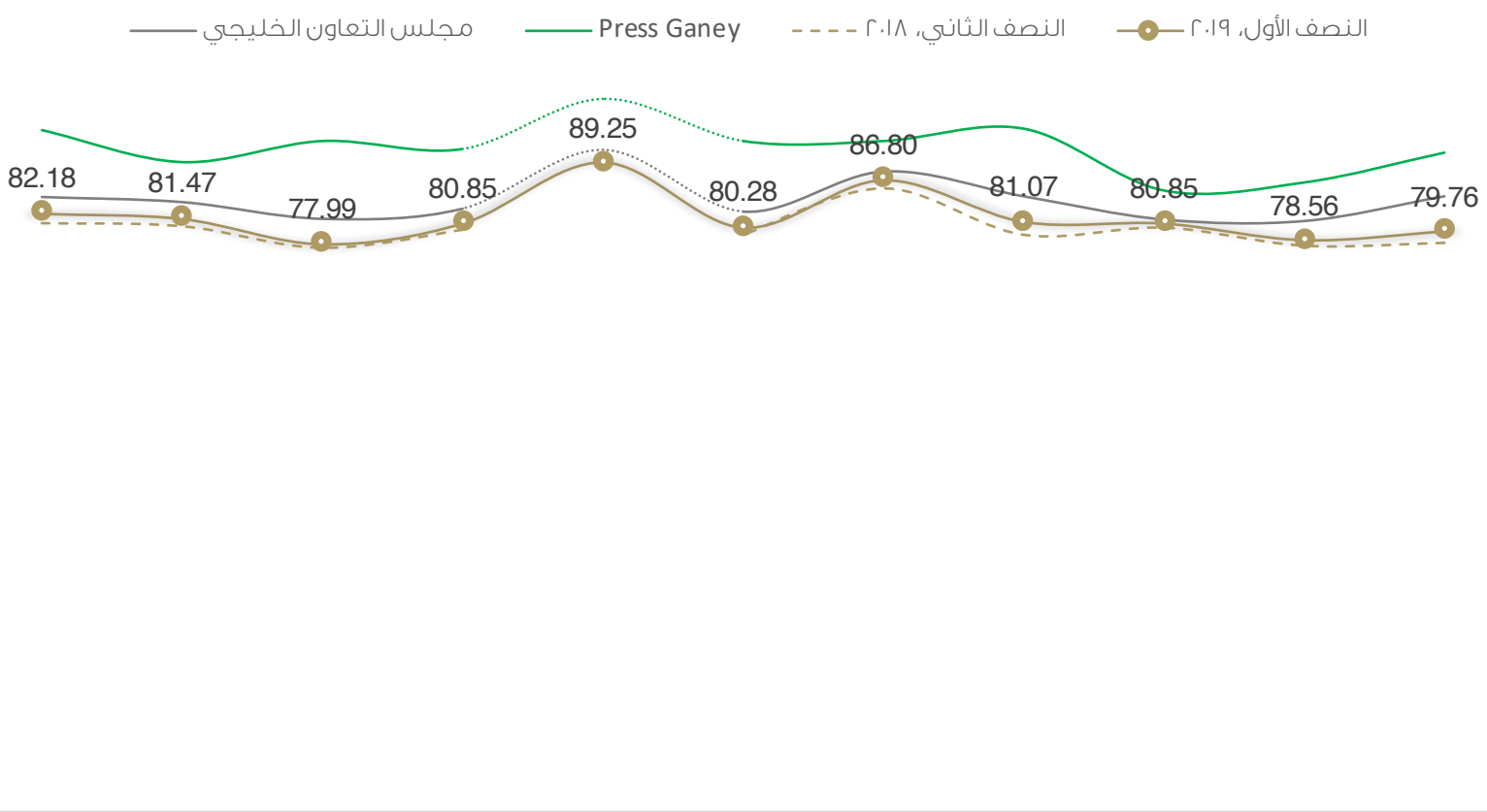


* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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

المستشفيات

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩



عدد الإجابات
23,138

النصف الأول، ٢٠١٩
(81.08)

النصف الثاني، ٢٠١٨
(79.91)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	78.89	↑ 1.22	81.8	88.3
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.38	↑ 1.37	87.6	93.8
تعريف الموظفين بأنفسهم لك*	الدخول	73.21	↑ 1.80	72.2	N/A
المظهر العام للغرفة*	الغرفة	75.50	↑ 0.48	78.6	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	79.21	↑ 0.58	81.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	80.53	↑ 0.95	81.6	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	79.10	↑ 0.73	81.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	80.75	↑ 0.44	80.9	81.7
جودة الطعام	الوجبات	81.03	↑ 0.57	80.2	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	83.94	↑ 1.92	86.5	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء*	التمريض	77.50	↑ 2.45	82.0	92.0
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	83.18	↑1.55	85.6	94.5

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	82.83	↑ 1.33	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	80.55	↑ 1.99	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	84.31	↑ 1.42	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ) *	التمريض	74.41	↑ 1.08	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	84.95	↑ 0.90	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	86.61	↑ 1.15	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	85.41	↑ 1.47	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	88.39	↑ 1.09	89.6	94.2
مهارة الطبيب	الطبيب	89.51	↑ 0.89	90.0	94.5
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	78.47	↑ 0.67	80.3	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	79.74	↑ 1.17	81.8	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	83.01	↑ 0.99	84.9	94.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	89.82	NA	NA	NA
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك	ممثل تجربة المريض	89.48	NA	NA	NA
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	88.66	NA	NA	NA
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	85.05	↓ 0.39	86.7	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	79.04	↑ 1.69	82.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	78.87	↑ 0.37	82.0	91.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك*	المسائل الشخصية	75.39	↑ 0.48	79.1	90.4
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	81.63	↑ 0.56	83.7	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	84.01	↑ 1.27	83.1	92.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	82.10	↑ 1.15	85.6	94.4
تجهيزات وراحة الزوار*	الزوار والعائلة	74.54	↑ 0.14	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	82.08	↑ 0.81	84.9	95.1

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	**الخروج**	**85.23**	↑ 0.61	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	**الخروج**	**80.32**	↑ 0.59	82.4	88.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	**الخروج**	**80.90**	↑ 1.17	83.2	92.0
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	**الخروج**	**79.94**	↑ 1.41	81.8	91.6
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	**التقييم العام**	**83.43**	↑ 1.16	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	**التقييم العام**	**79.88**	↑ 1.46	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	**التقييم العام**	**83.41**	↑ 1.19	85.4	94.5

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

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

تجربة الولادة

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
614

النصف الأول، ٢٠١٩ (77.33)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (NA)

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

تم قياس تجربة الولادة في ١٥ مستشفىً من مستشفيات الولادة والأطفال. حيث تم ذلك كجزء من رحلة التنويم من خلال محاور الاستبيان التالية:

عناصر الاستبيان	النصف الأول، ٢٠١٩	
لطف واهتمام موظفي قسم الولادة	78.33	98.7
المظهر العام لغرفة الولادة	78.52	95.8
مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من آلام الولادة	77.29	--
حرص الموظفين على إعلامك بمراحل الولادة وحالة الطفل	81.40	95.5
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء في قسم الولادة	70.31	96.7
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	77.72	91.9

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

طريق التحسين: المستشفيات – التنويم

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك الخالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	204	89.77	NA
2	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	945	87.57	↑ 0.87
3	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	448	86.79	NA
4	مدينة الملك فهد الطبية	التجمع ٢، الوسطى	106	86.46	NA
5	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	209	85.33	↑ 2.38
6	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	جدة	215	85.29	↑ 0.91
7	مستشفى بريدة المركزي	القصيم	254	84.87	↑ 2.37
8	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	القصيم	250	84.55	↑ 0.92
9	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	مكة المكرمة	184	83.92	↑ 0.19
10	مستشفى الملك خالد بنجران	نجران	198	83.88	↑ 2.63
11	مستشفى الملك فيصل بالطائف	الطائف	265	83.61	↑ 3.34
12	مستشفى حراء العام بمكة	مكة المكرمة	270	83.61	↑ 1.37
13	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	229	83.57	↓ 0.67
14	مستشفى الإيمان العام بالرياض	التجمع ا، الوسطى	225	83.15	↑ 0.69
15	مستشفى النساء والولادة بمكة	التجمع ا، الغربية	232	82.96	↑ 1.20
16	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	274	82.94	↑ 1.63
17	مستشفى الملك فيصل بمكة	التجمع ا، الغربية	198	82.85	↓ 1.07
18	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	233	82.37	↑ 1.36
19	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	286	82.36	↑ 4.76

أعلى من المعدل العام 81.08 أقل من المعدل العام 81.08

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
20	مستشفى عسير المركزي	عسير	254	82.31	↓ 0.14
21	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	التجمع ا، الشرقية	259	81.91	↑ 0.84
22	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	التجمع ا، الوسطى	744	81.59	NA
23	مستشفى الملك فهد و مركز بالهفوف	الأحساء	242	81.57	↓ 3.17
24	مستشفى الملك سعود بعنيزة	القصيم	216	81.38	↑ 0.08
25	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	جدة	255	81.38	↓ 0.51
26	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	جدة	251	81.36	↑ 1.27
27	مستشفى شرق جدة	جدة	246	81.33	↑ 1.39
28	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	الجوف	192	81.25	↓ 3.67
29	مستشفى الملك فهد بتبوك	تبوك	220	81.10	↑ 1.11
30	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	الأحساء	203	81.06	↑ 0.17
31	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	الطائف	271	80.89	↑ 0.23
32	مستشفى الولادة و الطفال بالقصيم	القصيم	256	80.85	↑ 0.20
33	مستشفى القطيف المركزي	التجمع ا، الشرقية	225	80.84	↑ 1.02
34	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	جازان	250	80.84	↑ 1.12
35	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	309	80.80	↑ 1.60
36	مستشفى أحد العام بالمدينة	المدينة المنورة	252	80.68	↓ 1.00
37	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	التجمع ٢، الوسطى	273	80.50	↓ 2.19

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 81.08 أقل من المعدل العام 81.08

التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
38	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	الباحة	252	80.41	↑ 4.12
39	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	الحدود الشمالية	111	80.29	↓ 1.40
40	مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن	حفر الباطن	210	80.09	↑ 0.84
41	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	212	80.08	↑ 2.46
42	(مجمع الدمام الطبي (الدمام العام	التجمع ١، الشرقية	252	79.96	↓ 0.59
43	مستشفى الملك سلمان بالرياض	التجمع ١، الوسطى	276	79.37	↑ 2.70
44	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	الحدود الشمالية	204	78.73	↑ 1.17
45	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	الأحساء	221	78.53	↑ 0.29
46	مستشفى اليمامة بالرياض	التجمع ٢، الوسطى	236	78.53	↓ 0.03
47	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	177	78.29	↑ 1.40
48	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	192	78.26	↑ 0.79
49	مستشفى الرس العام	القصيم	256	77.82	↓ 0.81
50	مستشفى القريات العام	القريات	203	77.48	↑ 4.57
51	مستشفى حائل العام	حائل	219	77.46	↓ 1.17
52	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	المدينة المنورة	209	77.43	↓ 2.02
53	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	الرياض	211	76.43	↑ 3.50
54	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	222	75.63	↓ 2.03
55	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	247	74.95	↑ 1.40

أعلى من المعدل العام 81.08 أقل من المعدل العام 81.08

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

التنويم: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى حفر الباطن المركزي	حفر الباطن	246	86.75	↓ 0.74
2	مستشفى الجبيل العام	التجمع ا، الشرقية	187	86.24	↑ 3.43
3	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	الحدود الشمالية	161	85.42	↑ 1.67
4	مستشفى الوجه العام	تبوك	118	84.37	↓ 0.33
5	مستشفى البكيرية العام	القصيم	223	84.05	↑ 3.88
6	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	234	82.47	↑ 3.93
7	مستشفى الولادة والاطفال بأبها	عسير	234	82.16	↑ 1.45
8	مستشفى رابغ العام	جدة	171	82.11	↑ 1.72
9	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	الرياض	222	81.95	↑ 0.53
10	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	التجمع ا، الوسطى	275	81.70	NA
11	مستشفى المذنب العام	القصيم	208	81.22	↓ 1.42
12	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	عسير	215	81.12	↑ 1.16
13	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	التجمع ا، الوسطى	403	81.10	NA
14	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	التجمع ا، الوسطى	270	80.13	↑ 2.45
15	مستشفى شقراء العام	الرياض	75	79.50	↑ 0.67
16	مستشفى خميس مشيط العام	عسير	241	78.51	↑ 0.60

أعلى من المعدل العام 81.08 أقل من المعدل العام 81.08

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

التنويم: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
17	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	**234**	78.45	↓ 0.16
18	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	**190**	78.27	NA
19	مستشفى طريف العام	الحدود الشمالية	**177**	78.09	↓ 1.62
20	مستشفى الزلفي العام	الرياض	**211**	77.72	↓ 2.21
21	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	حائل	**232**	77.59	↑ 0.85
22	مستشفى صبيا العام	جازان	**235**	77.10	↑ 2.00
23	مستشفى صامطة العام	جازان	**182**	76.59	↑ 0.23
24	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	الجوف	**260**	76.33	↑ 3.18
25	مستشفى محايل العام	عسير	**227**	75.74	↑ 0.08
26	مستشفى وادي الدواسر	الرياض	**111**	75.40	↑ 2.35
27	مستشفى ابو عريش العام	جازان	**214**	74.50	↓ 1.18
28	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نجران	**258**	74.11	↑ 1.56
--	مستشفى ابن سينا بحداء	التجمع ا، الغربية	**1**	Low-n	NA

التنويم: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى عيون الجواء العام	القصيم	126	88.51	↑ 0.51
2	مستشفى العيون بجدة	جدة	174	86.67	↑ 1.86
3	مستشفى أملج العام (الحوراء)	تبوك	31	86.33	NA
4	مستشفى فرسان العام	جازان	43	85.66	↑ 5.56
5	مستشفى رأس تنورة العام	التجمع ا، الشرقية	165	83.60	NA
6	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأسنان	التجمع ا، الوسطى	76	83.60	NA
7	مستشفى صوير العام	الجوف	115	83.24	↓ 1.73
8	مستشفى الثغر العام	جدة	90	82.62	↑ 2.18
9	مستشفى حقل العام	تبوك	183	81.45	↓ 3.06
10	مستشفى الميقات العام بالمدينة	المدينة المنورة	47	81.25	NA
11	مستشفى ضباء العام	تبوك	46	80.90	↓ 2.26
12	مستشفى بيش العام	جازان	206	80.72	↑ 0.10
13	مستشفى حوطة بني تميم العام	الرياض	230	80.38	↑ 2.19
14	مستشفى أضم العام	جدة	95	79.57	↓ 0.12
15	مستشفى أحد المسارحة العام	جازان	99	78.57	↑ 5.58
16	مستشفى العارضة العام	جازان	151	78.08	↓ 0.82
17	مستشفى البشائر العام	بيشة	121	78.06	↑ 1.59

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 81.08 | أقل من المعدل العام 81.08

التنويم: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
18	مستشفى جنوب القنفذة	القنفذة	139	77.66	↓ 1.61
19	مستشفى البقيق العام	التجمع ا، الشرقية	72	76.65	NA
20	مستشفى شرورة العام	نجران	191	76.48	↑ 1.83
21	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	197	74.82	↑ 2.49
22	مستشفى الليث العام	جدة	99	72.15	↓ 5.04
23	مستشفى الخفجي العام	التجمع ا، الشرقية	165	71.31	↓ 3.19
--	مستشفى الأرطاوية العام	الرياض	0	Low-n	NA
--	مستشفى الغاط العام	الرياض	0	Low-n	NA
--	مستشفى حوطة سدير العام	الرياض	0	Low-n	NA
--	مستشفى الملك سعود للأمراض الصدرية	التجمع ٢، الوسطى	20	Low-n	NA
--	مستشفى رماح العام	الرياض	0	Low-n	NA
--	مستشفى تمير العام	الرياض	0	Low-n	NA
--	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الحوادث	التجمع ا، الوسطى	12	Low-n	NA
--	مستشفى القيصومة العام	حفر الباطن	5	Low-n	NA
--	مستشفى السعيرة العام	حفر الباطن	14	Low-n	NA
--	مستشفى العيساوية بالقريات	القريات	29	Low-n	NA

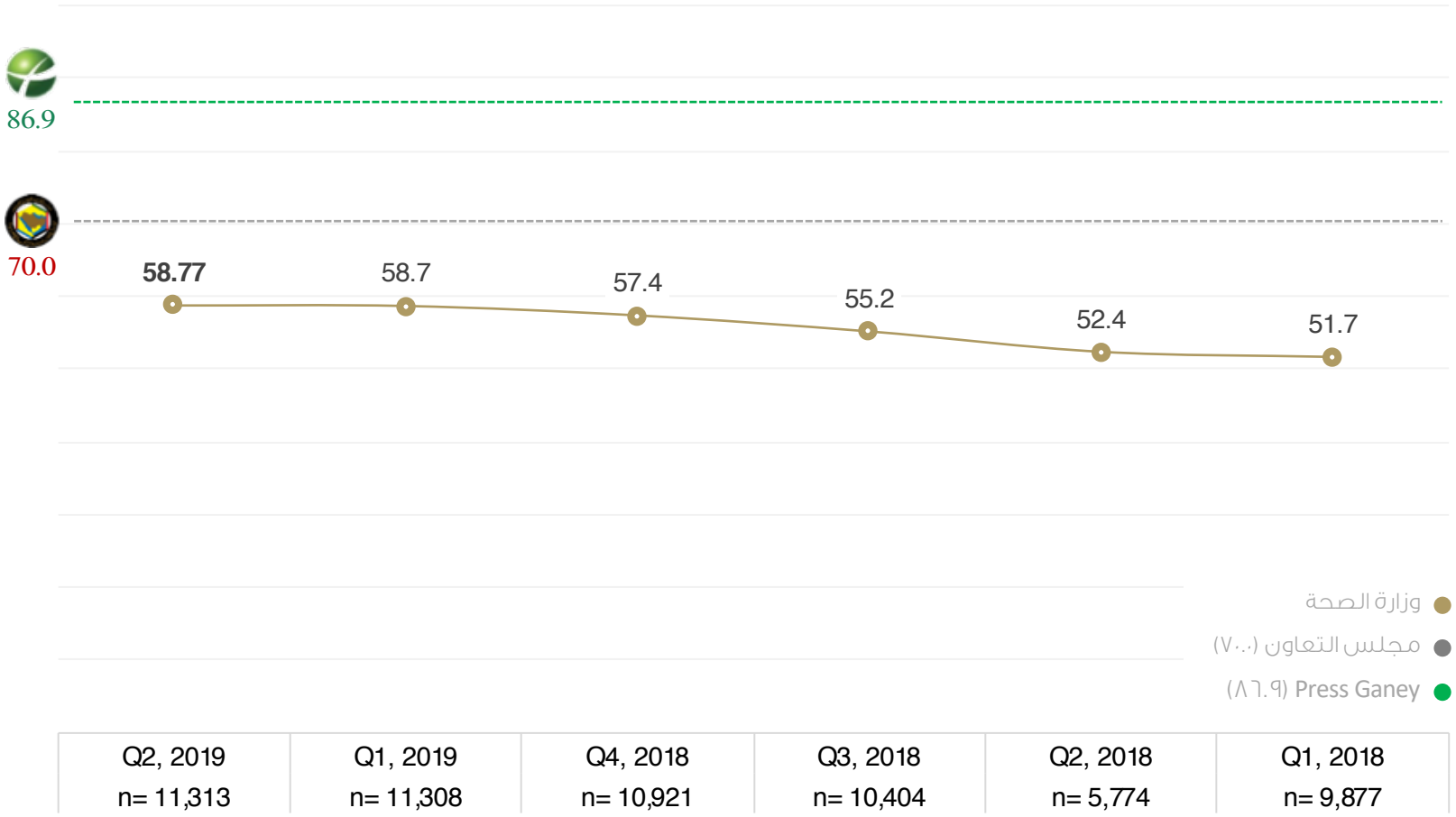
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 81.08 أقل من المعدل العام 81.08

المستشفيات
الطوارئ

معدل تجربة المريض: المستشفيات – الطوارئ

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 11,313	n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 5,774	n= 9,877

المستشفيات

الطوارئ – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
22,619

النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (56.35)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

المستشفيات

الطوارئ – النصف الأول، ٢٠١٩

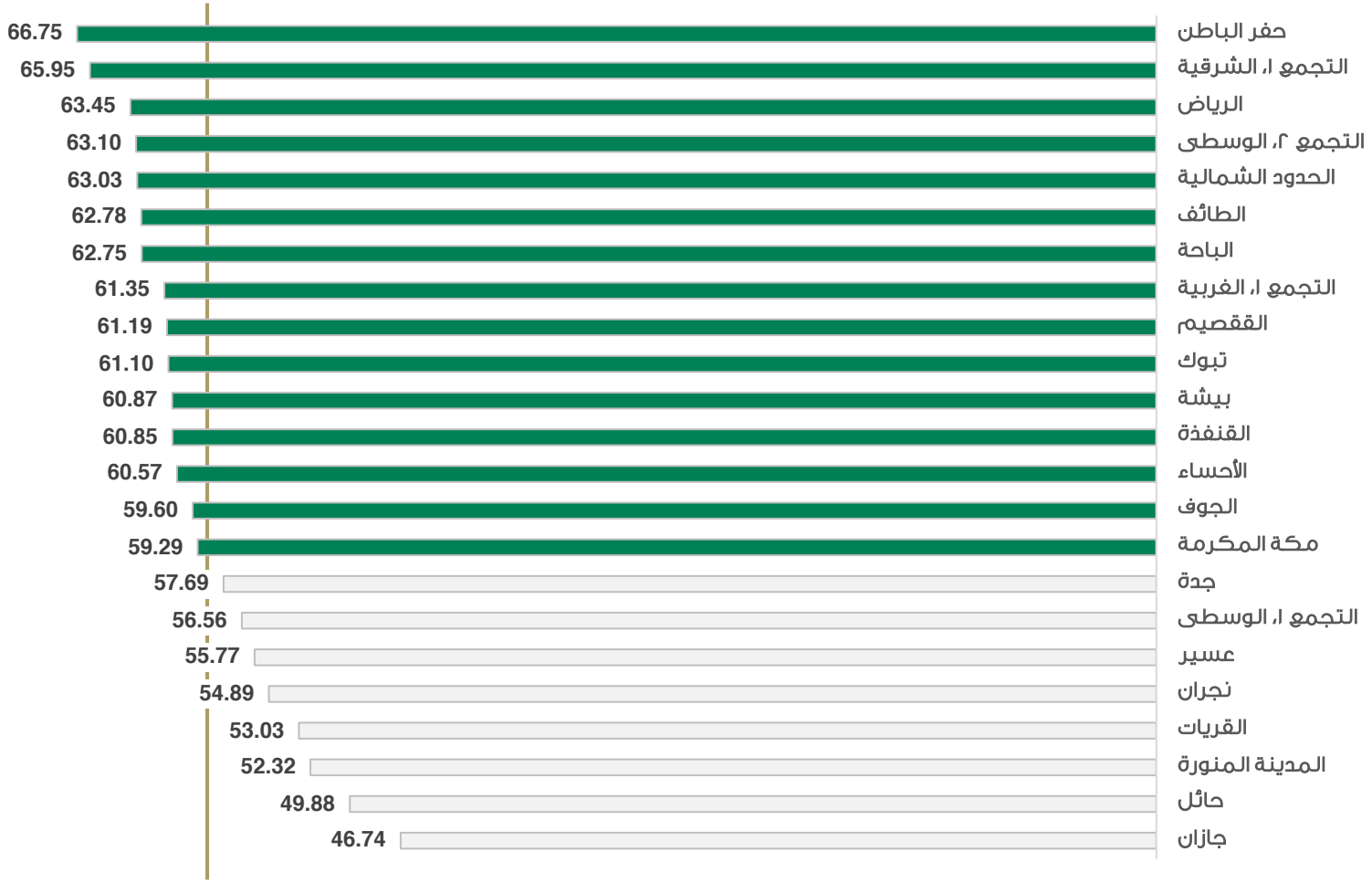
عدد الإجابات
22,619

النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (56.35)

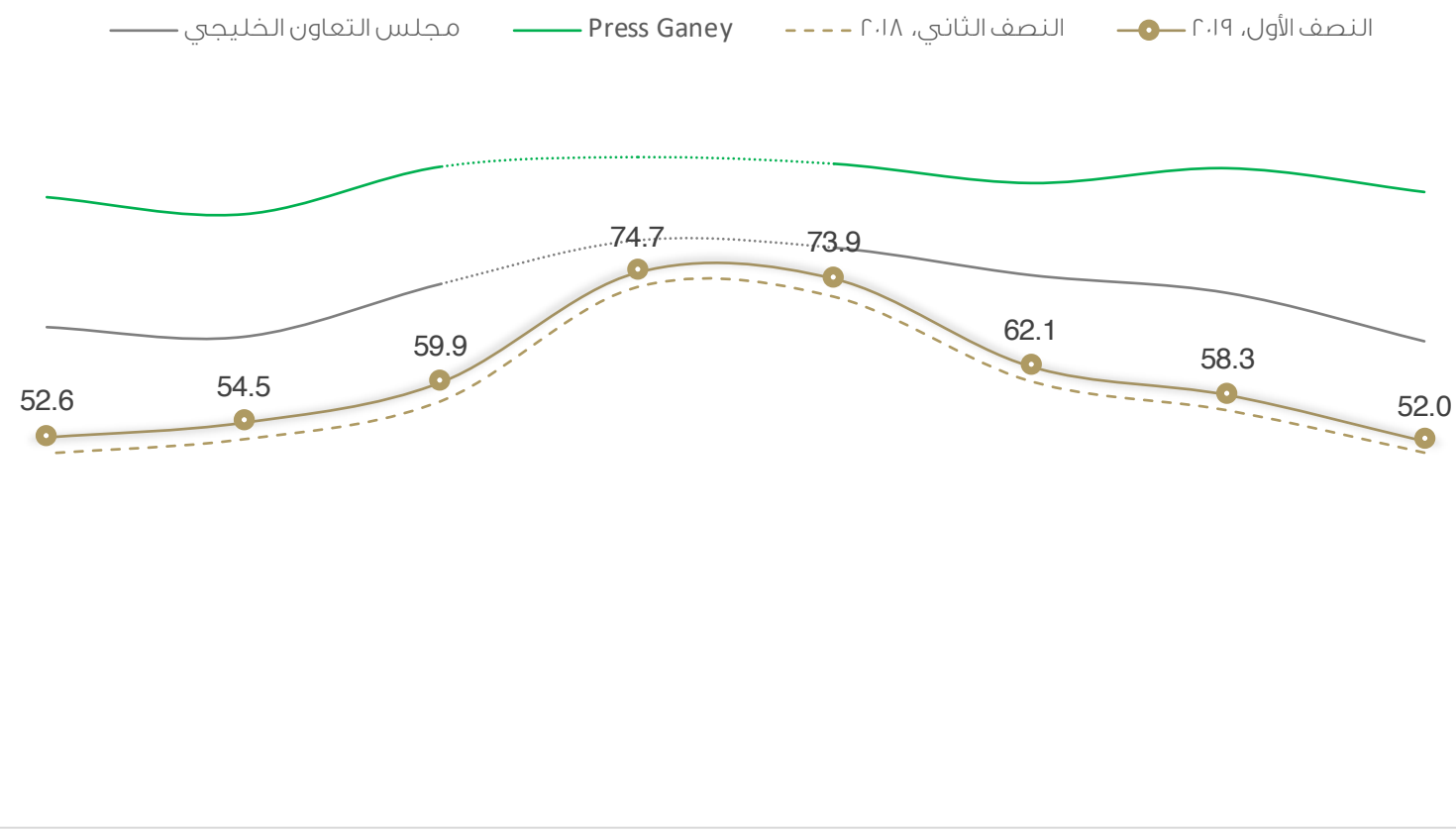
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



المستشفيات

الطوارئ – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
22,619

النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (56.35)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	56.78	↑ 1.31	67.9	90.7
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	الوصول	60.97	↑ 1.83	72.1	89.2
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	48.13	↑ 1.65	62.7	82.8
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	46.12	↑ 0.87	61.1	84.1
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	الوصول	49.40	↑ 1.20	61.9	81.0
المواقف	الوصول	50.10	↑ 2.05	55.2	84.0
اهتمام فريق التمريض	التمريض	57.23	↑ 1.86	72.0	91.0
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	59.38	↑ 2.01	73.4	89.3
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك*	التمريض	56.86	↑ 1.98	71.1	88.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك*	التمريض	55.88	↑ 2.17	69.3	86.5
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	61.97	↑ 1.62	75.0	89.3
اهتمام الطبيب	الطبيب	62.45	↑ 2.07	74.9	88.9

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	61.22	↑ 1.97	72.1	85.8
مدى إصغاء الطبيب إليك	الطبيب	63.63	↑ 1.93	75.8	87.1
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	61.27	↑ 2.04	73.4	85.7
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	72.71	↑ 2.46	78.3	90.3
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	71.74	↑ 2.26	77.5	89.4
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	72.90	↑ 2.69	74.3	85.1
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	77.16	↑ 2.56	80.1	91.5
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	77.24	↑ 2.51	80.2	91.0
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	76.29	↑ 1.97	NA	NA
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	77.74	↑ 1.74	NA	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	76.52	↑ 1.84	NA	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	68.44	↑ 2.00	NA	NA

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء*	العائلة أو الأصدقاء	58.84	↑ 2.31	73.3	89.5
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك*	العائلة أو الأصدقاء	57.12	↑ 2.90	70.5	87.3
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	63.68	↑ 2.03	77.2	90.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	المسائل الشخصية	56.86	↑ 2.26	68.4	89.1
كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون*	المسائل الشخصية	53.90	↑ 2.76	64.6	N/A
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	47.68	↑ 2.10	59.7	78.0
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	54.39	↑ 2.22	68.2	85.8
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	54.37	↑ 1.95	66.0	80.6
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	58.99	↑ 1.74	70.5	85.5
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	54.78	↑ 2.09	68.7	85.8
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	50.23	↑ 2.13	66.0	84.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

رحلة المريض: المستشفيات – الطوارئ

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

1. مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*
2. كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون*
3. مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك*
4. حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك*
5. حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك*
6. اهتمام فريق التمريض

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

الطوارئ: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	التجمع ١، الغربية	166	79.58	NA
2	مدينة الملك فهد الطبية	التجمع ٢، الوسطى	152	75.67	NA
3	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ١، الشرقية	852	74.84	↑ 2.14
4	مستشفى الملك الخالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	410	74.03	NA
5	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	الحدود الشمالية	51	72.50	↑ 9.46
6	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	130	67.52	↑ 4.68
7	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	الطائف	383	65.39	↑ 4.35
8	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	التجمع ١، الشرقية	421	64.63	↑ 4.26
9	مستشفى الملك خالد بنجران	نجران	120	63.60	↑ 2.21
10	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	مكة المكرمة	224	63.20	↓ 0.11
11	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	التجمع ٢، الوسطى	362	62.98	↑ 0.03
12	مستشفى بريدة المركزي	القصيم	175	62.58	↑ 2.27
13	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	جدة	107	62.07	↑ 1.99
14	مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن	حفر الباطن	207	61.99	↑ 6.51
15	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	الأحساء	117	61.75	↑ 5.25
16	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	الأحساء	131	61.61	↑ 4.82
17	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	القصيم	222	61.29	↓ 4.81
18	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	الجوف	205	60.77	↑ 0.48
19	مستشفى الملك فهد بتبوك	تبوك	273	60.69	↑ 9.06

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الطوارئ: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
20	(مجمع الدمام الطبي (الدمام العام	التجمع ا، الشرقية	326	60.07	↓ 0.85
21	مستشفى القطيف المركزي	التجمع ا، الشرقية	356	59.83	↑ 1.05
22	مستشفى الملك سعود بعنيزة	القصيم	169	59.42	↑ 1.34
23	مستشفى حراء العام بمكة	مكة المكرمة	296	59.14	↑ 0.04
24	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	الحدود الشمالية	77	59.10	↑ 2.88
25	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	150	58.70	↑ 4.21
26	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	122	58.18	↑ 3.16
27	مستشفى الملك فيصل بالطائف	الطائف	378	58.00	↑ 3.57
28	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	380	57.80	↑ 0.18
29	مستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	96	57.69	↑ 1.38
30	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	جدة	646	57.40	↓ 6.52
31	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	جدة	106	57.32	↓ 0.15
32	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	التجمع ا، الوسطى	462	57.26	NA
33	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	الباحة	109	57.07	↑ 4.71
34	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	278	56.29	↓ 1.05
35	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	222	55.99	↓ 1.49
36	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	145	55.76	↑ 7.83
37	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	136	55.71	↓ 0.34

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الطوارئ: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
38	مستشفى عسير المركزي	عسير	389	55.46	↑ 12.61
39	مستشفى النساء والولادة بمكة	التجمع ا، الغربية	281	55.37	↓ 2.95
40	مستشفى الإيمان العام بالرياض	التجمع ا، الوسطى	162	55.27	↓ 7.85
41	مستشفى الملك فيصل بمكة	التجمع ا، الغربية	211	54.55	↓ 5.78
42	مستشفى الولادة و الطفال بالقصيم	القصيم	257	54.17	↑ 6.34
43	مستشفى الرس العام	القصيم	154	53.82	↑ 2.60
44	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	المدينة المنورة	285	53.77	↓ 0.62
45	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	الرياض	201	53.28	↑ 1.85
46	مستشفى القريات العام	القريات	119	53.20	↑ 5.66
47	مستشفى اليمامة بالرياض	التجمع ٢، الوسطى	218	52.91	↓ 1.70
48	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	129	51.48	↑ 2.87
49	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	304	49.89	↑ 2.76
50	مستشفى حائل العام	حائل	237	48.94	↑ 0.16
51	مستشفى شرق جدة	جدة	629	48.01	↑ 1.58
52	مستشفى الملك سلمان بالرياض	التجمع ا، الوسطى	272	47.23	↓ 2.40
53	مستشفى أحد العام بالمدينة	المدينة المنورة	164	46.63	↓ 3.13
54	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	جازان	365	46.57	↓ 2.84
55	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	64	43.17	↓ 13.06

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الطوارئ: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	الرياض	265	69.52	↑ 4.79
2	مستشفى شقراء العام	الرياض	37	67.71	↑ 10.52
3	مستشفى البكيرية العام	القصيم	171	66.76	↓ 0.45
4	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	243	66.09	↑ 1.40
5	مستشفى الوجه العام	تبوك	70	65.76	↓ 3.41
6	مستشفى الجبيل العام	التجمع ا، الشرقية	84	65.73	↑ 3.26
7	مستشفى حفر الباطن المركزي	حفر الباطن	220	65.02	↓ 1.60
8	مستشفي عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	الحدود الشمالية	231	63.12	↑ 0.50
9	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	التجمع ا، الوسطى	343	62.98	NA
10	مستشفى طريف العام	الحدود الشمالية	52	61.33	↓ 3.50
11	مستشفى رابغ العام	جدة	264	60.66	↑ 4.00
12	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	التجمع ا، الوسطى	172	59.63	↑ 9.11
13	مستشفى الزلفي العام	الرياض	217	59.42	↓ 2.01
14	مستشفي الولادة والاطفال بأبها	عسير	587	58.63	↑ 7.81
15	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	175	58.57	↑ 7.45
16	مستشفى المذنب العام	القصيم	158	56.11	↓ 3.45

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الطوارئ: السعة السريرية (١٠١ – ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
17	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	التجمع ا، الوسطى	**154**	54.58	NA
18	مستشفى محايل العام	عسير	**276**	54.49	↑ 1.60
19	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	الجوف	**60**	52.87	↓ 0.57
20	مستشفى خميس مشيط العام	عسير	**264**	51.97	↑ 2.52
21	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	عسير	**161**	51.44	↓ 0.30
22	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	**288**	51.40	↑ 0.17
23	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	حائل	**136**	50.00	↓ 0.32
24	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	نجران	**140**	49.56	↑ 7.79
25	مستشفى صامطة العام	جازان	**246**	45.94	↑ 5.52
26	مستشفى ابو عريش العام	جازان	**294**	45.70	↓ 1.85
27	مستشفى صبيا العام	جازان	**85**	44.31	↑ 1.03
28	مستشفى وادي الدواسر	الرياض	**91**	43.93	↓ 9.83
--	مستشفى ابن سينا بحداء	التجمع ا، الغربية	**19**	Low-n	NA

