

تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الثالث - ٢٠١٩)

(نسخة رقم ٢)
أكتوبر، ٢٠١٩

الفهرس

- مقدمة
- نتائج برنامج قياس تجربة المريض (نظرة عامة)
- المستشفيات
 - العيادات
 - التنويم
 - رعاية الأمومة
 - 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
 - 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.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة 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 Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠١٩)
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠١٩)

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(نظرة عامة)

مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



+ 103,000

استبيان مكتمل



+39,500

تعليق



+65,300

استبيان الكتروني
مكتمل



+37,700

استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى: الربع الثالث - ٢٠١٩

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

وزارة الصحة

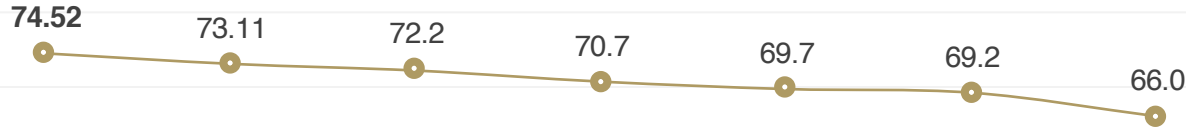
الربع الثالث
٢٠١٩

74.52

عدد الإجابات

103,075

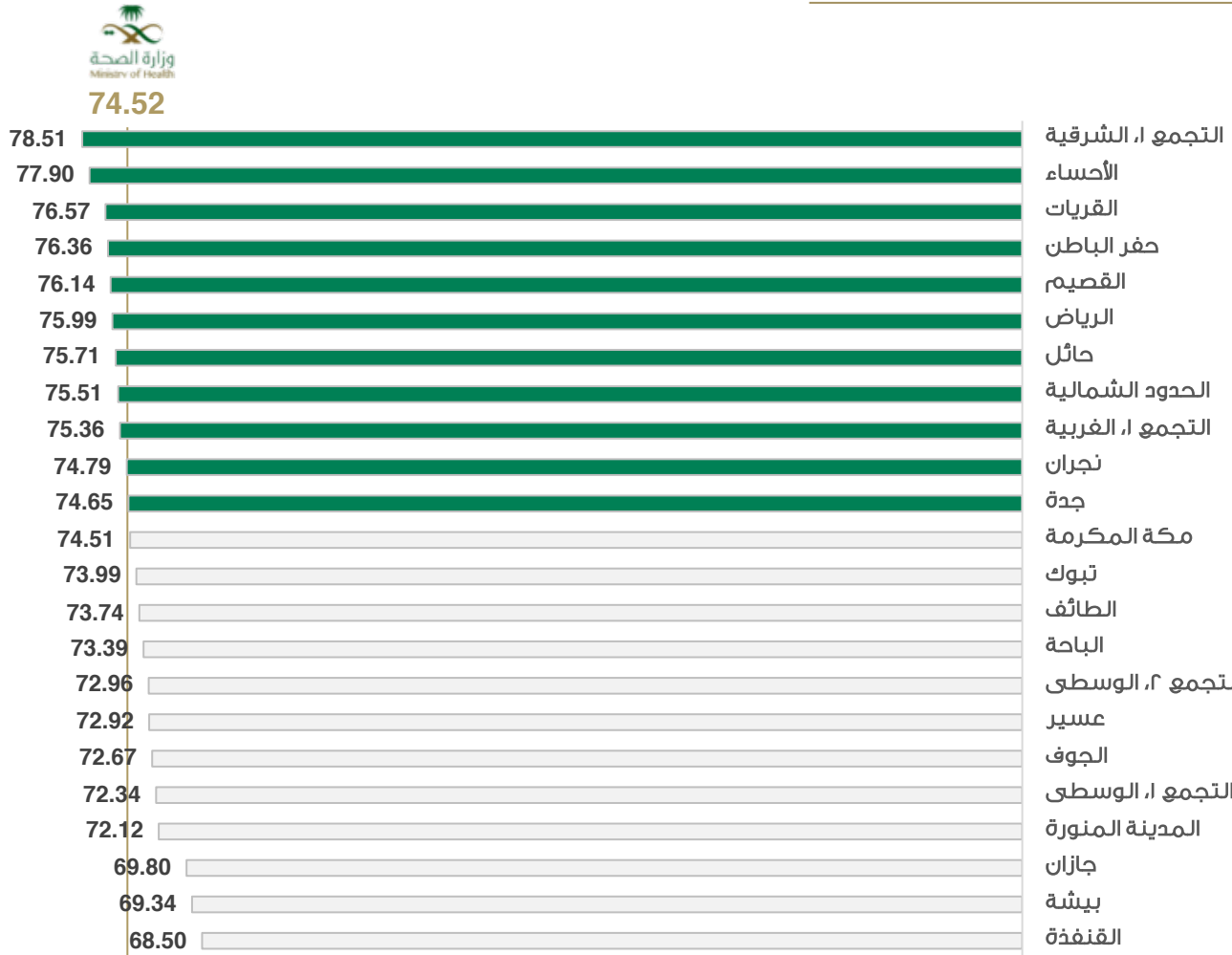
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة



Q3, 2019 n= 103,075	Q2, 2019 n= 78,987	Q1, 2019 n= 59,079	Q4, 2018 n= 51,456	Q3, 2018 n= 60,729	Q2, 2018 n= 30,917	Q1, 2018 n= 44,876
------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

أداء المناطق: الربع الثالث - ٢٠١٩



عدد الإجابات

103,075

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

الرحلات العلاجية: المستشفيات

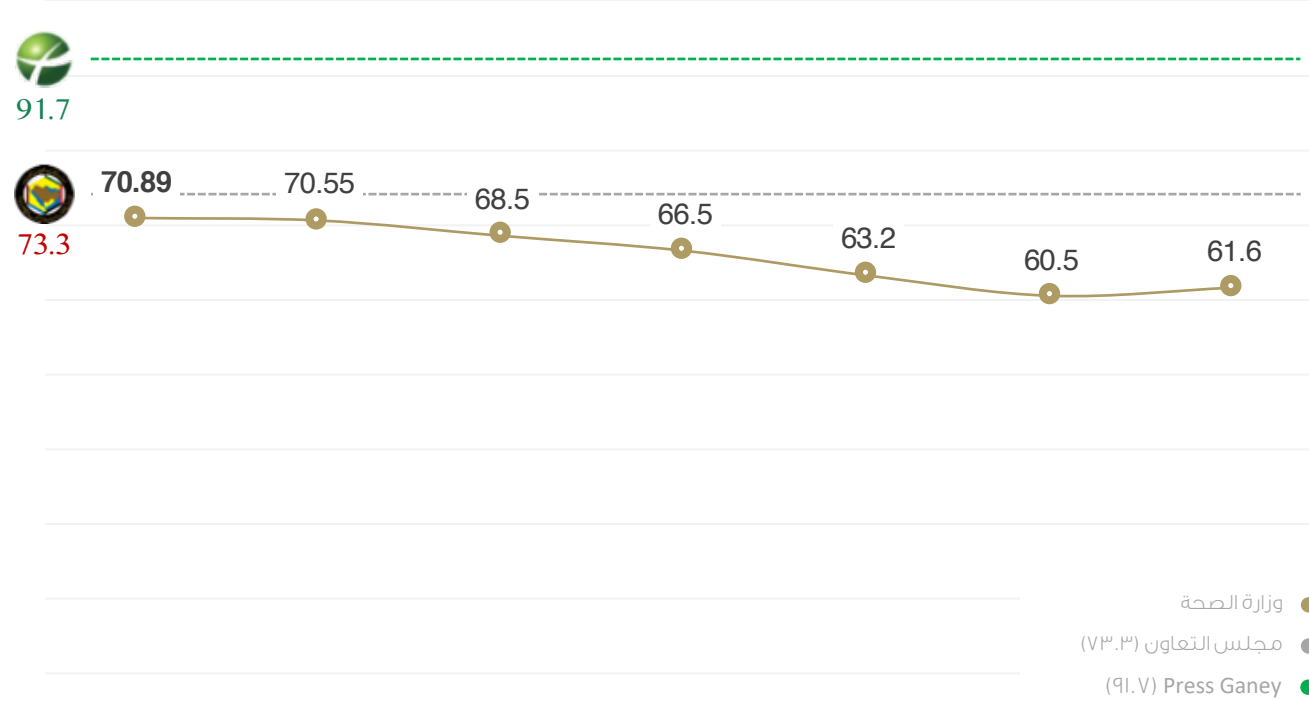
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض للربع الثالث من العام ٢٠١٩ في ٣ رحلات علاجية، وهي كالتالي:





المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات – العيادات

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات العيادات الخارجية



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

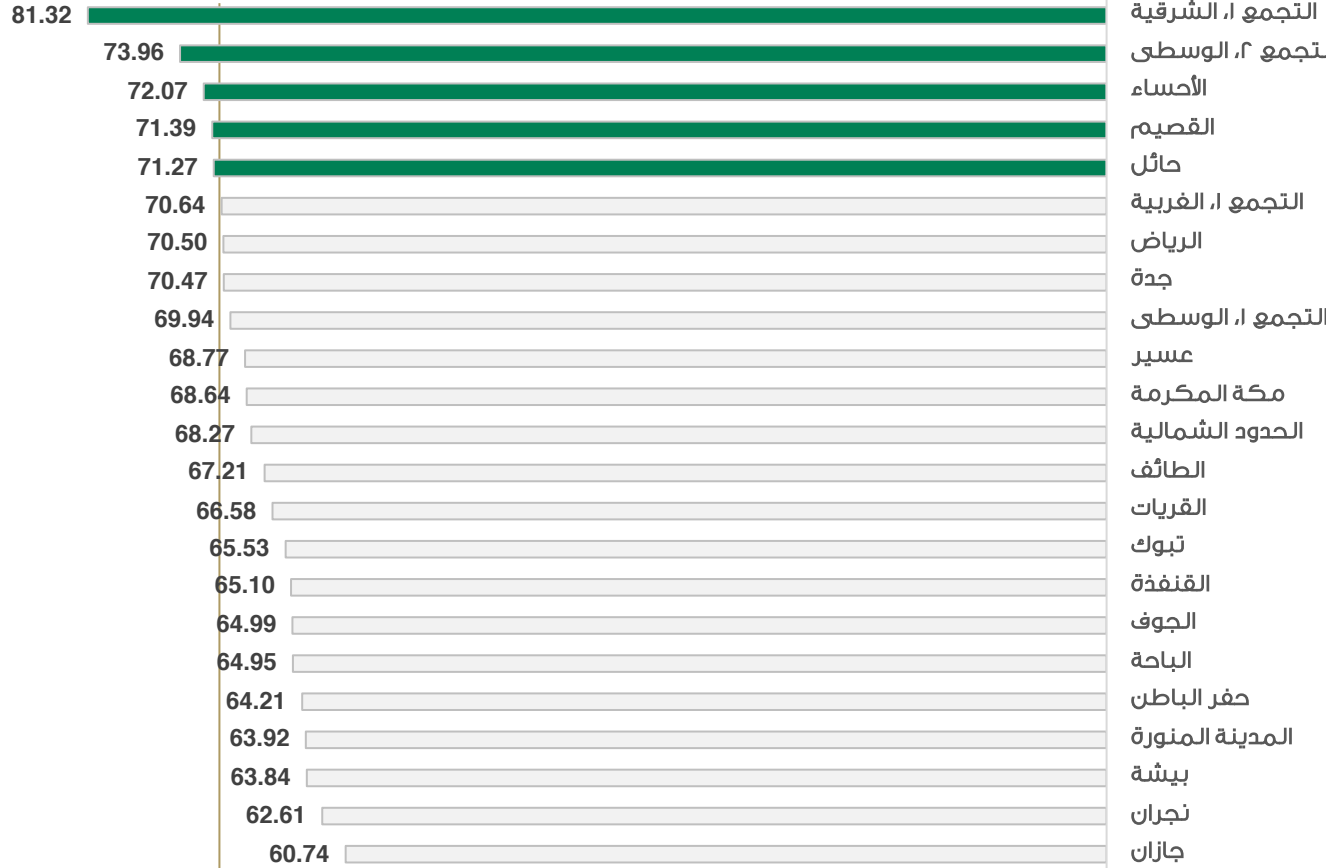
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 17,212	n= 16,429	n= 12,490	n= 9,760	n= 12,697	n= 5,270	n= 14,888

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

المستشفيات - العيادات: أداء المناطق



70.89



المستشفيات العيادات الخارجية

الربع الثالث
٢٠١٩

70.89

عدد الإجابات

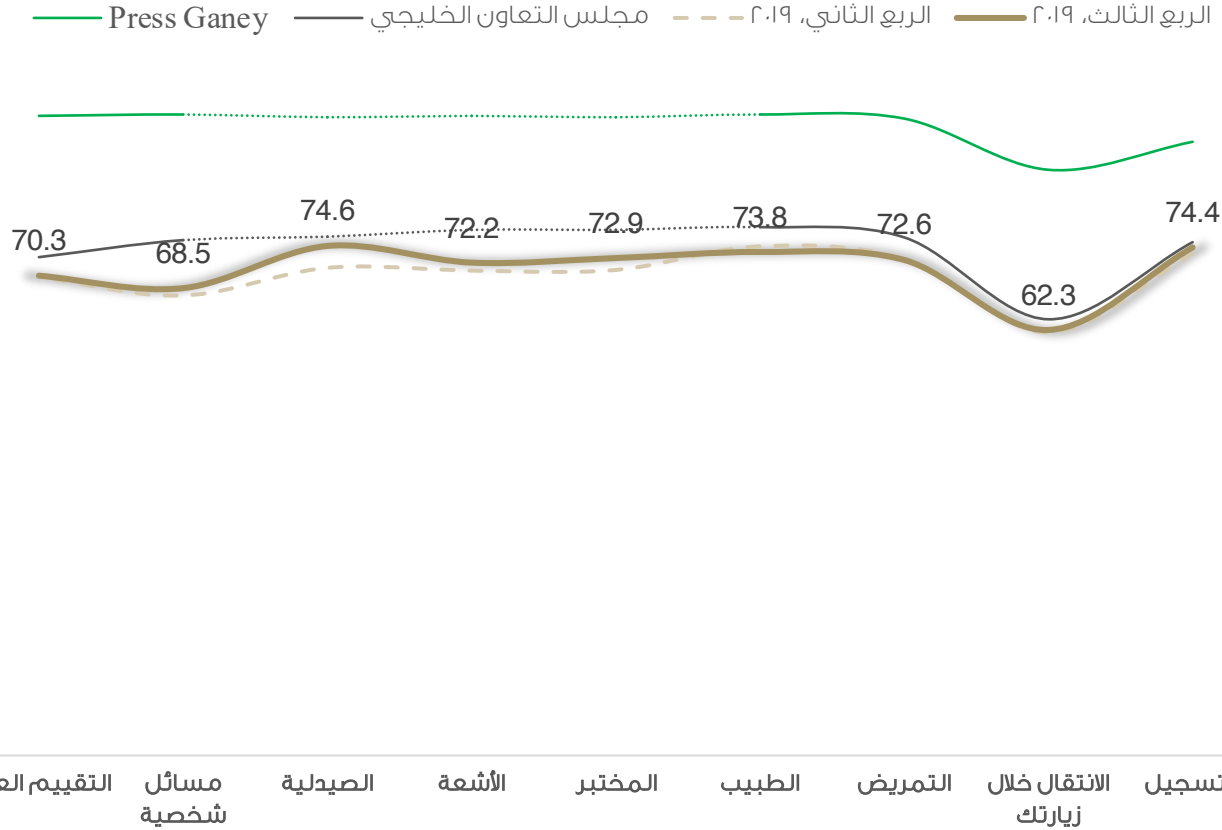
17,212

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: المستشفيات – العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات
العيادات الخارجية

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	75.00	↑ 0.73	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	73.86	↑ 0.88	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	63.43	↓ 0.07	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	60.13	↑ 0.43	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	63.41	↑ 0.83	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	73.37	↓ 0.14	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	71.83	↓ 0.09	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	77.01	↓ 1.12	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	74.28	↓ 1.02	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	74.09	↓ 0.97	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	72.46	↓ 0.69	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	73.13	↓ 0.62	76.5	93.3

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	73.67	0.77 ↓	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	77.24	0.94 ↓	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	72.84	0.42 ↓	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	73.06	0.92 ↓	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	70.92	0.78 ↓	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	69.22	2.61 ↑	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	73.85	1.62 ↑	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	75.63	0.97 ↑	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	71.61	1.32 ↑	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	69.84	1.29 ↑	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	75.12	0.82 ↑	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.81	3.78 ↑	67.2	N/A

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	78.75	↑ 2.49	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	78.17	↑ 2.22	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	67.07	↑ 4.27	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	54.08	↑ 4.42	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	69.15	↑ 1.36	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	71.64	↓ 0.09	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	67.54	↑ 0.83	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	74.58	↑ 0.28	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	75.02	↓ 0.14	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	71.21	↑ 0.81	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	68.92	↓ 0.20	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	70.83	↓ 0.01	73.3	93.8



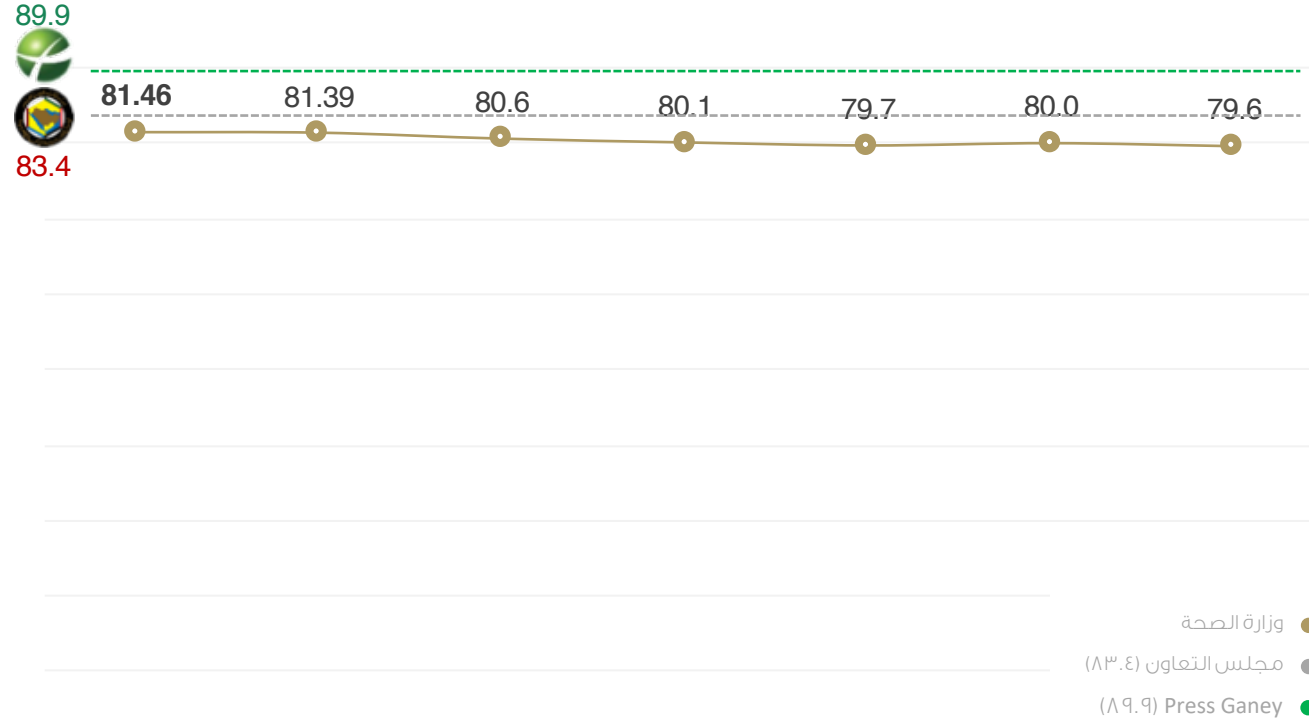
المستشفيات



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات – التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات

التنويم

81.46

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

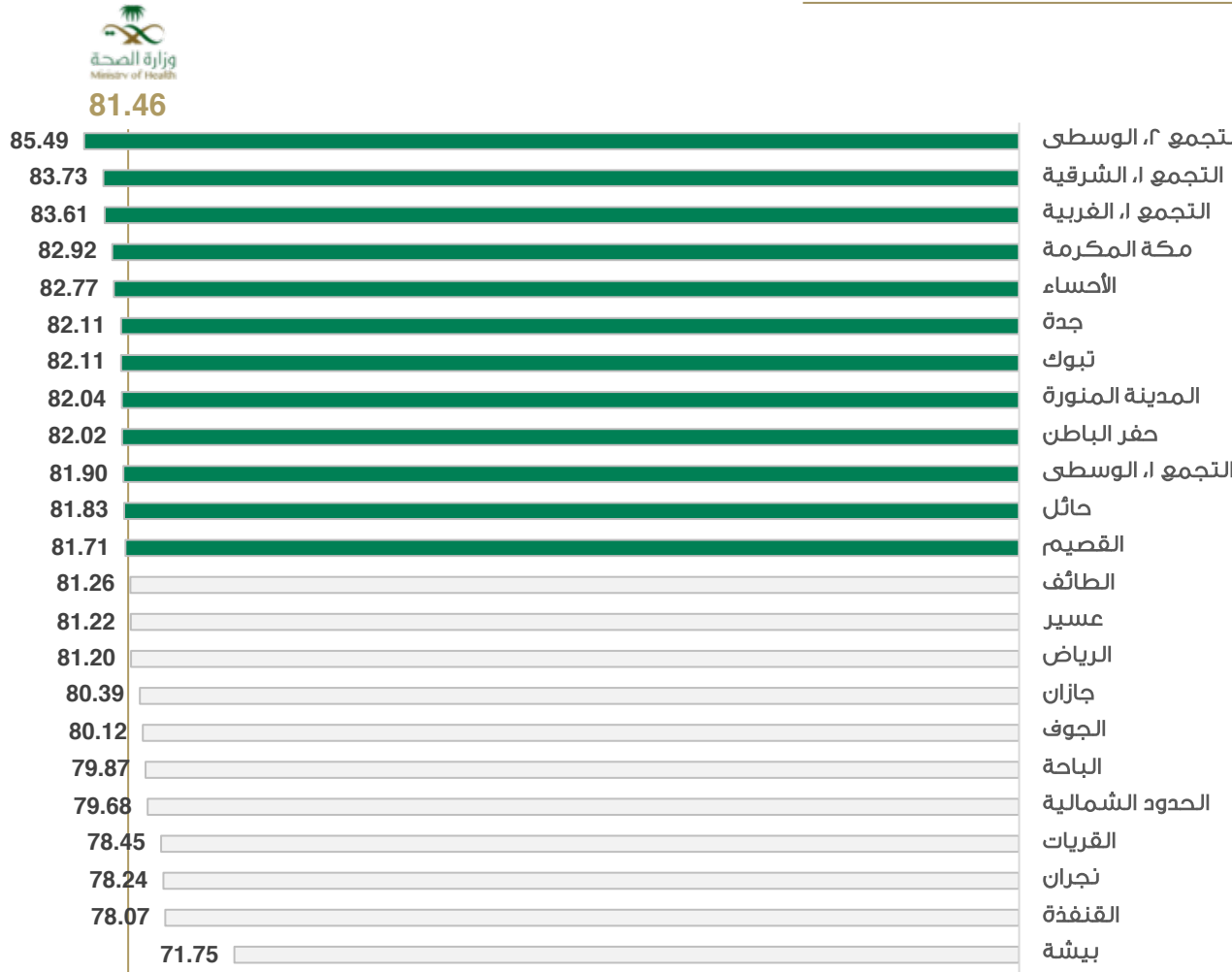
28,020

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,886	n= 10,614	n= 9,139

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

المستشفيات - التنويم: أداء المناطق

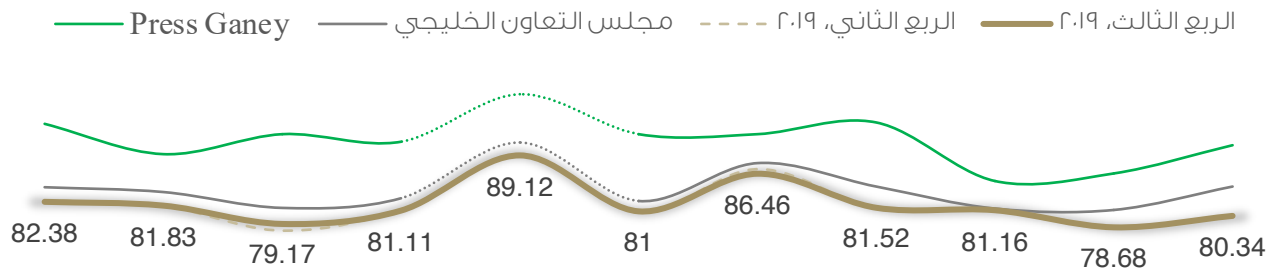


مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: المستشفيات – التنويم

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات التنويم

الدخول الغرفة الوجبات فريق التمريض الطبيب الاختبارات والعلاج ممثل تجربة المريض أمور شخصية الزوار والعائلة الخروج التقييم العام

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	80.36	↑ 0.77	81.8	88.3
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.34	↓ 0.28	87.6	93.8
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	73.46	↓ 0.47	72.2	N/A
المظهر العام للغرفة	الغرفة	75.73	↑ 0.55	78.6	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	79.39	↑ 0.67	81.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	79.58	↓ 0.76	81.6	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	80.01	↑ 0.16	81.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	81.29	↑ 0.27	80.9	81.7
جودة الطعام	الوجبات	81.09	↓ 0.03	80.2	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	84.19	↓ 0.06	86.5	96.3

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	78.60	↑ 0.04	82.0	92.0
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	83.42	↔ 0.00	85.6	94.5
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	83.05	↓ 0.04	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	80.97	↓ 0.04	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	84.38	↓ 0.16	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	75.30	↑ 0.52	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	84.90	↓ 0.41	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	86.14	↓ 0.81	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	85.01	↓ 0.80	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	87.87	↓ 0.70	89.6	94.2

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مهارة الطبيب	الطبيب	88.78	↓ 0.87	90.0	94.5
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	79.60	↑ 0.41	80.3	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	80.34	↑ 0.04	81.8	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	83.32	↓ 0.09	84.9	94.9
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	89.62	↓ 0.01	NA	NA
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك*	ممثل تجربة المريض	89.40	↑ 0.05	NA	NA
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	88.45	↓ 0.03	NA	NA
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.87	↓ 0.33	86.7	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	79.03	↓ 0.42	82.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	79.46	↑ 0.30	82.0	91.5

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	76.51	↑ 0.75	79.1	90.4
الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	82.10	↓ 0.11	83.7	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	83.77	↓ 0.57	83.1	92.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	82.17	↓ 0.36	85.6	94.4
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	76.26	↑ 1.55	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	82.54	↑ 0.26	84.9	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	85.09	↓ 0.28	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	81.59	↑ 0.93	82.4	88.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	80.97	↓ 0.36	83.2	92.0
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	79.93	↓ 0.44	81.8	91.6

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.62	↓ 0.19	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	80.05	↓ 0.35	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	83.55	↓ 0.19	85.4	94.5

المستشفيات - التنويم: رعاية الأمومة

تم قياس تجربة الولادة في ١٦ مستشفى من مستشفيات الولادة والأطفال. حيث تم ذلك كجزء من رحلة التنويم من خلال محاور الاستبيان التالية:



الربع السابق

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات رعاية الأمومة

77.1

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

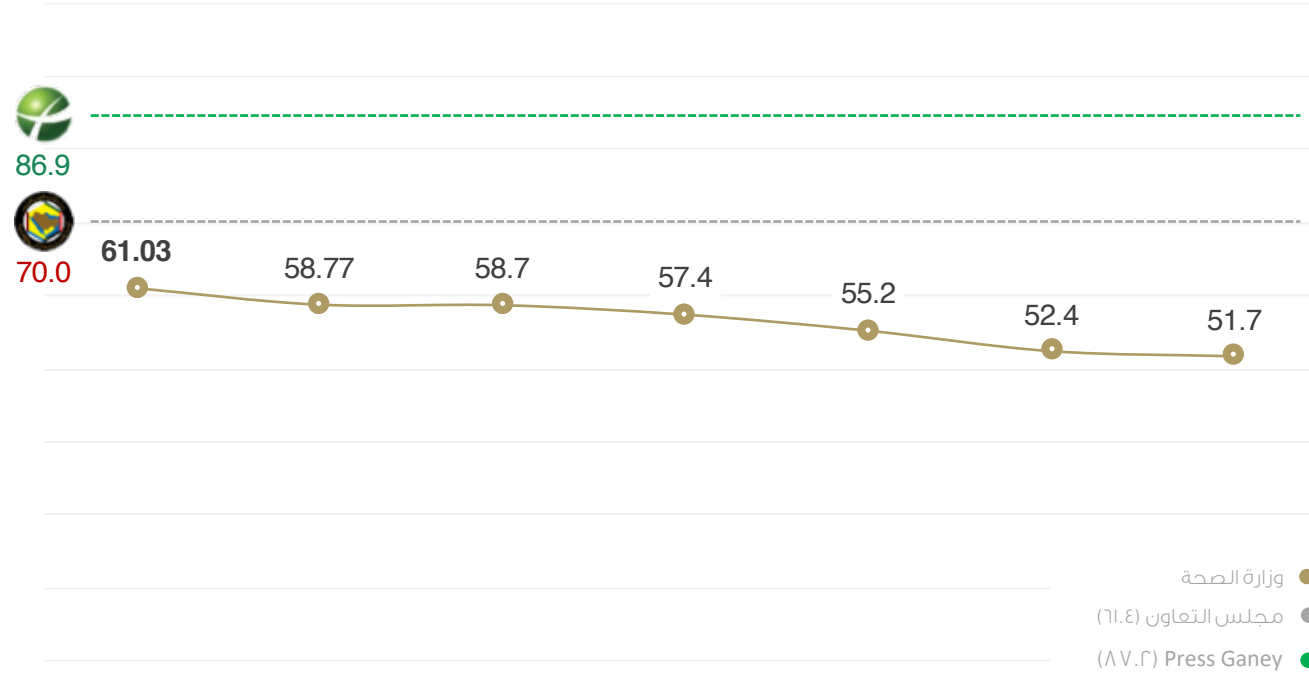
1,416

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



المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات

الطوارئ

الربع الثالث
٢٠١٩

61.03

عدد الإجابات

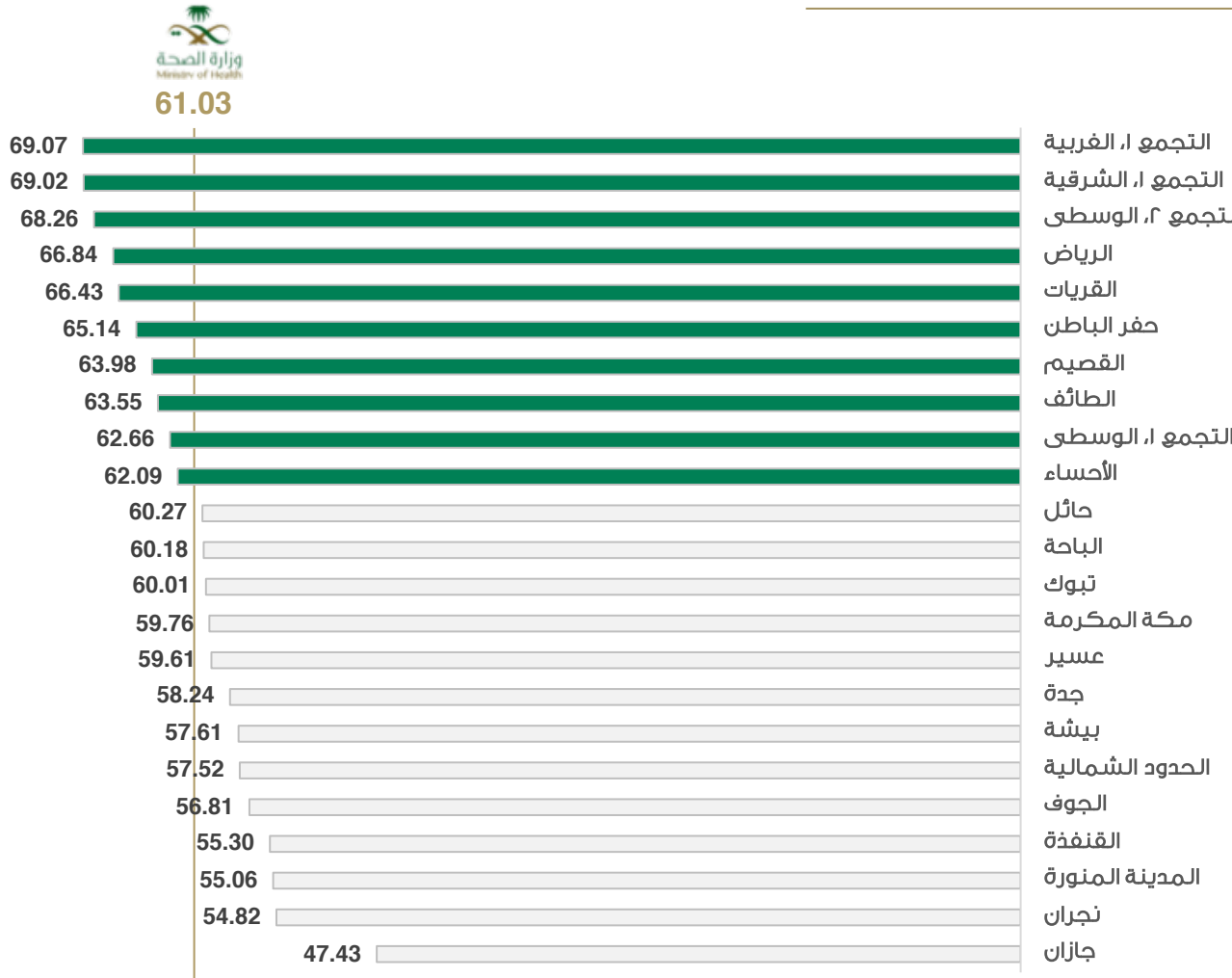
15,416

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 15,416	n= 11,313	n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 5,774	n= 9,877

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

المستشفيات - الطوارئ: أداء المناطق



وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات

الطوارئ



عدد الإجابات

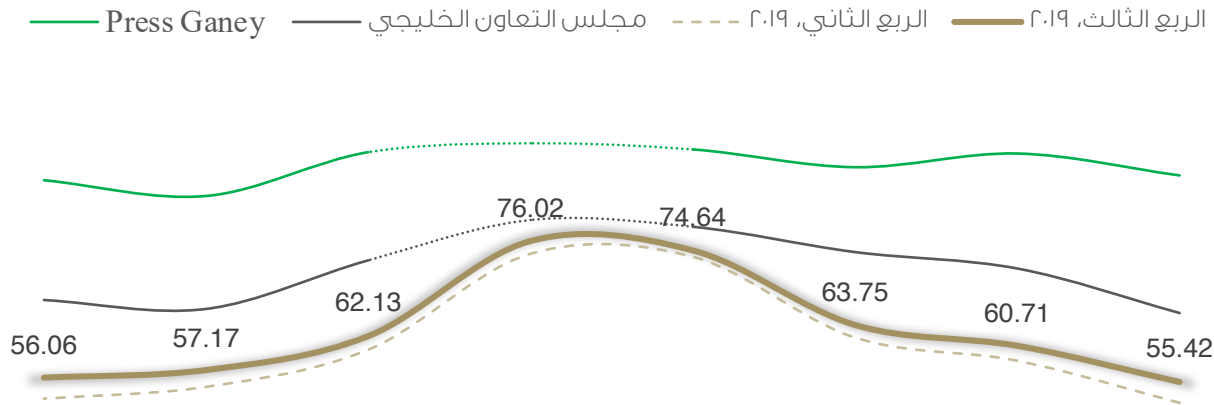
15,416

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



المستشفيات
الطوارئ

الوصول التمريض الأطباء الفحوصات الصيدلية العائلة والأصدقاء المسائل الشخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	59.78	↑ 2.73	67.9	90.7
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	الوصول	63.27	↑ 1.96	72.1	89.2
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	51.47	↑ 2.68	62.7	82.8
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	50.50	↑ 3.74	61.1	84.1
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	الوصول	53.11	↑ 3.07	61.9	81.0
المواقف	الوصول	53.50	↑ 4.08	55.2	84.0
اهتمام فريق التمريض	التمريض	59.74	↑ 1.95	72.0	91.0
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	61.51	↑ 1.68	73.4	89.3
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	التمريض	59.41	↑ 2.17	71.1	88.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك	التمريض	58.24	↑ 2.19	69.3	86.5

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	64.25	↑ 2.22	89.3	75.0
اهتمام الطبيب	الطبيب	63.77	↑ 1.57	88.9	74.9
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	62.90	↑ 1.82	85.8	72.1
مدى إصفاء الطبيب إليك	الطبيب	65.16	↑ 1.78	87.1	75.8
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	62.71	↑ 1.68	85.7	73.4
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	74.23	↑ 1.10	90.3	78.3
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	74.03	↑ 1.75	89.4	77.5
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	72.80	↑ 0.59	85.1	74.3
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	76.86	↑ 0.42	91.5	80.1
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	77.58	↑ 0.75	91.0	80.2

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	77.85	↑ 1.87	NA	NA
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	78.71	↑ 1.69	NA	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	77.58	↑ 1.83	NA	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	70.08	↑ 2.10	NA	NA
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	61.36	↑ 2.26	89.5	73.3
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	العائلة أو الأصدقاء	59.33	↑ 2.09	87.3	70.5
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	65.29	↑ 1.52	90.5	77.2
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	59.46	↑ 2.63	89.1	68.4
كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون	المسائل الشخصية	55.63	↑ 2.03	N/A	64.6
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	51.08	↑ 3.07	78.0	59.7

عناصر الاستبيان: المستشفيات – الطوارئ

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	57.15	↑ 2.42	68.2	85.8
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	56.73	↑ 2.14	66.0	80.6
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	61.08	↑ 1.93	70.5	85.5
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	57.86	↑ 2.63	68.7	85.8
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	53.99	↑ 3.27	66.0	84.3

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

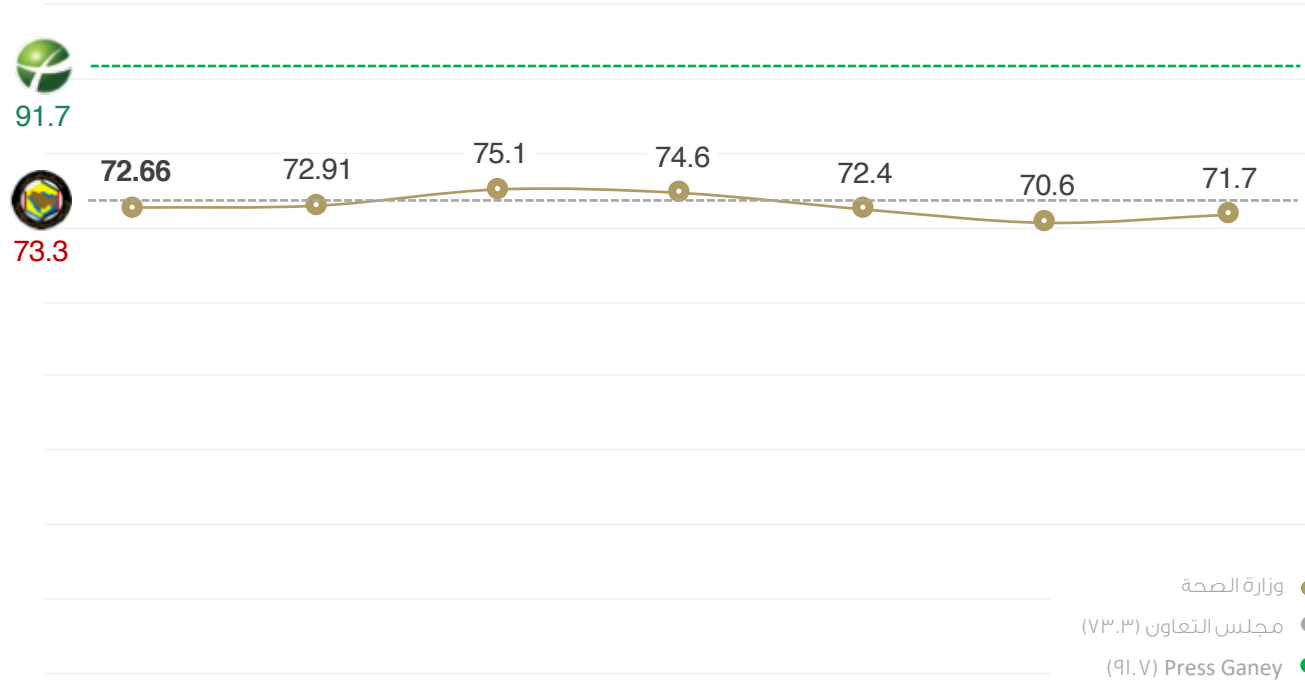
(الخدمات والمراكز المتخصصة)



مراكز الرعاية
الأولية

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الرعاية الأولية



عدد الإجابات
20,120

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 20,120	n= 15,140	n=8,209	n=8,422	n=6,694	n=3,092	n=3,457

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز الرعاية الأولية: أداء المناطق



مراكز الرعاية الأولية



عدد الإجابات

20,120

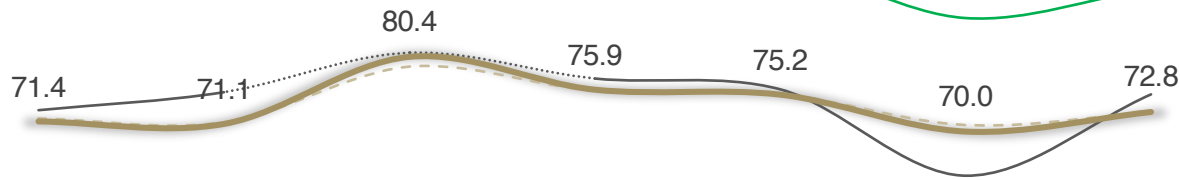
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الثاني، ٢٠١٩ — الربع الثالث، ٢٠١٩



مراكز الرعاية
الأولية

التسجيل — الانتقال خلال زيارتك — التمريض — الطبيب — الصيدلية — مسائل شخصية — التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	72.75	0.01 ↑	74.8	93.3
سهولة عملية طلب الملف	الانتقال خلال زيارتك	74.09	0.06 ↓	82.3	N/A
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٤٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	72.17	1.94 ↓	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	65.79	1.18 ↓	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	67.14	0.64 ↓	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	75.42	0.06 ↓	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	74.88	0.09 ↓	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	79.38	0.03 ↑	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	76.56	0.12 ↑	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	76.68	0.05 ↑	77.8	94.0

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	74.67	↑ 0.13	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	75.14	↑ 0.04	76.5	93.3
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	75.52	↑ 0.20	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	79.97	↑ 0.27	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	76.25	↑ 0.01	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	73.95	↑ 0.25	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	71.57	↑ 0.19	74.7	93.7
المواقف	المسائل الشخصية	62.47	↓ 0.86	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	72.57	↓ 0.38	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	71.10	↑ 0.33	74.5	93.8

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	70.75	↓ 0.16	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	76.18	↑ 0.11	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	74.79	↓ 0.08	78.5	94.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	81.94	↑ 1.48	67.2	N/A
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	82.20	↑ 1.02	78.4	92.1
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	81.33	↑ 1.47	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	76.26	↑ 1.50	78.3	N/A
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	72.38	↓ 0.04	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	التقييم العام	69.85	↓ 0.55	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	72.20	↓ 0.61	73.3	93.8



جراحة اليوم
الواحد

المعدل العام لرضا المرضى: جراحة اليوم الواحد

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



جراحة اليوم الواحد



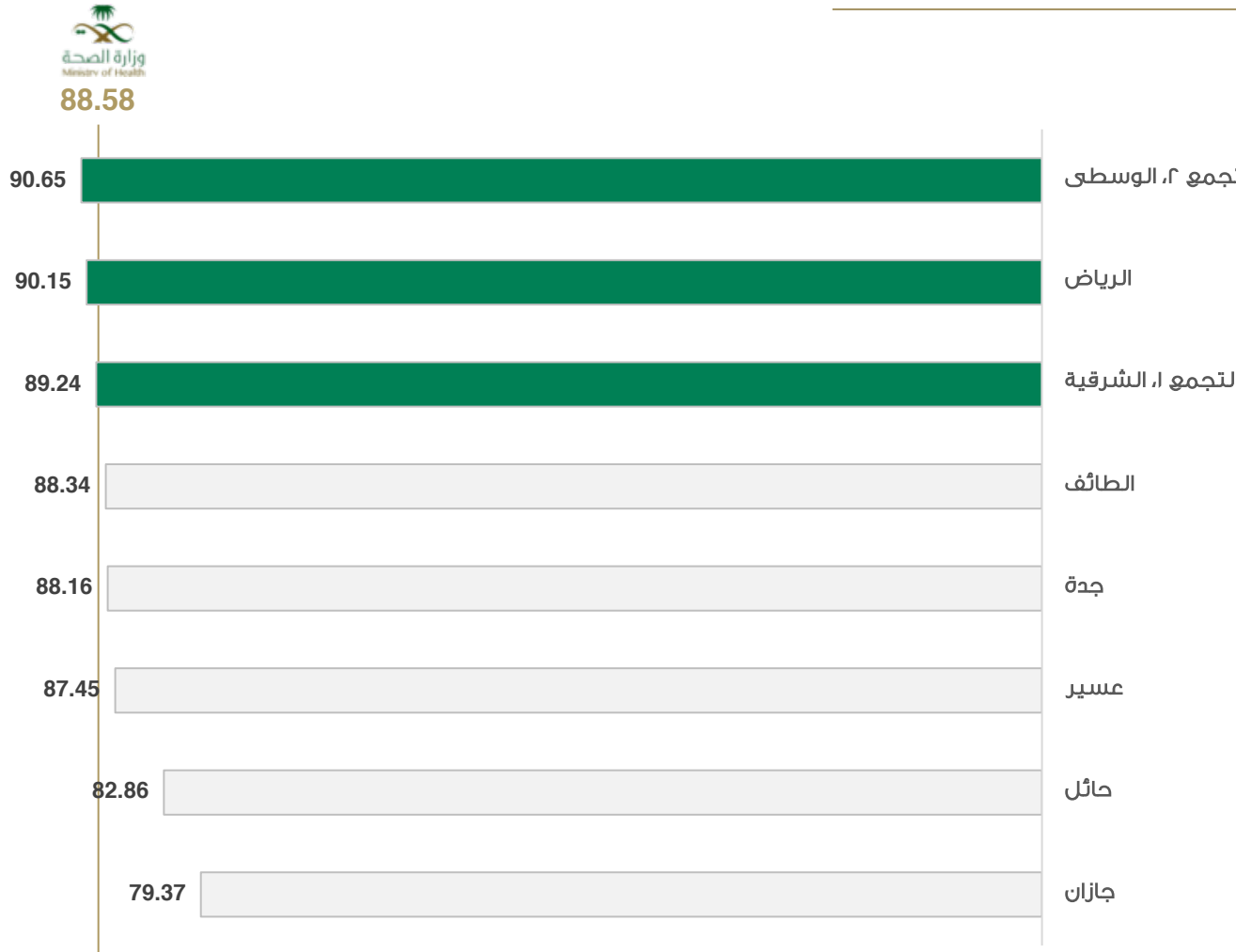
عدد الإجابات
1,814

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,814	n= 1,520	n=449	n=0	n=0	n=0	n=0