***الفترة**: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الطوارئ: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى السعيرة العام	حفر الباطن	119	87.01	↓ 0.53
2	مستشفى عيون الجواء العام	القصيم	184	76.50	↑ 1.00
3	مستشفى الملك سعود للأمراض الصدرية	التجمع ٢، الوسطى	35	73.23	NA
4	مستشفى العيون بجدة	جدة	363	72.79	↑ 4.08
5	مستشفى رأس تنورة العام	التجمع ١، الشرقية	186	69.27	NA
6	مستشفى صوير العام	الجوف	151	68.40	↑ 1.83
7	مستشفى فرسان العام	جازان	40	66.16	↓ 8.45
8	مستشفى حوطة بني تميم العام	الرياض	115	65.64	↓ 2.95
9	مستشفى البشائر العام	بيشة	181	64.95	↑ 12.12
10	مستشفى أملج العام (الحوراء)	تبوك	105	63.28	↑ 10.29
11	مستشفى حقل العام	تبوك	123	60.92	↓ 2.30
12	مستشفى جنوب القنفذة	القنفذة	133	60.85	↑ 5.78
13	مستشفى الليث العام	جدة	72	58.75	↑ 3.66
14	مستشفى أضم العام	جدة	203	55.68	↑ 1.68
15	مستشفى الثغر العام	جدة	48	54.64	↑ 10.69
16	مستشفى بيش العام	جازان	184	53.85	↑ 8.79

أعلى من المعدل العام 58.75 أقل من المعدل العام 58.75

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

الطوارئ: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
17	مستشفى شرورة العام	نجران	**126**	52.50	↑ 8.59
18	مستشفى الخفجي العام	التجمع ا، الشرقية	**220**	49.34	↓ 0.50
19	مستشفى الميقات العام بالمدينة	المدينة المنورة	**253**	49.08	↓ 12.84
20	مستشفى أحد المسارحة العام	جازان	**230**	43.53	↓ 3.70
21	مستشفى العارضة العام	جازان	**241**	38.79	↓ 1.54
--	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	**15**	Low-n	NA
--	مستشفى ضباء العام	تبوك	**27**	Low-n	NA
--	مستشفى القيصومة العام	حفر الباطن	**29**	Low-n	NA
--	مستشفى الأرطاوية العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى الغاط العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى حوطة سدير العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى رماح العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى تمير العام	الرياض	**0**	Low-n	NA
--	مستشفى البقيق العام	التجمع ا، الشرقية	**23**	Low-n	NA
--	مستشفى العيساوية بالقريات	القريات	**26**	Low-n	NA

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

مراكز الرعاية الأولية

358
مركز صحي

مراكز الرعاية
الأولية

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز الرعاية الأولية

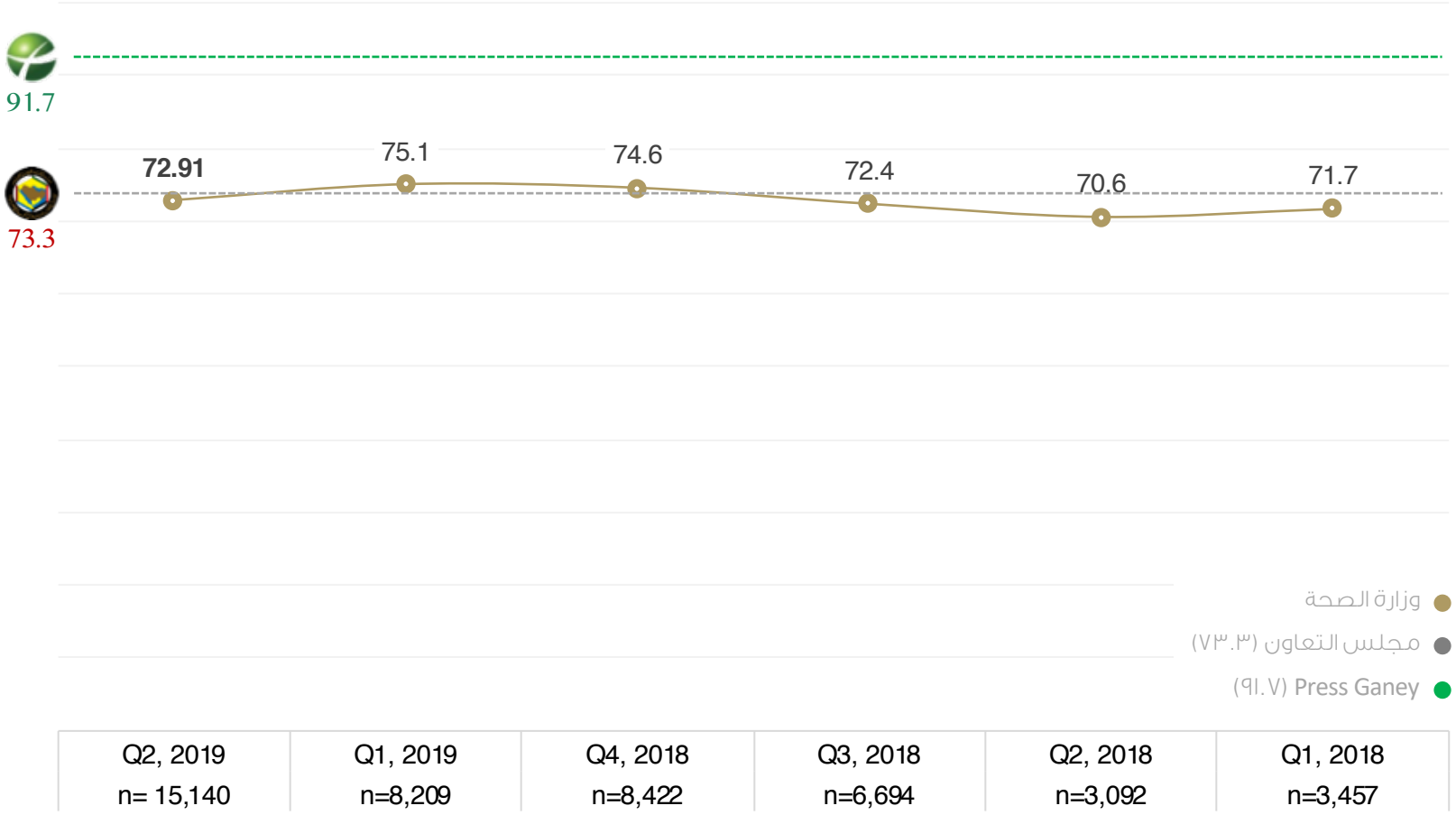
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
23,347

النصف الأول، ٢٠١٩ (73.71)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (73.75)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 15,140	n=8,209	n=8,422	n=6,694	n=3,092	n=3,457

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠١٩

73.71

▼ 0.04

النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات

23,347

النصف الأول، ٢٠١٩ (73.71)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (73.75)

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 تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠١٩

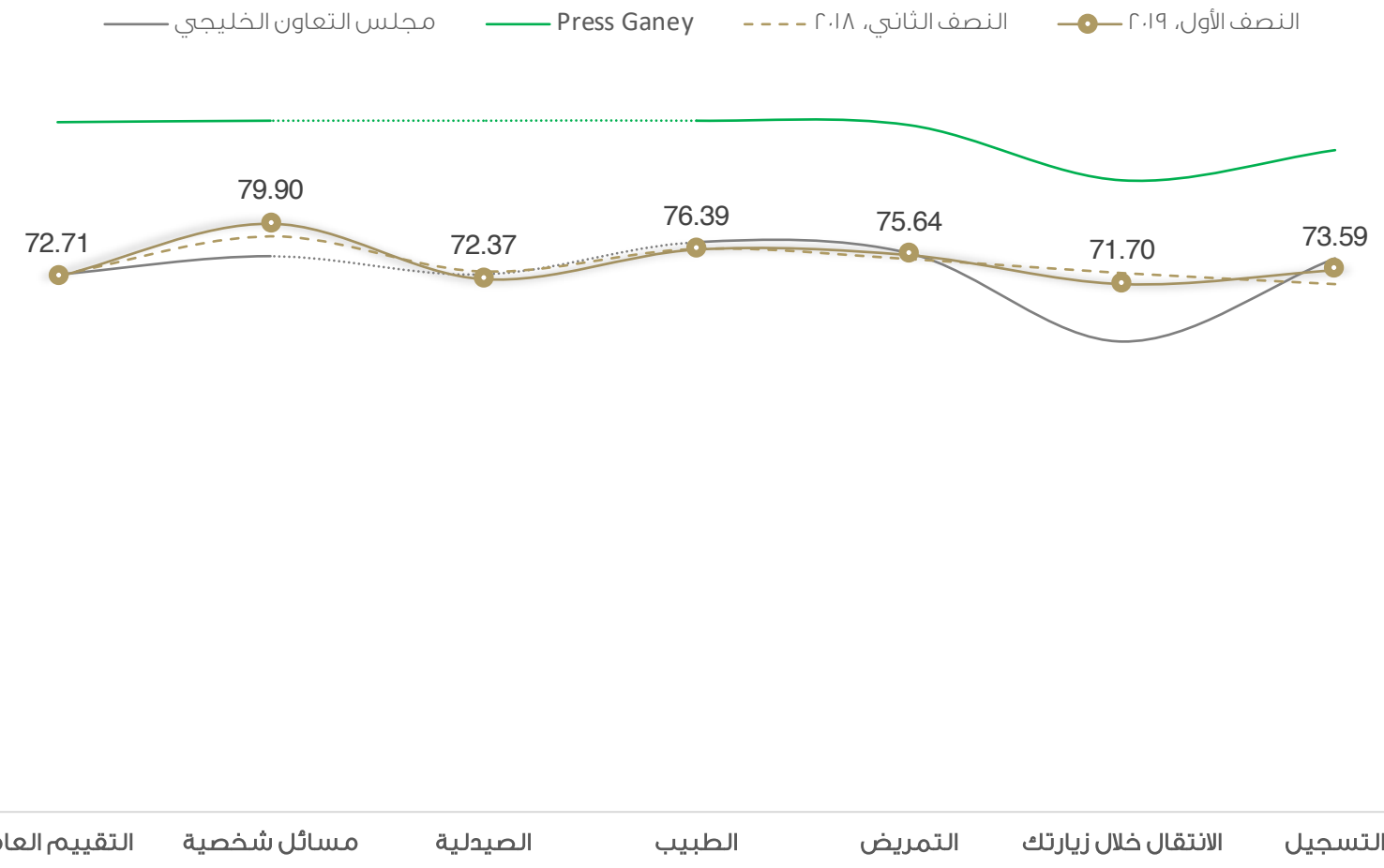
عدد الإجابات
23,347

النصف الأول، ٢٠١٩ (73.71)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (73.75)

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 تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل*	التسجيل	73.59	↑ 0.32	74.8	93.3
سهولة عملية طلب الملف	الانتقال خلال زيارتك	74.93	↑ 0.90	82.3	N/A
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	74.60	↑ 0.13	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	الانتقال خلال زيارتك	67.68	↑ 0.23	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	68.92	↓ 1.66	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة*	التمريض	75.86	↑ 0.41	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية*	التمريض	75.44	↑ 0.45	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	80.00	↓ 0.34	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	77.19	↓ 0.11	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	77.30	↓ 0.10	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	75.17	↑ 0.25	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد)	الطبيب	75.76	↓ 0.01	76.5	93.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	76.00	↓ 0.15	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	80.32	↓ 0.32	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	76.87	↓ 0.14	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	74.47	↓ 0.16	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	72.18	↑ 0.12	74.7	93.7
المواقف	المسائل الشخصية	65.72	↓ 3.12	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	74.29	↓ 2.44	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	70.99	↑ 0.70	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك*	المسائل الشخصية	71.40	↑ 0.68	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	76.66	↓ 0.01	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	76.17	↓ 2.04	78.5	94.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	81.40	↓ 0.36	67.2	N/A

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**82.06**	↓ 0.83	78.4	92.1
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	**80.83**	↑ 0.58	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**75.34**	↑ 1.25	78.3	N/A
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*	التقييم العام	**73.22**	↓ 0.22	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	التقييم العام	**71.41**	↓ 0.32	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**73.59**	↓ 0.30	73.3	93.8

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز الرعاية الأولية

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

1. مدى استجابتنا لاحتياجاتك*
2. مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*
3. مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*
4. اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل*
5. الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية*
6. مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك
(بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	قليب خضر, القريات	القريات	40	97.29	NA
2	الحميد, بلجرشي	الباحة	110	91.83	↑ 0.10
3	باحة ربيعة, أبها	عسير	41	90.08	↑ 5.40
4	غرب عنيزة, عنيزة	القصيم	40	89.79	↑ 5.19
5	العوامية، قطيف	التجمع ا، الشرقية	39	89.75	NA
6	العطف , بيشة	بيشة	58	89.41	↑ 14.71
7	السحن, ميسان	الطائف	62	89.17	↓ 0.01
8	الملاحة, أبها	عسير	96	89.00	↑ 3.83
9	إسكان المعذر، الرياض	التجمع ا، الوسطى	40	88.48	NA
10	الحفير, حائل	حائل	48	88.34	↓ 3.30
11	الدريعية, صامطة	جازان	161	87.11	↑ 4.71
12	طريف الاوسط , طريف	الحدود الشمالية	33	86.87	↑ 6.70
13	الشبهان, شرارة	نجران	30	86.80	NA
14	العزيزية, تبوك	تبوك	104	86.54	↑ 8.19
15	نمران, بيشة	بيشة	84	86.37	↓ 1.18
16	باللسمر, أبها	عسير	161	86.13	↑ 10.01
17	القطيف ٣، قطيف	التجمع ا، الشرقية	33	85.85	NA
18	مالجارودية، قطيف	التجمع ا، الشرقية	31	85.49	NA
19	رقيطاء, بيشة	بيشة	58	84.89	↑ 7.50
20	الغرب, دومة الجندل	الجوف	104	84.18	↑ 9.39

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
21	عنيكر, القنفذة	القنفذة	37	83.93	↑ 5.79
22	حبونا, حبونا	نجران	46	83.53	↑ 7.60
23	الشويكة, قطيف	التجمع ا، الشرقية	47	83.44	↑ 5.25
24	الشرق, دومة الجندل	الجوف	93	83.19	↑ 7.25
25	القيصومة, حفر الباطن	حفر الباطن	30	83.11	NA
26	العزيزية الشرقية, مكة	التجمع ا، الغربية	69	82.97	↑ 3.65
27	السليمانية, عنيزة	القصيم	58	82.82	↑ 1.84
28	الظبية , صبيا	جازان	115	82.65	↑ 2.25
29	الفوطة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	55	82.65	NA
30	الوادي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	52	82.37	NA
31	الرضا، قطيف	التجمع ا، الشرقية	32	82.34	NA
32	الشعبين, رجال ألمع	عسير	49	82.33	↓ 2.36
33	الشنان, الشنان	حائل	54	82.26	↑ 4.63
34	العريجاء القديم، الرياض	التجمع ا، الوسطى	92	82.19	NA
35	الدحو, بيشة	بيشة	39	82.08	↑ 0.59
36	الدخل المحدود، قطيف	التجمع ا، الشرقية	40	82.07	NA
37	النهضة, الوجه	تبوك	62	81.80	↓ 3.81
38	تاروت، قطيف	التجمع ا، الشرقية	34	81.72	NA
39	الروضة, تيماء	تبوك	48	81.66	NA
40	الصالحية , عنيزة	القصيم	71	81.51	↓ 3.09

أعلى من المعدل العام 73.71 | أقل من المعدل العام 73.71

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
41	الشعب, القنفذة	القنفذة	59	81.28	↑ 0.90
42	مخطط ٥, جازان	جازان	224	81.08	↑ 1.47
43	المنيرة، قطيف	التجمع ا، الشرقية	32	80.77	NA
44	المربع, الرياض	التجمع ا، الوسطى	119	80.72	↑ 1.94
45	خالد النموذجي, جدة	جدة	466	80.71	↑ 1.12
46	القديح، قطيف	التجمع ا، الشرقية	41	80.45	NA
47	الحمراء, جدة	جدة	340	80.30	↑ 1.15
48	العوالي	المدينة المنورة	70	80.28	NA
49	مستورة, رابغ	جدة	78	80.00	↑ 5.70
50	إسكان العزيزية، خبر	التجمع ا، الشرقية	34	79.86	NA
51	الجشه, الأحساء	الأحساء	90	79.75	↓ 2.70
52	القارة, الأحساء	الأحساء	111	79.72	↑ 4.16
53	السليمانية, تبوك	تبوك	93	79.56	↑ 0.48
54	المطيرفي, الأحساء	الأحساء	83	79.37	↓ 2.81
55	البشر (الروضة), بريدة	القصيم	99	78.72	↑ 3.61
56	حزام أم الساهك، صفوى	التجمع ا، الشرقية	34	78.67	NA
57	المحمدية، دمام	التجمع ا، الشرقية	124	78.55	NA
58	الموطا, بريدة	القصيم	44	78.48	↑ 0.79
59	بلخزمر, المندق	الباحة	69	78.41	↑ 5.04
60	العزيزية ب , حفر الباطن	حفر الباطن	129	78.24	↑16.52
61	المندق, المندق	الباحة	75	78.18	↑ 2.70
62	الظفير, الباحة	الباحة	212	78.17	↓ 0.48
63	المباركية، دمام	التجمع ا، الشرقية	34	78.17	NA
64	العنود، دمام	التجمع ا، الشرقية	123	78.03	NA
65	عليشة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	129	78.01	NA
66	صبيا الجديدة, صبيا	جازان	127	77.96	↓ 1.57
67	المنشية, العلا	المدينة المنورة	32	77.83	↑ 0.12
68	القبلتين, مدينة	المدينة المنورة	202	77.77	↑ 0.85
69	الامير محمد بن سعود الكبير, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	33	77.77	↑ 1.98
70	الضاحي , بريدة	القصيم	34	77.57	↑ 7.30
71	الدوحة, خبر	التجمع ا، الشرقية	66	77.49	NA
72	حي المطار, البقيق	التجمع ا، الشرقية	46	77.42	↑ 6.73
73	الزاهر, مكة	مكة المكرمة	182	77.42	↓ 0.84
74	غبيرة, الرياض	التجمع ا، الوسطى	70	77.33	NA
75	حدا, مكة	التجمع ا، الغربية	86	77.28	↑ 5.89
76	الخالدية, القنفذة	القنفذة	102	77.16	↑ 7.30
77	المعقص, القنفذة	القنفذة	73	76.97	↓ 7.35
78	الامير سلطان بن عبد العزيز, الدرعية	التجمع ٢، الوسطى	38	76.95	NA
79	الصالحية, عرعر	الحدود الشمالية	42	76.85	NA
80	السلام, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	59	76.84	↑ 5.02

أعلى من المعدل العام 73.71 | أقل من المعدل العام 73.71

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
81	سيهات (ا), قطيف	التجمع ا، الشرقية	75	76.82	↓ 4.77
82	الجامعيين، دمام	التجمع ا، الشرقية	459	76.73	↓ 3.75
83	المخطط, سكاكا	الجوف	51	76.63	↓ 4.56
84	الربيع، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	31	76.55	NA
85	الصحافة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	44	76.49	NA
86	المطلقية، خبر	التجمع ا، الشرقية	53	76.47	NA
87	بدر ٣، الرياض	التجمع ا، الوسطى	103	76.44	NA
88	الخالدية، الرياض	التجمع ا، الوسطى	100	76.26	NA
89	النسيم الغربي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	35	76.25	NA
90	النقيع, بيشة	بيشة	55	76.22	↓ 3.33
91	الجش، قطيف	التجمع ا، الشرقية	31	76.07	NA
92	السر, الطائف	الطائف	77	75.72	↑ 6.43
93	الزهرة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	128	75.61	NA
94	غرناطة، دمام	التجمع ا، الشرقية	32	75.42	NA
95	الصفا ا, جدة	جدة	536	75.24	↑ 0.80
96	شراف, حائل	حائل	62	75.23	↑ 5.60
97	صبيا, صبيا	جازان	236	75.09	↑ 6.12
98	بنى سار, الباحة	الباحة	96	75.05	↓ 3.82
99	المرقب, الرياض	التجمع ا، الوسطى	85	75.04	↑ 8.67
100	الجفة, حبونا	نجران	31	74.96	↓ 9.83

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
101	القوز, القنفذة	القنفذة	36	74.92	↓ 1.01
102	غرناطة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	30	74.91	NA
103	الفيصلية , حفر الباطن	حفر الباطن	73	74.85	↑ 4.47
104	الروضة ٢، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	40	74.71	NA
105	البلدية, حفر الباطن	حفر الباطن	56	74.64	↑ 4.88
106	الفيصلية، دمام	التجمع ا، الشرقية	66	74.59	NA
107	الشلهوب , سكاكا	الجوف	39	74.55	↓ 1.88
108	الصناعية , خميس مشيط	عسير	106	74.47	↑ 3.92
109	عتيقة , الرياض	التجمع ا، الوسطى	272	74.41	↑ 0.39
110	بدر ا، الرياض	التجمع ا، الوسطى	157	74.40	NA
111	أبو موسى الأشعري, حفر الباطن	حفر الباطن	44	74.07	↑ 10.9
112	المريديسية, بريدة	القصيم	67	74.03	↓ 9.66
113	تمنية, أبها	عسير	38	73.98	NA
114	الهجرة (كدي), مكة	مكة المكرمة	72	73.85	↑ 2.60
115	سيهات ٢، قطيف	التجمع ا، الشرقية	52	73.81	NA
116	الشفا ٢، الرياض	التجمع ا، الوسطى	112	73.80	NA
117	الأثايبة, نجران	نجران	31	73.78	↓ 6.66
118	المعبوج, جازان	جازان	93	73.67	↑ 0.22
119	الشرقية, الطائف	الطائف	194	73.65	↑ 0.81
120	الاربعين, ينبع	المدينة المنورة	97	73.59	NA

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

***الفترة**: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
121	زلوم, صوير	الجوف	36	73.51	↑ 5.24
122	الامير سلطان, حفر الباطن	حفر الباطن	34	73.49	↑ 0.55
123	المظليف, القنفذة	القنفذة	44	73.34	↑ 5.14
124	الجموم, مكة	مكة المكرمة	62	73.24	↑ 4.51
125	النفل، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	61	73.16	NA
126	الشداخة, بيشة	بيشة	47	73.12	↑ 0.50
127	الفلاح، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	43	73.07	NA
128	المروج, تبوك	تبوك	73	72.98	↑ 0.20
129	(القنفذة) الشرقية, القنفذة	القنفذة	94	72.92	↑ 1.52
130	النرجس، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	45	72.86	NA
131	البستان، قطيف	التجمع ١، الشرقية	34	72.75	NA
132	ابو عريش الجنوبي, أبوعريش	جازان	218	72.66	↑ 8.30
133	الروضة, حفر الباطن	حفر الباطن	40	72.65	↓ 0.76
134	الوسيطاء, حائل	حائل	43	72.33	↑ 5.46
135	بدر ٢، الرياض	التجمع ١، الوسطى	128	72.22	NA
136	خميس مطير, محايل	عسير	87	72.15	↑ 0.02
137	الحزم - الخرج، الرياض	التجمع ١، الوسطى	107	71.86	NA
138	الدار البيضاء ٢، الرياض	التجمع ١، الوسطى	156	71.85	NA
139	البديعة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	113	71.74	NA
140	عسير، الرياض	التجمع ١، الوسطى	80	71.74	NA

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
141	وسط المدينة, الطائف	الطائف	92	71.67	↓ 0.48
142	غرب لبن، الرياض	التجمع ١، الوسطى	109	71.62	NA
143	سلطانة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	142	71.40	NA
144	جبة, حائل	حائل	58	71.37	↓ 2.16
145	المحجر, جدة	جدة	156	71.30	↑ 8.24
146	العقيق, الطائف	الطائف	104	71.24	1.19
147	مركز السلمانية، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	53	71.21	NA
148	بلجرشي ١, بلجرشي	الباحة	110	71.13	↑ 2.56
149	النهضة, تبوك	تبوك	33	71.11	↓ 3.82
150	الجزيرة, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	83	71.07	↓ 1.64
151	محايل, محايل	عسير	112	70.95	↓ 8.69
152	ظهرة البديعة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	162	70.79	NA
153	السعودية, الخرج	الرياض	94	70.65	↑ 5.38
154	العريجاء الجنوبي، الرياض	التجمع ١، الوسطى	126	70.58	NA
155	الناصرة، قطيف	التجمع ١، الشرقية	40	70.54	NA
156	النوارية، مكة المكرمة	التجمع ١، الغربية	41	70.53	NA
157	رفحاء الشمالية, رفحة	الحدود الشمالية	46	70.50	↑ 6.37
158	السيل الصغير, الطائف	الطائف	81	70.42	↓ 0.55
159	باب المجيدي, مدينة	المدينة المنورة	126	70.37	↓ 0.24
160	الشفا، الرياض	التجمع ١، الوسطى	167	70.26	NA

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
161	الملك فهد، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	53	70.15	↓ 8.03
162	الشفاء, دمام	التجمع ١، الشرقية	64	70.13	↑ 9.57
163	الورود, تبوك	تبوك	94	70.05	NA
164	الإزدهار، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	55	70.05	NA
165	شعبة المبرز, الأحساء	الأحساء	64	70.00	↑ 2.50
166	ظهرة نمار، الرياض	التجمع ١، الوسطى	95	69.72	NA
167	أجا, حائل	حائل	117	69.67	↓ 1.84
168	شبرا، الرياض	التجمع ١، الوسطى	106	69.67	NA
169	البندرية	الأحساء	167	69.61	NA
170	الفيصلية, نجران	نجران	44	69.59	↓ 5.91
171	المخواة , المخواة	الباحة	50	69.25	↓ 4.13
172	المنصورة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	225	69.20	NA
173	الطيبة، دمام	التجمع ١، الشرقية	53	69.10	NA
174	المنار، دمام	التجمع ١، الشرقية	42	69.01	NA
175	الاقيقة, ينبع	المدينة المنورة	120	68.72	NA
176	الدار البيضاء، الرياض	التجمع ١، الوسطى	209	68.67	NA
177	الاسكان , بريدة	القصيم	72	68.56	↑ 1.56
178	البديع، دمام	التجمع ١، الشرقية	104	68.56	NA
179	الوشحاء, الطائف	الطائف	131	68.54	↓ 7.34
180	الروضة ا, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	47	68.52	↓ 2.13

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
181	المصيف, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	110	68.23	↑ 0.93
182	الورود, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	31	68.17	↓ 5.50
183	بني فروة, الباحة	الباحة	54	68.15	↓ 10.55
184	الجامعيين, حائل	حائل	167	67.96	↑ 2.57
185	لبن ٣، الرياض	التجمع ١، الوسطى	189	67.93	NA
186	الخالدية, حفر الباطن	حفر الباطن	33	67.60	↑ 8.17
187	الحمراء, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	42	67.55	↓ 1.14
188	الخالدية, مدينة	المدينة المنورة	63	67.50	1.73
189	الشملي, الشملي	حائل	57	67.35	↓ 2.79
190	الياسمين، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	49	67.33	NA
191	قرطبة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	31	67.25	NA
192	العريجاء الغربي، الرياض	التجمع ١، الوسطى	88	67.04	NA
193	لبن، الرياض	التجمع ١، الوسطى	77	66.96	NA
194	العوالي, مكة	مكة المكرمة	461	66.81	↓ 1.14
195	الملك فيصل، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	44	66.53	NA
196	الربوة, حفر الباطن	حفر الباطن	80	66.28	↓ 6.66
197	طويق ، الرياض	التجمع ١، الوسطى	83	65.97	NA
198	الملز، الرياض	التجمع ١، الوسطى	157	65.94	NA
199	لبن ٢، الرياض	التجمع ١، الوسطى	72	65.85	NA
200	الحرف, بيشة	بيشة	34	65.84	↓ 9.74

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
201	بدر, بدر	المدينة المنورة	31	65.84	↓ 14.52
202	مركز حي الجامعة, العلا	المدينة المنورة	69	65.76	↓ 8.61
203	الربوة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	187	65.54	NA
204	المونيسة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	35	65.52	NA
205	الخليج ٢, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	42	65.37	↑ 5.23
206	العريجاء الأوسط، الرياض	التجمع ١، الوسطى	175	65.36	NA
207	حي الملك فهد, الأحساء	الأحساء	193	65.25	↓ 3.70
208	بريمان, جدة	جدة	256	64.91	↑ 4.71
209	الروضة، دمام	التجمع ١، الشرقية	42	64.52	NA
210	الليث, الليث	جدة	51	64.51	↓ 6.91
211	الخالدية, الخرج	الرياض	237	64.42	↑ 7.24
212	النهضة الشرقي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	34	64.10	NA
213	العزيزية ٢، الرياض	التجمع ١، الوسطى	128	63.66	NA
214	المروج, تيماء	تبوك	138	63.27	↑ 2.61
215	المروة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	49	63.09	NA
216	السويدي الغربي، الرياض	التجمع ١، الوسطى	179	62.97	NA
217	المنتزه الشرقي, حائل	حائل	226	61.80	↓ 1.46
218	طويق الغربي، الرياض	التجمع ١، الوسطى	215	61.54	NA
219	حي بطحاء قريش, مكة	مكة المكرمة	47	61.48	↑ 0.02
220	الشرقية, ينبع	المدينة المنورة	134	61.21	NA
221	السويدي، الرياض	التجمع ١، الوسطى	131	60.45	NA
222	الحائر، الرياض	التجمع ١، الوسطى	41	59.59	NA
223	بيش , بيشة	جازان	127	59.14	↓ 10.31
224	مرطز صحي إشبيلية، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	38	58.95	NA
225	خيبر , خيبر	المدينة المنورة	49	58.68	↑ 1.35
226	قارا, سكاكا	الجوف	71	58.50	↓ 1.99
227	مرطز صحي النسيم الجنوبي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	35	58.44	NA
228	النسيم الشرقي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	39	58.29	NA
229	الفواز ١، الرياض	التجمع ١، الوسطى	99	56.39	NA
230	الجنادرية الشرقي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	34	54.01	NA
231	النظيم الجنوبي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	38	51.03	NA
--	منفوحة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	25	Low-n	NA
--	المقدام, الأحساء	الأحساء	0	Low-n	NA
--	فضيلة, الأحساء	الأحساء	10	Low-n	NA
--	حدرج والدعيجاء, طبرجل	الجوف	25	Low-n	NA
--	السقا, أبها	عسير	13	Low-n	NA
--	ابن سينا, خميس مشيط	عسير	24	Low-n	NA
--	المخطط ٢, بيشة	بيشة	27	Low-n	NA
--	البقيق, بقيق	التجمع ١، الشرقية	23	Low-n	NA
--	ابن سينا, جبيل	التجمع ١، الشرقية	18	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

الفترة: *من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	الفيصلية, خفجي	التجمع ا، الشرقية	22	Low-n	NA
--	الخزامة, خبر	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	العقربية، خبر	التجمع ا، الشرقية	12	Low-n	NA
--	النعيرية, نعيريه	التجمع ا، الشرقية	10	Low-n	NA
--	السعيرة, الشنان	حائل	10	Low-n	NA
--	الصفيري, حفر الباطن	حفر الباطن	9	Low-n	NA
--	العدل (الغسالة) , مكة	التجمع ا، الغربية	28	Low-n	NA
--	الشرائع ٧, مكة	التجمع ا، الغربية	22	Low-n	NA
--	الحناكية, الحناكية	المدينة المنورة	28	Low-n	NA
--	النصر, مدينة	المدينة المنورة	0	Low-n	NA
--	سيد الشهداء, مدينة	المدينة المنورة	23	Low-n	NA
--	حي الضباط, نجران	نجران	27	Low-n	NA
--	مراطة, نجران	نجران	24	Low-n	NA
--	الصفا, نجران	نجران	17	Low-n	NA
--	حي الفهد الجنوبي, نجران	نجران	18	Low-n	NA
--	العويقيلة, العويقيلة	الحدود الشمالية	22	Low-n	NA
--	العزيزية, عرعر	الحدود الشمالية	16	Low-n	NA
--	المنصورية, عرعر	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA
--	المحمدية, عرعر	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA
--	الصالحية الأوسط , عرعر	الحدود الشمالية	26	Low-n	NA

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	جنوب الفيصلية, عرعر	الحدود الشمالية	18	Low-n	NA
--	لوقة, رفحة	الحدود الشمالية	2	Low-n	NA
--	نصاب , شعبة نصاب	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA
--	طريف الغربي, طريف	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA
--	احد بني زيد, القنفذة	القنفذة	24	Low-n	NA
--	الفيصلية, القريات	القريات	0	Low-n	NA
--	العيساوية, القريات	القريات	0	Low-n	NA
--	العقيلة, القريات	القريات	29	Low-n	NA
--	الحميدية, القريات	القريات	24	Low-n	NA
--	حي المزارع (حصيدة), القريات	القريات	0	Low-n	NA
--	الناصفة, القريات	القريات	23	Low-n	NA
--	الرديفة, القريات	القريات	7	Low-n	NA
--	الرفاع, القريات	القريات	26	Low-n	NA
--	العزيزية , القريات	القريات	25	Low-n	NA
--	غطى, القريات	القريات	0	Low-n	NA
--	حي المطار (المطار القديم), القريات	القريات	0	Low-n	NA
--	الروضة, الأفلاج	الرياض	13	Low-n	NA
--	القويعية, القويعية	الرياض	8	Low-n	NA
--	الخالدية, الزلفي	الرياض	27	Low-n	NA
--	شرق الدوادمي, دويدمي	الرياض	12	Low-n	NA

***الفترة**: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	الرحمانية, الرياض	التجمع ٢، الوسطى	27	Low-n	NA
--	الموية, المويه	الطائف	26	Low-n	NA
--	ام الدوم, المويه	الطائف	16	Low-n	NA
--	ترعة ثقيف, ميسان	الطائف	23	Low-n	NA
--	السيل الكبير, الطائف	الطائف	27	Low-n	NA
--	شرق الحوية, الطائف	الطائف	16	Low-n	NA
--	الشاطئ, حقل	تبوك	1	Low-n	NA
--	جماجم مركز صحي	القريات	14	Low-n	NA
--	اسكان الحديثة	القريات	14	Low-n	NA
--	منفذ الحديثةمركز صحي	القريات	15	Low-n	NA
--	الحماد مركز صحي	القريات	20	Low-n	NA
--	المجبة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	6	Low-n	NA
--	الفيصلية، الرياض	التجمع ا، الوسطى	18	Low-n	NA
--	اليمامة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	14	Low-n	NA
--	هيت، الرياض	التجمع ا، الوسطى	3	Low-n	NA
--	الأندلس، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	2	Low-n	NA
--	المنار، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	16	Low-n	NA
--	المروج، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	26	Low-n	NA
--	المرسلات، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	27	Low-n	NA
--	النظيم الشمالي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	21	Low-n	NA

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	الندوة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	26	Low-n	NA
--	النسيم الشمالي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	24	Low-n	NA
--	النزهة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	29	Low-n	NA
--	القادسية، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	11	Low-n	NA
--	الروابي ، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	16	Low-n	NA
--	السدة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	14	Low-n	NA
--	التميمة، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	0	Low-n	NA
--	اليرموك، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	29	Low-n	NA
--	مركز الوقاية الصحي بمطار الملك خالد	التجمع ٢، الوسطى	0	Low-n	NA
--	عيادة المرأة والطفل بحياة بارك، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	0	Low-n	NA
--	أبو معن، صفوى	التجمع ا، الشرقية	8	Low-n	NA
--	العدامة، دمام	التجمع ا، الشرقية	17	Low-n	NA
--	أحد، دمام	التجمع ا، الشرقية	10	Low-n	NA
--	حزم صفوة، صفوى	التجمع ا، الشرقية	5	Low-n	NA
--	العزيزية، دمام	التجمع ا، الشرقية	21	Low-n	NA
--	البادية، دمام	التجمع ا، الشرقية	22	Low-n	NA
--	البايونية، خبر	التجمع ا، الشرقية	4	Low-n	NA
--	الدانه، خبر	التجمع ا، الشرقية	21	Low-n	NA
--	ضاحية، دمام	التجمع ا، الشرقية	0	Low-n	NA
--	الفيحاء، دمام	التجمع ا، الشرقية	7	Low-n	NA