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

جراحة اليوم الواحد: أداء المناطق



جراحة اليوم الواحد

88.58

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

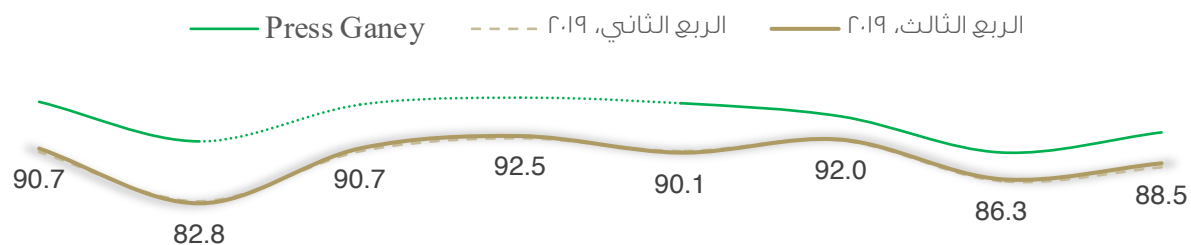
1,814

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: جراحة اليوم الواحد

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



جراحة اليوم الواحد

التسجيل المرافق الطبيب التمريض سلامة المريض التخدير المسائل الشخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مساعدة الشخص الذي تحدثت معه	التسجيل	89.96	↓ 0.92	N/A
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	85.16	↑ 1.29	92.5
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإعداد)	التسجيل	90.59	↑ 0.86	92.4
مساعدة موظف التسجيل	التسجيل	90.41	↑ 0.31	94.2
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	78.61	↑ 0.33	90.1
راحتك في غرفة التجهيز للعملية	المرافق	89.12	↓ 0.28	N/A
نظافة المستشفى	المرافق	91.31	↑ 0.71	94.4
فترة الانتظار قبل بدء العملية	المسائل الشخصية	80.41	↓ 1.53	85.5
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	70.86	↓ 0.45	85.5
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	91.38	↓ 0.67	94.2
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.99	↓ 0.12	93.8

عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك (إن وجدت)	المسائل الشخصية	83.58	↑ 1.53	94.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	93.96	↓ 0.35	97.2
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	91.77	↑ 0.88	96.2
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	87.52	↓ 0.82	94.9
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	94.70	↑ 0.21	97.6
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	92.88	↓ 0.51	98.6
مهارة الممرضة التي قامت بوضع المحلول الوريدي	التمريض	90.30	↓ 0.43	N/A
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	90.27	↓ 0.40	96.7
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	94.81	↑ 0.44	N/A
مدى فحص طاقم التمريض لأسوار التعريف الخاصة بك قبل إعطائك أي أدوية	التمريض	92.86	↑ 0.45	98.0
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	89.17	↓ 0.39	98.2

عناصر الاستبيان: جراحة اليوم الواحد

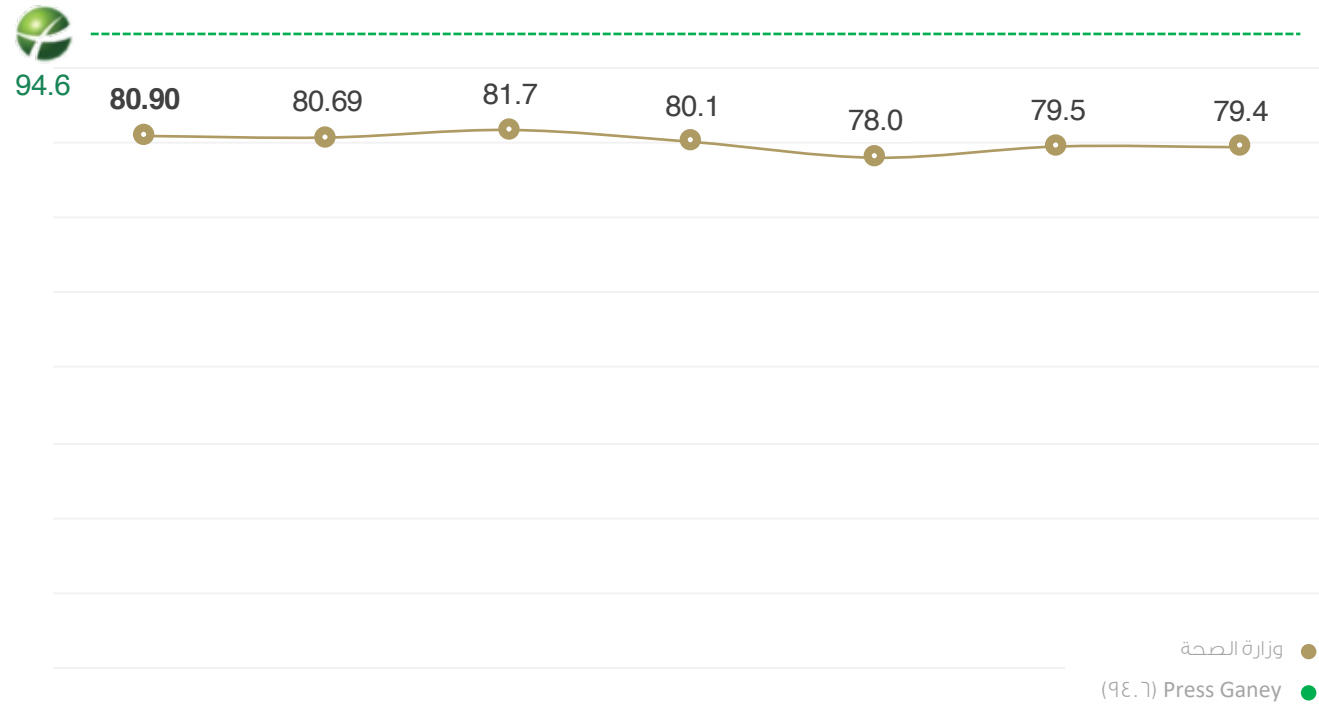
السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
المعلومات التي قدمها طاقم التمريض لعائلتك عن العملية	التمريض	85.41	↑ 0.39	96.2
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	85.69	↓ 0.88	95.9
ثقتك في مهارة طاقم التمريض	التمريض	90.47	↓ 0.37	98.0
مدى التزام الطاقم الطبي بغسل أيديهم	سلامة المريض	92.47	↑ 0.28	94.5
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	89.34	↑ 0.64	95.0
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	92.07	↓ 0.48	96.1
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	91.43	↑ 1.13	94.9
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	90.66	↑ 0.22	97.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.39	↑ 0.41	97.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	91.10	↑ 0.89	96.8



الرعاية
المنزلية

المعدل العام لرضا المرضى: الرعاية المنزلية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



الرعاية المنزلية

80.90

الربع الثالث
٢٠١٩

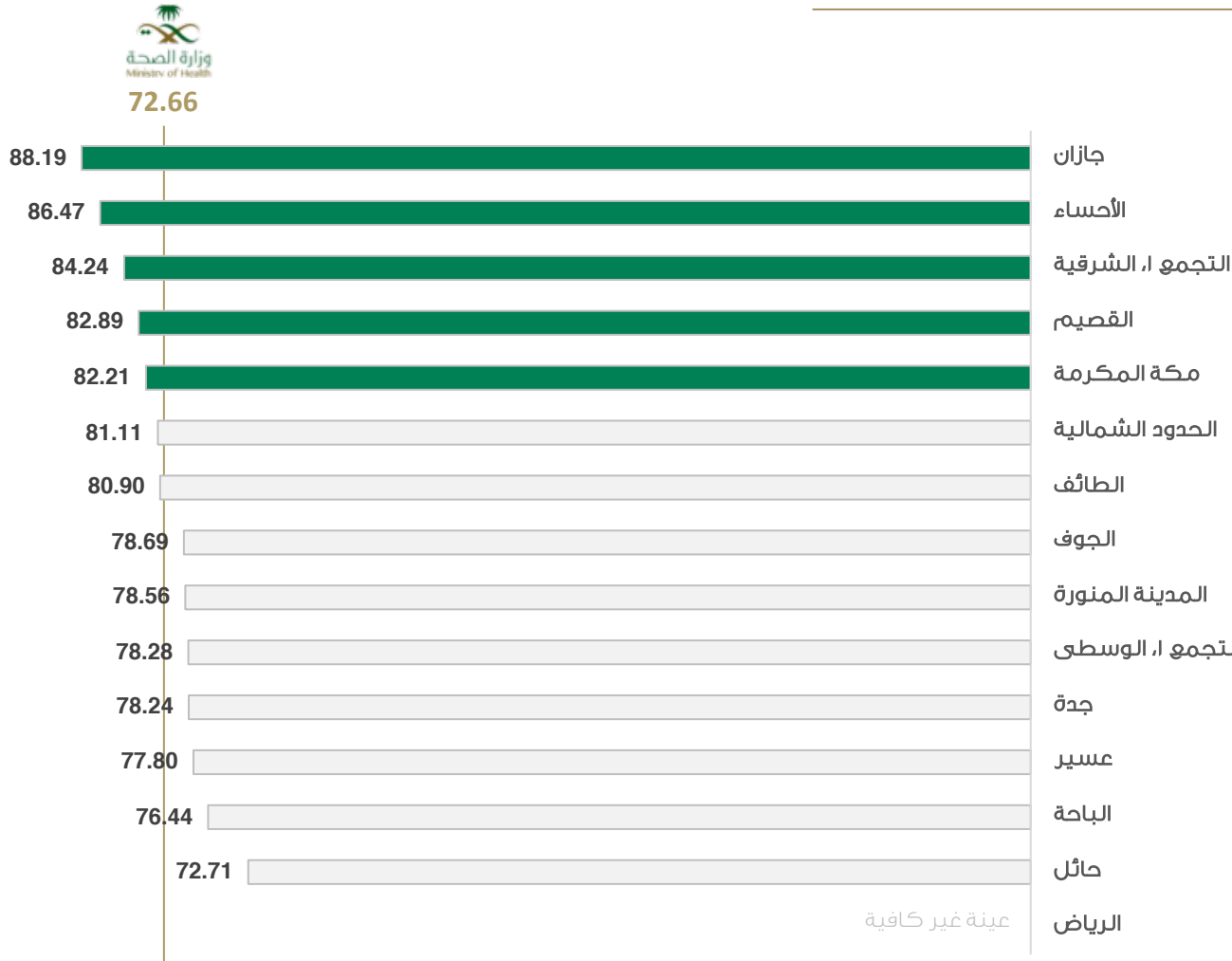
عدد الإجابات
1,969

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,969	n= 962	n=717	n= 1,162	n= 1,326	n= 608	n=790

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

الرعاية المنزلية: أداء المناطق



الرعاية المنزلية

80.90

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

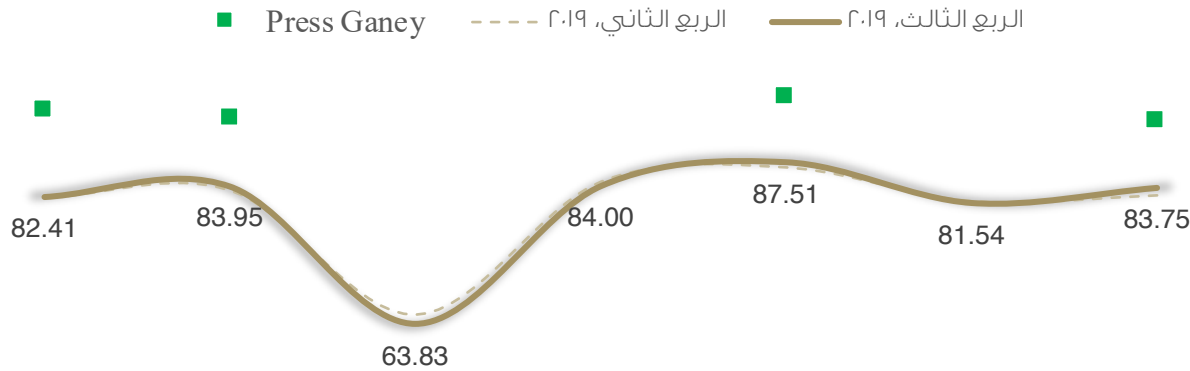
1,969

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



الرعاية المنزلية

التقييم العام

المسائل الشخصية

الأجهزة الطبية

العلاج

التمريض

التوعية والمعلومات

ترتيب الرعاية المنزلية

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	84.82	↑ 0.19	93.2
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	82.77	↑ 1.90	N/A
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	التوعية والمعلومات	78.95	↑ 0.40	N/A
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	84.02	↓ 0.59	N/A
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	89.85	↑ 0.94	99.0
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	91.80	↑ 0.64	97.7
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	90.53	↑ 0.50	98.0
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	85.97	↑ 1.55	96.4
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	83.76	↑ 0.85	96.4
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	التمريض	84.18	↓ 0.16	97.0
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	85.56	↑ 0.65	92.5