***الفترة**: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	حزم صفوة، صفوى	التجمع ا، الشرقية	27	Low-n	NA
--	الحزام الذهبي، خبر	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	الاسكان الميسر، دمام	التجمع ا، الشرقية	2	Low-n	NA
--	الجلوية، دمام	التجمع ا، الشرقية	0	Low-n	NA
--	حي الجسر، خبر	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	القادسية، دمام	التجمع ا، الشرقية	20	Low-n	NA
--	الخليج (غرب دمام)، دمام	التجمع ا، الشرقية	16	Low-n	NA
--	الخويلدية، قطيف	التجمع ا، الشرقية	29	Low-n	NA
--	الملاحة، قطيف	التجمع ا، الشرقية	4	Low-n	NA
--	النابية، قطيف	التجمع ا، الشرقية	27	Low-n	NA
--	الندى، دمام	التجمع ا، الشرقية	17	Low-n	NA
--	الراكة، خبر	التجمع ا، الشرقية	6	Low-n	NA
--	الرازي، الشرقية	التجمع ا، الشرقية	21	Low-n	NA
--	حي الريف، قطيف	التجمع ا، الشرقية	22	Low-n	NA
--	التوبي، قطيف	التجمع ا، الشرقية	23	Low-n	NA
--	بدر ٢ (الغرب)، دمام	التجمع ا، الشرقية	2	Low-n	NA
--	حي بدر ا، دمام	التجمع ا، الشرقية	5	Low-n	NA
--	دارين، قطيف	التجمع ا، الشرقية	21	Low-n	NA
--	حلة محيش، قطيف	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	ابن حيان، خبر	التجمع ا، الشرقية	7	Low-n	NA

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	ابن رشد، دمام	التجمع ا، الشرقية	9	Low-n	NA
--	إسكان الدمام، دمام	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	المزروعية، دمام	التجمع ا، الشرقية	24	Low-n	NA
--	بترومين، خبر	التجمع ا، الشرقية	16	Low-n	NA
--	البحاري، قطيف	التجمع ا، الشرقية	19	Low-n	NA
--	صفوى، صفوى	التجمع ا، الشرقية	24	Low-n	NA
--	سيهات ٣، قطيف	التجمع ا، الشرقية	26	Low-n	NA
--	سنابس، قطيف	التجمع ا، الشرقية	23	Low-n	NA
--	جنوب الجبيل، جبيل	التجمع ا، الشرقية	27	Low-n	NA
--	ام الحمام، قطيف	التجمع ا، الشرقية	29	Low-n	NA
--	أم الساهك، صفوى	التجمع ا، الشرقية	21	Low-n	NA
--	البحيرات، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	7	Low-n	NA
--	الاسكان، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	23	Low-n	NA
--	الكعكية، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	6	Low-n	NA
--	المعابدة، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	19	Low-n	NA
--	مخططات الشرائع ٢، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	6	Low-n	NA
--	بحره، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	7	Low-n	NA
--	شرق لبن، الرياض	التجمع ا، الوسطى	12	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 73.71 أقل من المعدل العام 73.71

***الفترة**: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩*

جراحة اليوم
الواحد

معدل تجربة المريض: جراحة اليوم الواحد

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

جراحة اليوم الواحد

النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,969

النصف الأول، ٢٠١٩
(88.62)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

جراحة اليوم الواحد

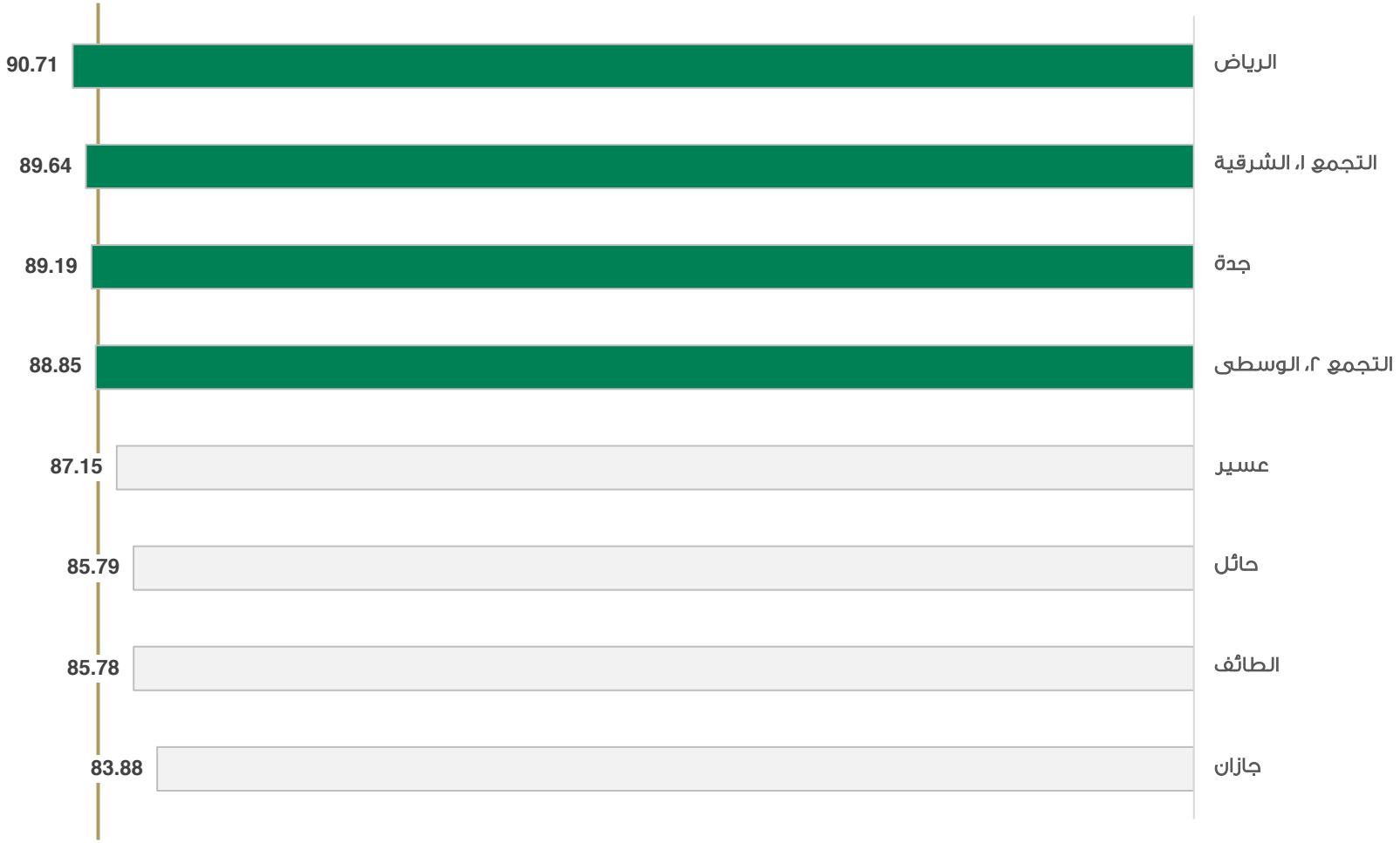
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,969

النصف الأول، ٢٠١٩
(88.62)

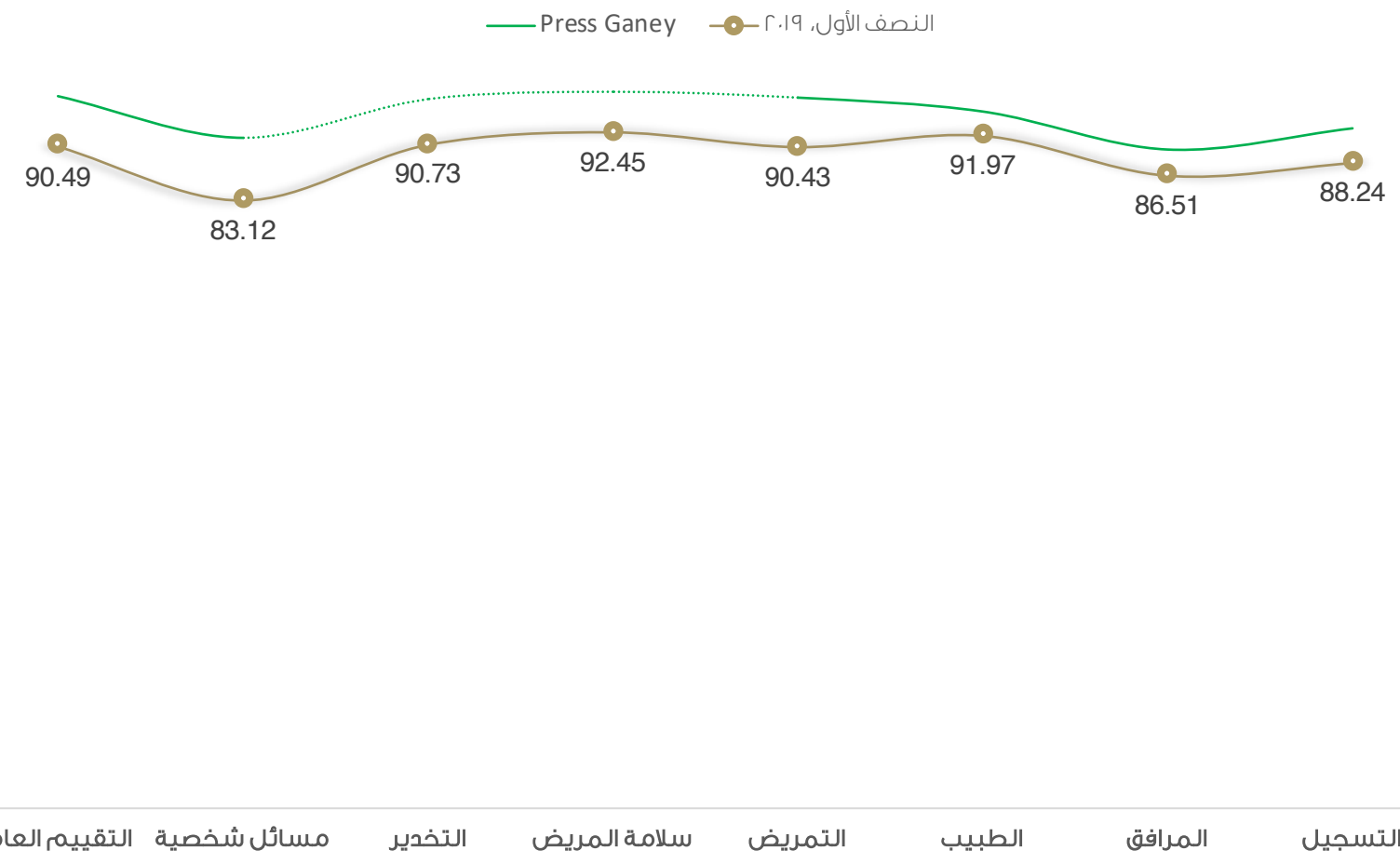
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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.



جراحة اليوم الواحد

النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,969

النصف الأول، ٢٠١٩
(88.62)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مساعدة الشخص الذي تحدثت معه	التسجيل	91.01	NA	--
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	84.08	NA	92.5
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإستعداد)	التسجيل	90.06	NA	92.4
مساعدة موظف التسجيل	التسجيل	90.28	NA	94.2
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	78.86	NA	90.1
راحتك في غرفة التجهيز للعملية	المرافق	89.88	NA	--
نظافة المستشفى	المرافق	91.15	NA	94.4
فترة الانتظار قبل بدء العميلة	المسائل الشخصية	81.89	NA	85.5
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	71.43	NA	85.5
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	91.66	NA	94.2
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.55	NA	93.8
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك (إن وجدت)	المسائل الشخصية	82.25	NA	94.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	94.41	NA	97.2
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	91.14	NA	96.2
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	88.16	NA	94.9
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	94.67	NA	97.6
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	93.13	NA	98.6
مهارة الممرضة التي قامت بوضع المحلول الوريدي	التمريض	90.72	NA	--
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	90.82	NA	96.7
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	95.09	NA	--
مدى فحص طاقم التمريض لأسوارة التعريف الخاصة بك قبل إعطائك أي أدوية	التمريض	93.00	NA	98.0
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	89.48	NA	98.2
المعلومات التي قدمها طاقم التمريض لعائلتك عن العملية	التمريض	84.97	NA	96.2
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	86.61	NA	95.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

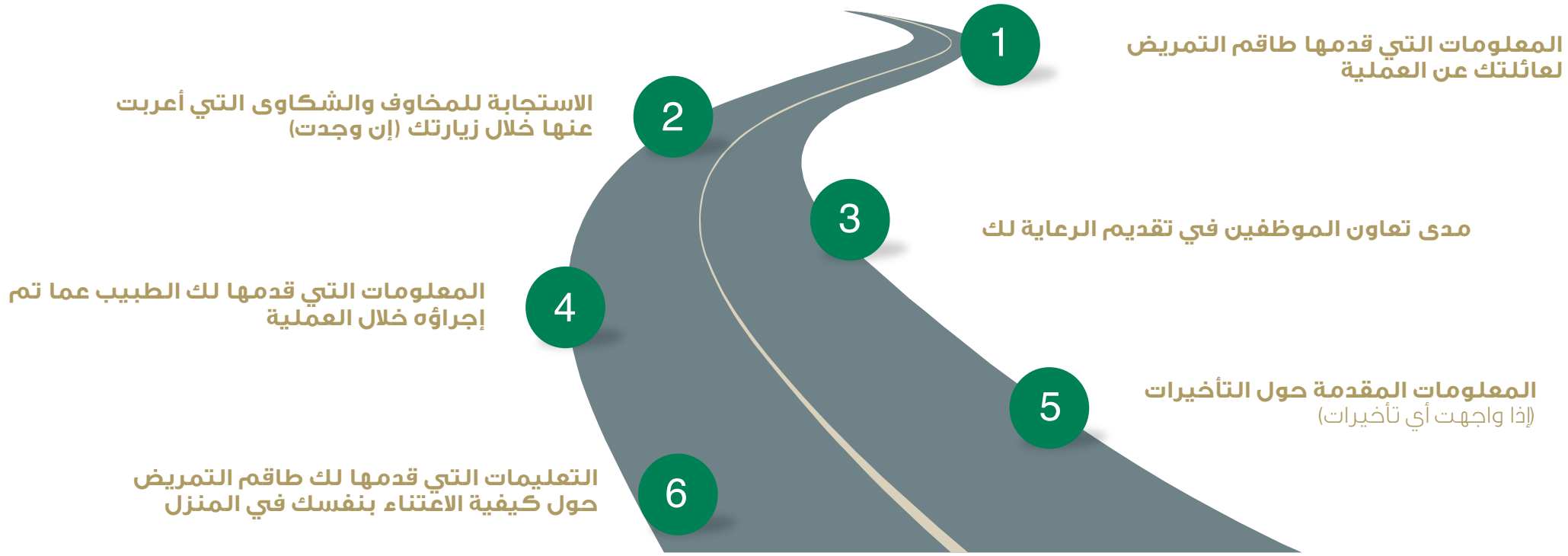
عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
ثقتك في مهارة طاقم التمريض	التمريض	90.88	NA	98.0
مدى التزام الطاقم الطبي بغسل أيديهم	سلامة المريض	92.45	NA	94.5
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	89.36	NA	95.0
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	92.59	NA	96.1
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	90.76	NA	94.9
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	90.78	NA	97.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.00	NA	97.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	90.79	NA	96.8

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: جراحة اليوم الواحد

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

رحلة المريض: جراحة اليوم الواحد

#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل
1	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	التجمع ا، الشرقية	337	90.80
2	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	395	90.71
3	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	177	89.19
4	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	210	88.85
5	(مجمع الدمام الطبي (الدمام العام	التجمع ا، الشرقية	271	88.19
6	مستشفى عسير المركزي	عسير	210	87.15
7	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	81	85.79
8	مستشفى الملك فيصل بالطائف	الطائف	161	85.78
9	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	127	83.88

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 88.62 أقل من المعدل العام 88.62

الرعاية
المنزلية

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠١٩

81.13

▲ 2.16

النصف الثاني - ٢٠١٨

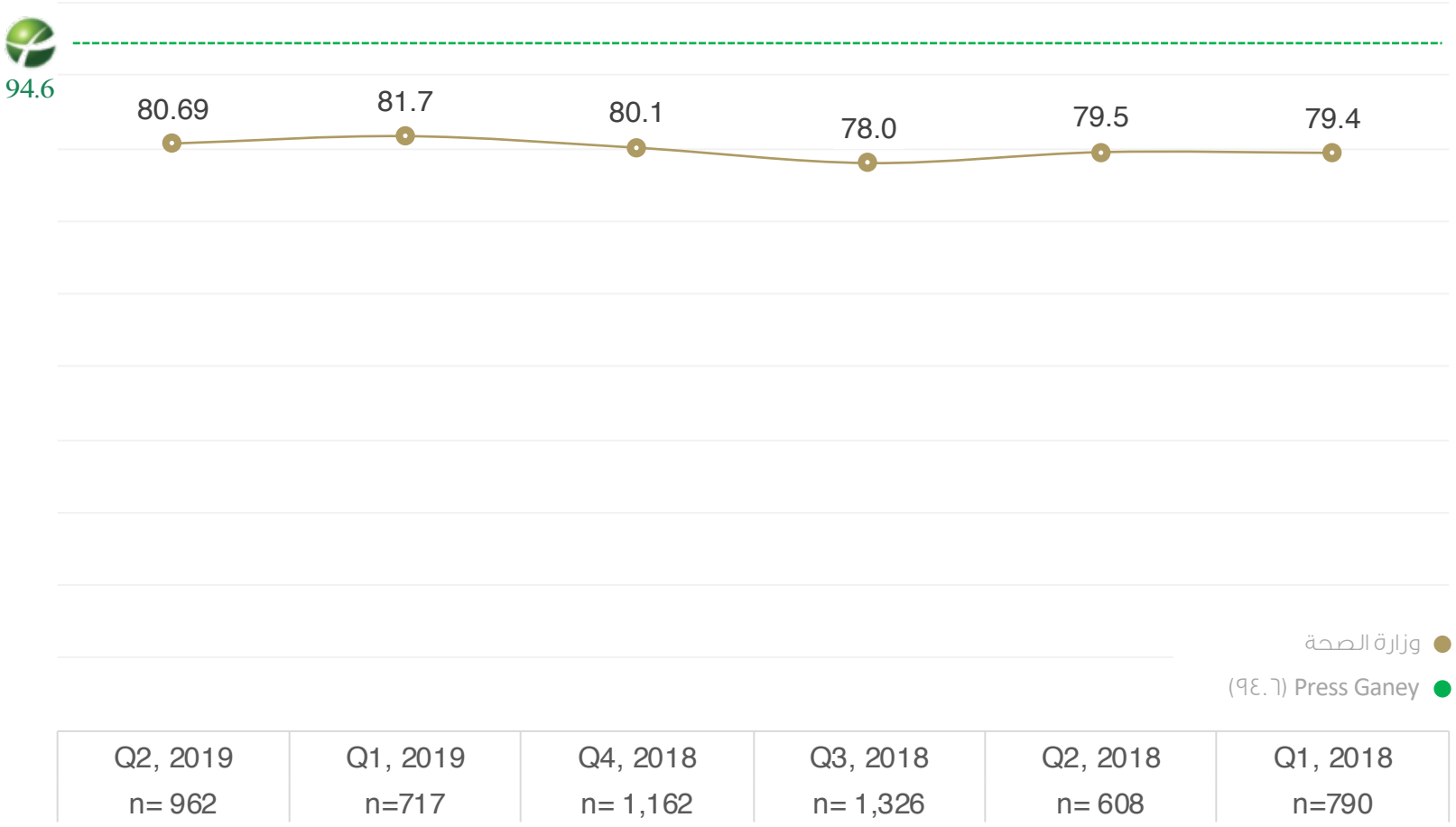
عدد الإجابات

1,679

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.13)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (78.97)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 962	n=717	n= 1,162	n= 1,326	n= 608	n=790

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠١٩

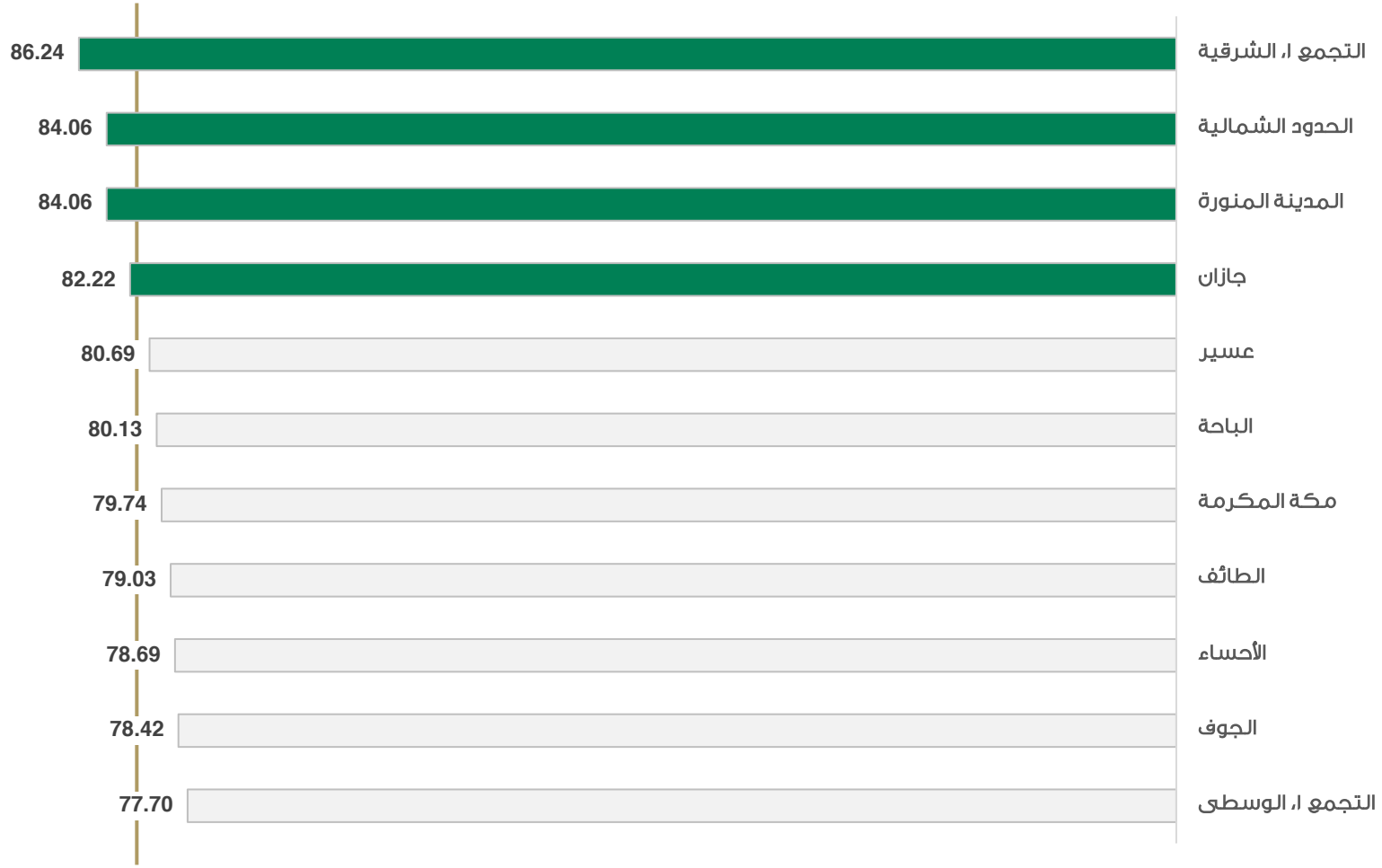
عدد الإجابات
1,679

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.13)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (78.97)

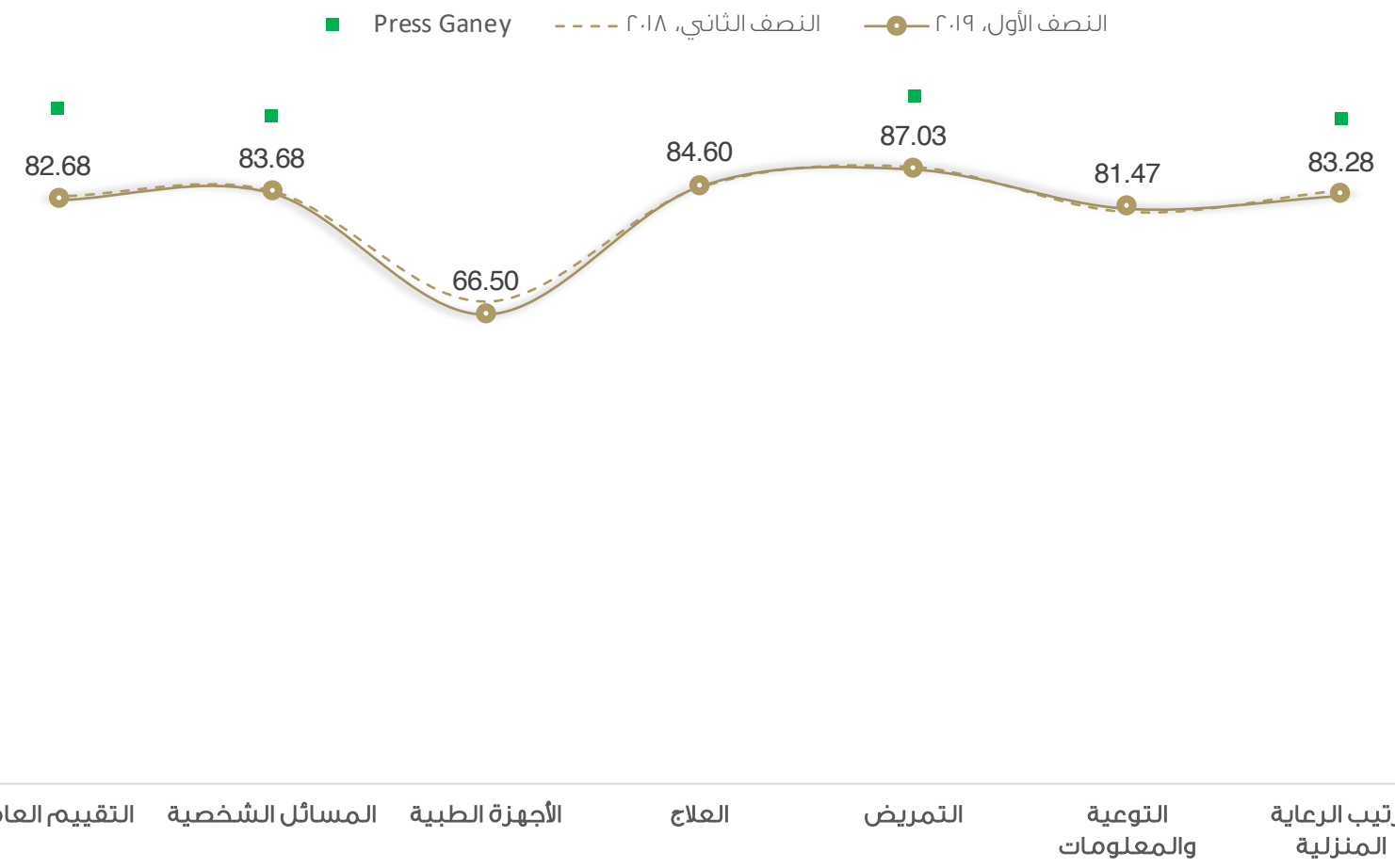
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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.



الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠١٩

81.13

▲ 2.16

النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات

1,679

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.13)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (78.97)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	84.76	↑ 3.52	93.2
شرح خطة العلاج*	ترتيب الرعاية المنزلية	81.91	↑ 1.58	N/A
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض*	التوعية والمعلومات	78.71	↑ 3.23	N/A
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	83.89	↑ 2.25	N/A
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	89.30	↑ 2.33	99.0
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	91.16	↑ 2.03	97.7
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	90.45	↑ 2.15	98.0
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	84.61	↑ 0.95	96.4
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	83.11	↑ 3.15	96.4
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	التمريض	84.27	↑ 2.93	97.0
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	85.51	↑ 1.15	92.5
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	83.60	↑ 2.26	93.2

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت) *	المسائل الشخصية	77.09	↑ 1.78	94.3
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد) *	المسائل الشخصية	82.95	↑ 2.70	95.7
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	83.02	↑ 2.44	N/A
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	89.89	↑ 1.78	97.5
العناية بالجروح (إن وجدت) *	العلاج	84.60	↑ 4.04	N/A
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض*	الأجهزة الطبية	66.50	↑ 0.40	N/A
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	77.61	↑ 2.25	92.7
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	84.24	↑ 2.77	97.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين	التقييم العام	86.32	↑ 2.14	96.7

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

طريق التحسين: الرعاية المنزلية

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: مراكز الرعاية المنزلية

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	الملك فهد التخصصي، الدمام	التجمع ا، الشرقية	175	89.43	NA
2	مركز الرعاية الصحية المنزلية	المدينة المنورة	91	87.39	↑ 0.57
3	عرعر المركزي	الحدود الشمالية	80	84.06	↑ 3.25
4	الملك فهد بجازان	جازان	66	83.60	↓ 2.71
5	ابها للولادة والأطفال	عسير	90	81.90	↓ 2.75
6	الإمام عبدالرحمن الفيصل	التجمع ا، الوسطى	45	81.69	NA
7	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	التجمع ا، الشرقية	109	81.02	↑ 3.41
8	أبو عريش العام	جازان	72	80.96	↓ 1.58
9	الملك فهد، الباحة	الباحة	100	80.13	↑ 0.71
10	النور التخصصي بمكه	مكة المكرمة	86	79.74	↑ 0.97
11	عسير المركزي	عسير	109	79.69	↑ 3.53
12	الإيمان العام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	37	79.50	NA
13	الملك فيصل بالطائف	الطائف	50	79.00	↑ 5.37
14	الأمير سعود بن جلوي بالاحساء	الأحساء	102	78.69	↓ 3.42
15	الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	84	78.42	↑ 1.56
16	النقاهة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	69	77.89	NA
17	مدينة الملك سعود الطبية	التجمع ا، الوسطى	142	77.78	NA
18	الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	48	77.73	↓ 3.06
19	الملك سلمان, الرياض	التجمع ا، الوسطى	102	75.05	↓ 1.30
--	الدوادمي العام بالرياض	الرياض	0	Low-n	NA
--	القطيف المركزي	التجمع ا، الشرقية	1	Low-n	NA
--	بريدة المركزي	القصيم	8	Low-n	NA
--	الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	الطائف	13	Low-n	NA
--	الملك فهد بجدة	جدة	0	Low-n	NA
--	الملك خالد بحائل	حائل	0	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 81.13 أقل من المعدل العام 81.13

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز علاج
السكري

معدل تجربة المريض: مراكز السكر

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز السكر

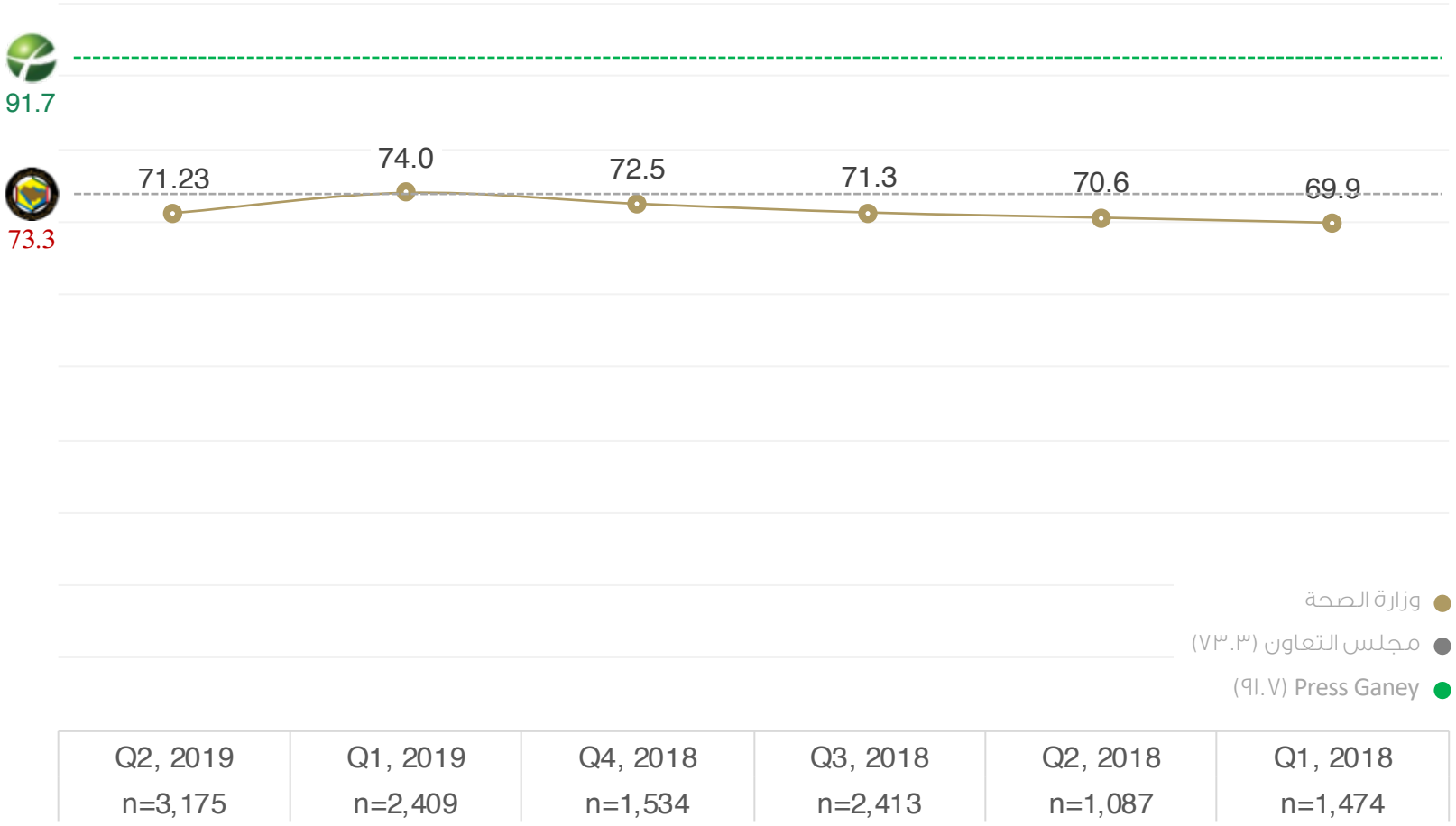
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,584

النصف الأول، ٢٠١٩ (72.44)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (71.81)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n=3,175	n=2,409	n=1,534	n=2,413	n=1,087	n=1,474