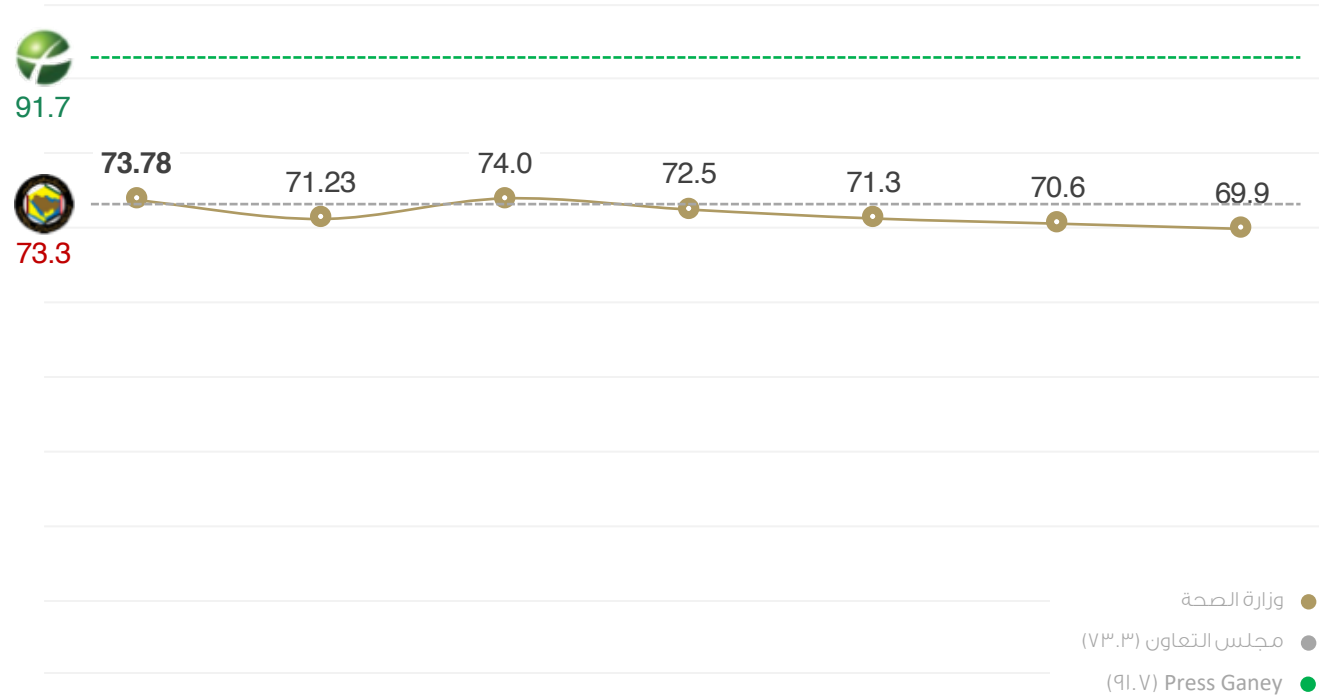
عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	83.83	↑ 0.50	93.2
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	77.81	↑ 0.63	94.3
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	82.92	↑ 0.17	95.7
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويةك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	83.32	↑ 1.24	N/A
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	89.72	↓ 1.06	97.5
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	84.00	↓ 0.64	N/A
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	63.83	↓ 1.34	N/A
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	77.15	↑ 0.07	92.7
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	84.14	↑ 0.01	97.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للأخرين	التقييم العام	86.04	↑ 0.24	96.7

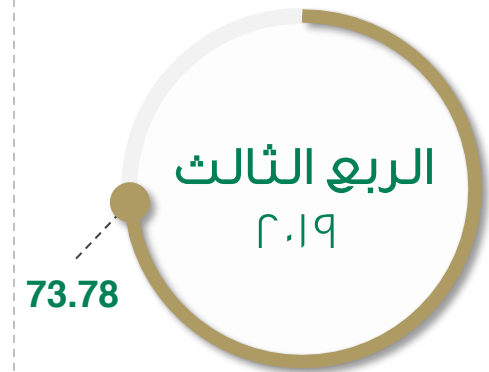


المعدل العام لرضا المرضى: مراكز السكر

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز السكر



عدد الإجابات

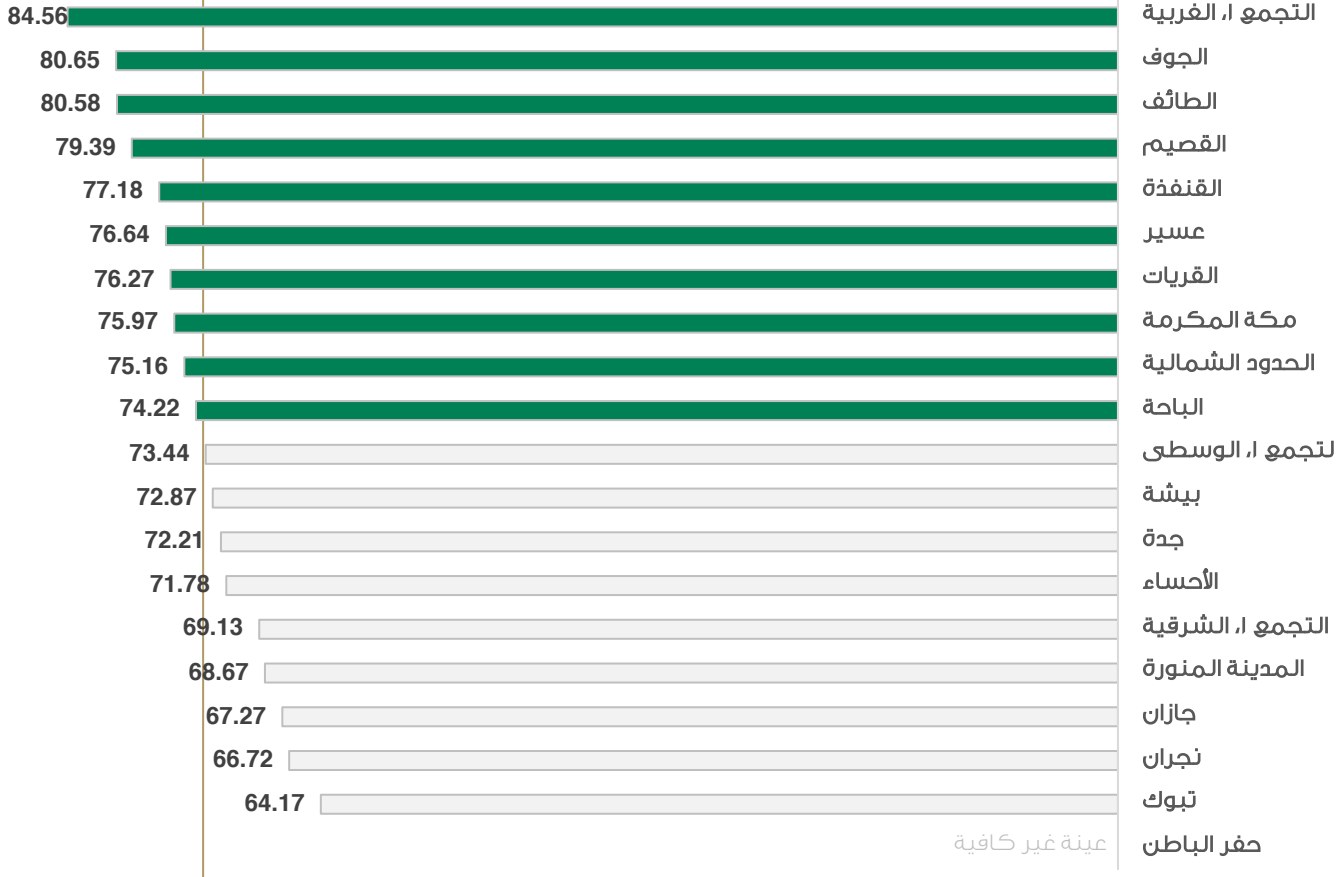
2,255

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

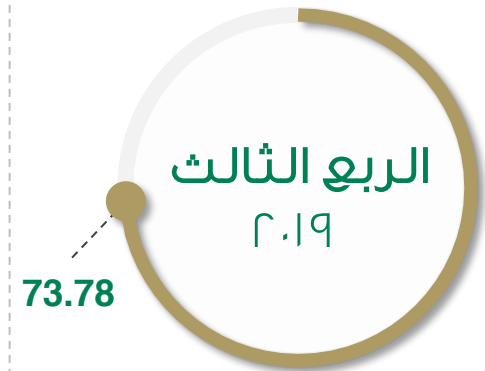
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n=2,255	n=3,175	n=2,409	n=1,534	n=2,413	n=1,087	n=1,474

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز السكر: أداء المناطق



مراكز السكر



عدد الإجابات

2,255

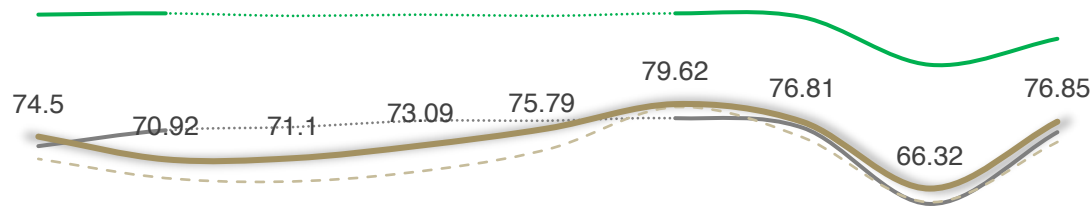
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الثاني، ٢٠١٩ — الربع الثالث، ٢٠١٩



التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب المختبر الأشعة الصيدلية مسائل شخصية التقييم العام

مراكز السكر

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	77.63	↑ 2.92	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	75.81	↑ 3.31	74.8	93.3
علماء أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٤٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	68.00	↑ 0.68	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	63.81	↑ 2.75	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	66.85	↑ 3.29	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	77.83	↑ 2.90	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	75.68	↑ 1.98	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	82.44	↓ 0.34	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	80.94	↑ 0.39	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	80.70	↑ 1.18	77.8	94
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	78.44	↑ 1.08	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	79.07	↑ 0.66	76.5	93.3

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	79.88	↑ 0.75	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	82.49	↑ 0.55	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	78.11	↑ 0.48	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	78.79	↑ 0.01	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	76.35	↓ 0.02	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	70.40	↑ 4.34	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	77.08	↑ 3.13	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	79.84	↑ 2.37	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	71.68	↑ 4.94	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	71.62	↑ 4.11	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	76.29	↑ 3.50	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	68.96	↑ 5.03	67.2	N/A

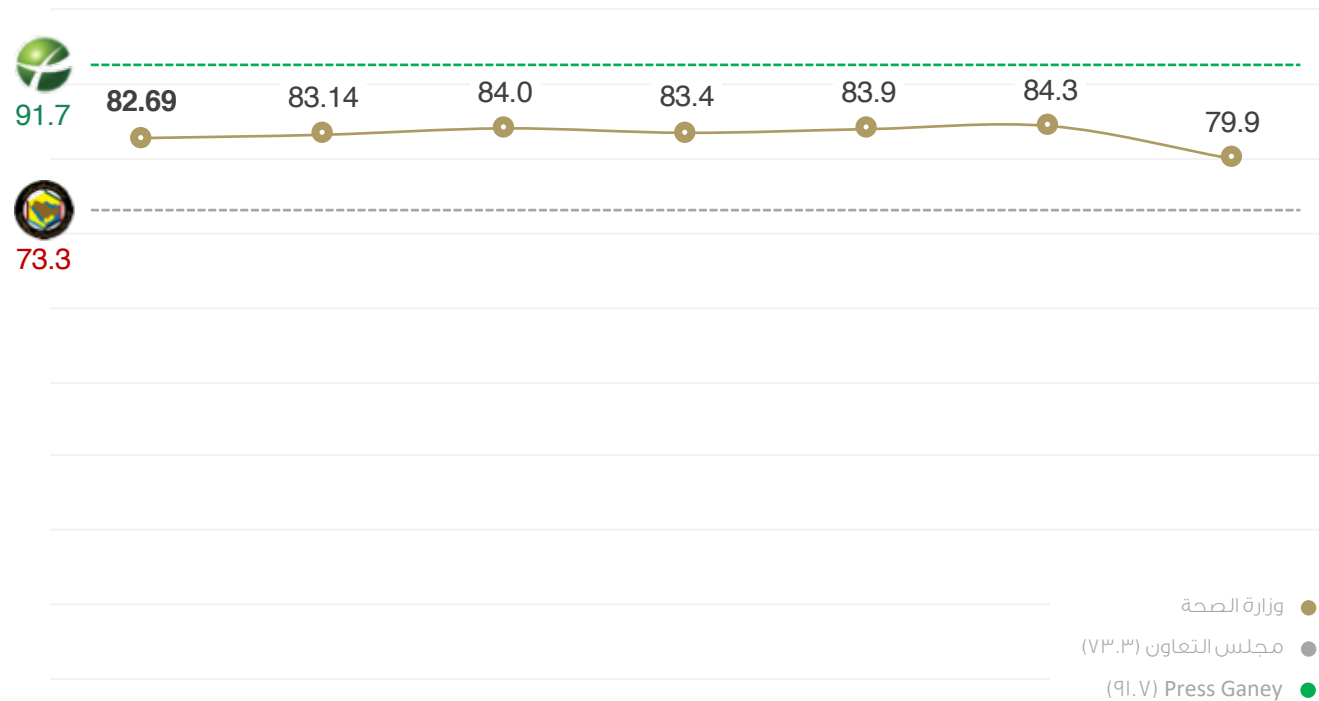
عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	76.44	↑ 3.23	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	76.36	↑ 2.17	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	62.53	↑ 4.10	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	54.92	↑ 3.84	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	74.73	↑ 2.54	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	72.63	↑ 3.63	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	69.97	↑ 3.13	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	76.82	↑ 1.95	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	77.91	↑ 2.97	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	74.60	↑ 4.52	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	73.78	↑ 3.58	74.1	93.9
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	75.40	↑ 2.77	71.7	93.6