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز السكر

النصف الأول، ٢٠١٩

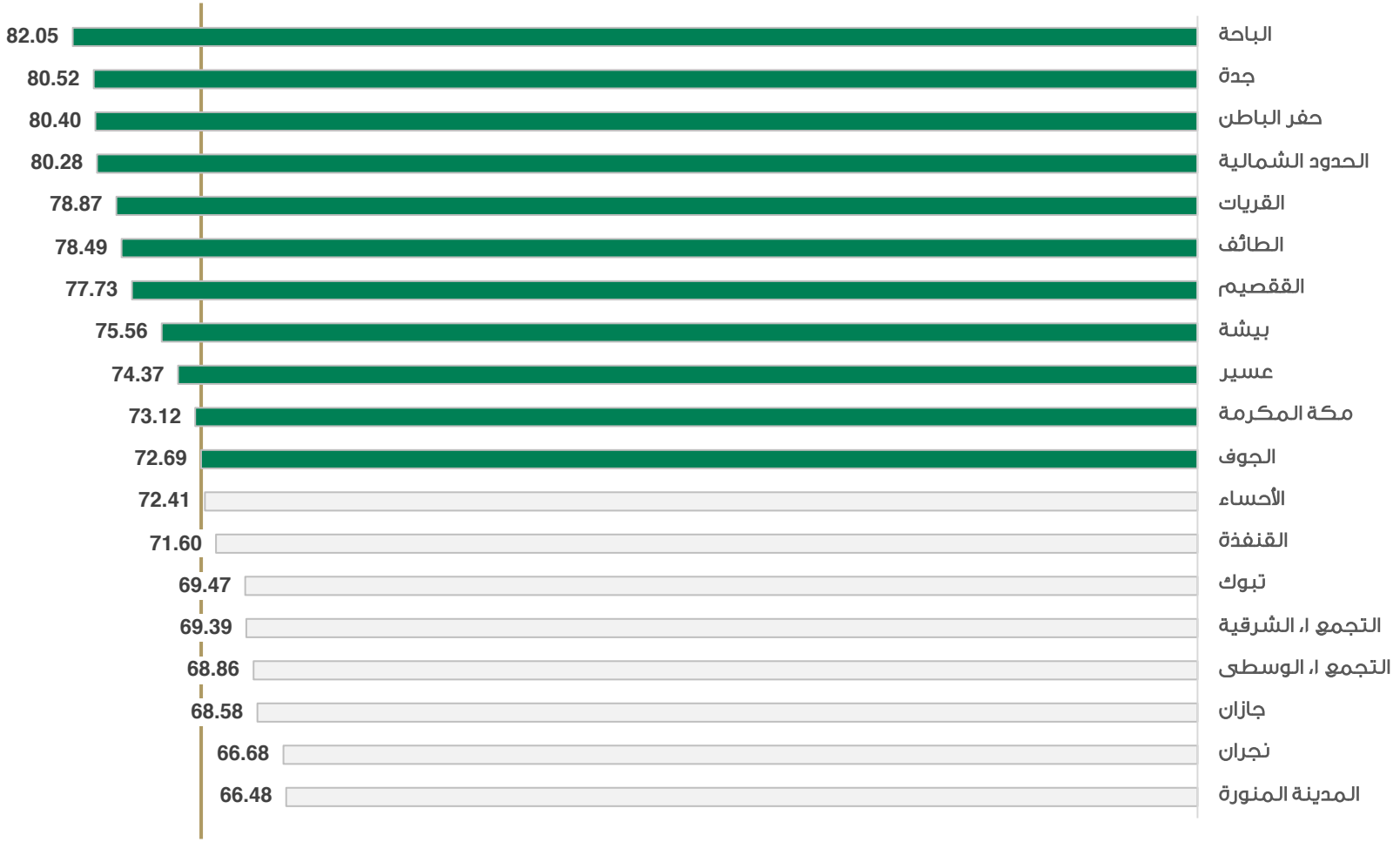
عدد الإجابات
5,584

النصف الأول، ٢٠١٩ (72.44)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (71.81)

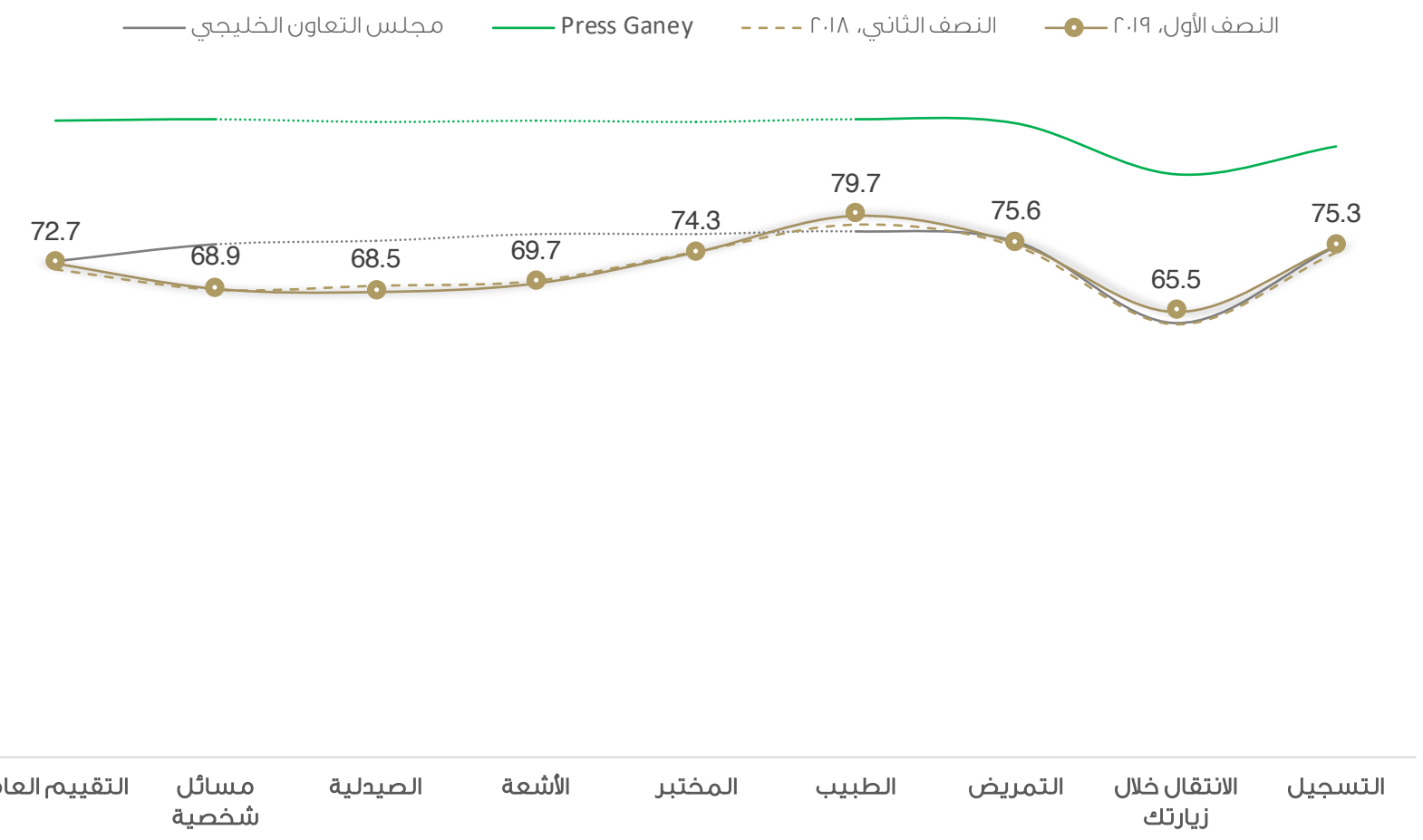
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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 السكر
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,584

النصف الأول، ٢٠١٩ (72.44)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (71.81)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	**76.41**	↑ 1.31	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل *	التسجيل	**74.07**	↑ 0.66	74.8	93.3
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ *	الانتقال خلال زيارتك	**68.41**	↑ 2.24	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات *	الانتقال خلال زيارتك	**63.02**	↑ 2.25	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	**64.28**	↑ 0.53	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	**76.40**	↓ 0.22	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية *	التمريض	**74.81**	↑ 0.68	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	**83.29**	↑ 1.20	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	**81.10**	↑ 1.15	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	**80.18**	↑ 1.11	77.8	94
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	**77.77**	↑ 1.51	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد)	الطبيب	**78.77**	↑ 1.67	76.5	93.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	**79.77**	↑ 1.17	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	**82.51**	↑ 0.90	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	**78.08**	↑ 1.31	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	**79.24**	↑ 1.29	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	**76.80**	↑ 1.71	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	**68.45**	↓ 0.78	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	**75.82**	↑ 0.75	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	**78.64**	↓ 0.26	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	**67.70**	↓ 0.86	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	**68.02**	↓ 0.39	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	**73.26**	↓ 0.31	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	**65.47**	↓ 2.13	67.2	N/A

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**74.29**	↓ 0.33	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	**74.93**	↑ 0.91	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**59.20**	↓ 2.12	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	**51.30**	↓ 0.70	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	**72.76**	↑ 0.16	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	**70.28**	↓ 0.11	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك *	المسائل الشخصية	**67.90**	↑ 1.58	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	**76.06**	↑ 0.57	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	**76.25**	↑ 0.03	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	**71.73**	↑ 0.61	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	**71.99**	↑ 1.02	74.1	93.9
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**74.24**	↑ 0.75	71.7	93.6

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز السكر

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

رحلة المريض: مراكز السكر

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	97	82.05	↑ 0.58
2	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	31	81.72	NA
3	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	جدة	116	80.52	↑ 1.79
4	مستشفى الملك خالد	حفر الباطن	36	80.40	↑ 11.61
5	مستشفى الامير مساعد بعرعر	الحدود الشمالية	101	79.83	↑ 1.75
6	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	123	78.98	NA
7	مستشفى القريات	القريات	155	78.87	↑ 4.43
8	مستشفى.الملك عبد العزيز	الطائف	492	78.49	↓ 1.19
9	مستشفى الملك فهد التخصصي	القصيم	369	77.73	↓ 0.16
10	مستشفى الملك عبد الله	بيشة	96	75.56	↓ 4.69
11	مستشفى عسير المركزي	عسير	523	74.37	↑ 1.20

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
12	مستشفى النور التخصصي	مكة المكرمة	555	73.12	↑ 0.70
13	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	الجوف	74	72.69	NA
14	مستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	133	72.41	↑ 1.76
15	مستشفى القنفذة	القنفذة	143	71.60	↑ 0.51
16	مستشفى الملك فهد	تبوك	243	69.47	↓ 0.67
17	المجمع الدمام الطبي	التجمع ا، الشرقية	648	69.39	↑ 1.47
18	مستشفى الملك فهد، جازان	جازان	255	68.58	↓ 2.45
19	مستشفى الملك سلمان	التجمع ا، الوسطى	662	66.98	↓ 0.54
20	مستشفى الملك خالد	نجران	156	66.68	↑ 8.50
21	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	557	66.48	↑ 3.14
--	مستشفى الولادة والأطفال	التجمع ا، الغربية	19	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 72.44 | أقل من المعدل العام 72.44

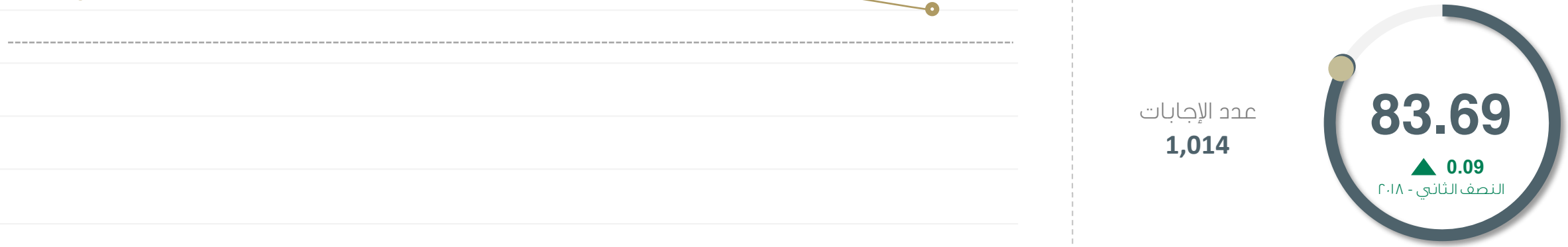
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز الإقلاع
عن التدخين

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠١٩

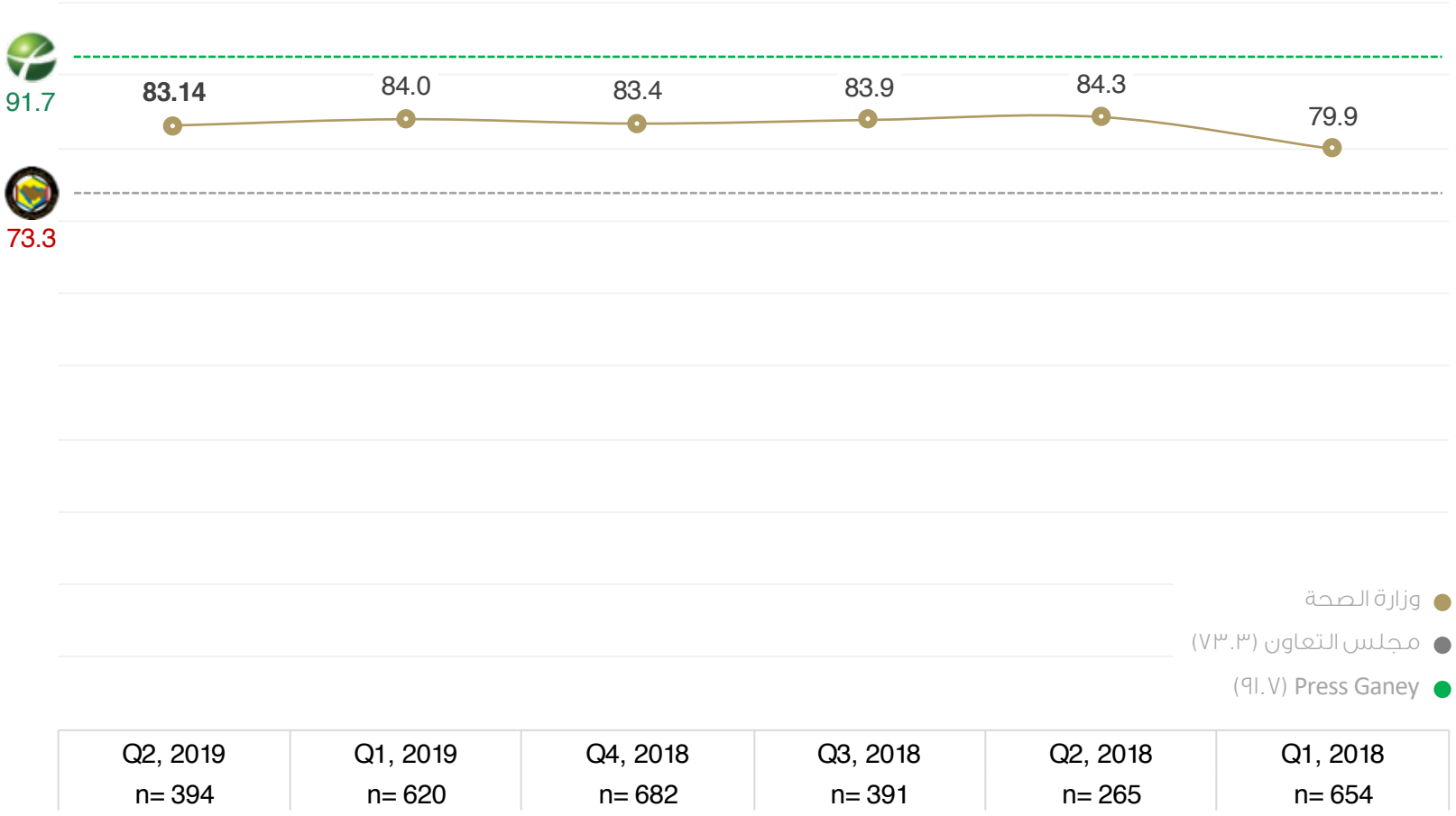


عدد الإجابات
1,014

النصف الأول، ٢٠١٩ (83.69)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.6)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 394	n= 620	n= 682	n= 391	n= 265	n= 654

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠١٩

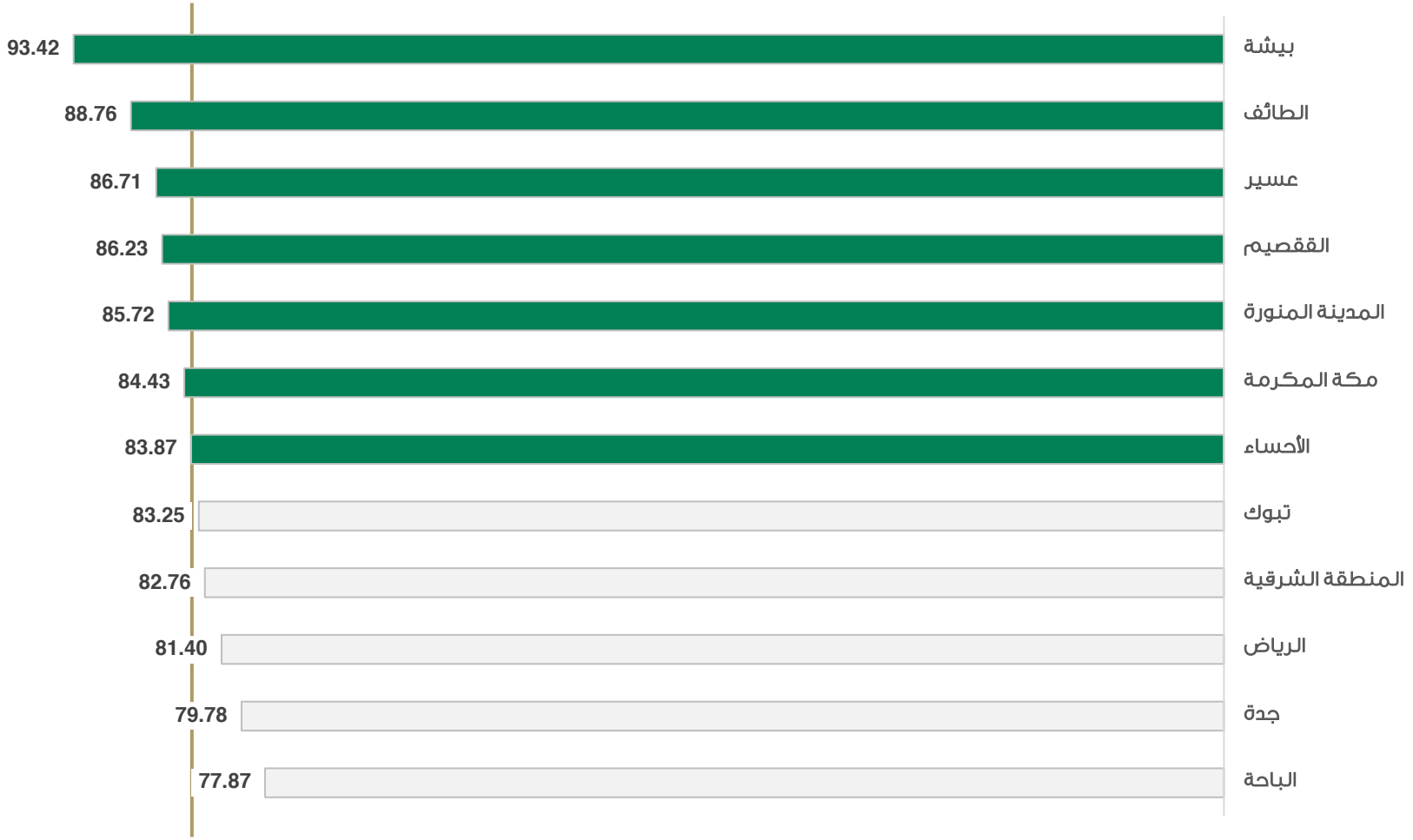
عدد الإجابات
1,014

النصف الأول، ٢٠١٩ (83.69)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.6)

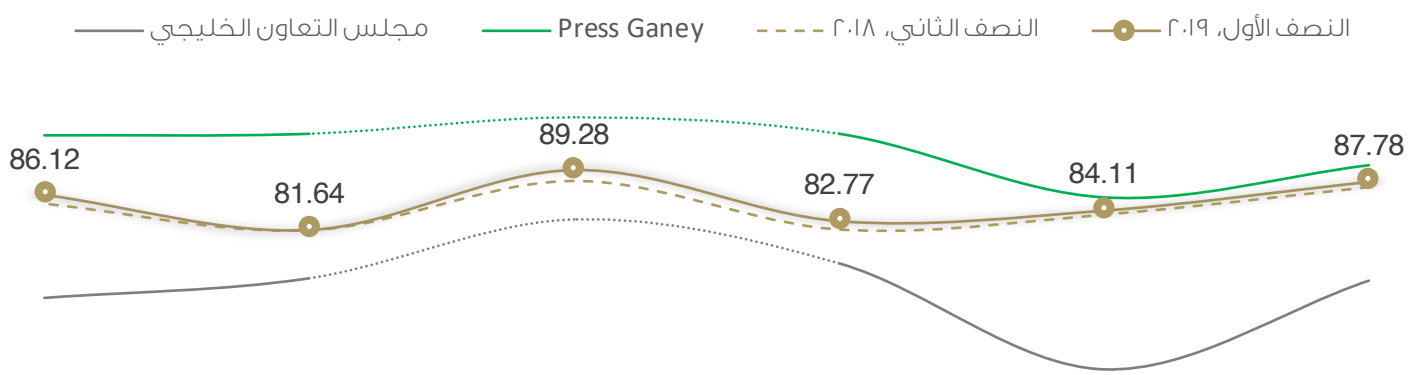
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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.



التسجيل | الانتقال خلال زيارتك | الطبيب | الصيدلية | المسائل الشخصية | التقييم العام

الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,014

النصف الأول، ٢٠١٩ (83.69)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.6)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	**87.78**	↑ 0.65	75.3	90.2
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	**76.78**	↑ 0.14	N/A	N/A
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	**84.80**	0.0	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	**83.43**	↑ 1.01	62.4	85.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	**89.03**	↑ 0.03	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين	الطبيب	**83.08**	↑ 0.51	78.1	94.1
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	**83.47**	↑ 0.83	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	**84.20**	↑ 1.17	77.8	94
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين *	الطبيب	**82.81**	↑ 1.31	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد) *	الطبيب	**83.71**	↑ 1.04	76.5	93.3
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	**83.76**	↑ 0.68	76.8	93.5
الوقت الذي قضاه طبيبك معك *	الطبيب	**83.45**	↑ 0.78	76.3	93

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
ثقتك بهذا الطبيب *	الطبيب	**83.22**	↑ 0.31	76.4	94.2
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين *	الطبيب	**78.23**	↑ 1.79	N/A	N/A
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين *	الطبيب	**77.71**	↑ 1.62	N/A	N/A
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	**81.02**	↑ 0.84	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	**90.08**	↑ 0.33	67.2	N/A
توفر الأدوية	الصيدلية	**92.52**	↑ 2.95	78.3	N/A
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	**85.18**	↑ 0.71	81.3	N/A
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	**85.23**	↑ 0.81	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	**88.22**	↑ 0.11	77.1	94.1
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	المسائل الشخصية	**82.21**	↑ 1.03	N/A	N/A
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**84.73**	↑ 1.60	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين	التقييم العام	**87.63**	↑ 0.73	71.7	93.6

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**74.29**	↓ 0.33	73.2	89.6
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	**74.93**	↑ 0.91	72.5	93.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**59.20**	↓ 2.12	58.7	84.7
المواقف	المسائل الشخصية	**51.30**	↓ 0.70	58.7	84.8
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	**72.76**	↑ 0.16	59.1	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	**70.28**	↓ 0.11	72.4	94.4
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	**67.90**	↑ 1.58	70.6	92.2
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	**76.06**	↑ 0.57	76.7	95.3
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	**76.25**	↑ 0.03	73.9	93.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	**71.73**	↑ 0.61	73.7	93.8
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	**71.99**	↑ 1.02	72.0	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**74.24**	↑ 0.75	72.5	93.2

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

طريق التحسين: الإقلاع عن التدخين

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

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

رحلة المريض: الإقلاع عن التدخين

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	عيادة مستشفى الملك عبدالله	بيشة	33	95.11	NA
2	عيادة البرنامج بحي السحيلي	الطائف	58	88.76	↓ 2.43
3	عيادة مركز صحي الخالدية	مكة المكرمة	42	87.95	↓ 0.86
4	عيادة مركز الأمير سلطان بالدرعية	الرياض	36	87.82	↑ 0.61
5	عيادة مركز صحي شمال الصفراء	القصيم	52	87.30	↑ 0.60
6	عيادة برنامج مكافحة التدخين	الأحساء	45	87.23	↑ 1.24
7	عيادة مركز صحي الندى	المنطقة الشرقية	30	85.17	↑ 0.54
8	عيادة مركز صحي عتيقه	الرياض	77	84.57	↑ 4.26
9	عيادة ابها الرئيسية	عسير	32	81.98	↑ 4.33
10	عيادة مركز العريجاء الغربي	الرياض	38	76.32	↓ 6.46
11	مستشفى الامام عبدالرحمن الفيصل	الرياض	49	75.45	↑14.55
12	عيادة مركز السليمانية	جدة	34	74.87	NA
13	العيادة الرئيسية في الباحة	الباحة	47	70.62	NA
--	عيادة مركز صحي حي الملك فهد	الأحساء	16	Low-n	NA
--	عيادة مستشفى المخواة العام	الباحة	8	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي احد رفيدة	عسير	4	Low-n	NA
--	عيادة مركز الرعاية الصحية الأولية بمحايل	عسير	18	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي البايونية	المنطقة الشرقية	14	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي القطيف ا	المنطقة الشرقية	12	Low-n	NA
--	العيادة الرئيسية	حائل	9	Low-n	NA

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	العيادة الرئيسية	جدة	2	Low-n	NA
--	عيادة مركز الحمراء	جدة	10	Low-n	NA
--	عيادة مركز النعيم	جدة	13	Low-n	NA
--	(عيادة مستشفى الملك فهد (الرئيسية	جازان	6	Low-n	NA
--	مركز الرعاية الأولية الروضة الجنوبي	جازان	19	Low-n	NA
--	مركز الرعاية الأولية أبوعريش الجنوبي	جازان	3	Low-n	NA
--	العيادة الرئيسية بسكاكا	الجوف	14	Low-n	NA
--	مجمع العيادات الوقائية بالصحة العامة	المدينة المنورة	11	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي الخالدية	المدينة المنورة	12	Low-n	NA
--	عيادة مركز المروة	جدة	3	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي بطحاء قريش	مكة المكرمة	2	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي الجمجوم	مكة المكرمة	12	Low-n	NA
--	عيادة التدخين الرئيسية في المديرية	نجران	25	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي الفيصلية	حفر الباطن	21	Low-n	NA
--	مجمع عيادات مكافحة التدخين بعرعر	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي شرق المذنب	القصيم	4	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي الشرقية	القنفذة	0	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي المطار	القريات	8	Low-n	NA
--	عيادة مركز الازدهار	الرياض	1	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي المنشية	تبوك	24	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 83.69 أقل من المعدل العام 83.69

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

رحلة المريض: الإقلاع عن التدخين

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	عيادة مركز صحي السعادة	تبوك	10	Low-n	NA
--	عيادة مستشفى الملك فيصل	الطائف	0	Low-n	NA
--	عيادة مستشفى قلوة العام	الباحة	9	Low-n	NA
--	مركز صحي الأمير عبدالمجيد	جدة	11	Low-n	NA
--	مركز صحي الشراع ٥٠	جدة	2	Low-n	NA
--	مركز صحي الحرة الشرقية	المدينة المنورة	5	Low-n	NA
--	مركز صحي حي ادمان ببدر	المدينة المنورة	1	Low-n	NA
--	مركز صحي الشرقية	المدينة المنورة	13	Low-n	NA
--	الروضة ا	الرياض	10	Low-n	NA
--	عيادة مستشفى تبالة	بيشة	2	Low-n	NA
--	عيادة مركز صحي بظاظا	بيشة	12	Low-n	NA
--	عيادة الإسكان	مكة المكرمة	16	Low-n	NA
--	عيادة الشرائع	مكة المكرمة	5	Low-n	NA
--	مستشفى المندق	الباحة	5	Low-n	NA
--	مستشفى الأمير مشاري	الباحة	11	Low-n	NA
--	مستشفى القرى	الباحة	12	Low-n	NA
--	مستشفى البشائر	بيشة	0	Low-n	NA
--	مستشفى الصحة النفسية ببالجرشي	الباحة	4	Low-n	NA
--	مستشفى الحجرة العام	الباحة	0	Low-n	NA
--	مركز العقيق	الباحة	6	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 83.69 أقل من المعدل العام 83.69

العيادات
مراكز القلب

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز القلب

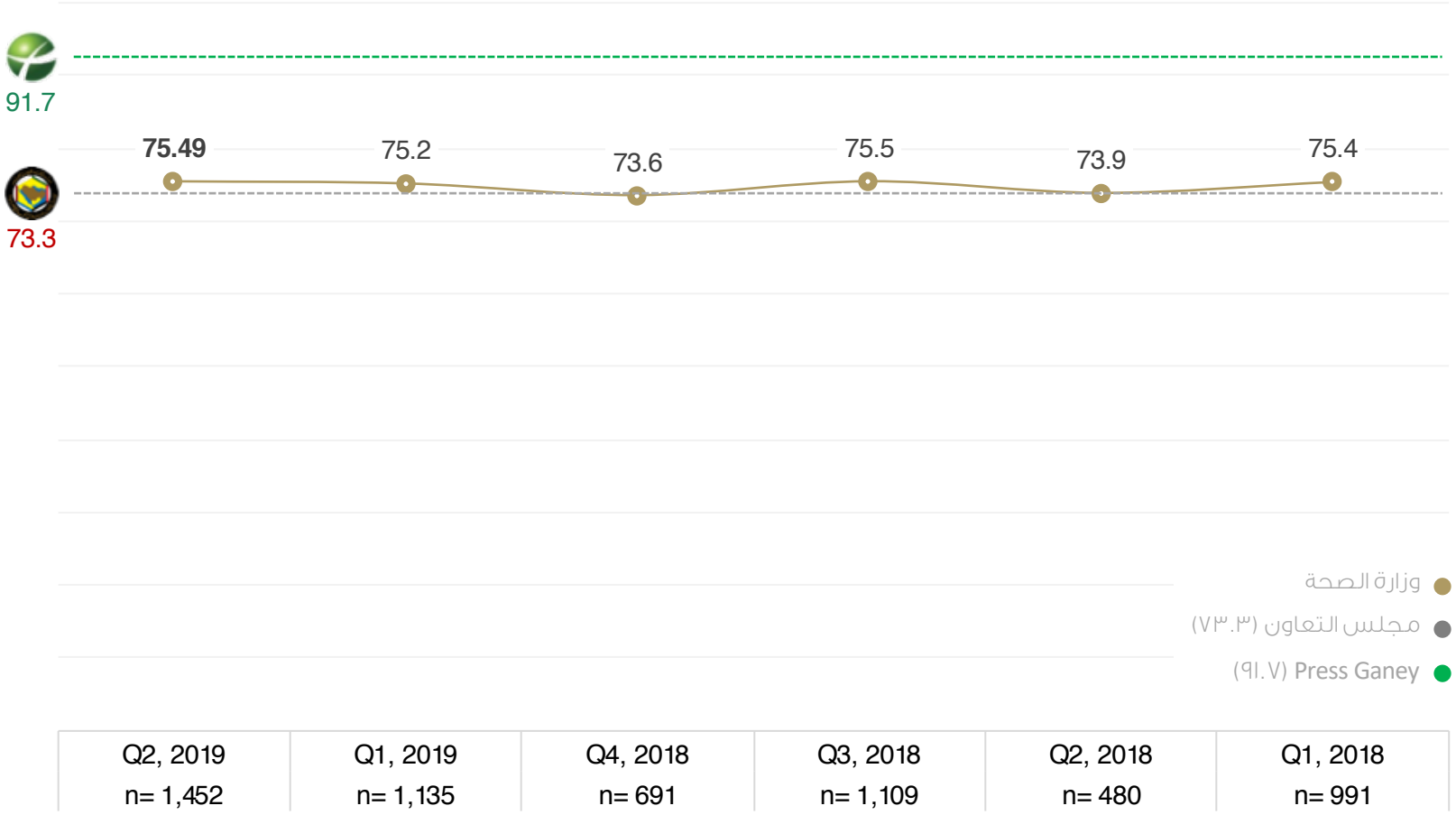
العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,587

النصف الأول، ٢٠١٩ (75.38)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (74.84)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,452	n= 1,135	n= 691	n= 1,109	n= 480	n= 991

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز القلب

العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

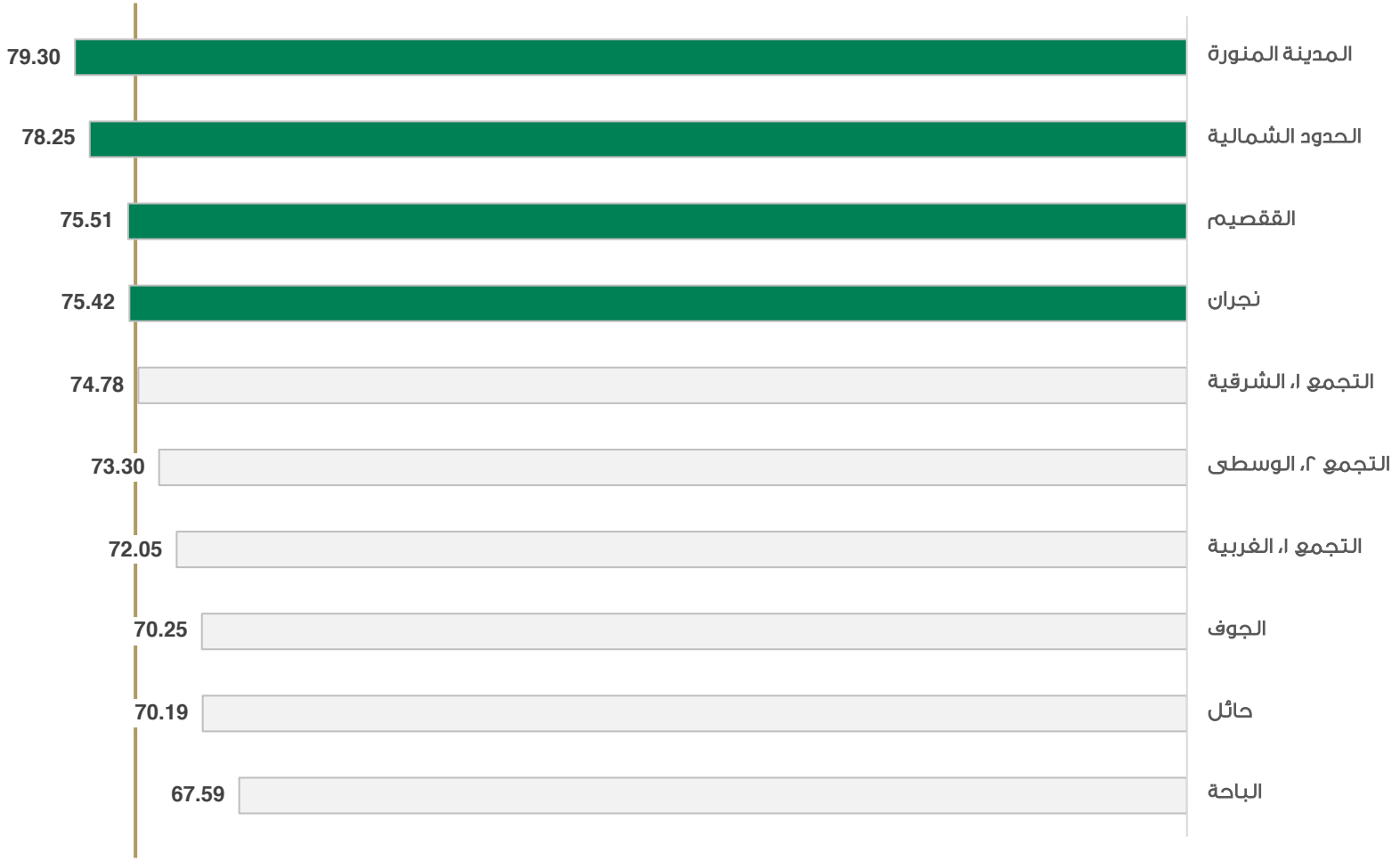
عدد الإجابات
2,587

النصف الأول، ٢٠١٩ (75.38)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (74.84)

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 تكون ناتجة جزئيا 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 القلب

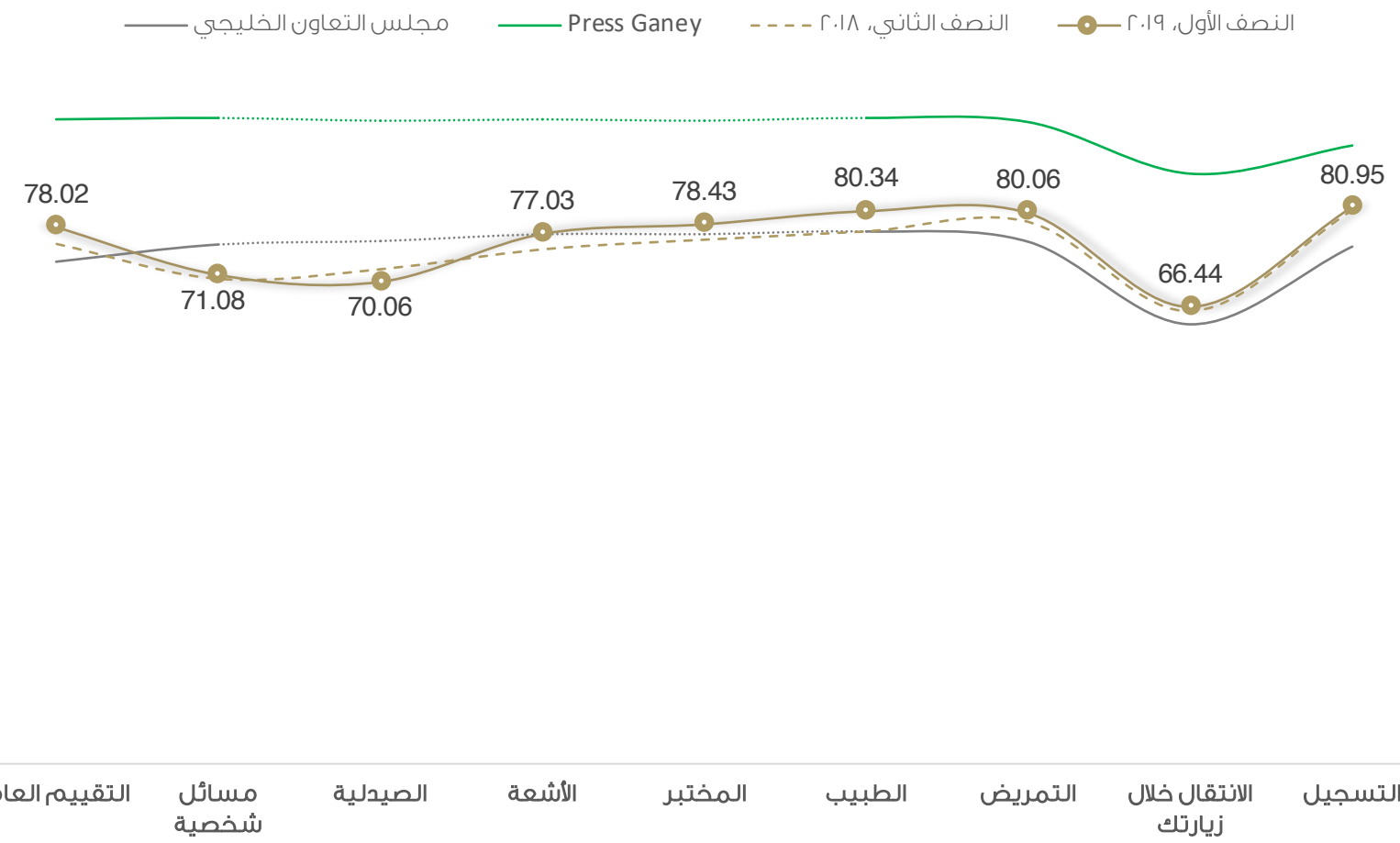
العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,587

النصف الأول، ٢٠١٩ (75.38)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (74.84)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	**81.75**	↑ 0.38	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	**80.15**	↑ 0.57	74.8	93.3
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	**67.06**	↑ 1.76	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات *	الانتقال خلال زيارتك	**65.26**	↑ 1.07	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	**67.15**	↓ 0.88	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	**80.76**	↑ 0.61	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية *	التمريض	**79.19**	↑ 1.41	76.6	94.5
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	**84.25**	↑ 2.10	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	**80.98**	↑ 3.19	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	**81.31**	↑ 3.01	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك *	الطبيب	**78.72**	↑ 2.87	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد)	الطبيب	**79.10**	↑ 2.90	76.5	93.3

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	**80.07**	↑ 2.62	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	**83.52**	↑ 3.11	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	**77.80**	↑ 2.54	76.3	93
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	**80.28**	↑ 3.33	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	**77.57**	↑ 3.30	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	**74.33**	↑ 4.62	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	**79.69**	↑ 2.08	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	**81.26**	↓ 0.33	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	**76.60**	↑ 2.19	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	**74.41**	↑ 2.38	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	**80.09**	↑ 2.51	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	**63.83**	↓ 2.53	67.2	N/A

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**76.35**	↓ 2.45	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	**77.43**	↓ 0.30	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**62.72**	↓ 1.76	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	**44.46**	↑ 0.06	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	**75.72**	↑ 0.48	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) *	المسائل الشخصية	**75.53**	↑ 0.45	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك *	المسائل الشخصية	**73.25**	↑ 1.48	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	**79.61**	↑ 1.24	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	**80.12**	↑ 0.77	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	**76.50**	↑ 1.89	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	**79.08**	↑ 2.96	74.1	93.9
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**78.59**	↑ 2.01	71.7	93.6

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز القلب - العيادات

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

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

رحلة المريض: مراكز القلب - العيادات

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مركز القلب بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	671	79.30	↓ 0.95
2	مركز الأمير عبد الله بن مساعد	الحدود الشمالية	81	78.25	↓ 0.31
3	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	القصيم	277	75.51	↑ 0.07
4	مركز الأمير سلطان للقلب والكلى	نجران	246	75.42	↑ 5.91
5	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	التجمع ١، الشرقية	844	74.78	↓ 2.82
6	مدينة الملك فهد الطبية – مركز الملك سلمان	التجمع ٢، الوسطى	34	73.30	NA
7	مستشفى الولادة والأطفال	التجمع ١، الغربية	44	72.05	NA
8	مركز القلب بالجوف	الجوف	127	70.25	↓ 1.98
9	مركز القلب بمستشفى الملك خالد	حائل	125	70.19	↑ 0.49
10	مركز القلب بالباحة	الباحة	127	67.59	↑ 3.20
--	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	الأحساء	11	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 75.38 أقل من المعدل العام 75.38

مراكز القلب

التنويم

معدل تجربة المريض: مراكز القلب - التنويم

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز القلب

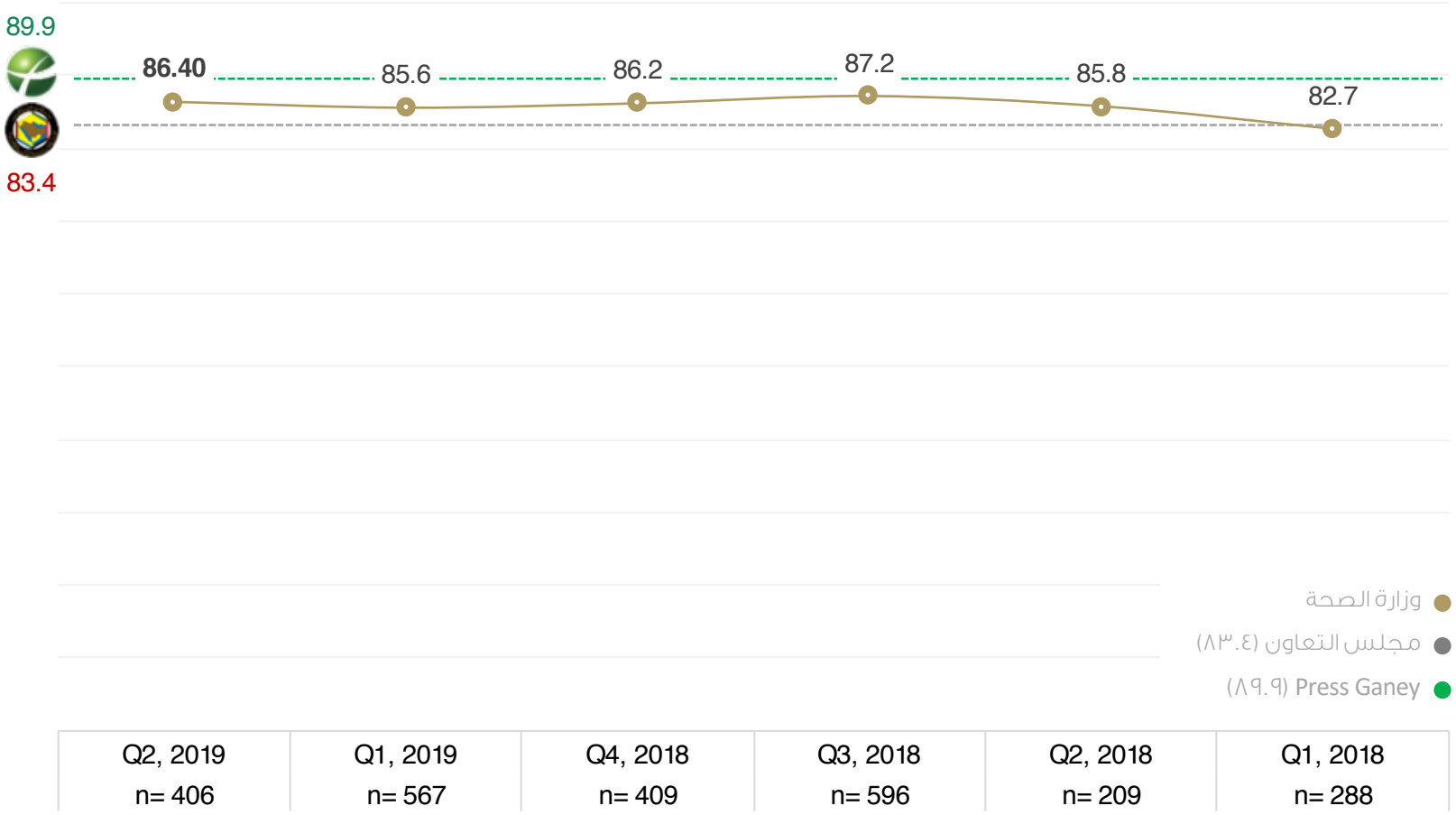
التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
973

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.94)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.8)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 406	n= 567	n= 409	n= 596	n= 209	n= 288

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز القلب

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

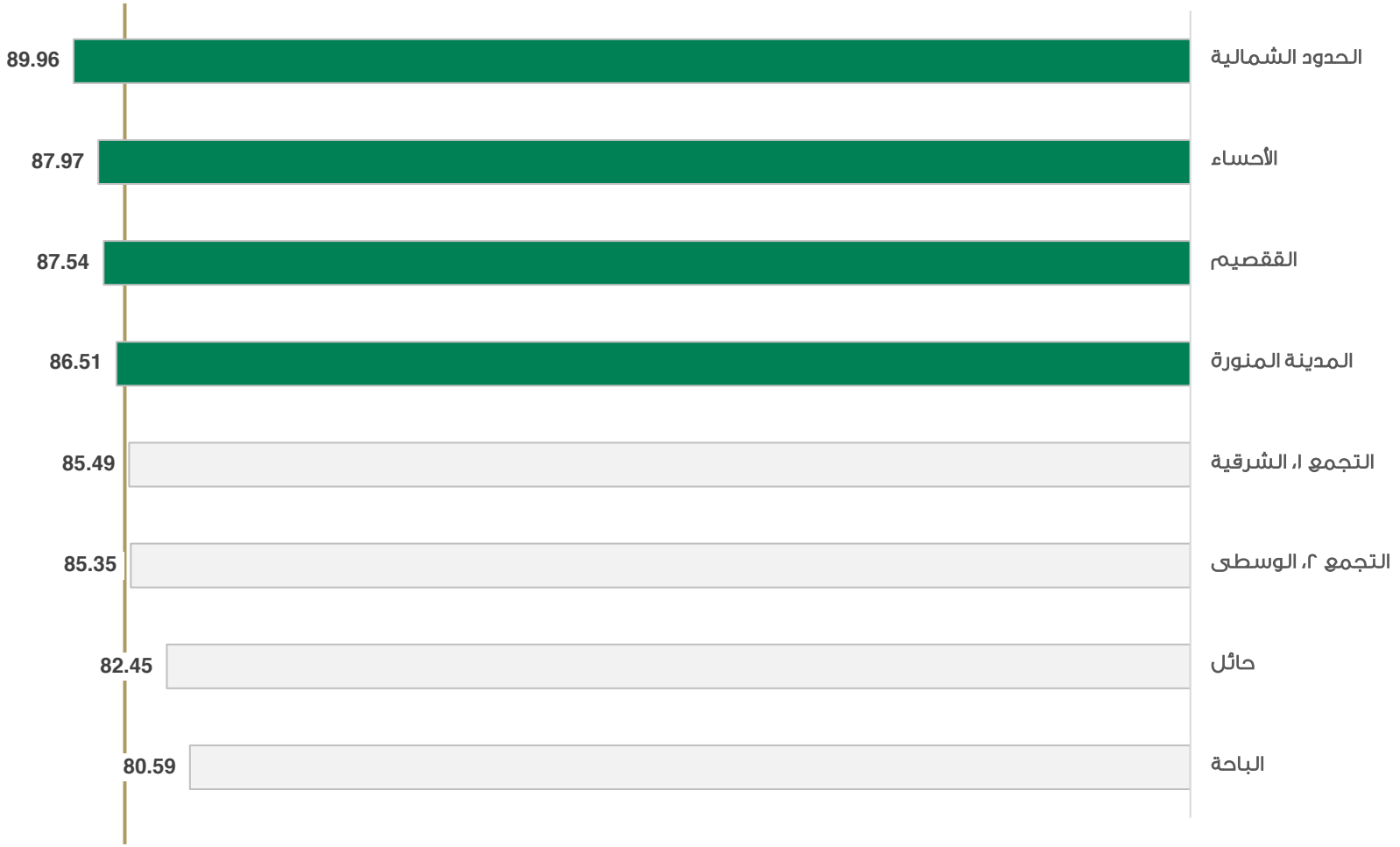
عدد الإجابات
973

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.94)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.8)

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 تكون ناتجة جزئيا 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 القلب

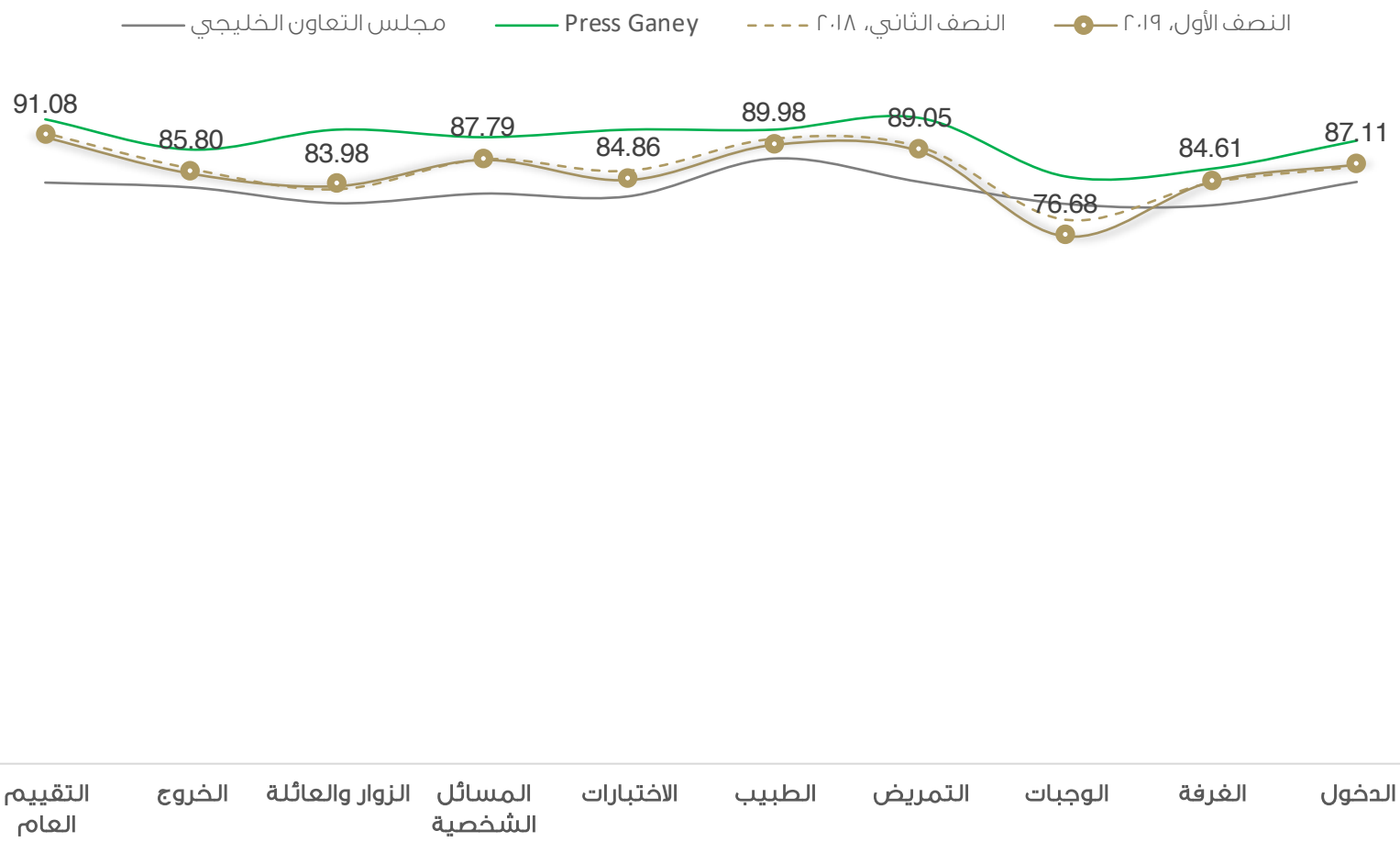
التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
973

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.94)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.8)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	**الدخول**	**87.44**	↑ 0.31	81.8	88.3
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	**الدخول**	**91.20**	↓ 0.53	87.6	93.8
تعريف الموظفين بأنفسهم لك *	**الدخول**	**82.62**	↑ 0.98	72.2	N/A
المظهر العام للغرفة	**الغرفة**	**84.05**	↑ 0.25	78.6	86.7
نظافة الغرفة	**الغرفة**	**86.24**	↓ 0.51	81.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	**الغرفة**	**85.85**	↑ 1.20	81.6	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	**الغرفة**	**82.24**	↓ 0.86	81.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	**الوجبات**	**75.99**	↓ 3.23	80.9	81.7
جودة الطعام	**الوجبات**	**77.38**	↓ 2.05	80.2	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	**التمريض**	**91.78**	↓ 0.73	86.5	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	**التمريض**	**89.27**	↓ 1.61	82.0	92.0
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	**التمريض**	**90.76**	↓ 1.02	85.6	94.5

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	90.13	↓ 0.46	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.41	↓ 0.97	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	90.12	↓ 0.58	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ) *	التمريض	84.43	↓ 0.07	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.77	↓ 0.97	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	89.46	↓ 0.97	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.16	↓ 1.04	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.38	↓ 0.67	89.6	94.2
مهارة الطبيب	الطبيب	93.08	↓ 0.96	90.0	94.5
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	83.59	↓ 2.07	80.3	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج *	الاختبارات	84.50	↓ 1.22	81.8	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	86.69	↓ 1.14	84.9	94.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.75	↓ 0.59	86.7	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	87.20	↑ 0.22	82.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية *	المسائل الشخصية	87.67	↑ 0.50	82.0	91.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك *	المسائل الشخصية	84.39	↑ 0.36	79.1	90.4
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.58	↓ 0.79	83.7	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.35	↑ 0.77	85.6	94.4
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.05	↓ 0.90	83.1	92.7
تجهيزات وراحة الزوار *	الزوار والعائلة	81.22	↓ 0.37	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.83	↑ 0.53	84.9	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	88.11	↓ 0.92	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.19	↓ 1.15	82.4	88.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.01	↑ 0.20	83.2	92.0

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	**الخروج**	**84.56**	↓ 0.73	81.8	91.6
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	**التقييم العام**	**90.44**	↓ 0.28	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	**التقييم العام**	**90.90**	↓ 1.34	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	**التقييم العام**	**92.01**	↓ 0.63	85.4	94.5

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز القلب - التنويم

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

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

رحلة المريض: مراكز القلب - التنويم

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مركز الأمير عبد الله بن مساعد	الحدود الشمالية	47	89.96	↑ 3.92
2	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	الأحساء	185	87.97	↓ 0.27
3	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	القصيم	127	87.54	↓ 1.84
4	مركز القلب بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	191	86.51	↓ 1.72
5	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	التجمع ١، الشرقية	204	85.49	↓ 2.35
6	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الملك سلمان	التجمع ٢، الوسطى	41	85.35	NA
7	مركز القلب بمستشفى الملك خالد	حائل	99	82.45	↑ 1.90
8	مركز القلب بالباحة	الباحة	45	80.59	↑ 0.71
--	مركز القلب بالجوف	الجوف	24	Low-n	NA
--	مركز الأمير سلطان للقلب والكلى	نجران	10	Low-n	NA
--	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	التجمع ١، الغربية	0	Low-n	NA

مراكز
الأسنان

مراكز الأسنان

النصف الأول، ٢٠١٩

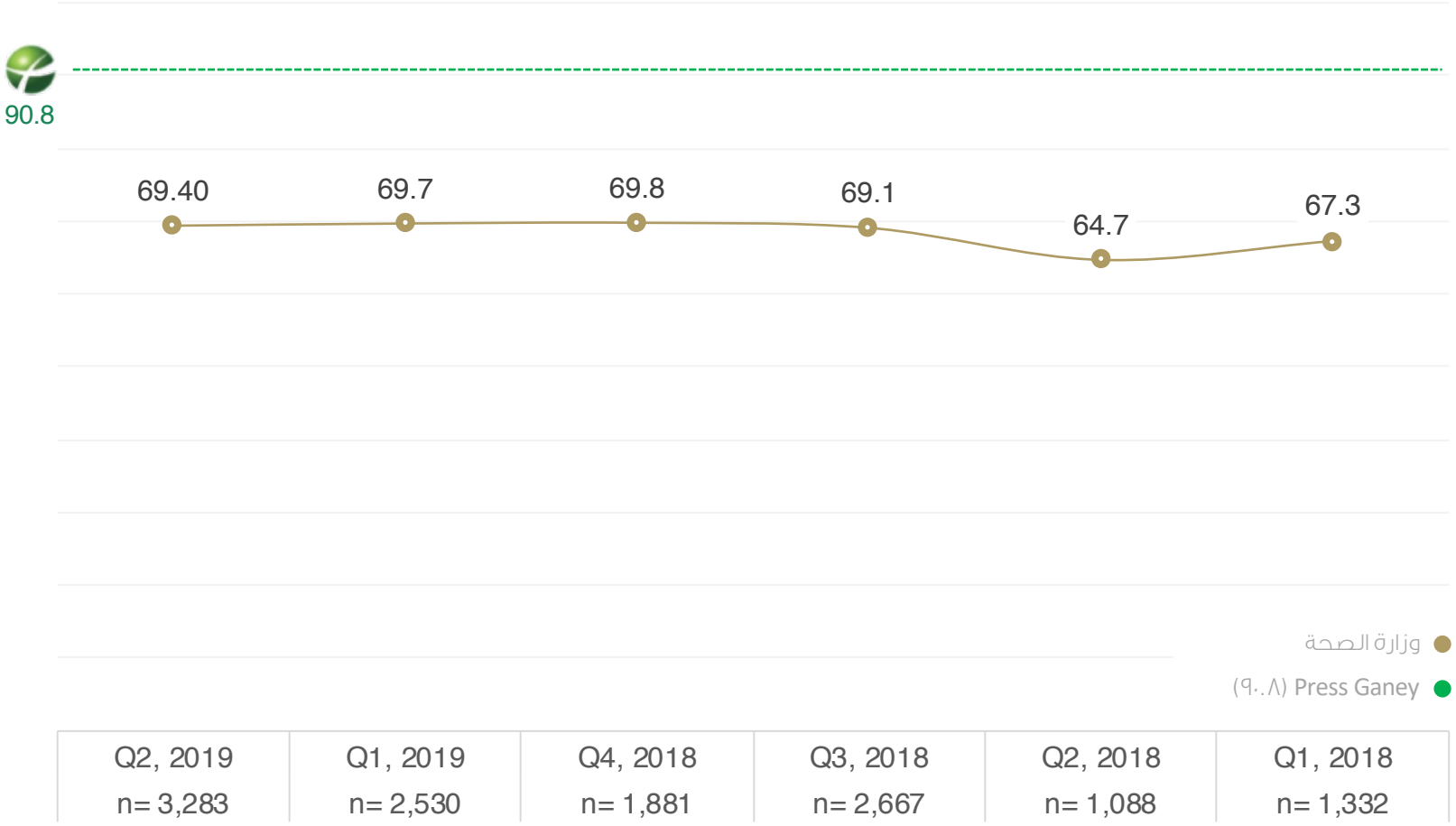
عدد الإجابات
5,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (69.56)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (69.42)

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

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 3,283	n= 2,530	n= 1,881	n= 2,667	n= 1,088	n= 1,332

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الأسنان

النصف الأول، ٢٠١٩

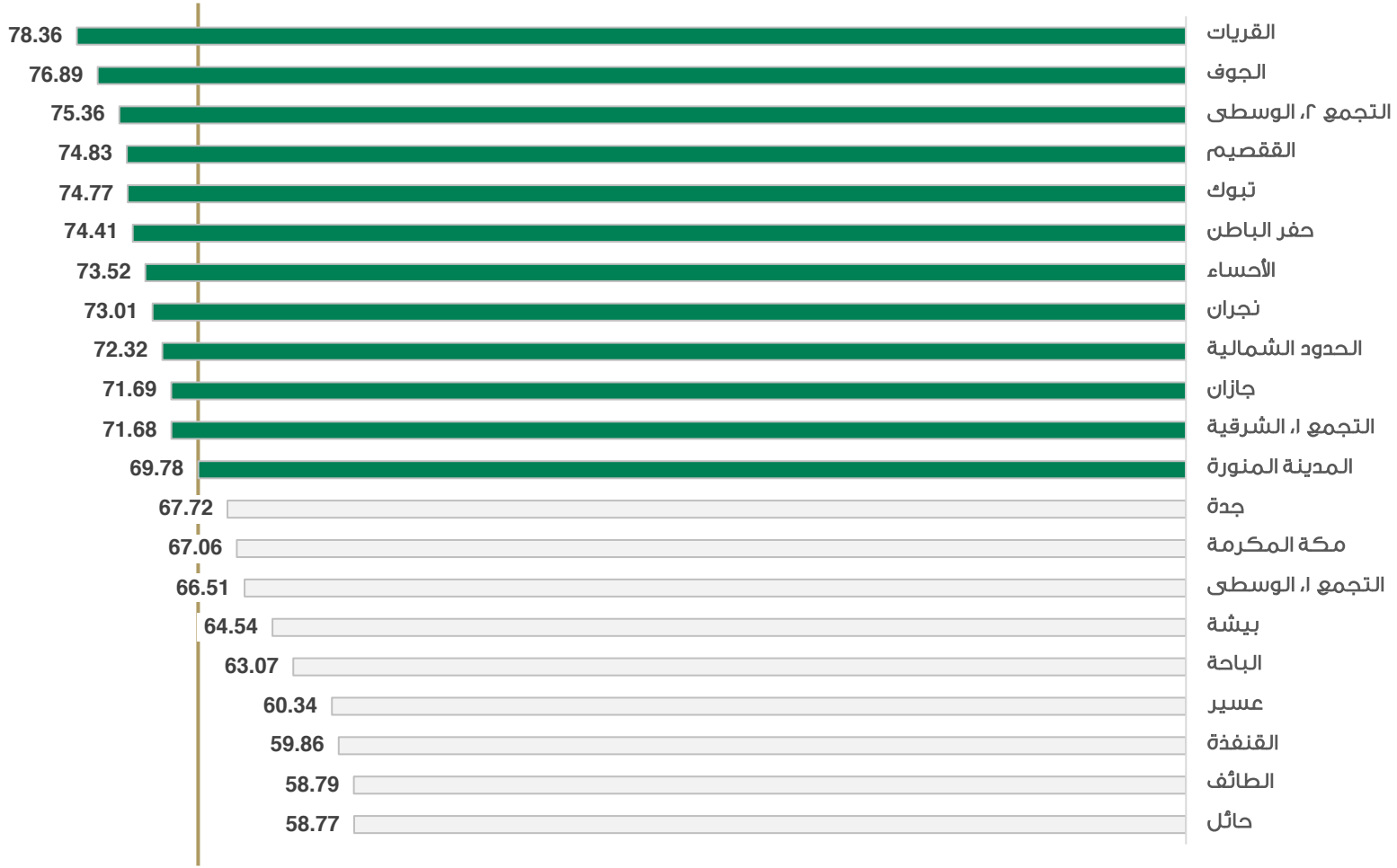
عدد الإجابات
5,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (69.56)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (69.42)

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 تكون ناتجة جزئيا 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 الأسنان

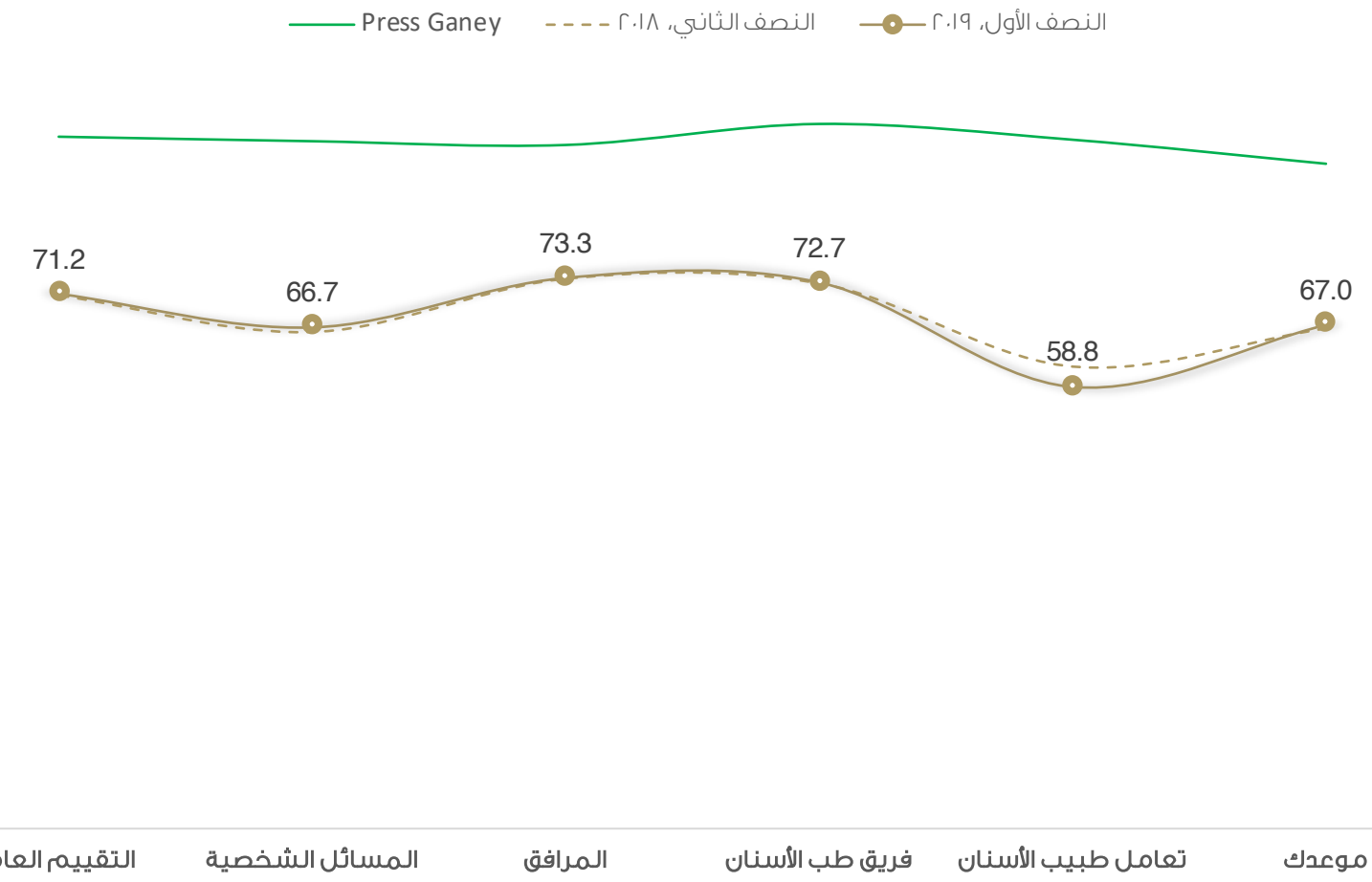
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (69.56)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (69.42)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	52.52	↑ 1.03	82.5
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	72.25	↑ 0.91	90.8
ملائمة ساعات العمل	الموعد	71.77	↓ 0.11	89.8
توفر طبيب أسنانك	الموعد	69.14	↑ 0.39	86.8
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	73.20	↑ 0.16	92.5
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعد	64.86	↑ 0.78	88.5
شرح خياراتك العلاجية *	تعامل طبيب الأسنان	56.27	↓ 2.55	91.0
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	59.81	↓ 3.40	90.3
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك *	تعامل طبيب الأسنان	59.80	↓ 1.82	91.5
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام *	تعامل طبيب الأسنان	60.36	↓ 2.12	92.3
شمولية الفحوصات والعلاج *	تعامل طبيب الأسنان	54.31	↓ 3.83	92.0
ثقتك في طبيب الأسنان *	تعامل طبيب الأسنان	60.84	↓ 2.48	92.0

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	63.31	↓ 1.97	93.5
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان *	فريق طب الأسنان	57.82	↓ 1.51	92.9
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	61.75	↓ 1.97	94.4
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	61.75	↓ 1.24	94.3
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	76.12	↑ 0.09	94.6
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	77.26	↓ 0.19	94.4
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	72.47	↑ 1.41	92.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	61.29	↑ 1.26	88.4
نظافة العيادة	المرافق	78.27	↓ 0.60	92.3
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المرافق	79.82	↓ 0.46	92.6
مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	74.13	↑ 0.03	91.5
حرصنا على راحتك	المسائل الشخصية	66.39	↑ 1.00	91.8

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	68.49	↓ 0.59	92.4
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	65.63	↑ 1.63	90.7
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين	التقييم العام	70.42	↑ 0.35	90.8
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	74.82	↓ 0.60	93.1
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	69.13	↑ 0.67	92.6

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

طريق التحسين: مراكز الأسنان

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

1. العمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان*
2. الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام*
3. الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك
4. شمولية الفحوصات والعلاج*
5. ثقتك في طبيب الأسنان*
6. الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك*

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

رحلة المريض: مراكز الأسنان

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	التجمع ا، الشرقية	97	86.41	NA
2	مركز طب الأسنان التخصصي بالقريات	القريات	189	78.36	↑ 18.22
3	مركز الأسنان التخصصي بدومة الجندل	الجوف	49	76.89	↑ 0.64
4	مركز الأسنان التخصصي بشرق الرياض	التجمع ٢، الوسطى	204	76.47	↓ 2.63
5	مركز الأسنان بمستشفى بريدة المركزي	القصيم	136	74.83	↑ 5.57
6	مركز طب الأسنان التخصصي بتبوك	تبوك	158	74.77	↑ 0.51
7	مركز طب الأسنان التخصصي بحفر الباطن	حفر الباطن	107	74.41	↑ 8.40
8	مركز طب الأسنان التخصصي بالأحساء	الأحساء	232	73.52	↑ 5.57
9	مركز طب الاسنان التخصصي بنجران	نجران	362	73.01	↑ 1.67
10	مركز طب الأسنان بشمال الرياض	التجمع ٢، الوسطى	90	72.83	NA
11	مركز الأمير عبد الله بن مساعد التخصصي	الحدود الشمالية	104	72.32	↑ 2.65
12	مدينة الملك سعود - مستشفى الأسنان	التجمع ا، الوسطى	58	72.00	NA
13	مركز طب الأسنان التخصصي بجازان	جازان	287	71.69	↑ 3.31
14	مركز طب الأسنان التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	1076	70.35	↓ 4.45
15	مركز الأسنان بمستشفى الملك فهد	المدينة المنورة	454	69.78	↓ 1.62
16	مركز طب الأسنان التخصصي بجدة	جدة	455	67.72	↑ 0.79
17	مستشفى الملك عبدالعزيز	مكة المكرمة	455	67.06	↓ 1.52
18	مركز طب الأسنان بغرب الرياض	التجمع ا، الوسطى	85	65.90	NA
19	مركز طب الأسنان التخصصي ببيشة	بيشة	103	64.54	↑ 0.27
20	مركز طب الأسنان بجنوب الرياض	التجمع ا، الوسطى	173	64.14	NA
21	مركز طب الأسنان التخصصي بالباحة	الباحة	359	63.07	↑ 2.39
22	مركز طب الأسنان التخصصي بأبها	عسير	231	60.34	↓ 1.86
23	مركز طب الأسنان التخصصي بالقنفذة	القنفذة	120	59.86	↓ 0.42
24	مركز طب الأسنان التخصصي بالطائف	الطائف	180	58.79	↓ 11.97
25	مركز طب الأسنان التخصصي بحائل	حائل	36	58.77	NA
--	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	12	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 69.56 | أقل من المعدل العام 69.56