المعدل العام لرضا المرضى: الإقلاع عن التدخين

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الإقلاع عن التدخين



عدد الإجابات

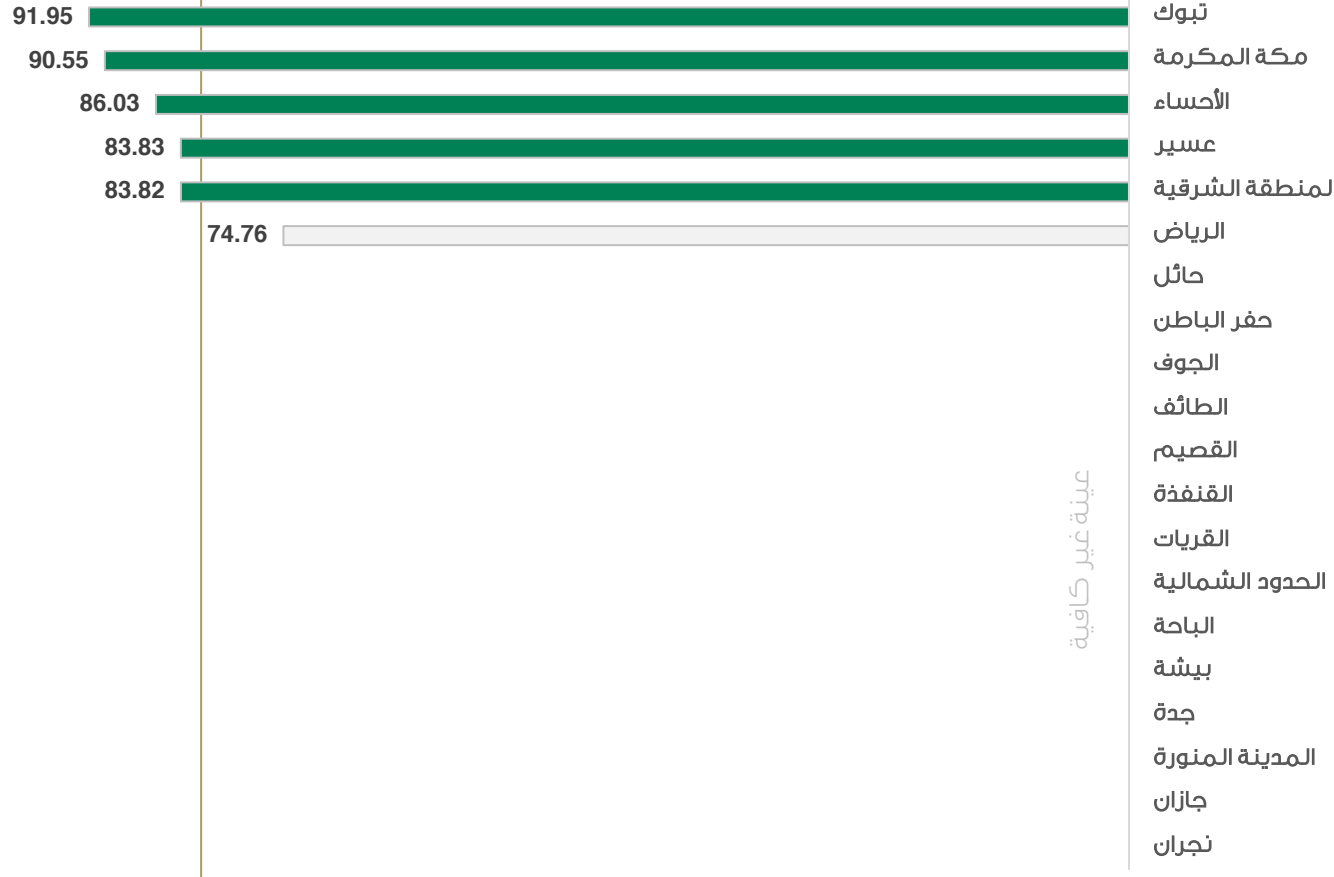
454

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

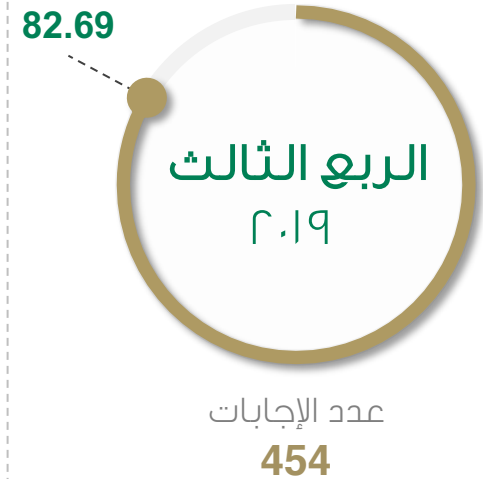
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 454	n= 394	n= 620	n= 682	n= 391	n= 265	n= 654

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

الإقلاع عن التدخين: أداء المناطق



مراكز الإقلاع عن التدخين



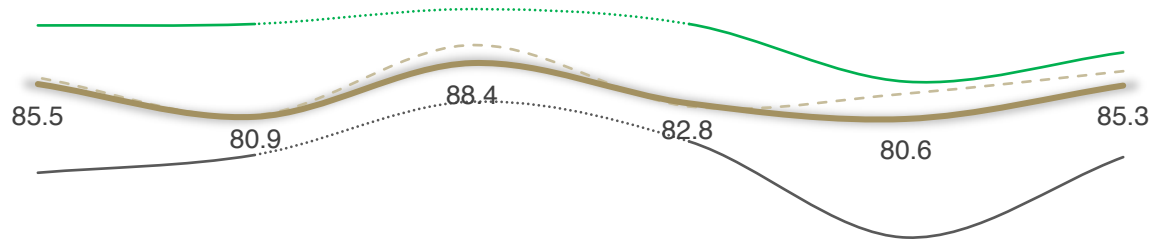
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي — الربع الثاني، ٢٠١٩ — الربع الثالث، ٢٠١٩



مراكز الإقلاع عن
التدخين

التقييم العام مسائل شخصية الصيدية الطبيب الانتقال خلال زيارتك التسجيل

عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	85.25	↓ 2.02	75.3	90.2
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	77.19	↑ 0.38	N/A	N/A
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	81.23	↓ 3.71	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	79.41	↓ 4.43	62.4	85.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	88.34	↓ 0.17	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين	الطبيب	83.76	↑ 0.89	78.1	94.1
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	82.73	↓ 0.06	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	83.80	↑ 0.03	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	83.33	↑ 1.14	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	83.16	↓ 0.64	76.5	93.3
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	82.75	↓ 1.07	76.8	93.5
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	83.64	↓ 0.04	76.3	93.0

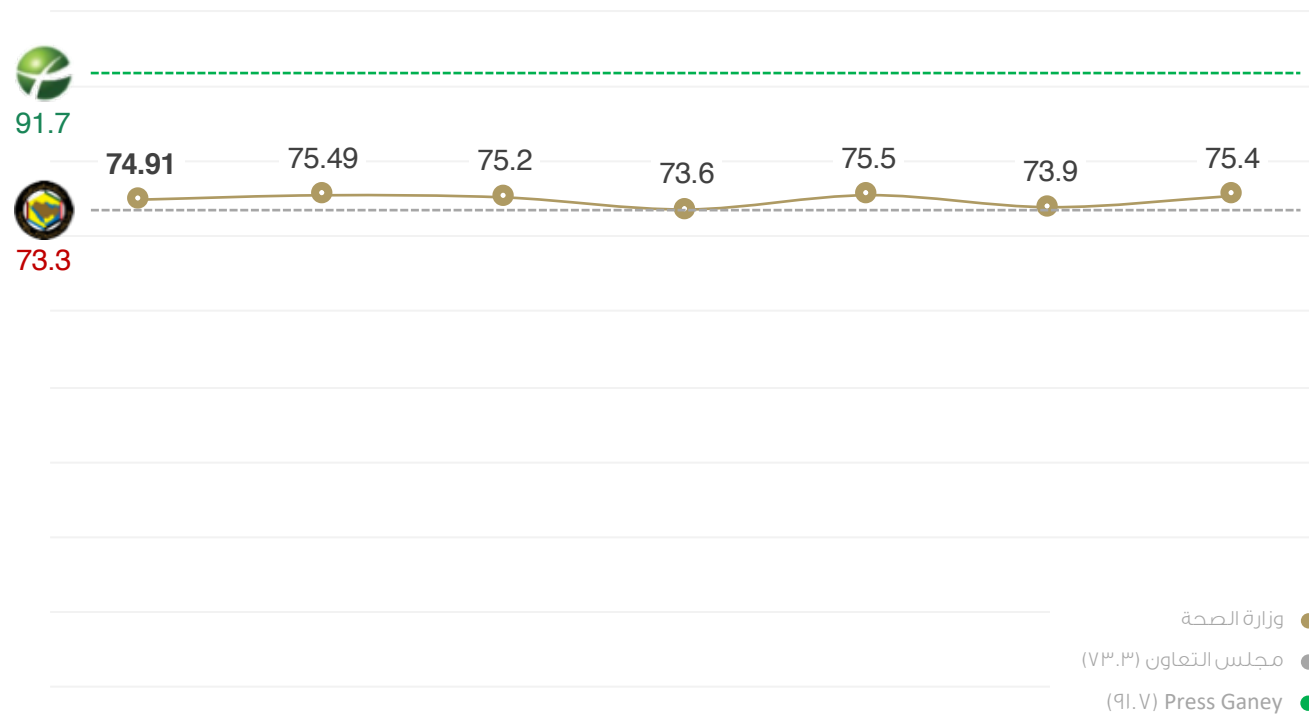
عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	82.09	↓ 0.25	76.4	94.2
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	78.79	↔ 0.00	N/A	N/A
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	79.30	↑ 1.95	N/A	N/A
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	81.50	↑ 0.78	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	89.39	↓ 2.21	67.2	N/A
توفر الأدوية	الصيدلية	89.97	↓ 3.09	78.3	N/A
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	85.79	↓ 2.40	81.3	N/A
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	82.71	↓ 2.57	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	86.08	↓ 1.84	77.1	94.1
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	المسائل الشخصية	81.75	↓ 0.47	N/A	N/A
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	84.12	↓ 1.40	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين	التقييم العام	86.86	↓ 0.83	71.7	93.6



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز القلب العيادات الخارجية

74.91

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات
1,635

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

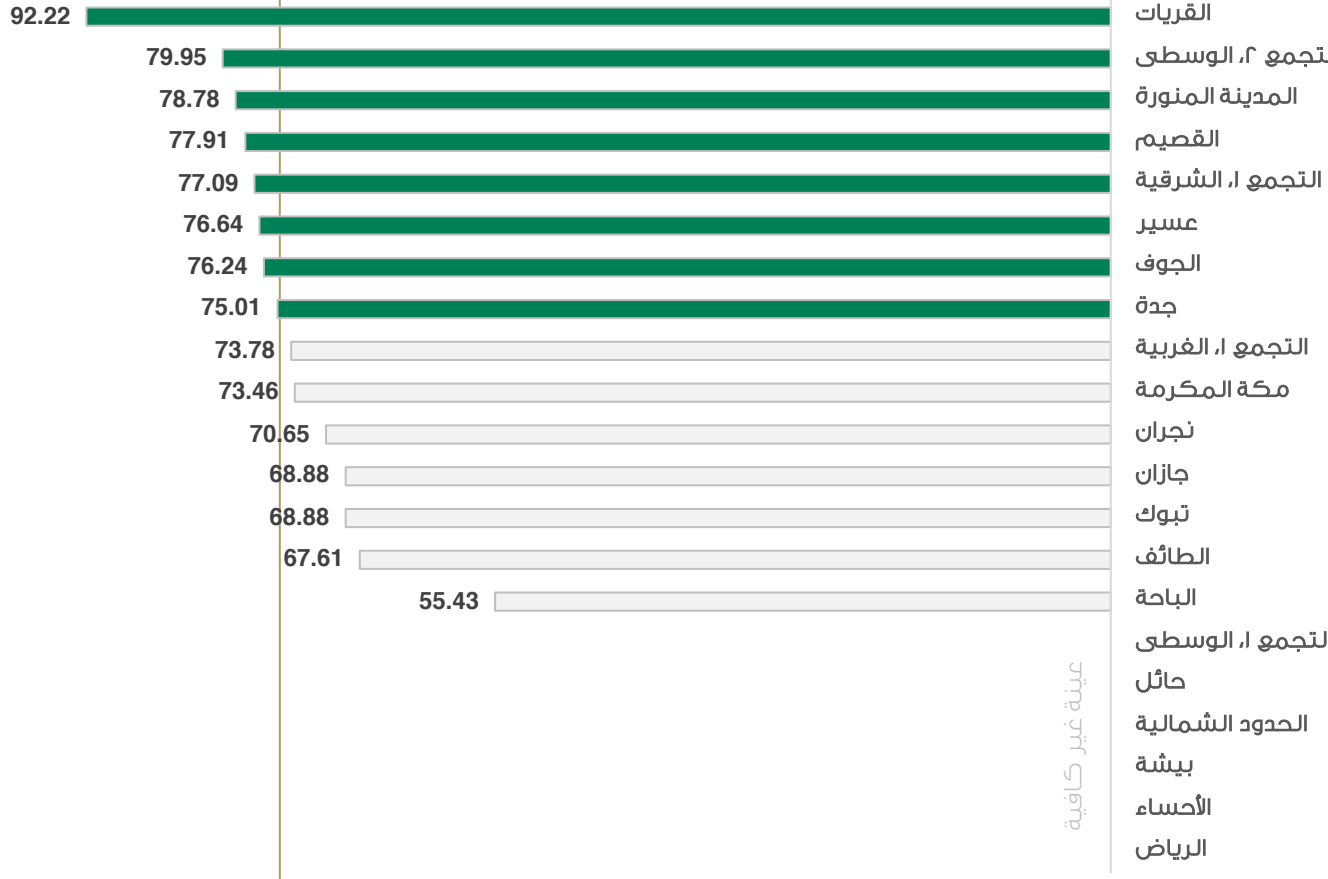
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,635	n= 1,452	n= 1,135	n= 691	n= 1,109	n= 480	n= 991

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز القلب - العيادات الخارجية: أداء المناطق



74.91



عينة غير كافية



مراكز القلب العيادات الخارجية

74.91

الربع الثالث
٢٠١٩

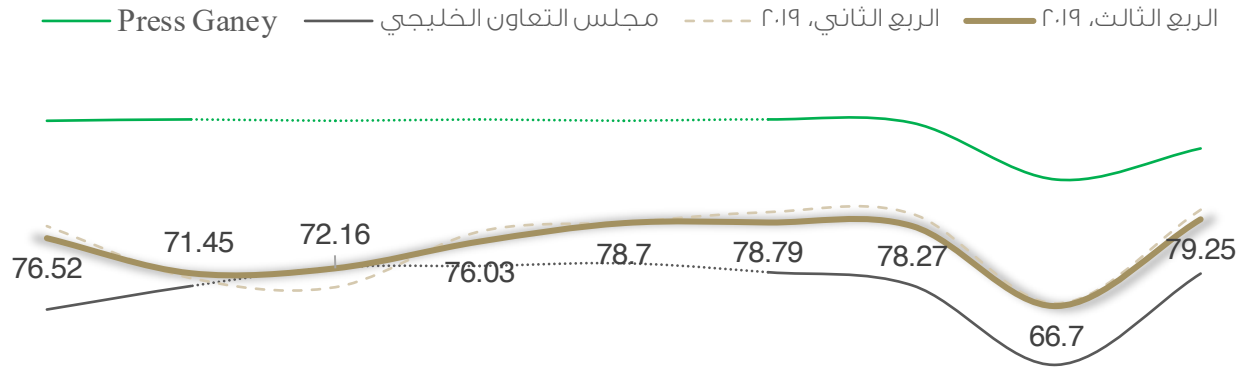
عدد الإجابات
1,635

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز القلب - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز القلب
العيادات الخارجية

عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	79.85	↓ 1.49	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	78.63	↓ 1.22	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	67.33	↓ 0.63	64.2	85.5
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	64.25	↓ 1.97	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	68.40	↑ 1.70	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	78.93	↓ 1.85	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض	77.32	↓ 1.76	76.6	94.5
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	82.43	↓ 1.69	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	79.24	↓ 1.98	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	79.28	↓ 1.75	77.8	94.0
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	77.70	↓ 0.64	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	77.95	↓ 0.95	76.5	93.3

عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	78.86	↓ 1.11	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	81.55	↓ 1.73	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	76.36	↓ 1.35	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	78.68	↓ 1.83	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	76.64	↓ 1.25	74.7	93.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	74.14	↓ 0.44	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	79.87	↑ 0.12	81.3	N/A
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	82.04	↓ 0.01	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	74.94	↓ 2.14	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	73.56	↓ 1.12	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	79.49	↓ 1.32	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	66.19	↑ 4.37	67.2	N/A

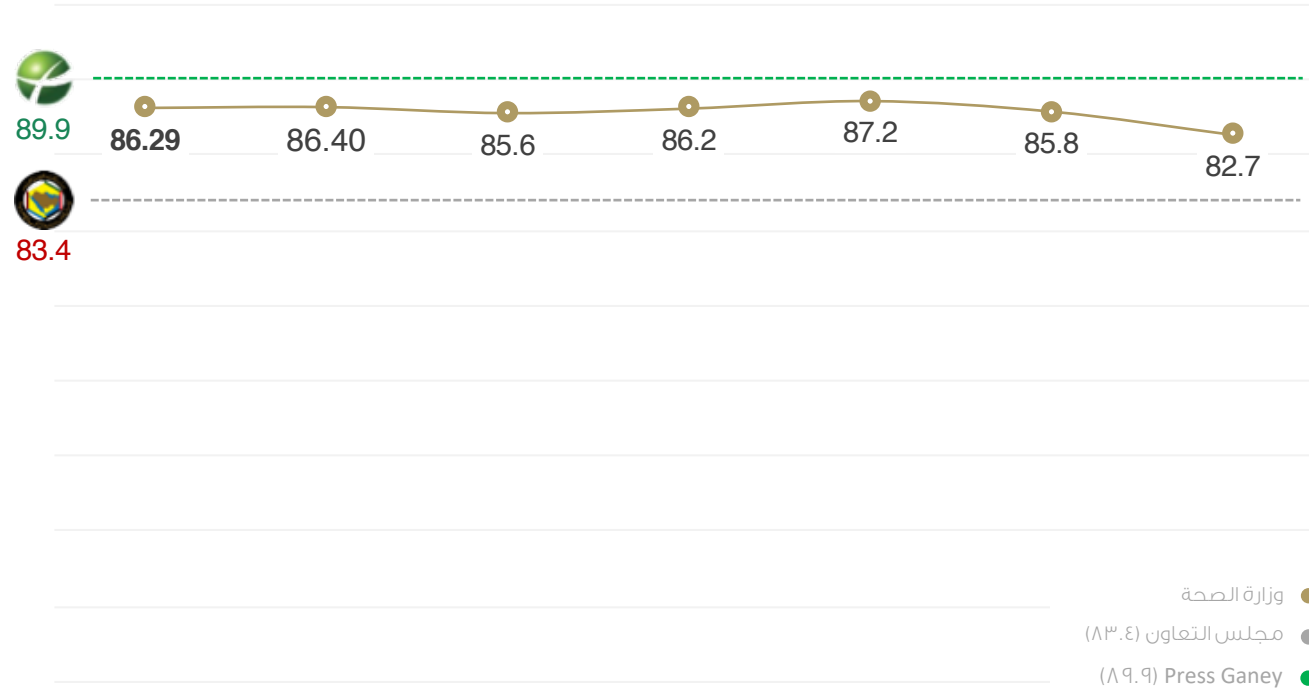
عناصر الاستبيان: مراكز القلب – العيادات الخارجية

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	77.88	↑ 1.48	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.13	↑ 2.41	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	65.22	↑ 2.39	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	48.52	↑ 4.47	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	75.18	↓ 0.31	65.2	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	75.05	↔ 0.00	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	71.93	↓ 1.40	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	79.03	↓ 0.61	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	80.01	↑ 0.30	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	75.00	↓ 1.75	73.3	93.8
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	77.28	↓ 2.12	74.1	93.9
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	77.58	↓ 1.33	71.7	93.6



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز القلب التنويم

86.29

الربع الثالث
٢٠١٩

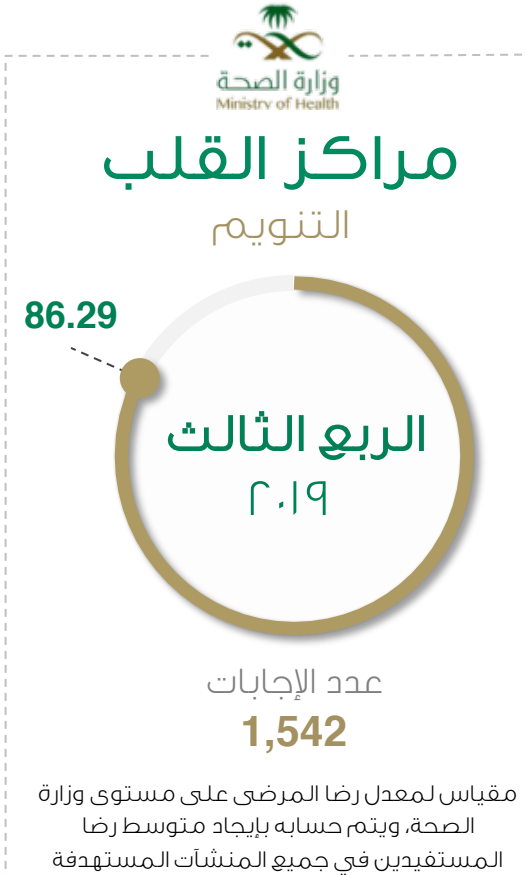
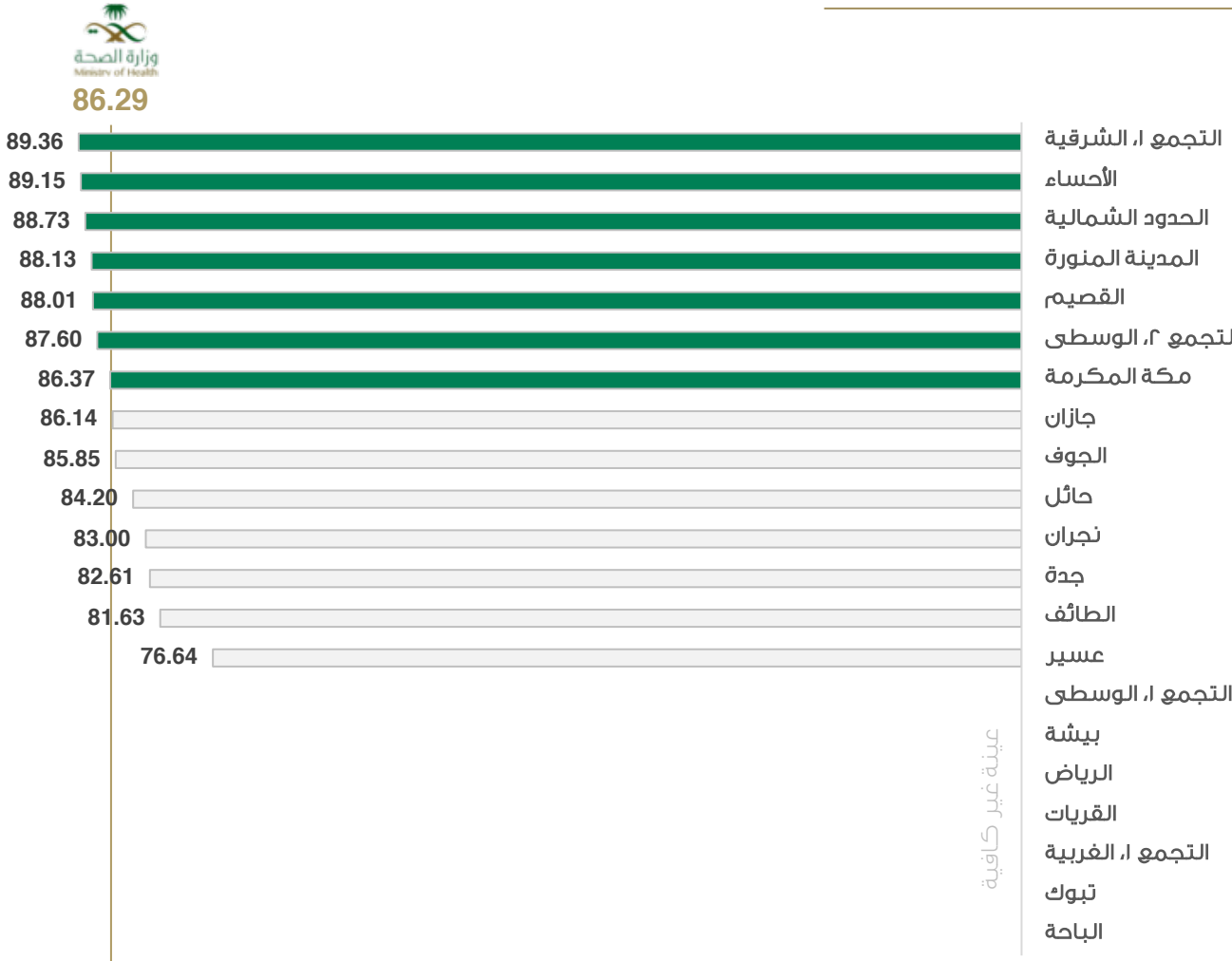
عدد الإجابات
1,542

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

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

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

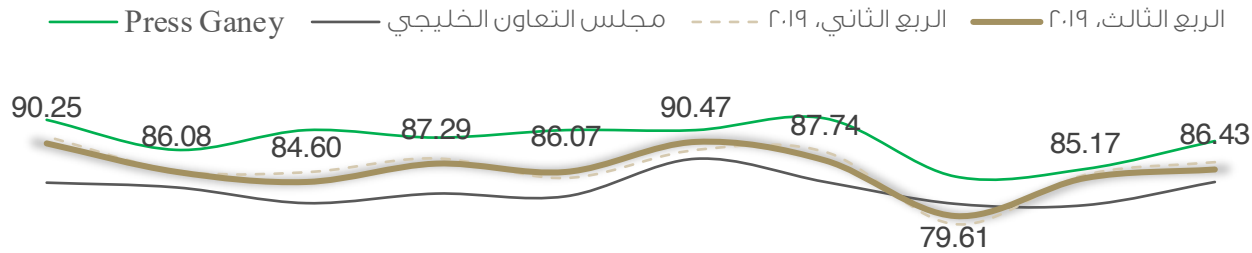
مراكز القلب - التنويم: أداء المناطق



الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز القلب - التنويم

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز القلب
التنويم

التقييم العام الخروج الزوار والعائلة أمور شخصية الاختبارات الطبيب فريق التمريض الوجبات الغرفة الدخول

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	86.26	↓ 1.76	88.3	81.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	90.76	↓ 0.80	93.8	87.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	82.00	↓ 0.73	N/A	72.2
المظهر العام للغرفة	الغرفة	84.35	↓ 0.30	86.7	78.6
نظافة الغرفة	الغرفة	86.44	↓ 1.09	89.5	81.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	86.14	↓ 0.36	83.6	81.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	83.69	↓ 0.14	83.1	81.5
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	79.05	↑ 1.94	81.7	80.9
جودة الطعام	الوجبات	80.23	↑ 0.50	80.5	80.2
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.55	↓ 0.86	96.3	86.5

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	86.84	↓ 1.89	82.0	92.0
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.43	↓ 0.91	85.6	94.5
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.94	↓ 1.49	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.10	↓ 0.52	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	89.55	↓ 0.91	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبللة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.19	↓ 1.66	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	89.63	↑ 2.17	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.15	↑ 1.53	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.18	↑ 1.65	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.40	↑ 0.21	89.6	94.2

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مهارة الطبيب	الطبيب	92.52	↑ 0.16	90.0	94.5
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.00	↓ 0.19	80.3	88.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	86.13	↑ 2.09	81.8	90.1
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	87.59	↑ 1.17	84.9	94.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.18	↑ 0.62	86.7	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.80	↓ 0.93	82.1	91.4
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.40	↓ 2.17	82.0	91.5
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	84.52	↓ 0.32	79.1	90.4
الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.81	↑ 0.68	83.7	90.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	88.97	↓ 1.58	85.6	94.4

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

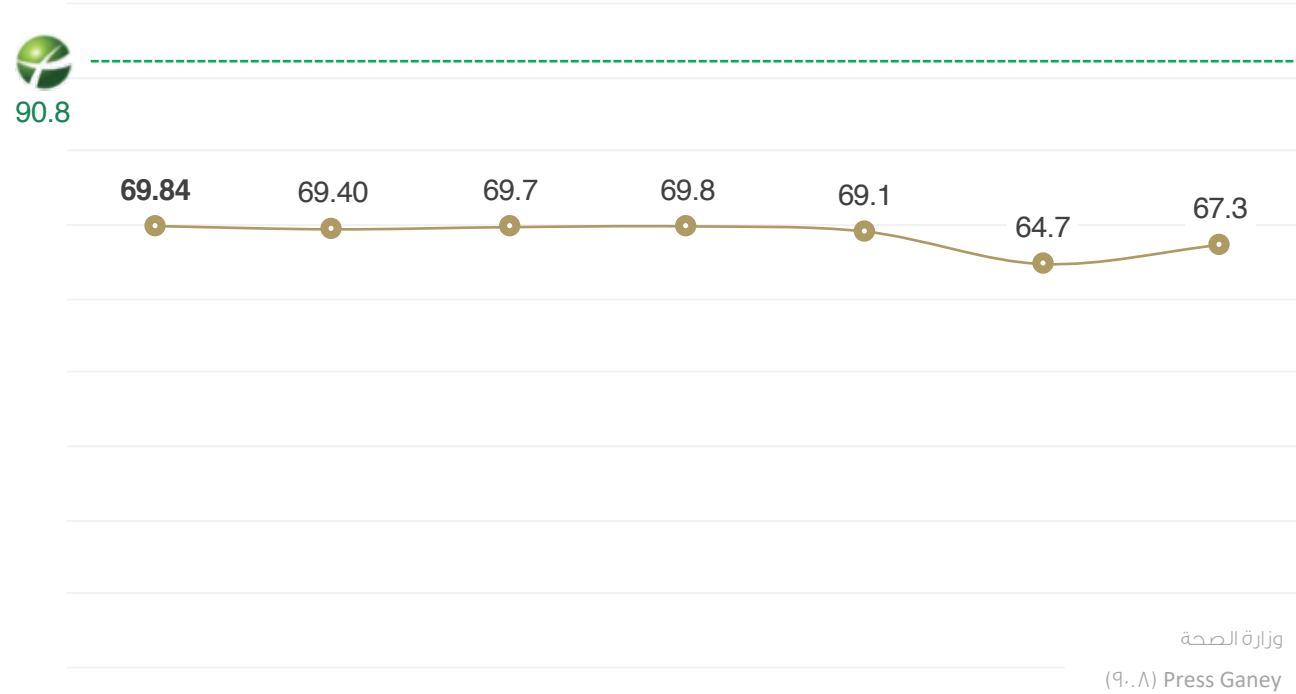
السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	87.53	↓ 1.23	83.1	92.7
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.71	↓ 1.08	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.68	↓ 1.52	84.9	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.75	↑ 0.98	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.75	↓ 0.84	82.4	88.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	86.91	↓ 1.34	83.2	92.0
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	84.63	↑ 0.33	81.8	91.6
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	89.67	↓ 1.04	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	89.95	↓ 1.45	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	91.33	↓ 0.44	85.4	94.5