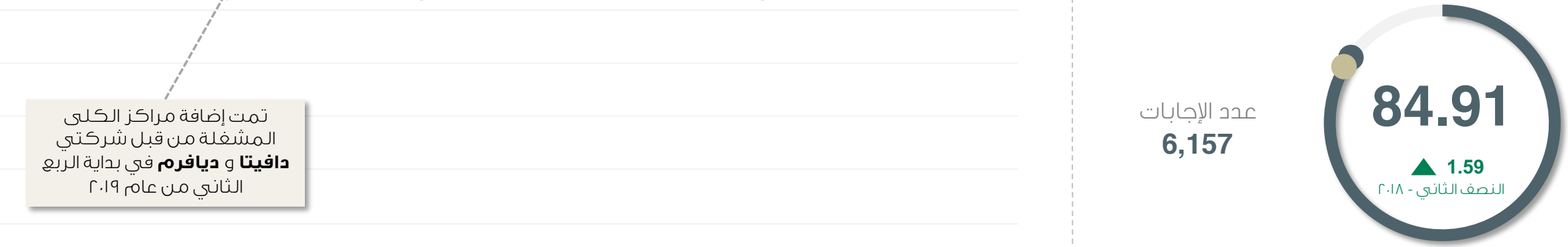
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز
الكلى

معدل تجربة المريض: مراكز الكلى

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز الكلى
النصف الأول، ٢٠١٩

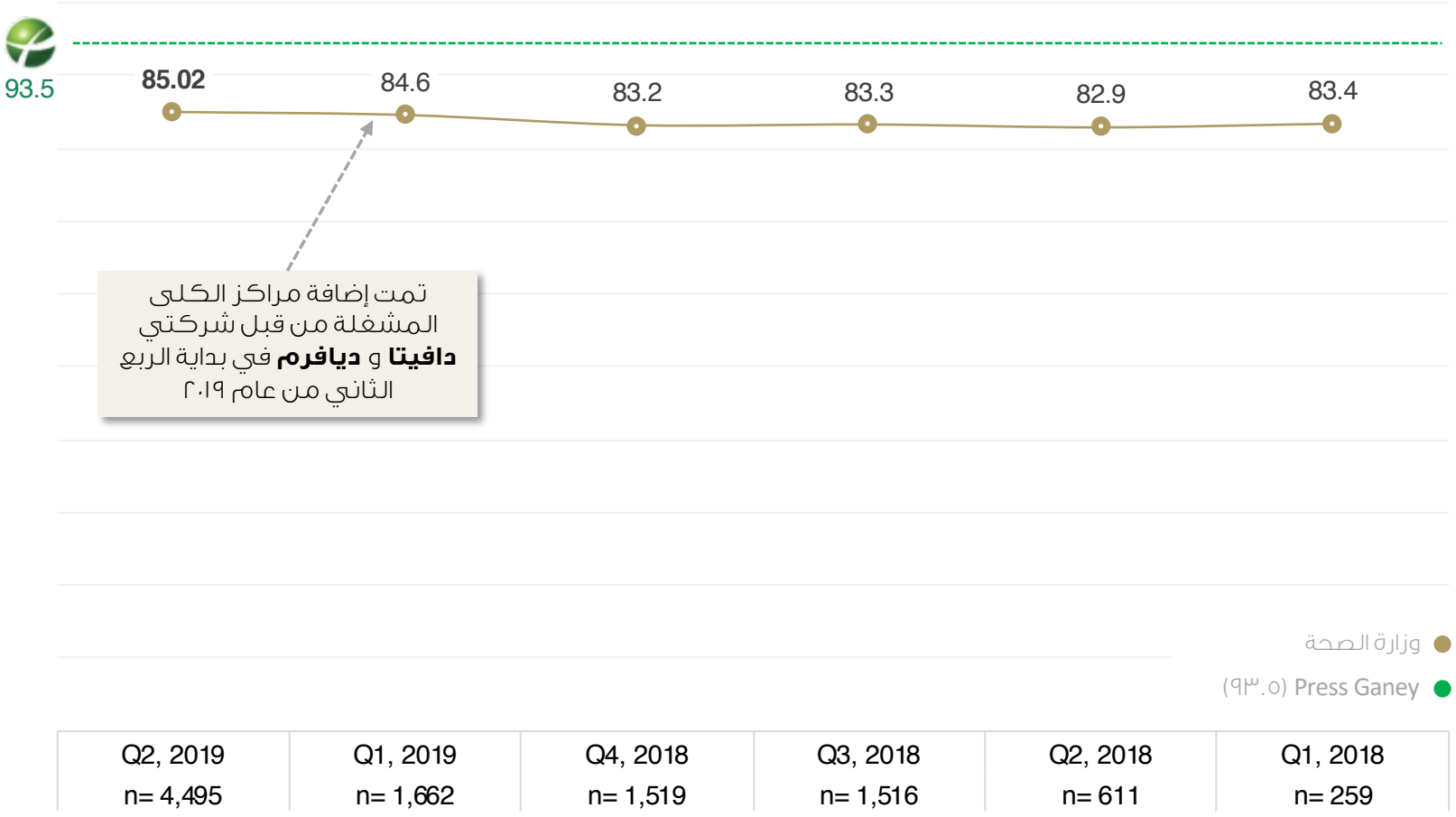


عدد الإجابات
6,157

النصف الأول، ٢٠١٩ (84.91)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.32)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 4,495	n= 1,662	n= 1,519	n= 1,516	n= 611	n= 259

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز الكلى
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
6,157

النصف الأول، ٢٠١٩ (84.91)
النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.32)

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

تجربة المريض في مراكز الكلى حسب **الجهة المشغلة**

وزارة الصحة
٢٢ مركز

دافيتا
٢٣ مركز

ديافرم
٣٣ مركز

النصف الأول من عام ٢٠١٩
النصف الثاني من عام ٢٠١٨

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الكلى
النصف الأول، ٢٠١٩

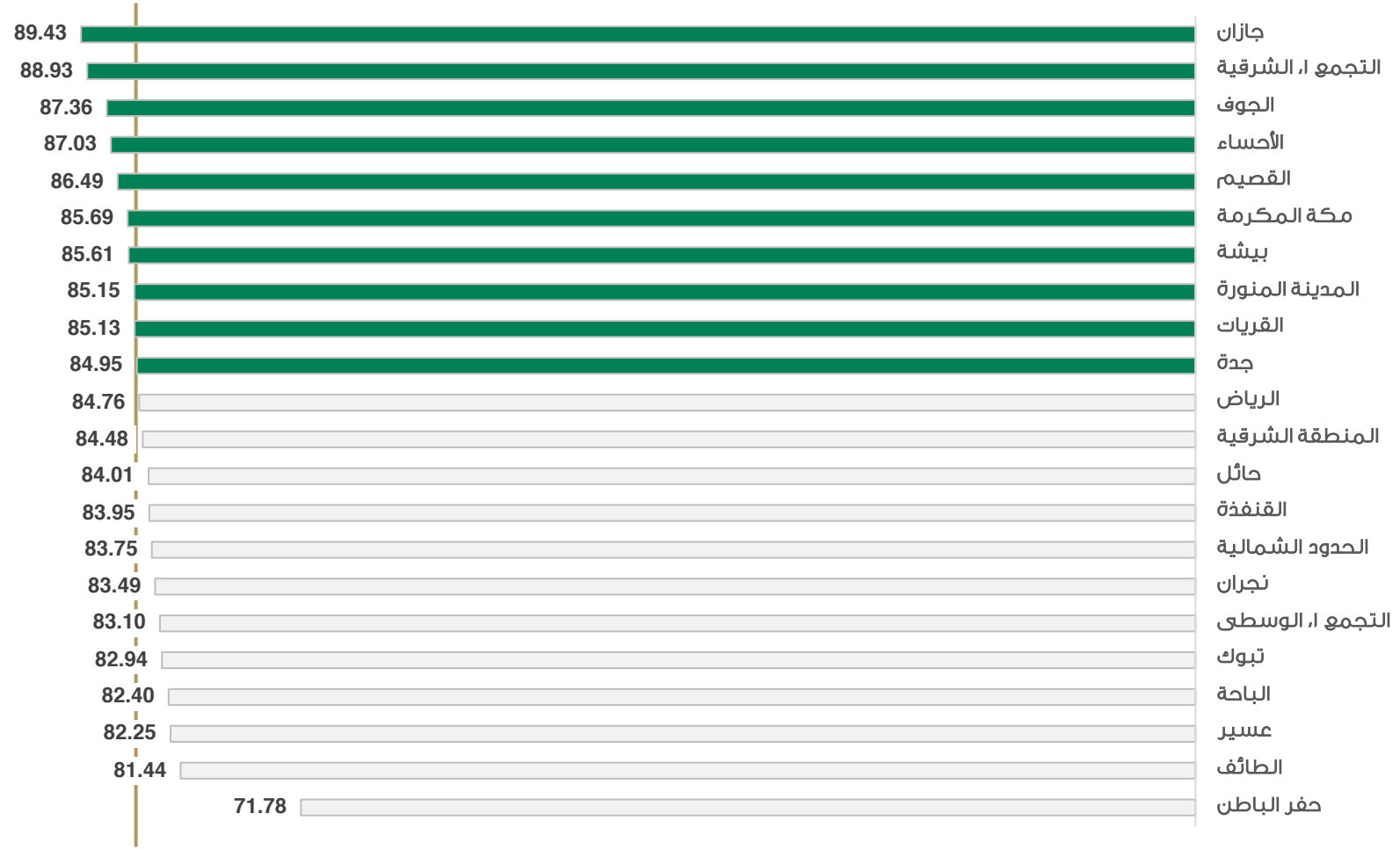
84.91
▲ 1.59
النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات
6,157

النصف الأول، ٢٠١٩ (84.91)
النصف الثاني، ٢٠١٨ (83.32)

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.

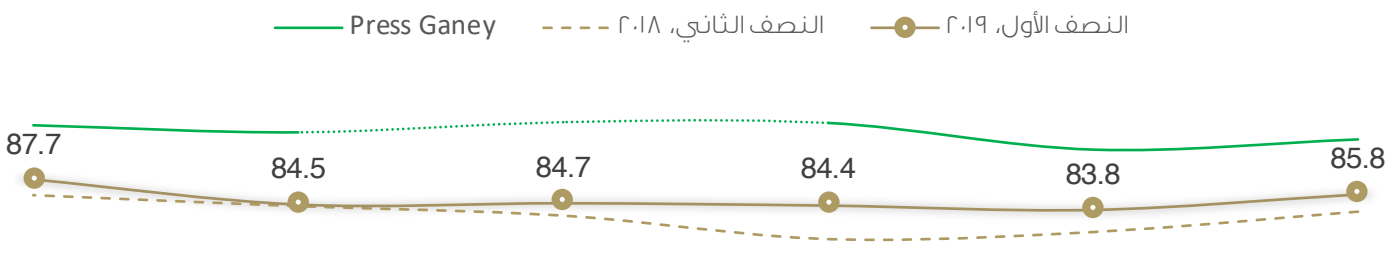


* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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

مراكز الكلى

النصف الأول، ٢٠١٩



عدد الإجابات
6,157

النصف الأول، ٢٠١٩
(84.91)

النصف الثاني، ٢٠١٨
(83.32)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	87.52	↑ 2.09	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.63	↑ 2.04	93.8
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	82.45	↑ 2.44	90.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.57	↑ 3.58	90.3
سهولة إيجاد ومعرفة طريقك	المرافق	87.16	↑ 2.55	90.4
نظافة المكان	المرافق	86.73	↑ 2.21	94.1
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى *	العلاج	88.72	↑ 4.31	N/A
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة *	العلاج	85.90	↑ 4.43	N/A
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى *	العلاج	87.17	↑ 4.89	N/A
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	العلاج	75.04	↑ 3.38	N/A
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	87.63	↑ 0.72	N/A
توفر الأدوية الموصوفة *	الصيدلية	79.63	↑ 2.42	N/A

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	86.87	↑ 1.25	N/A
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.87	↓ 0.45	94.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك *	المسائل الشخصية	85.10	↑ 0.44	93.7
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك *	المسائل الشخصية	77.98	↑ 0.69	93.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	88.44	↑ 2.26	94.7
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	88.61	↑ 2.40	95.2
احتمالية أن توصي بخدماتنا للأخرين	التقييم العام	86.18	↑ 1.16	94.4

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز الكلى

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

1. الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك*
2. التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
3. مدى استجابتنا لاحتياجاتك*
4. التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة*
5. الراحة في منطقة الانتظار
6. مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى*

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: مراكز الكلى

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مركز الغسيل الكلوي بجازان	جازان	41	92.16	↑ 1.29
2	ديافرم - شمال جدة	جدة	98	90.89	NA
3	دافيتا - صامته	جازان	35	90.79	NA
4	دافيتا - غرب المدينة المنورة (العزيزية)	المدينة المنورة	36	90.77	NA
5	مستشفى دومة الجندل العام	الجوف	30	90.40	↓ 1.45
6	ديافرم - مركز سلطانة، المدينة المنورة	المدينة المنورة	79	90.09	NA
7	ديافرم - بريدة	القصيم	92	89.76	NA
8	ديافرم - القنفذة	القنفذة	40	89.67	NA
9	مركز سعد المعجل - مستشفى الجبيل	التجمع ا، الشرقية	213	89.62	↓ 0.35
10	ديافرم - حائل	حائل	104	89.59	NA
11	ديافرم - مركز الشراعية	مكة المكرمة	84	89.52	NA
12	دافيتا - صبيا	جازان	39	89.27	NA
13	ديافرم - أبو عريش	جازان	69	89.12	NA
14	ديافرم - مركز شرق المدينة	المدينة المنورة	78	88.89	NA
15	ديافرم - عين نجم / عين محاسن، الأحساء	المنطقة الشرقية	104	88.84	NA
16	دافيتا - مستشفى الملك عبد العزيز، جدة	جدة	53	88.79	NA
17	ديافرم - العمران، الأحساء	المنطقة الشرقية	74	88.62	NA
18	دافيتا - مركز العزيزية، مكة المكرمة	مكة المكرمة	34	88.04	NA
19	ديافرم - حفر الباطن	المنطقة الشرقية	86	87.07	NA

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 84.91 أقل من المعدل العام 84.91

تجربة المريض: مراكز الكلى

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
20	دیافرم - المجدوعي (الفيصلية)، دمام	المنطقة الشرقية	89	87.01	NA
21	مركز الجبر لأمراض الكلى بالأحساء	الأحساء	307	86.99	↑ 1.05
22	دافيتا - المستشفى المركزي، بريدة	القصيم	48	86.90	NA
23	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	35	86.46	NA
24	دیافرم - مركز الملك عبدالعزيز	الجوف	101	86.45	NA
25	مدينة الملك سعود - مركز الملك فهد	التجمع ا، الوسطى	59	86.39	NA
26	دیافرم - مركز البادية، الرياض	الرياض	37	86.27	NA
27	دیافرم - ينبع	المدينة المنورة	60	85.95	NA
28	دافيتا - السويدي، الرياض	الرياض	42	85.85	NA
29	مركز الامير سلطان لامراض الكلى ببيشة	بيشة	120	85.61	↑ 3.01
30	دیافرم - مركز العوالي، مكة المكرمة	مكة المكرمة	106	85.32	NA
31	دیافرم - مركز المعذر، الرياض	الرياض	63	85.17	NA
32	دیافرم - خالد الجفالي، خميس مشيط	عسير	134	85.14	NA
33	مركز الكلى - مستشفى القريات العام	القريات	154	85.13	↑ 6.85
34	دافيتا - العزيزية، الرياض	الرياض	32	85.00	NA
35	دیافرم - بيش	جازان	47	84.90	NA
36	دیافرم - الرس	القصيم	64	84.54	NA
37	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	322	84.53	↓ 0.71
38	دیافرم - مجمع الملك فيصل الطبي	الطائف	110	84.36	NA

أعلى من المعدل العام 84.91 أقل من المعدل العام 84.91

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الكلى

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
39	دیافرم - عنیزة	القصيم	82	84.08	NA
40	مركز الامير سلطان للغسيل الكلوي	نجران	218	83.88	↓ 0.51
41	دیافرم - الأمير عبدالمجيد، جدة	جدة	312	83.85	NA
42	مركز الأمير محمد الكبير- عرعر العام	الحدود الشمالية	47	83.75	↑ 2.63
43	دیافرم - الدوادمي	الرياض	37	83.72	NA
44	مستشفى الملك فيصل بمكة	مكة المكرمة	114	82.51	↓ 1.54
45	دیافرم - الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	الرياض	106	82.23	NA
46	دیافرم - مستشفى نجران العام الجديد	نجران	67	82.19	NA
47	دیافرم - الريان، دمام	المنطقة الشرقية	101	82.17	NA
48	مستشفى الملك خالد بحائل	حائل	279	81.93	↑ 1.37
49	مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	55	81.81	↑ 3.68
50	دیافرم - جنوب القوز، القنفذة	القنفذة	36	81.77	NA
51	دافيتا - محايل	عسير	72	81.52	NA
52	مستشفى الملك فهد، الباحة	الباحة	82	81.16	↑ 2.25
53	دافيتا - مستشفى شرق جدة	جدة	80	81.11	NA
54	مركز الملك عبد العزيز للكلى بالمدينة	المدينة المنورة	239	80.90	NA
55	دیافرم - نمرة، القنفذة	القنفذة	39	80.10	NA
56	دافيتا - القطيف	المنطقة الشرقية	41	79.65	NA
57	مستشفى الملك سلمان بالرياض	التجمع ا، الوسطى	77	79.06	↑ 0.78

أعلى من المعدل العام 84.91 أقل من المعدل العام 84.91

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

تجربة المريض: مراكز الكلى

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
58	ديافرم - بنات الملك عبد العزيز، أبها	عسير	93	78.73	NA
59	ديافرم - النخيل، دمام	المنطقة الشرقية	139	78.19	NA
60	دافيتا - الملك عبد العزيز التخصصي	الطائف	73	77.02	NA
61	مركز الأمير سلطان - حفر الباطن	حفر الباطن	41	71.78	↓ 2.13
--	دافيتا - المجاردة	عسير	12	Low-n	NA
--	دافيتا - مستشفى أبها للولادة والأطفال	عسير	13	Low-n	NA
--	دافيتا - الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	الرياض	14	Low-n	NA
--	دافيتا - شوران، المدينة المنورة	المدينة المنورة	15	Low-n	NA
--	دافيتا - الدوحة، الخبر	المنطقة الشرقية	17	Low-n	NA
--	دافيتا - الريان، بريدة	القصيم	17	Low-n	NA
--	دافيتا - الجبر، الأحساء	الأحساء	18	Low-n	NA
--	وحدة الكلى بمستشفى الموية	الطائف	19	Low-n	NA
--	دافيتا - الملك فهد التخصصي، تبوك	تبوك	23	Low-n	NA
--	دافيتا - مستشفى الملك فيصل، الأحساء	الأحساء	24	Low-n	NA
--	دافيتا - جازان	جازان	24	Low-n	NA
--	مركز البكيرية لأمراض الكلى بالقصيم	القصيم	26	Low-n	NA
--	دافيتا - الخرج	الرياض	26	Low-n	NA
--	ديافرم - الأمير مشاري بن سعود	الباحة	28	Low-n	NA
--	ديافرم - النمص	عسير	28	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 84.91 أقل من المعدل العام 84.91

تجربة المريض: مراكز الكلى

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
--	مركز الامير سلطان بظهران الجنوب	عسير	**29**	Low-n	NA
--	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	**29**	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 84.91 أقل من المعدل العام 84.91

فحص ما قبل
الزواج

معدل تجربة المريض: فحص ما قبل الزواج

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

فحص ما قبل الزواج

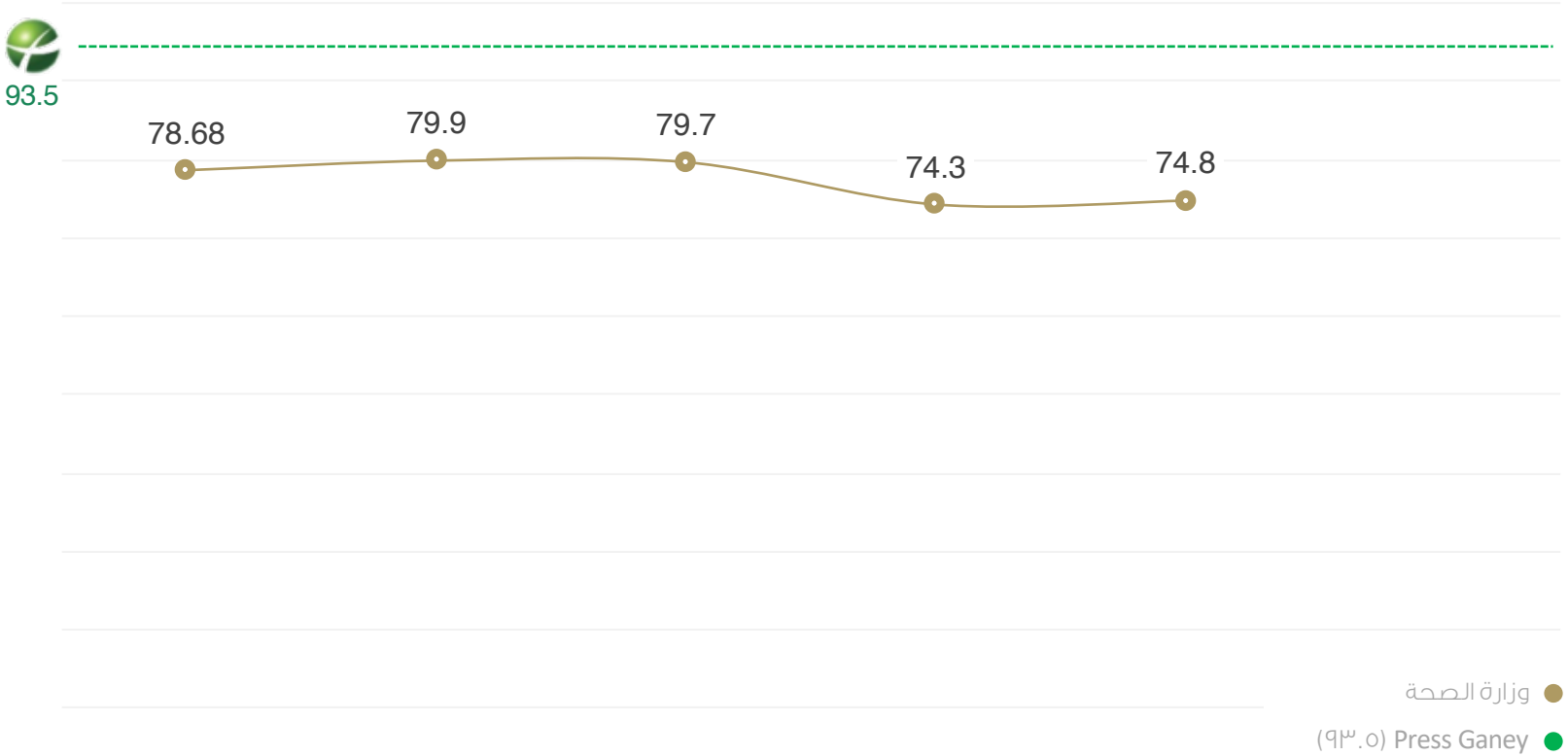
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
6,220

النصف الأول، ٢٠١٩ (79.32)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (77.19)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 3,045	n= 3,174	n= 2,525	n= 2,322	n= 816	n= 0

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

فحص ما قبل الزواج

النصف الأول، ٢٠١٩

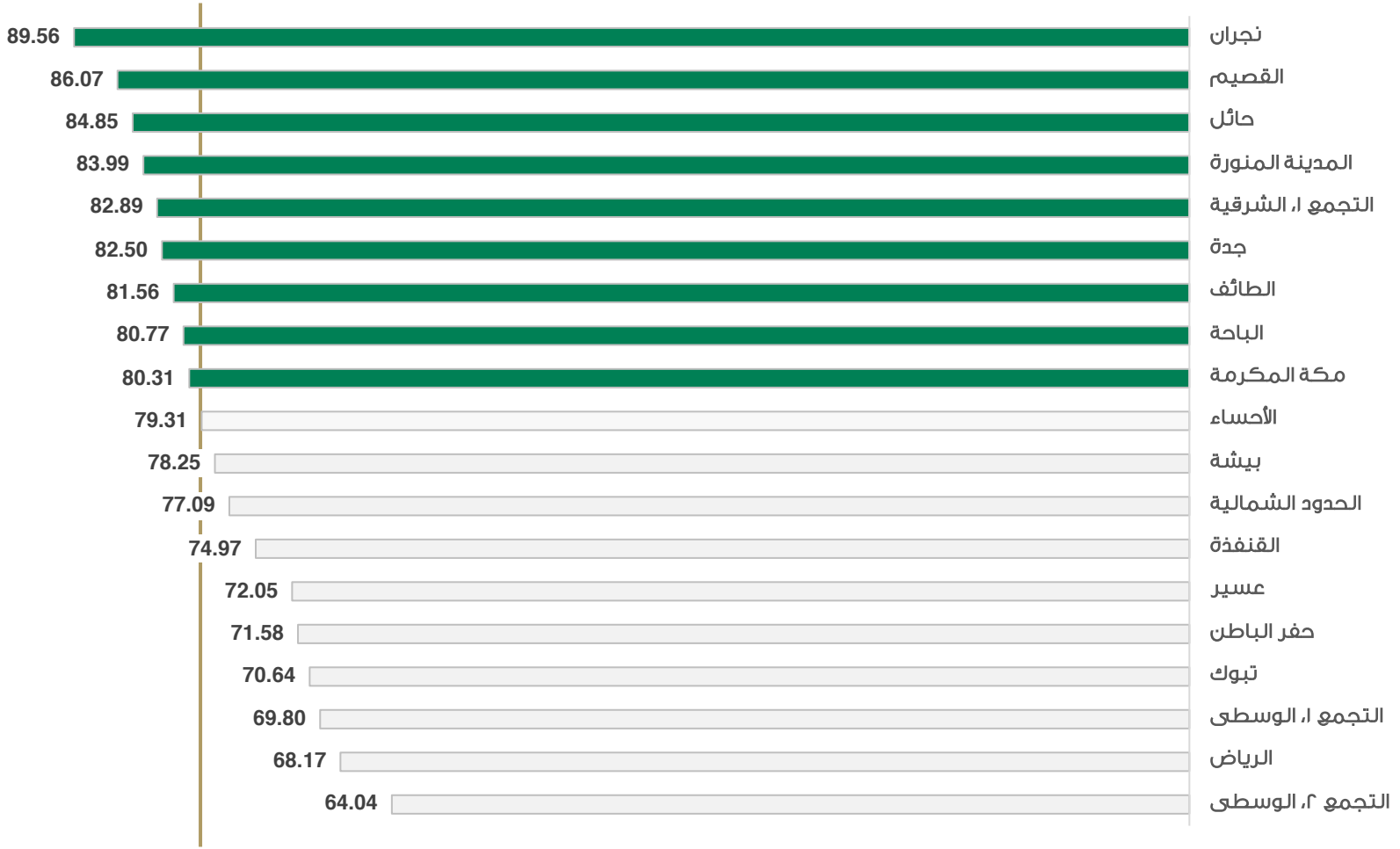
عدد الإجابات
6,220

النصف الأول، ٢٠١٩ (79.32)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (77.19)

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 تكون ناتجة جزئيا 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.

فحص ما قبل الزواج

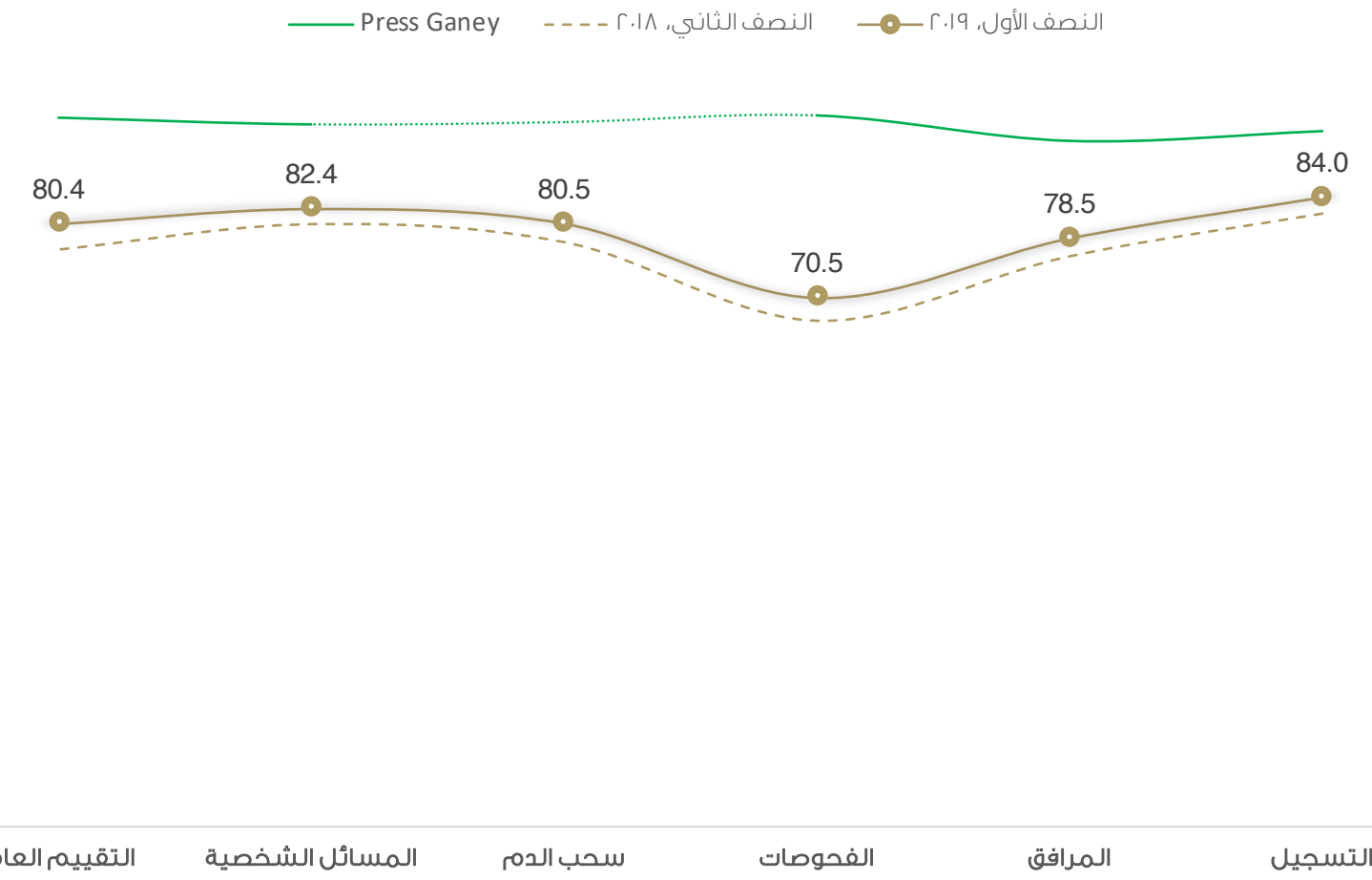
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
6,220

النصف الأول، ٢٠١٩ (79.32)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (77.19)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	84.74	↑ 2.00	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	86.70	↑ 1.71	93.8
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	80.39	↑ 2.39	90.8
الشرح المقدَم عن فحص ما قبل الزواج *	الاختبارات والعلاج	82.35	↑ 1.89	92.2
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك *	الاختبارات والعلاج	72.53	↑3.61	90.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام) *	الاختبارات والعلاج	80.24	↑ 2.37	94.1
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	61.37	↑ 3.91	94.4
الراحة في منطقة الانتظار *	المرافق	74.03	↑ 2.96	94.6
نظافة العيادة	المرافق	75.56	↑ 2.36	N/A
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	85.22	↑ 2.10	93.9
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	75.45	↑ 2.65	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.65	↑ 2.45	N/A

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	83.40	↑ 1.25	94.2
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك *	المسائل الشخصية	78.75	↑ 2.69	93.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	81.74	↑ 3.15	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	80.18	↑ 3.21	95.2
احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين	التقييم العام	79.46	↑ 3.50	94.4

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: فحص ما قبل الزواج

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

1. اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك*
2. الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك*
3. سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج*
4. الراحة في منطقة الانتظار*
5. الشرح المقدَم عن فحص ما قبل الزواج*
6. مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

تجربة المريض: فحص ما قبل الزواج

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى بريده المركزي	القصيم	61	91.27	↑ 7.08
2	المختبر الإقليمي بمنطقة نجران	نجران	46	89.56	NA
3	مركزالمختبر الاقليمي ومركز السموم	حائل	205	84.85	↑ 3.86
4	مستشفى الملك فهد، جيزان	جازان	232	84.64	↑ 11.25
5	مركز الفحص الشامل بالدمام، دمام	التجمع ا، الشرقية	207	84.61	↑ 3.40
6	إدارة المختبرات وبنوك الدم وفحص الزواج	الطائف	317	84.50	↑ 3.49
7	مركز فحص الزواج بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	327	84.21	↑ 1.90
8	مستشفى حراء العام، مكة المكرمة	مكة المكرمة	235	83.64	↑ 6.93
9	مركز المختبر الإقليمي بجدة	جدة	856	83.59	↓ 0.90
10	مركز فحص الزواج ينبع	المدينة المنورة	159	83.54	↑ 2.00
11	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريده	القصيم	78	82.00	↑ 6.34
12	مستشفى الولاده والأطفال بجده	جدة	881	81.43	↑ 1.87
13	مستشفى القطيف العام	التجمع ا، الشرقية	222	80.76	↓ 1.07
14	مركز الزواج الصحي بالاحساء	الأحساء	248	79.80	↑ 4.18
15	مركز الزواج الصحي بالعمران	الأحساء	196	78.70	↑ 9.12
16	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	بيشة	53	78.25	↑ 4.00
17	مستشفى المخواه العام	الباحة	41	77.99	↓ 7.83
18	مستشفى النور التخصصي	مكة المكرمة	281	77.53	↓ 0.82
19	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	49	77.09	↓ 5.07
20	مستشفى صبياء العام	جازان	111	75.97	↑ 4.91
21	مستشفى القنفذه العام	القنفذة	142	74.97	↓ 1.06
22	مستشفى عسير المركزي	عسير	102	73.94	↑ 0.54
23	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	حفر الباطن	49	71.58	↓ 5.91
24	مستشفى خميس مشيط العام، عسير	عسير	81	69.67	↓ 2.69
25	مستشفى الملك خالد، تبوك	تبوك	96	68.72	↓ 7.19
26	مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	94	68.17	↑ 7.63
27	مستشفى اليمامه	التجمع ٢، الوسطى	551	64.04	↑ 1.85
--	مستشفى الملك سلمان بن عبدالعزيز	التجمع ا، الوسطى	6	Low-n	NA
--	مستشفى رنيه العام	الطائف	29	Low-n	NA
--	مستشفى أملج العام	تبوك	16	Low-n	NA
--	مستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	28	Low-n	NA
--	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز	الجوف	9	Low-n	NA
--	مستشفى القريات العام	القريات	18	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 79.32 | أقل من المعدل العام 79.32

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

التأهيل الطبي

العيادات

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

التأهيل الطبي

العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

66.85

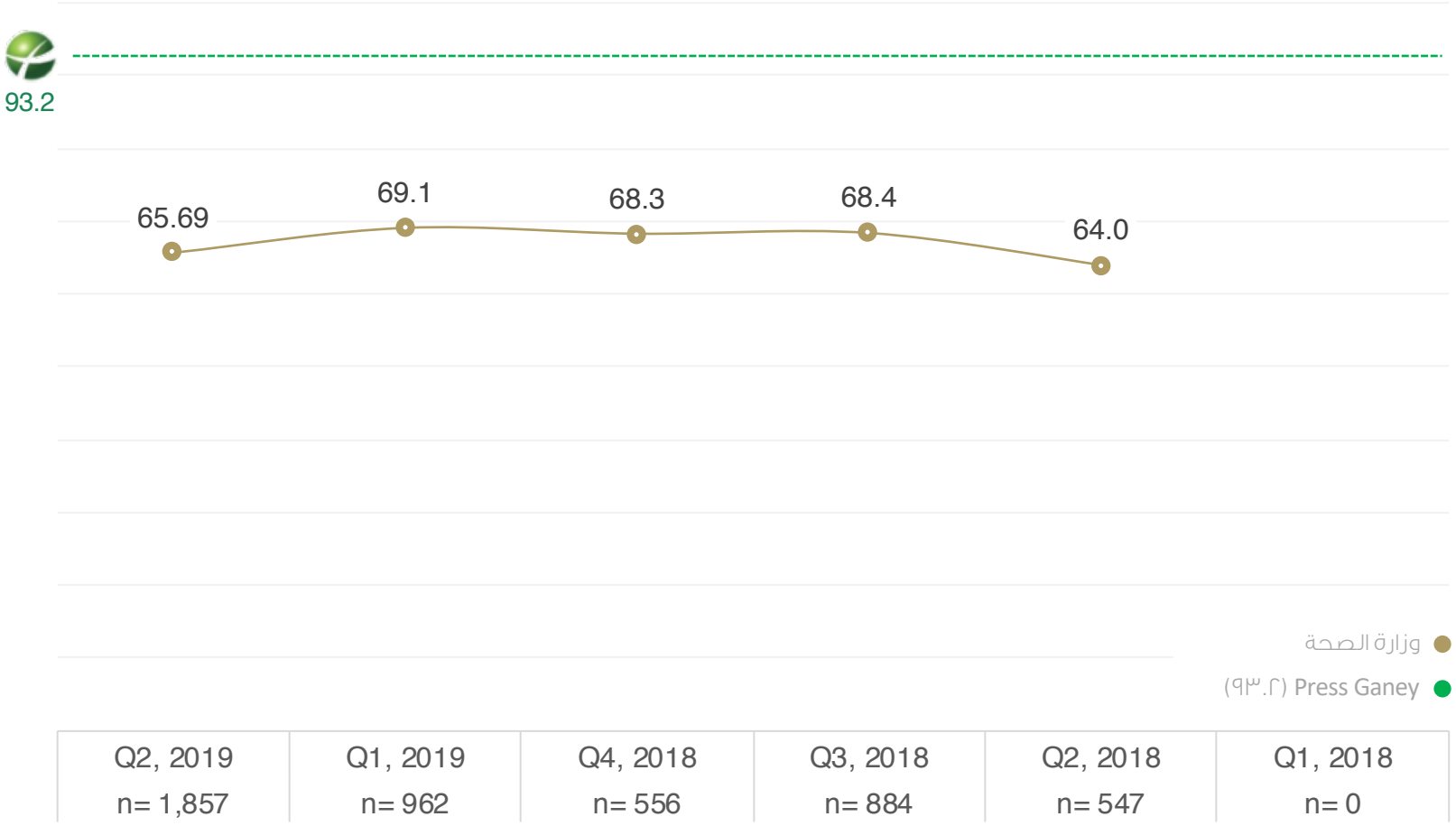
▼ 1.58
النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات
2,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (66.85)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (68.43)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,857	n= 962	n= 556	n= 884	n= 547	n= 0

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

التأهيل الطبي

العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

66.85

▼ 1.58

النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات

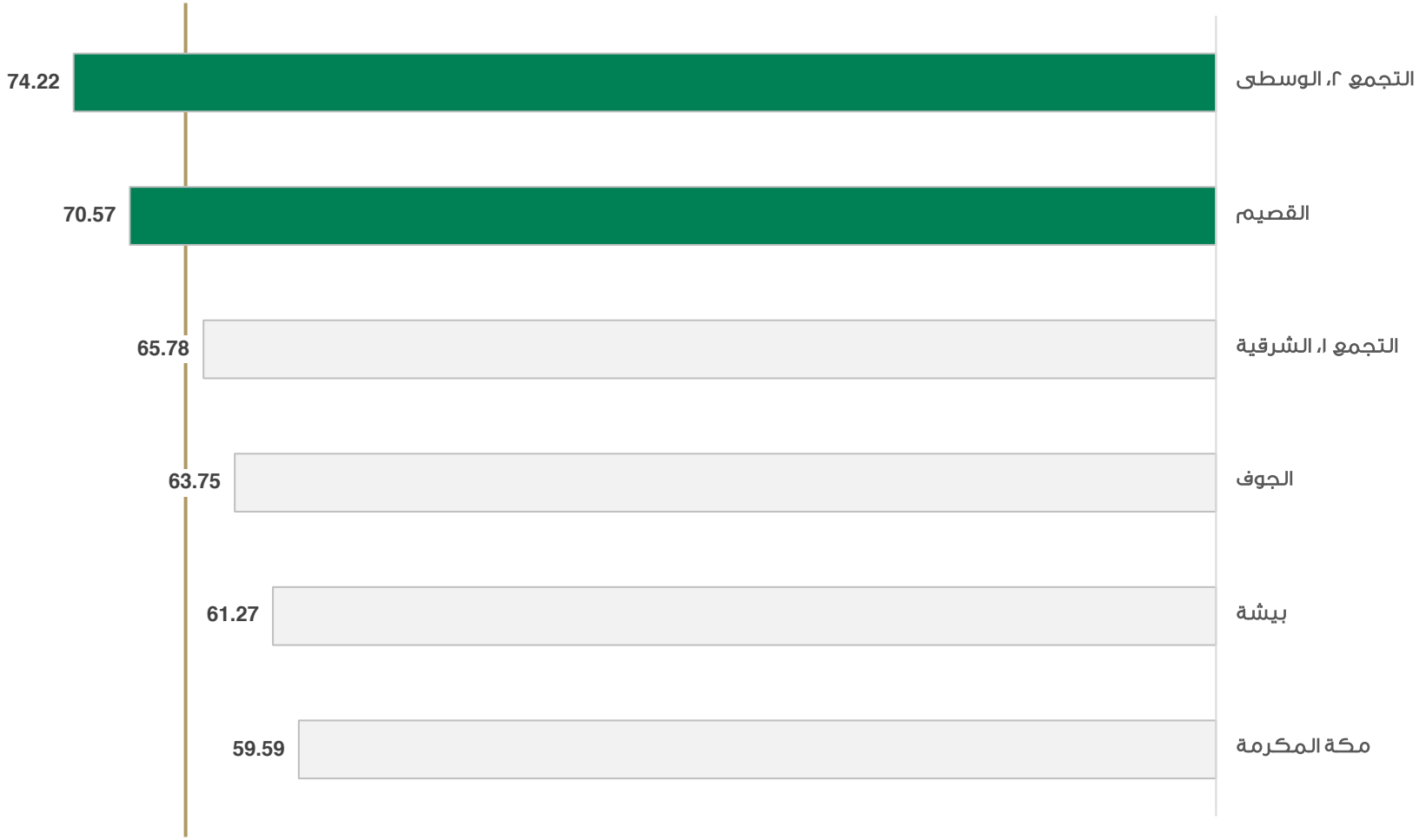
2,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (66.85)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (68.43)

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 تكون ناتجة جزئيا 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.

التأهيل الطبي

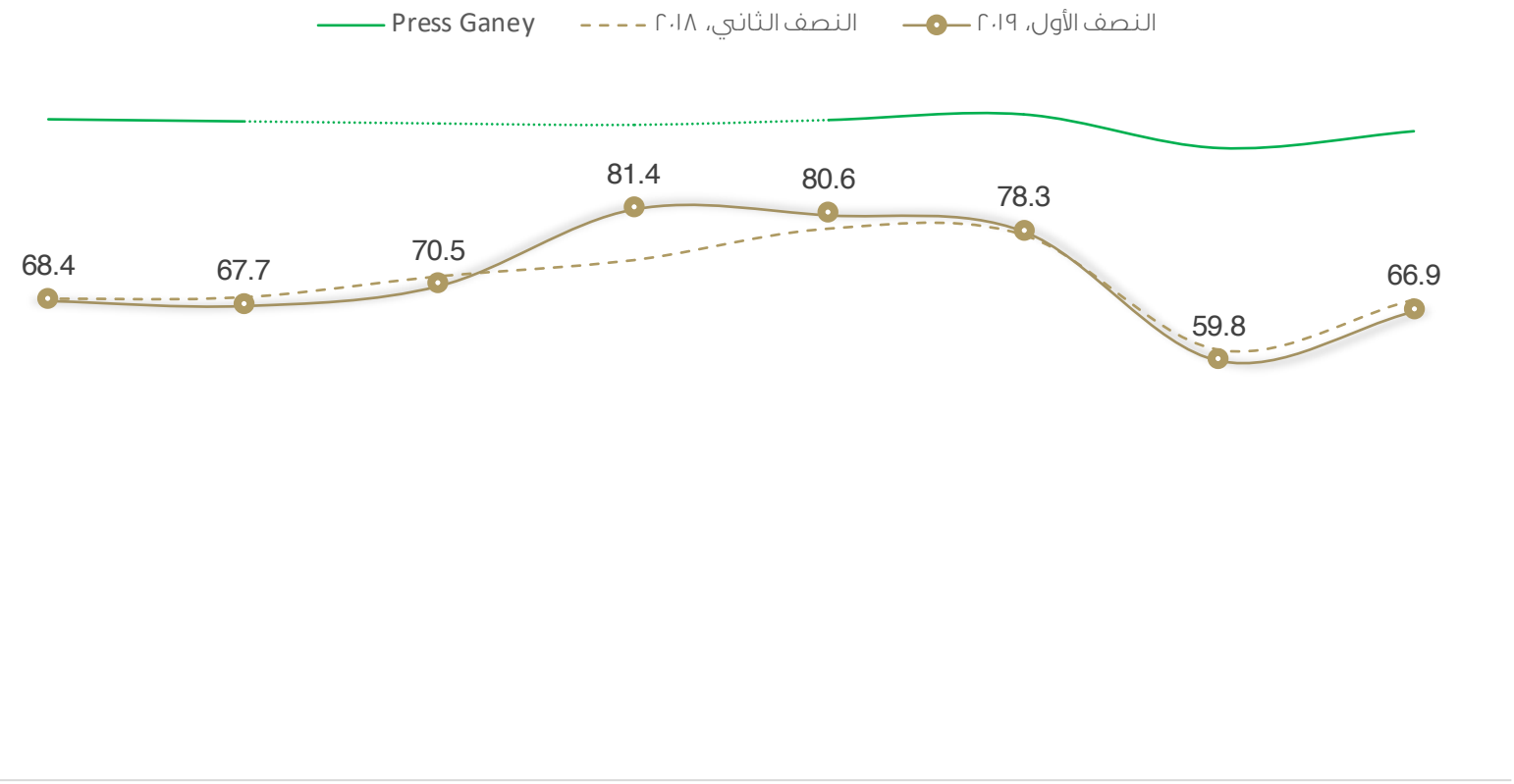
العيادات - النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,812

النصف الأول، ٢٠١٩ (66.85)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (68.43)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	**الحجز والتسجيل**	**73.16**	↑ 0.67	94.5
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	**الحجز والتسجيل**	**61.87**	↓ 3.67	90.7
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعّال	**الحجز والتسجيل**	**64.48**	↓ 3.15	91.8
مساعدة موظف الاستقبال	**الحجز والتسجيل**	**74.81**	↓ 0.97	94.2
سهولة عملية التسجيل	**الحجز والتسجيل**	**71.19**	↓ 1.75	93.3
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	**الحجز والتسجيل**	**58.59**	↓ 0.95	92.0
ملاءمة المواقف	**المرافق**	**40.91**	↓ 2.53	86.6
الراحة في منطقة الانتظار	**المرافق**	**61.08**	↓ 1.37	89.7
نظافة المركز/ القسم	**المرافق**	**76.03**	↓ 1.24	93.9
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	**العلاج الطبيعي**	**85.65**	↓ 0.09	97.3
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	**العلاج الطبيعي**	**81.08**	↑ 1.04	95.7
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	**العلاج الطبيعي**	**74.91**	↑ 0.72	93.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	73.68	↑ 0.89	93.9
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	77.42	↑ 0.77	95.9
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	76.37	↓ 0.69	94.0
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	85.36	↑ 0.95	96.3
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	81.48	↑ 1.45	94.4
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	78.27	↑ 2.29	92.8
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	77.98	↑ 2.68	93.4
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	80.91	↑ 1.92	95.1
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	79.20	↑ 1.88	93.2
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	85.84	↑ 10.84	95.1
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	83.13	↑ 11.33	93.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	79.21	↑ 5.78	92.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	79.21	↑ 4.75	92.7
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	81.25	↑ 9.25	93.7
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	80.55	↑ 7.55	92.4
حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	77.11	↓ 0.33	N/A
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	72.95	↑ 0.26	N/A
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	69.50	↓ 0.01	N/A
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	67.98	↓ 2.02	N/A
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	71.20	↑ 0.73	N/A
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	64.11	↓ 2.34	N/A
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	77.69	↓ 2.06	93.5
مراعاتنا لراحتك *	المسائل الشخصية	69.37	↓ 0.92	94.3
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك *	المسائل الشخصية	67.50	↓ 1.26	94.8

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد) *	المسائل الشخصية	64.07	↑ 0.28	94.1
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد) *	المسائل الشخصية	62.07	↓ 0.08	93.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زياراتك	المسائل الشخصية	60.52	↓ 0.87	94.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	71.67	↓ 0.07	95.2
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	66.39	↓ 0.40	91.7
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	68.68	↓ 0.67	95.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	67.17	↓ 0.28	95.1

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: التأهيل الطبي - العيادات

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

* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: التأهيل الطبي - العيادات

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	التجمع ٢، الوسطى	**741**	74.22	↑ 0.54
2	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة	القصيم	**63**	70.57	↓ 2.73
3	مجمع الدمام الطبي	التجمع ١، الشرقية	**1351**	65.78	↓ 3.03
4	مستشفى الأمير متعب بن عبد العزيز	الجوف	**65**	63.75	↓ 1.43
5	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	**75**	61.27	↑ 2.96
6	مستشفى النور التخصصي بمكه	مكة المكرمة	**506**	59.59	↓ 3.07
--	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	**11**	Low-n	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 66.85 أقل من المعدل العام 66.85

التنويم

إعادة التأهيل

التأهيل الطبي

التنويم - النصف الأول، ٢٠١٩

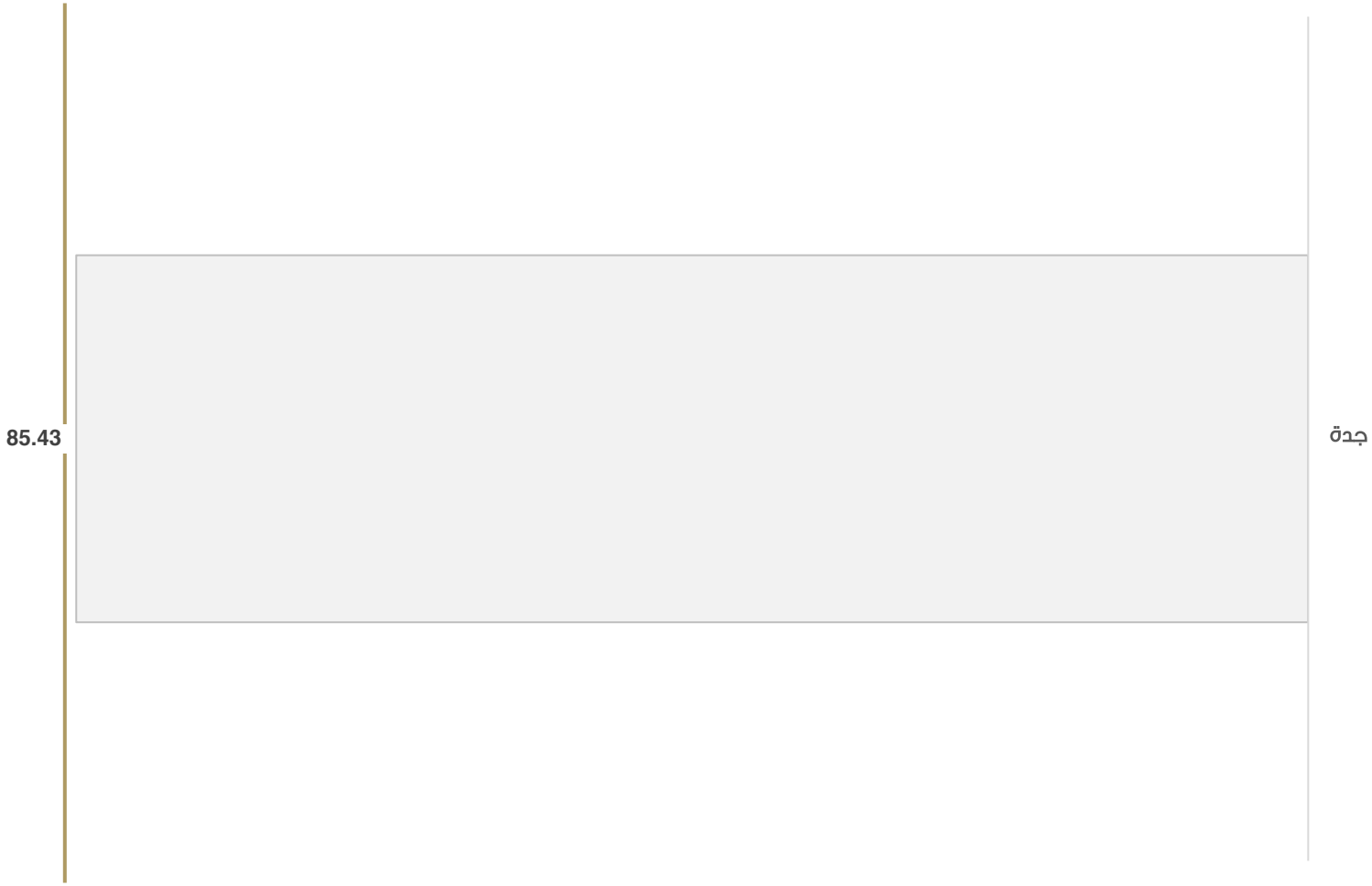
عدد الإجابات
101

النصف الأول، ٢٠١٩
(86.3)

النصف الثاني، ٢٠١٨
(81.35)

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 تكون ناتجة جزئيا 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.

التأهيل الطبي

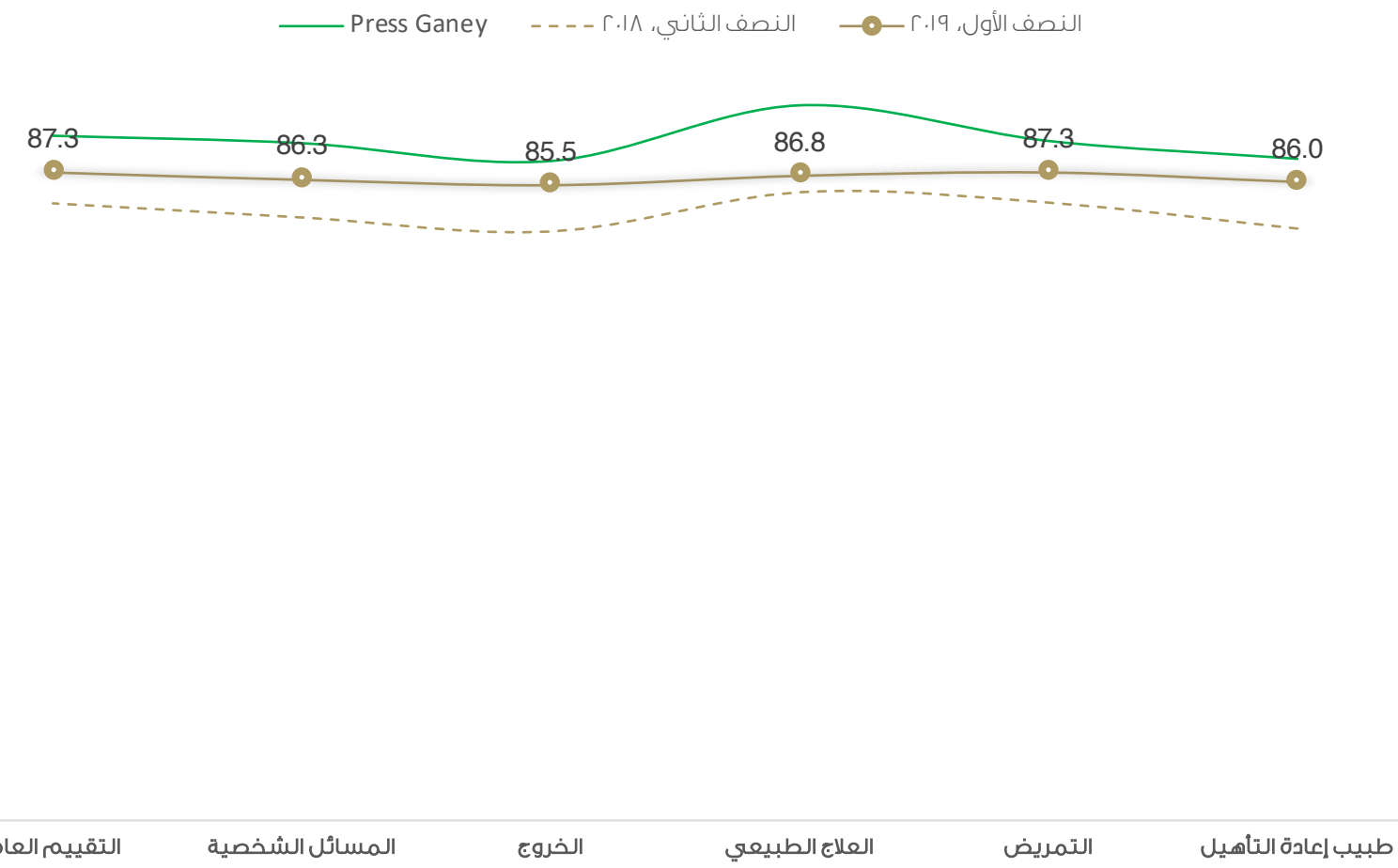
التنويم - النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
101

النصف الأول، ٢٠١٩ (86.3)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (81.35)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	**طبيب إعادة التأهيل**	**89.35**	↑ 3.64	94.5
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقدم الحالة	**طبيب إعادة التأهيل**	**89.10**	↑ 5.38	88.0
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	**طبيب إعادة التأهيل**	**84.00**	↑ 5.49	N/A
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة *	**طبيب إعادة التأهيل**	**83.41**	↑ 7.73	88.6
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج *	**طبيب إعادة التأهيل**	**84.25**	↑ 6.32	88.0
حسن تعامل الممرض / الممرضة	**التمريض**	**90.65**	↑ 3.30	95.8
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	**التمريض**	**88.12**	↑ 9.61	N/A
مدى شرح الممرض/الممرضة للغرض من الأدوية قبل إعطائها لك	**التمريض**	**86.04**	↑ 3.90	N/A
استجابة الممرض/الممرضة	**التمريض**	**86.94**	↑ 2.19	87.0
مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)	**التمريض**	**85.17**	↑ 4.21	89.1
التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها	**التمريض**	**87.92**	↑ 2.86	94.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي	**العلاج الطبيعي**	**92.42**	↑ 2.15	98.9

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	88.25	↑ 2.34	99.1
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	81.15	↓ 0.19	97.4
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	85.22	↑ 3.68	93.5
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	Low-n	N/A	95.1
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	العلاج الوظيفي	Low-n	N/A	98.4
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي *	العلاج الوظيفي	Low-n	N/A	96.4
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الوظيفي	Low-n	N/A	93.7
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	N/A	95.1
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	Low-n	N/A	97.2
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	N/A	94.9
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	Low-n	N/A	92.4
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	علاج النطق والتخاطب	Low-n	N/A	92.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	N/A	N/A
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج - الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	N/A	N/A
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	N/A	N/A
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	الخروج	86.58	↑ 5.99	89.6
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ) *	الخروج	83.95	↑ 5.29	N/A
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك *	المسائل الشخصية	85.24	↑ 9.44	86.2
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.41	↑ 4.28	91.5
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	82.92	↑ 7.60	91.3
درجة شعورك بالأمان	المسائل الشخصية	88.85	↑ 6.21	94.5
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	المسائل الشخصية	91.86	↑ 2.12	95.3
اهتمام الموظفين لمراعاة انزعاجك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إدخالك للمركز للعلاج	المسائل الشخصية	84.93	↑ 3.16	91.5
اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك	المسائل الشخصية	85.97	↑ 4.44	91.7

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	المسائل الشخصية	87.96	↑ 5.33	93.7
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك *	المسائل الشخصية	84.93	↑ 4.30	89.6
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	82.53	↑ 4.69	93.3
نظافة المركز العامة	التقييم العام	87.80	↑ 3.75	93.2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	88.10	↑ 3.37	94.2
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	التقييم العام	86.07	↑ 4.34	91.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	التقييم العام	90.12	↑ 4.38	94.4

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: التأهيل الطبي - التنويم

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

1. مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي*
2. إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة*
3. فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)*
4. عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك*
5. مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج*
6. سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك*

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

تجربة المريض: التأهيل الطبي - التنويم

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة (مركز التاهيل الطبي)	جدة	91	85.43	4.04 ↑
--	مستشفى التأهيل الطبي	المدينة المنورة	10	Low-n	NA

بنوك الدم

معدل تجربة المريض: بنوك الدم

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

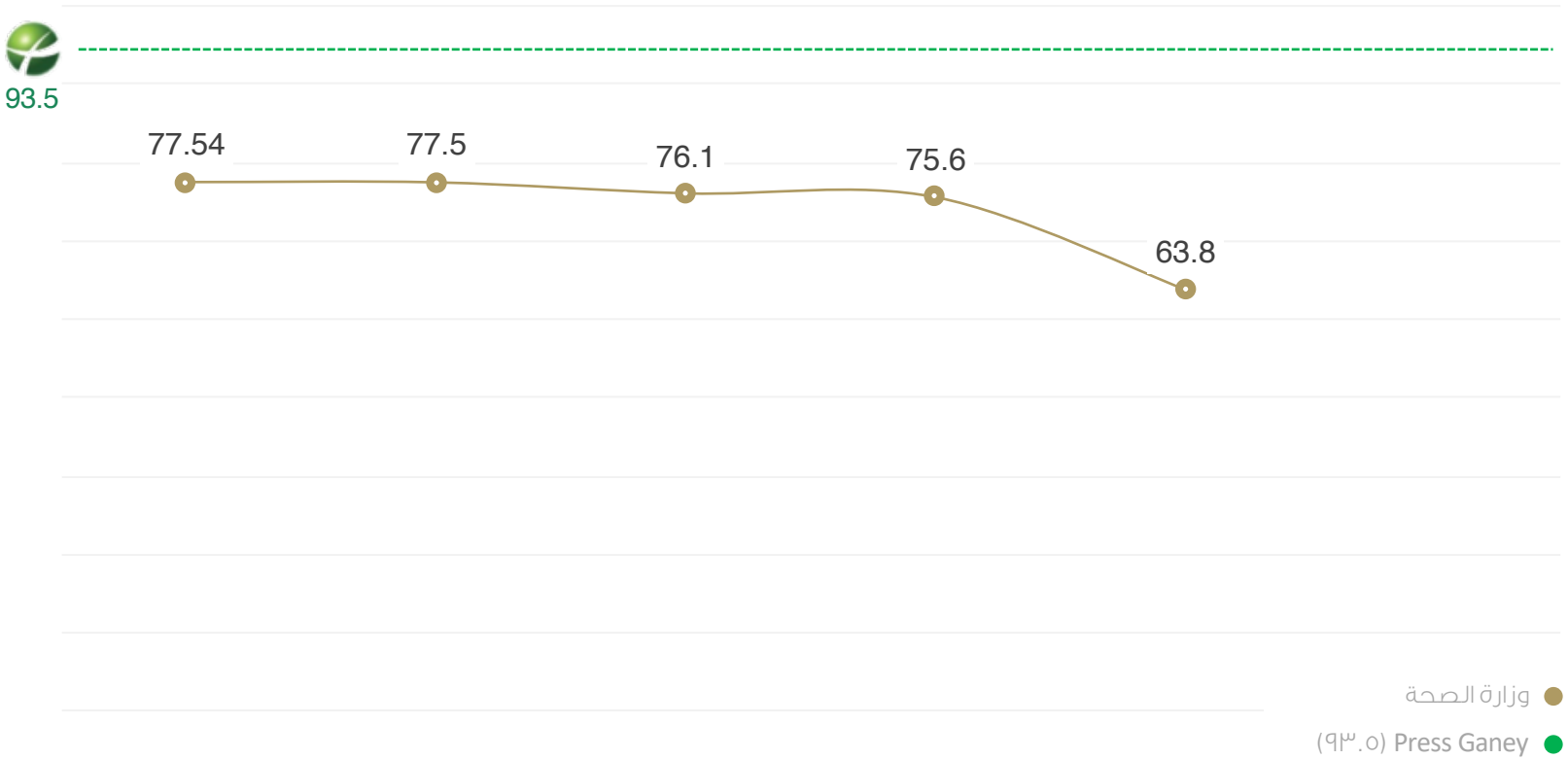
بنوك الدم
النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
3,240

النصف الأول، ٢٠١٩ (77.54)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (75.89)

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



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,568	n= 1,672	n= 1,113	n= 1,146	n= 463	n= 0

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

بنوك الدم

النصف الأول، ٢٠١٩

77.54

▲ 1.65

النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات

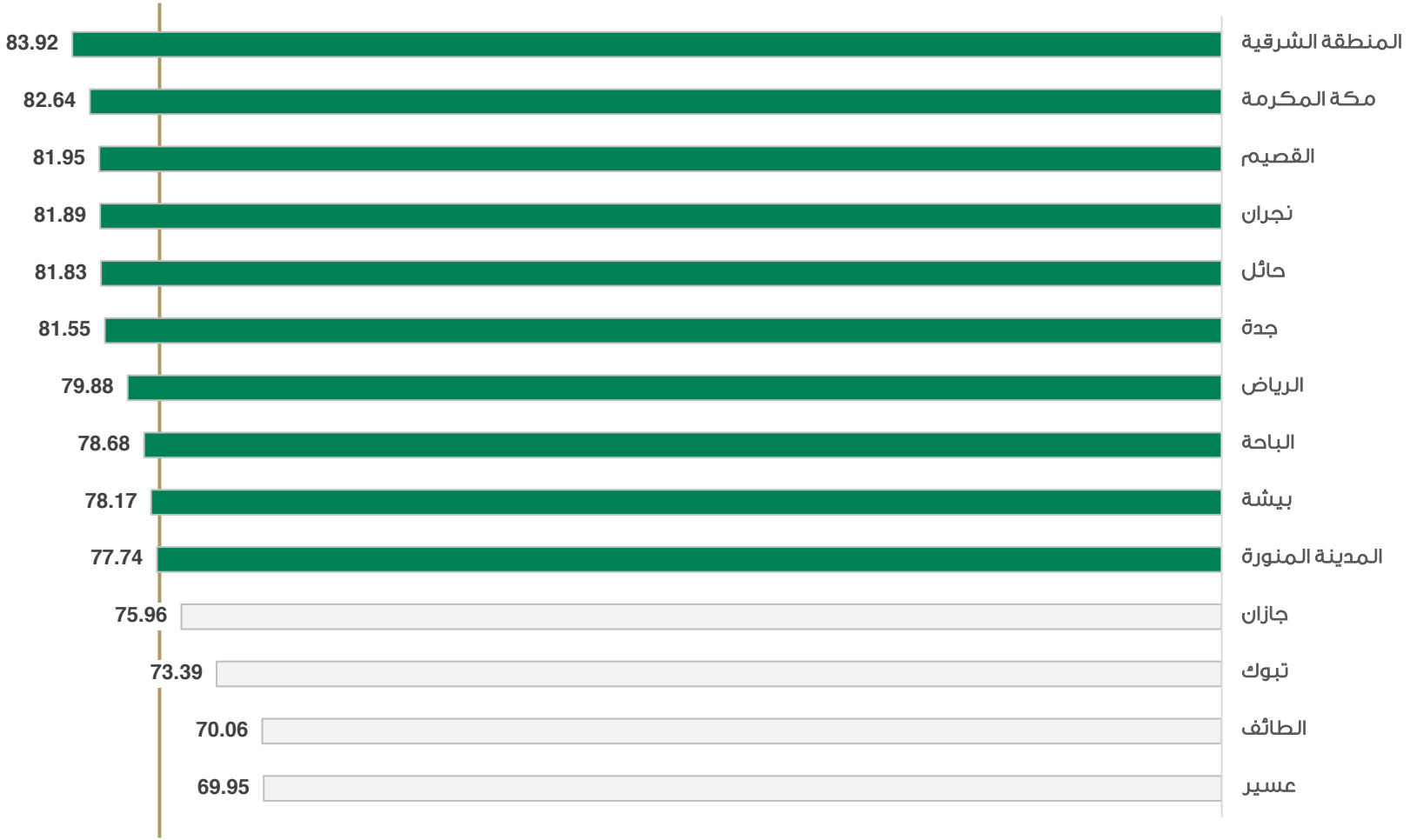
3,240

النصف الأول، ٢٠١٩ (77.54)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (75.89)

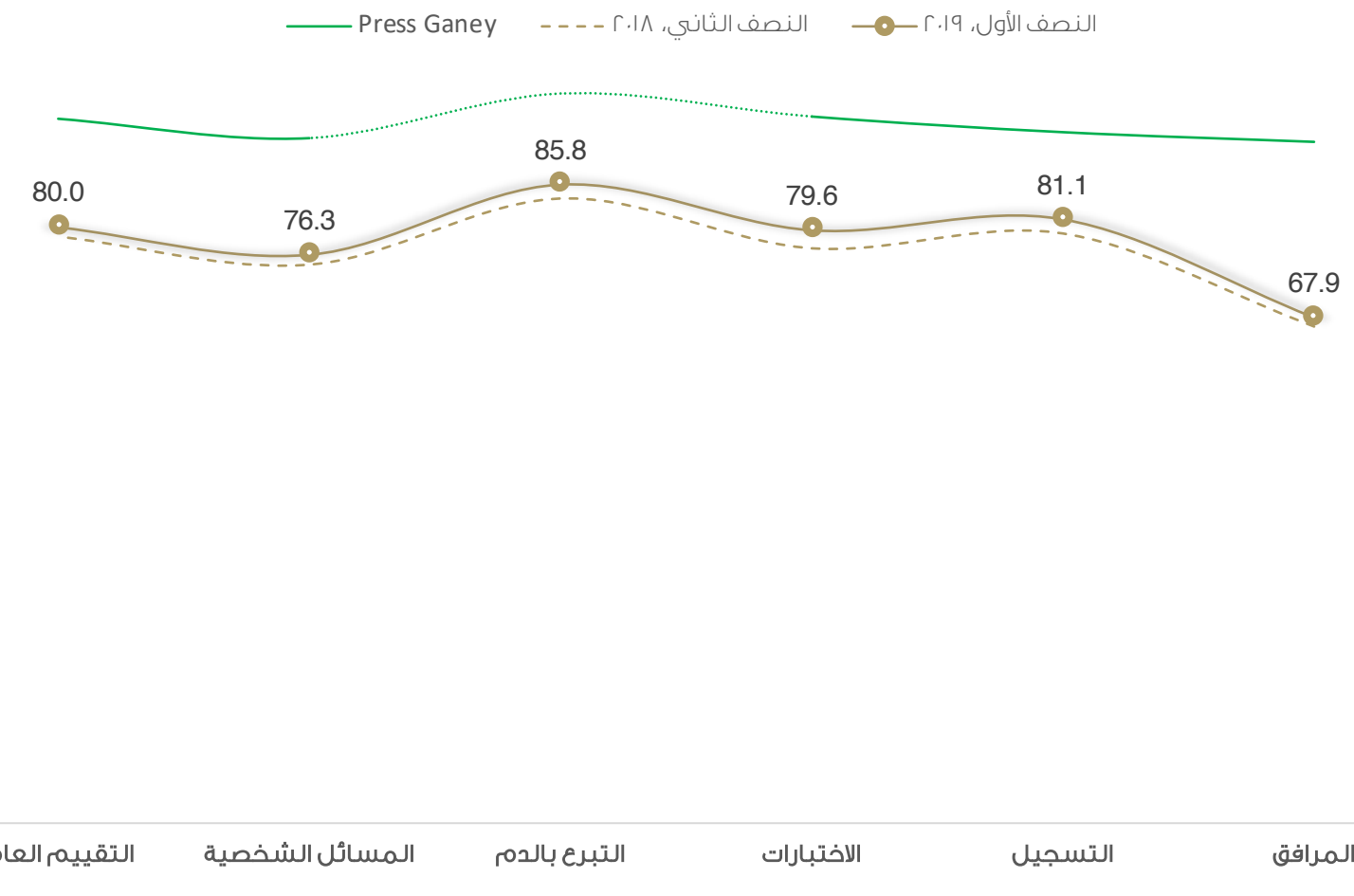
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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.



بنوك الدم

النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
3,240

النصف الأول، ٢٠١٩
(77.54)

النصف الثاني، ٢٠١٨
(75.89)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	80.19	↓ 0.58	92.20
توفر المواقف	المرافق	46.04	↑ 1.78	87.00
الراحة في منطقة الانتظار *	المرافق	65.45	↑ 1.32	90.30
نظافة بنك الدم	المرافق	82.51	↑ 1.37	94.10
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	81.97	↑ 1.80	94.00
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	79.00	↑ 2.87	90.50
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	81.15	↑ 0.85	93.80
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	82.60	↑ 1.86	N/A
مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم	التسجيل	81.28	↑ 1.76	92.70
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	83.40	↑ 1.73	94.60
مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم *	الاختبارات	81.08	↑ 1.78	N/A
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	82.16	↑ 2.68	N/A

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨	
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم *	الاختبارات	72.21	↑ 2.93	N/A
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	88.54	↑ 1.40	95.30
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	86.75	↑ 1.07	N/A
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم *	التبرع بالدم	82.07	↑ 2.88	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	86.66	↑ 1.42	N/A
نوعية الضيافة المقدّمة بعد التبرع بالدم *	المسائل الشخصية	65.80	↑ 1.05	N/A
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	79.96	↑ 1.48	94.70
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	78.35	↑ 2.05	95.20
احتمالية أن توصي ببنك الدم للأخرين	التقييم العام	82.09	↑ 0.07	94.40

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

أولويات التحسين: بنوك الدم

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

تجربة المريض: بنوك الدم

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مستشفى ينبع العام	المدينة المنورة	88	85.01	↑ 6.89
2	المركز الاقليمي لبنك الدم بصحة الشرقية	المنطقة الشرقية	349	83.92	↑ 1.34
3	مستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة	مكة المكرمة	44	82.64	↑ 2.52
4	مستشفى الملك خالد، نجران	نجران	158	82.07	NA
5	مستشفى الملك فهد، القصيم	القصيم	100	81.95	↑ 2.10
6	مستشفى الملك خالد، حائل	حائل	165	81.83	↑ 2.85
7	مستشفى الملك فهد، جدة	جدة	642	81.55	↑ 2.69
8	مستشفى شرورة العام	نجران	39	81.17	NA
9	مستشفى الملك خالد، الخرج	الرياض	99	79.88	↑ 2.11
10	مستشفى بلجرشي	الباحة	46	78.68	↓ 4.51
11	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	بيشة	92	78.17	↑ 4.69
12	مستشفى الملك فهد، جازان	جازان	86	75.96	NA
13	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	المدينة المنورة	251	75.20	NA
14	مستشفى الملك خالد، تبوك	تبوك	90	73.39	↑ 0.52
15	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	الطائف	316	70.06	↑ 3.14
16	مستشفى عسير المركزي	عسير	640	69.95	↓ 0.35
--	مستشفى الملك خالد، حفر الباطن	حفر الباطن	29	Low-n	NA
--	مستشفى رفحاء العام	الحدود الشمالية	6	Low-n	NA

أعلى من المعدل العام 77.54 أقل من المعدل العام 77.54

الفترة: من ١ يناير ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٩

مراكز الأورام
العيادات

معدل تجربة المريض: مراكز الأورام – العيادات

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

مراكز الأورام

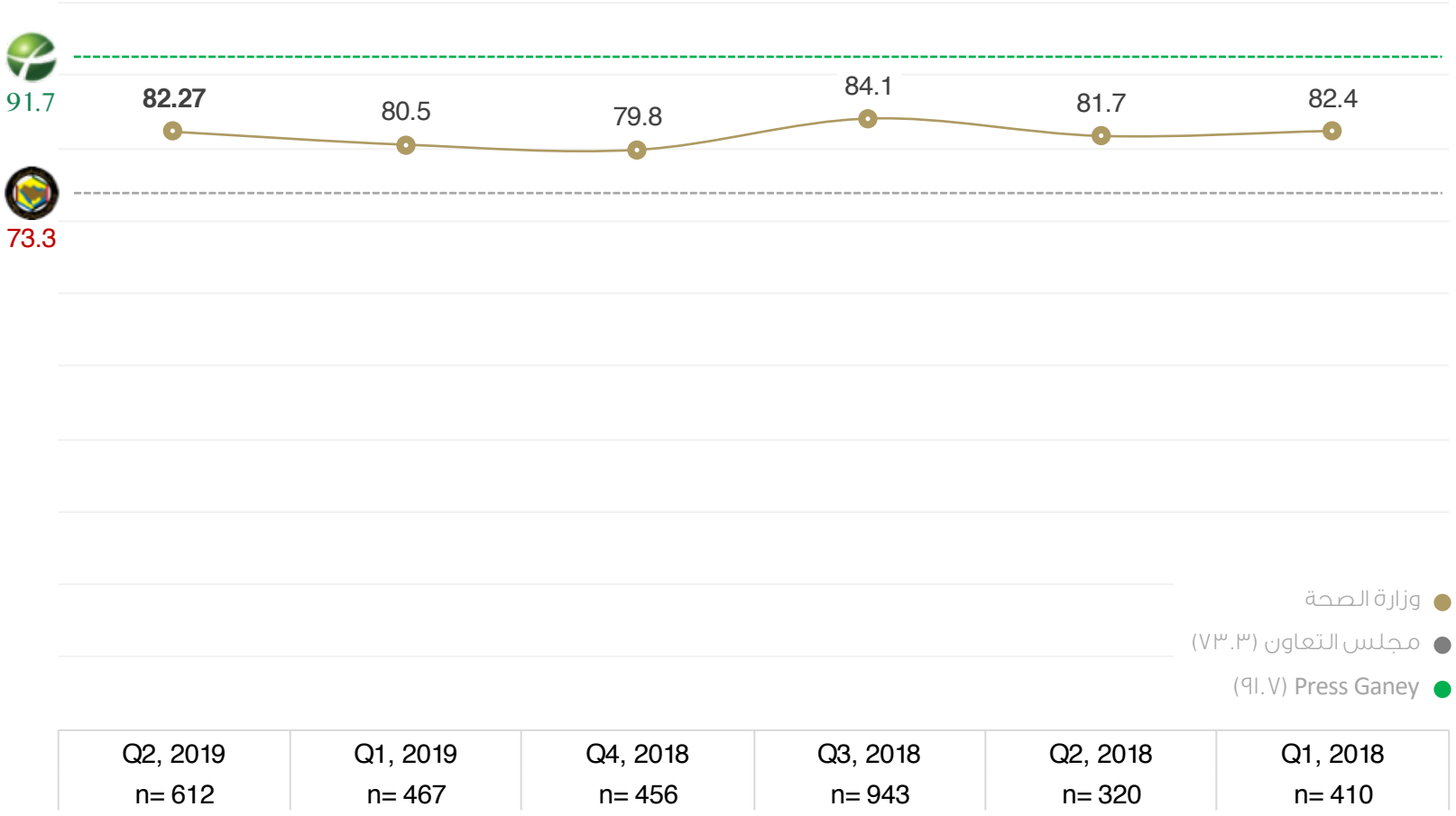
العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,079

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.52)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (82.76)

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الأورام

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

81.52

▼ 1.24

النصف الثاني - ٢٠١٨

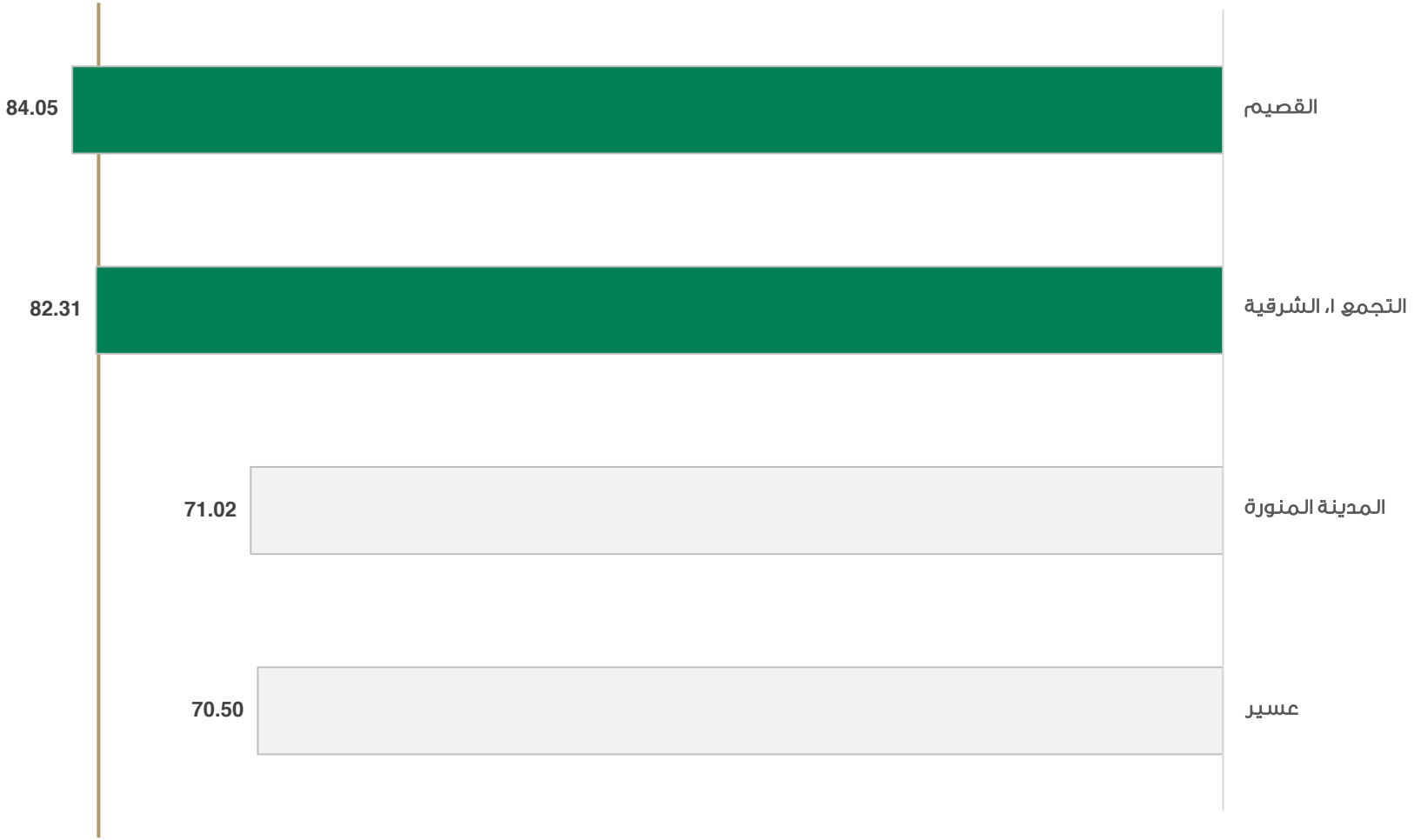
عدد الإجابات
1,079

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.52)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (82.76)

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 تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الأورام

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠١٩

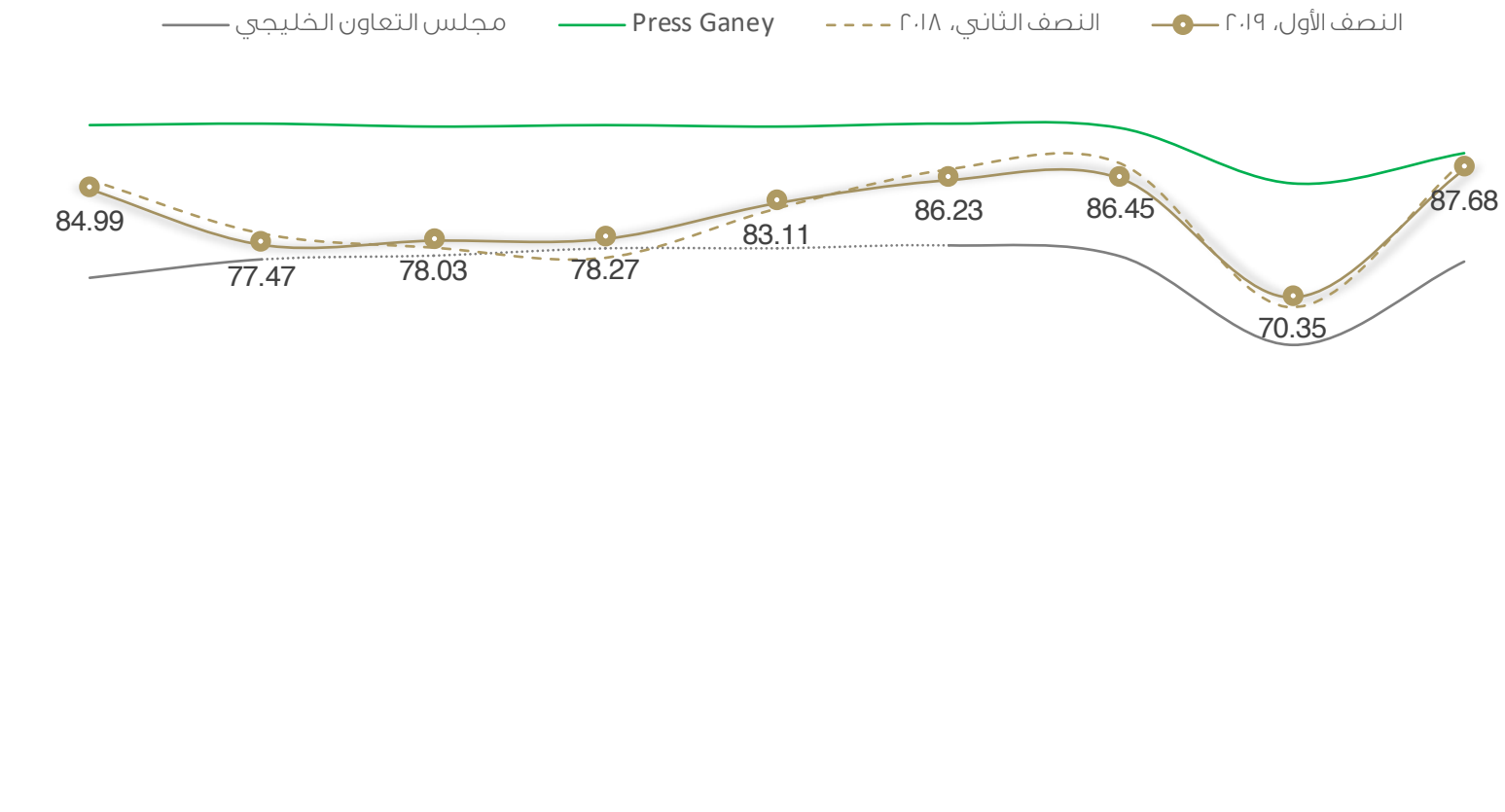
عدد الإجابات
1,079

النصف الأول، ٢٠١٩ (81.52)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (82.76)

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 تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	**87.93**	↓ 0.88	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	**87.52**	↓ 1.61	74.8	93.3
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ *	الانتقال خلال زيارتك	**70.10**	↑ 2.12	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	الانتقال خلال زيارتك	**71.42**	↑ 2.38	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	**69.00**	↓ 0.94	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	**87.25**	↓ 2.28	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	**85.73**	↓ 2.08	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	**88.26**	↓ 2.44	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	**86.10**	↓ 2.13	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	**86.44**	↓ 1.41	77.8	94
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	**85.29**	↓ 1.89	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجِد)	الطبيب	**86.05**	↓ 0.40	76.5	93.3

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجِد)	الطبيب	**87.40**	↓ 0.66	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	**88.05**	↓ 1.44	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	**84.18**	↓ 0.13	76.3	93
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	**86.54**	↓ 1.57	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	**84.73**	↓ 2.24	74.7	93.7
مدى إصغاء الطبيب لك بشكل جيد	الطبيب	**86.02**	↓ 2.34	N/A	93.6
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	**79.37**	↑ 0.13	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	**84.60**	↑ 0.07	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	**85.36**	↑ 1.85	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	**73.53**	↑ 2.38	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	**78.71**	↑ 3.18	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	**82.67**	↑ 2.04	80.0	86.9

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

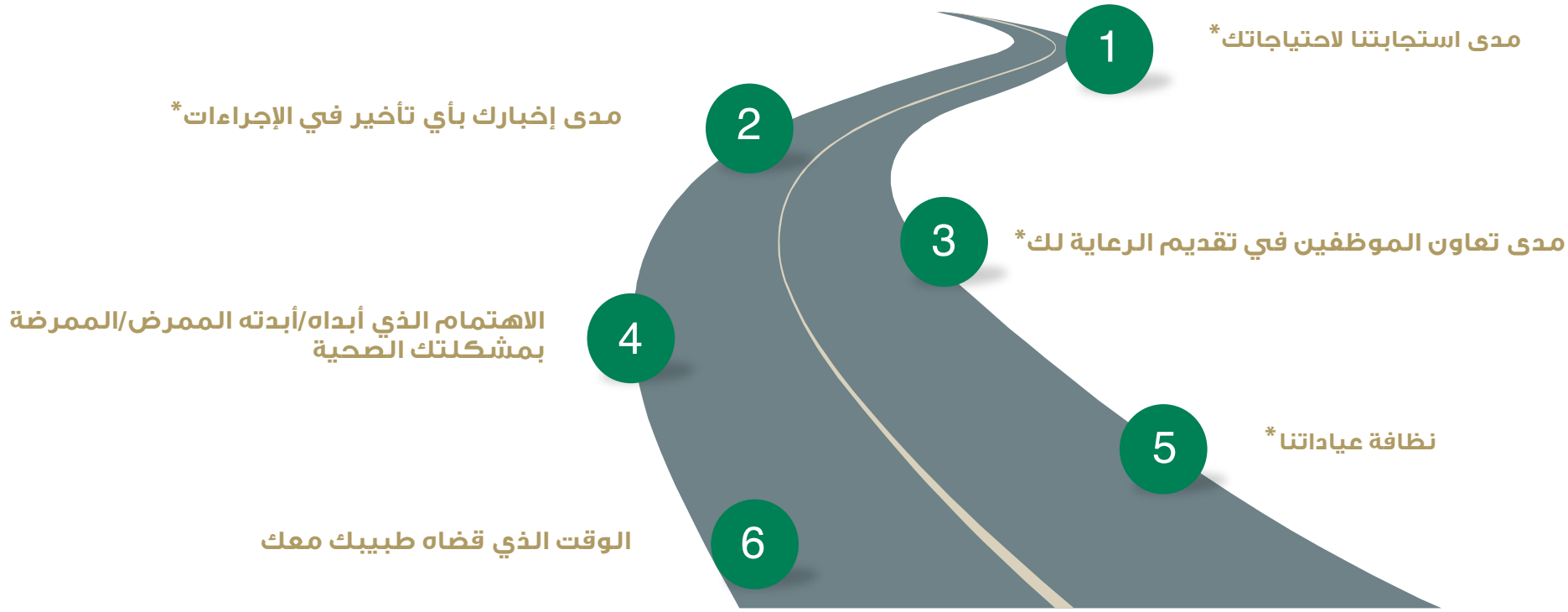
عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – العيادات

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	**72.37**	↑ 3.84	67.2	N/A
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	**80.04**	↓ 0.57	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	**82.57**	↑ 0.01	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	**77.32**	↑ 0.62	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	**51.97**	↓ 0.53	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	**78.89**	↓ 1.36	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	**84.97**	↓ 2.18	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك*	المسائل الشخصية	**80.81**	↓ 1.34	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك*	المسائل الشخصية	**84.60**	↓ 1.75	77.1	94.1
نظافة عياداتنا*	المسائل الشخصية	**84.38**	↓ 2.07	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*	التقييم العام	**83.90**	↓ 1.48	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	**85.90**	↓ 1.65	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زياراتك	التقييم العام	**85.31**	↓ 1.09	73.3	93.8

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

أولويات التحسين: مراكز الأورام – العيادات

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: مراكز الأورام – العيادات

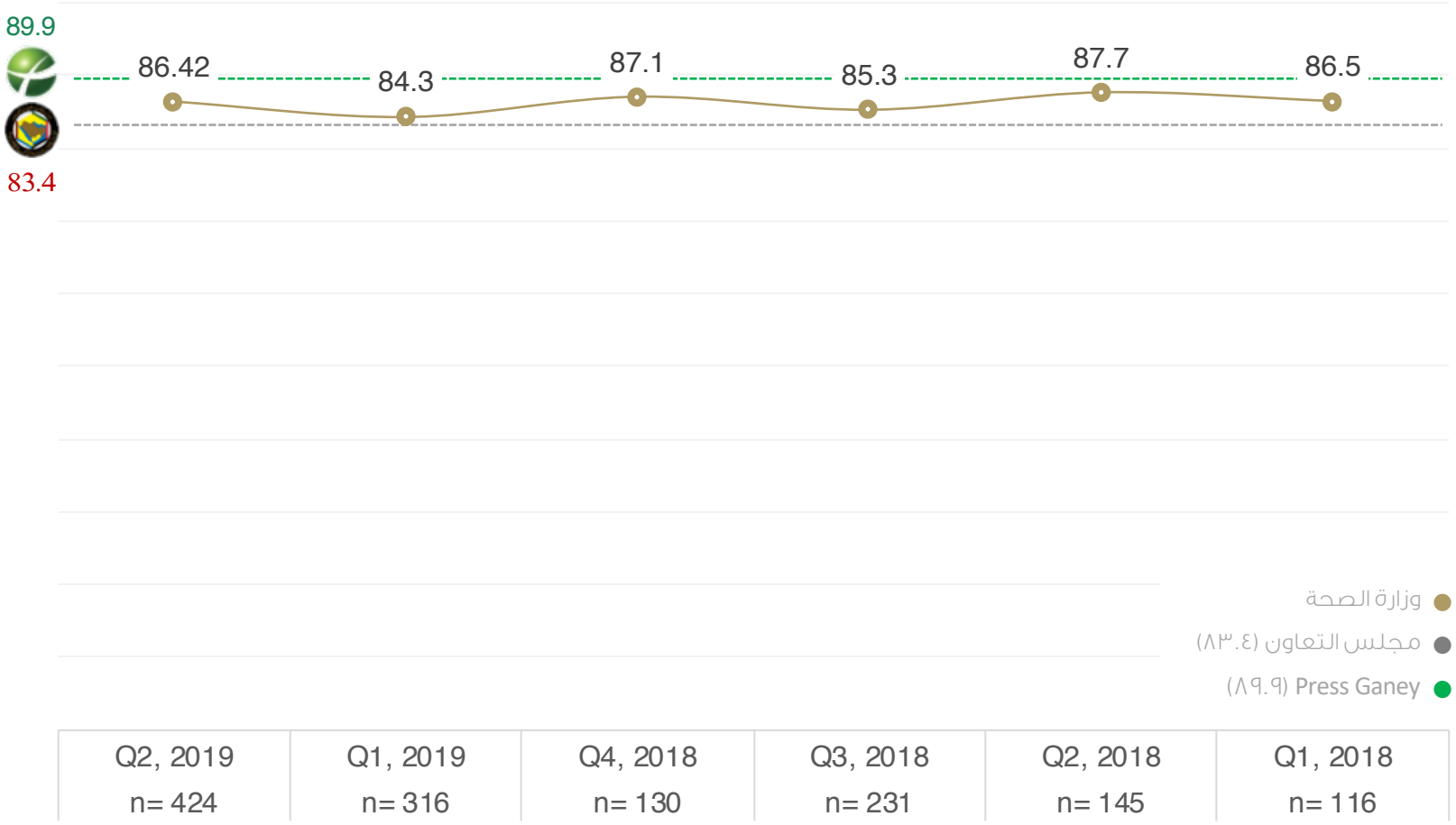
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	القصيم	303	84.05	↓ 0.67
2	مركز الاورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	656	82.31	↓ 1.06
3	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	69	71.02	↑ 5.52
4	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	عسير	51	70.50	↓ 0.37

التنويم

مراكز الأورام

معدل تجربة المريض: مراكز الأورام – التنويم

معدل تجربة المريض: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩



Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 424	n= 316	n= 130	n= 231	n= 145	n= 116

مراكز الأورام

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

عدد الإجابات
740

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.53)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.0)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

مراكز الأورام

التنويم – النصف الأول، ٢٠١٩

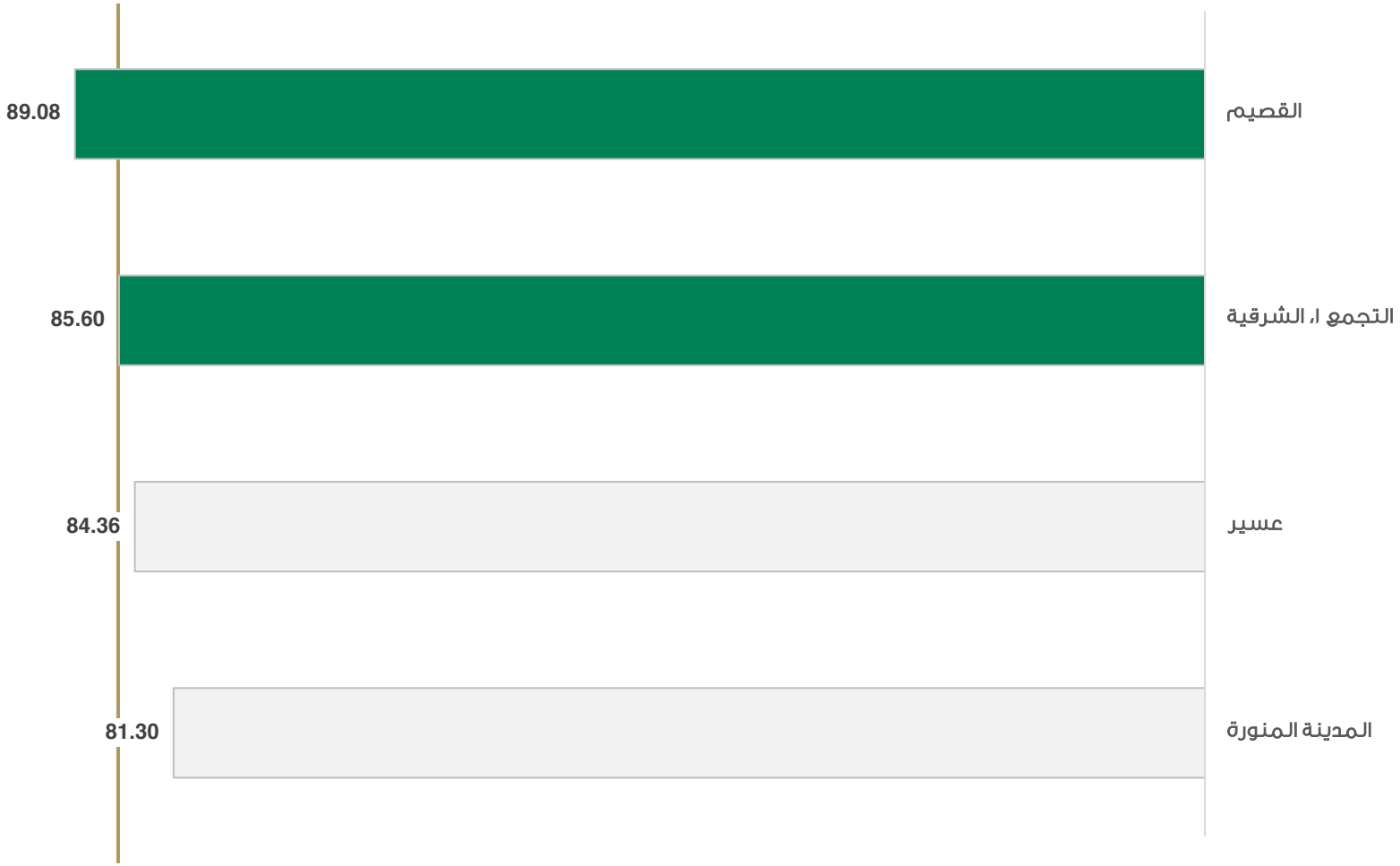
عدد الإجابات
740

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.53)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.0)

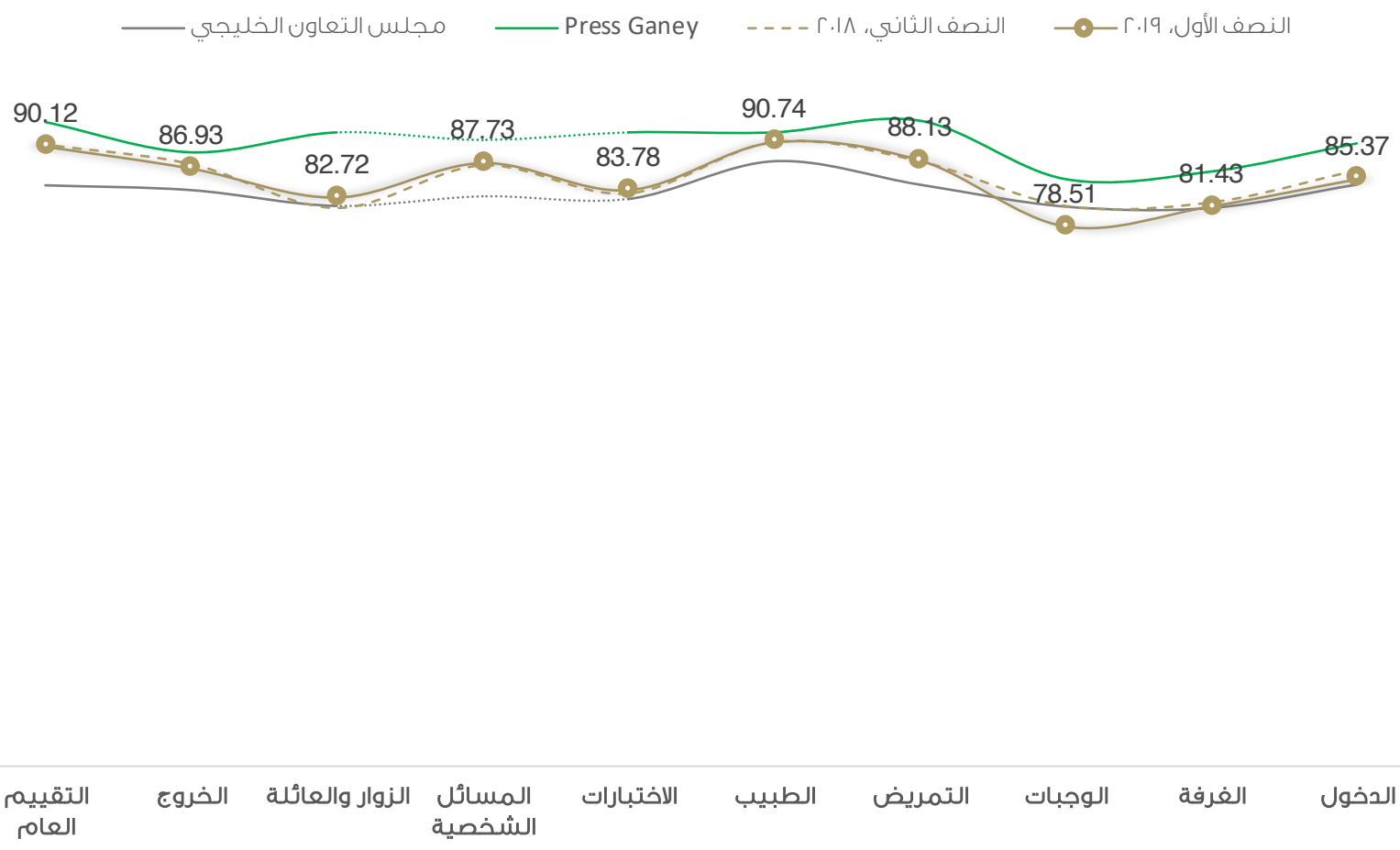
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا 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، ٢٠١٩

85.53

▲ 0.47

النصف الثاني - ٢٠١٨

عدد الإجابات

740

النصف الأول، ٢٠١٩ (85.53)

النصف الثاني، ٢٠١٨ (86.0)

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

* الفرق في مستويات الرضا قد تكون ناتجة جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	81.40	↓ 1.23	81.8	88.3
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	89.99	↓ 0.81	87.6	93.8
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	84.84	↓ 1.83	72.2	N/A
المظهر العام للغرفة*	الغرفة	80.47	↓ 0.04	78.6	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	85.11	↓ 0.43	81.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	82.08	↓ 1.30	81.6	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	78.03	↓ 0.76	81.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	78.87	↓ 3.17	80.9	81.7
جودة الطعام	الوجبات	78.09	↓ 3.01	80.2	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	91.40	↓ 0.14	86.5	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	85.78	↓ 0.67	82.0	92.0
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	90.88	↑ 1.40	85.6	94.5

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.75	↑ 0.48	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	85.65	↓ 0.81	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	90.17	↑ 0.66	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.53	↑ 0.25	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.64	↓ 0.36	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	91.25	↓ 0.04	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.12	↑ 0.51	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.80	↑ 0.17	89.6	94.2
مهارة الطبيب	الطبيب	92.24	↓ 1.49	90.0	94.5
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	91.03	↑ 0.78	N/A	N/A
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج*	الاختبارات	78.51	↓ 0.67	80.3	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج*	الاختبارات	84.29	↑ 1.39	81.8	90.1

* *إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.72	↑ 0.87	84.9	94.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.83	↓ 0.17	86.7	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.95	↑ 0.98	82.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية*	المسائل الشخصية	87.08	↑ 0.95	82.0	91.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك*	المسائل الشخصية	81.62	↑ 0.12	79.1	90.4
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.82	↑ 0.06	83.7	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.97	↓ 0.81	83.1	92.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.64	↑ 0.61	85.6	94.4
تجهيزات وراحة الزوار*	الزوار والعائلة	80.08	↑ 1.93	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	85.72	↑ 0.53	84.9	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.58	↓ 0.86	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	82.55	↓ 0.92	82.4	88.3

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام – التنويم

السؤال	النطاق	النصف الأول، ٢٠١٩	النصف الثاني، ٢٠١٨		
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	**الخروج**	**87.71**	↓ 0.50	83.2	92.0
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	**الخروج**	**88.14**	↓ 0.19	81.8	91.6
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	**التقييم العام**	**90.38**	↓ 0.16	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	**التقييم العام**	**88.97**	↓ 0.63	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	**التقييم العام**	**91.10**	↓ 0.13	85.4	94.5

** إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)*

طريق التحسين: مراكز الأورام – التنويم

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 ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

1. **المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية**
(الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)

2. **الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك***

3. **الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج***

4. **فترة الانتظار للاختبارات والعلاج***

5. **أسلوب الموظفين تجاه الزوار**

6. **تجهيزات وراحة الزوار***

إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الثاني ٢٠١٨)

تجربة المريض: مراكز الأورام – التنويم

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق
1	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	القصيم	102	89.08	↑ 2.74
2	مركز الاورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	432	85.60	↓ 0.28
3	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	عسير	157	84.36	↓ 1.80
4	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	49	81.30	NA

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٩ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠١٩

أعلى من المعدل العام 85.53 أقل من المعدل العام 85.53

وشكراً..