مراكز
الأسنان

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأسنان

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأسنان



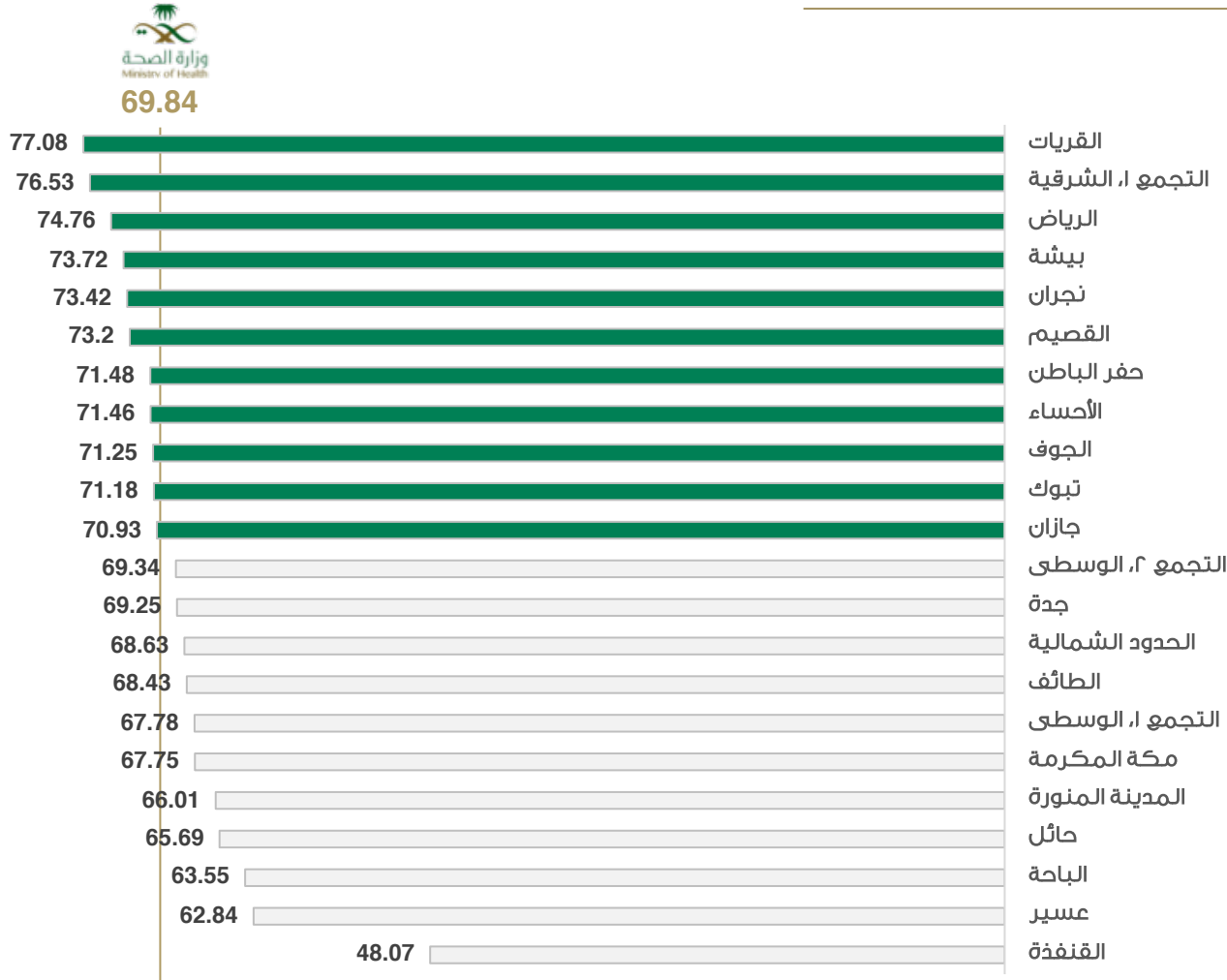
عدد الإجابات
2,367

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

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

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

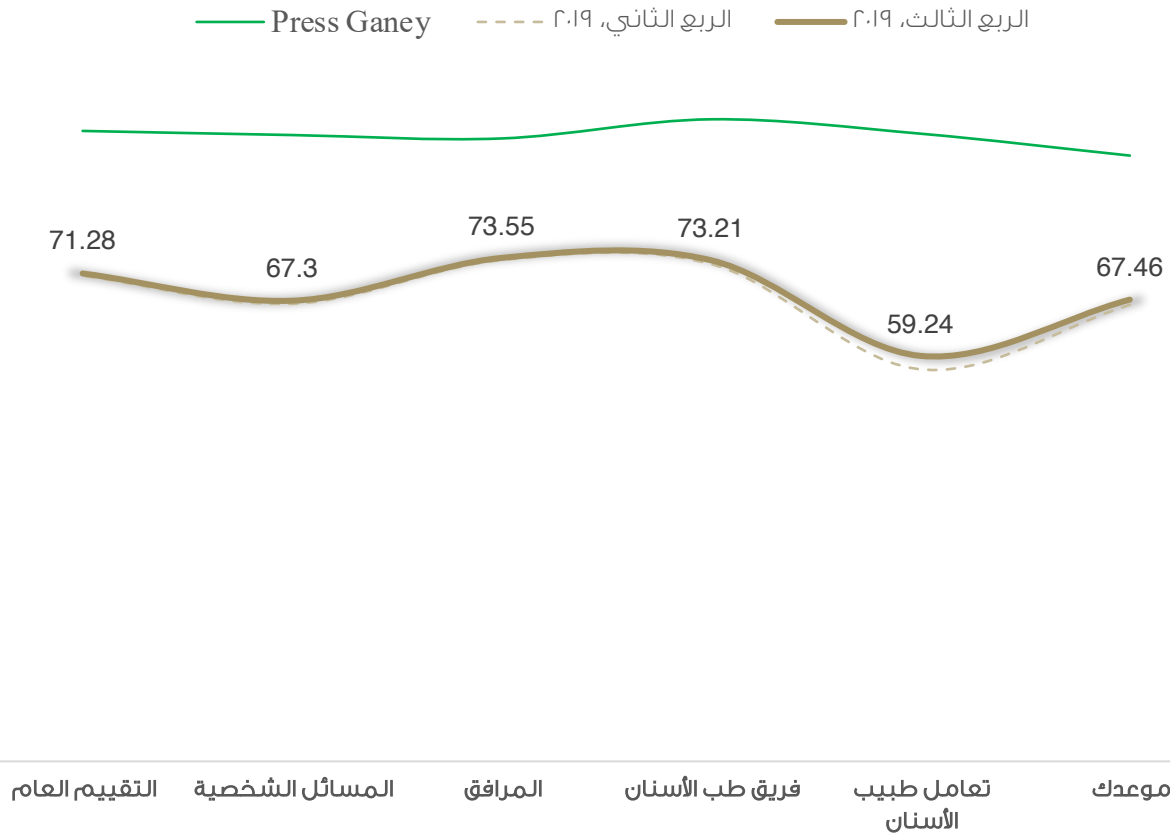
مراكز الأسنان: أداء المناطق



الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأسنان

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	53.81	↑ 0.49	82.5
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	71.54	↓ 0.17	90.8
ملائمة ساعات العمل	الموعد	72.56	↑ 1.26	89.8
توفر طبيب أسنانك	الموعد	69.98	↑ 1.71	86.8
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	72.80	↑ 0.31	92.5
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعد	65.40	↑ 0.81	88.5
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	57.64	↑ 3.23	91.0
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	58.87	↑ 0.07	90.3
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	تعامل طبيب الأسنان	60.39	↑ 1.49	91.5
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	تعامل طبيب الأسنان	60.48	↑ 1.69	92.3

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
شمولية الفحوصات والعلاج	تعامل طبيب الأسنان	55.22	↑ 2.85	92.0
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	60.71	↑ 1.06	92.0
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	62.75	↑ 0.57	93.5
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان	فريق طب الأسنان	58.40	↑ 2.64	92.9
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	61.73	↑ 0.37	94.4
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	61.17	↓ 0.14	94.3
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	76.51	↓ 0.08	94.6
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	77.09	↓ 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	73.05	↑ 0.20	92.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	62.10	↑ 0.23	88.4

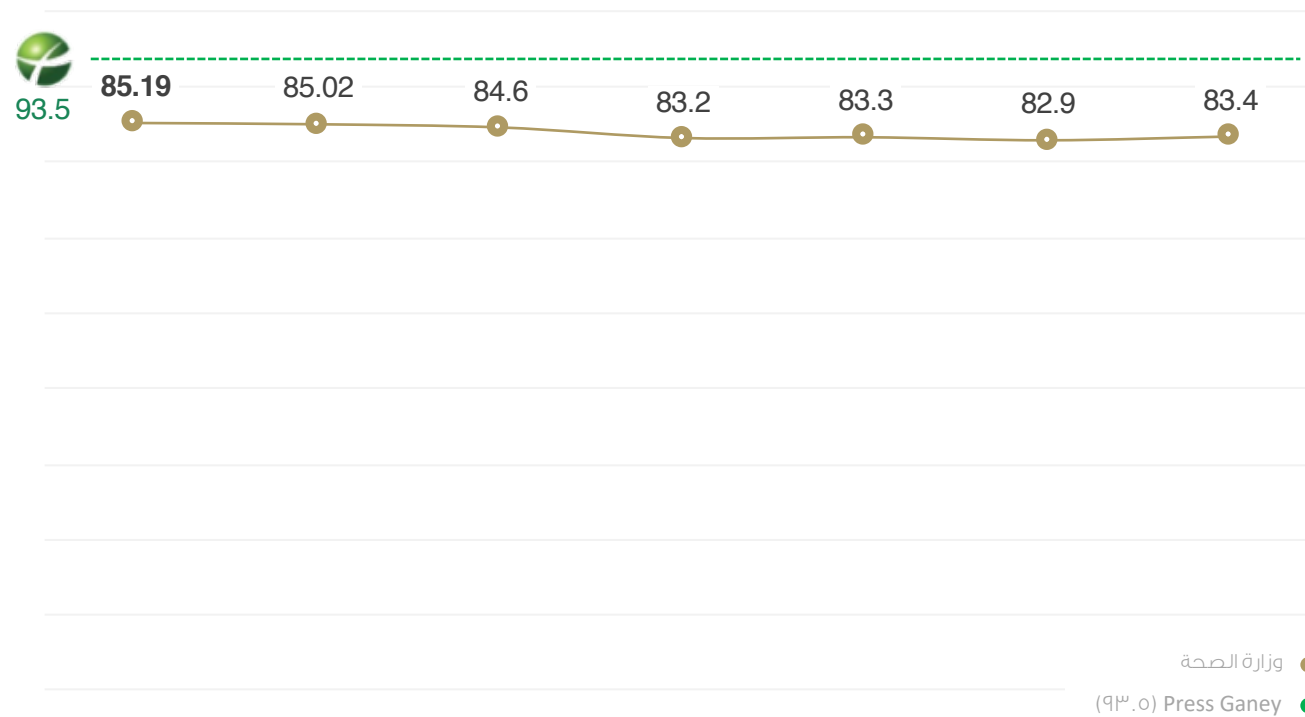
عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
نظافة العيادة	المرافق	78.16	↓ 0.07	92.3
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المرافق	80.73	↑ 1.26	92.6
مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	73.73	↓ 0.20	91.5
حرصنا على راحتك	المسائل الشخصية	66.71	↑ 0.41	91.8
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	69.51	↑ 0.55	92.4
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	66.26	↑ 0.45	90.7
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	التقييم العام	70.22	↑ 0.04	90.8
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	74.47	↓ 0.04	93.1
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	69.82	↑ 1.04	92.6



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الكلى

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الكلى

85.19

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

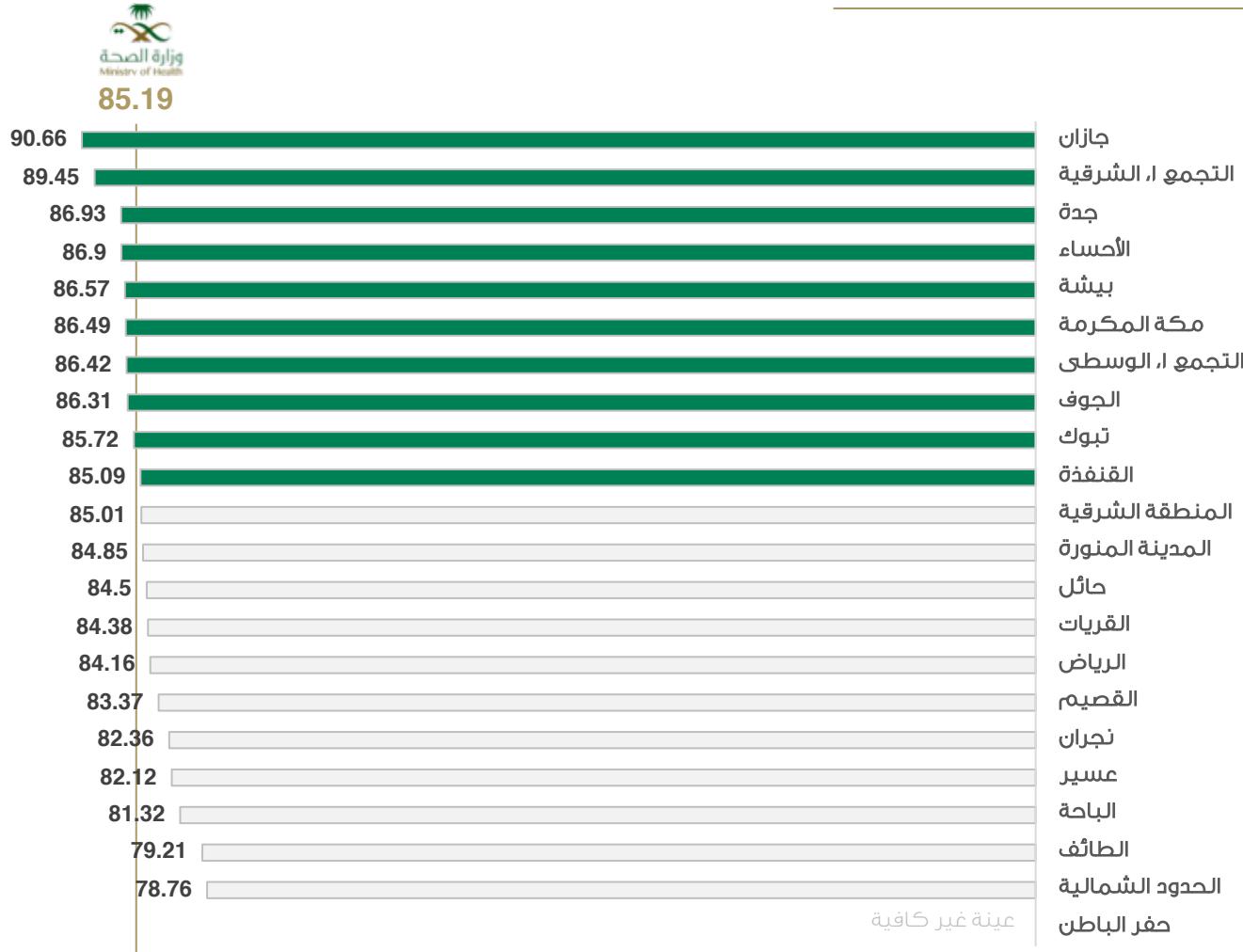
3,923

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

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

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز الكلى: أداء المناطق

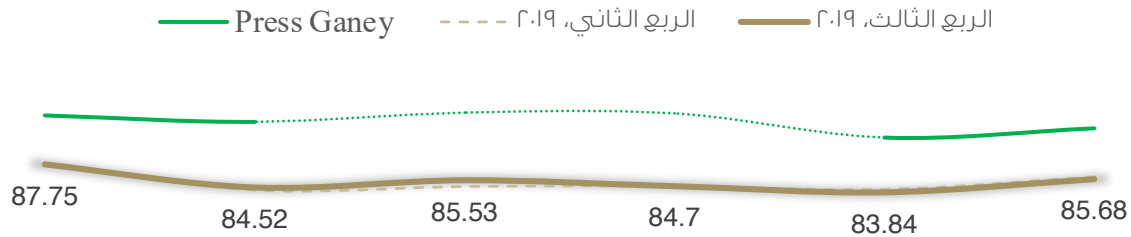


مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الكلى

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الكلى

التسجيل المرافق غسيل الكلى الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	87.31	↓ 0.22	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.21	↓ 0.59	93.8
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	82.53	↓ 0.40	90.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.57	↓ 0.79	90.3
سهولة إيجاد ومعرفة طريقك	المرافق	87.00	↓ 0.64	90.4
نظافة المكان	المرافق	86.89	↑ 0.11	94.1
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	العلاج	89.17	↑ 0.21	N/A
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	العلاج	85.45	↓ 0.75	N/A
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	العلاج	87.26	↓ 0.28	N/A
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	العلاج	76.42	↑ 0.98	N/A

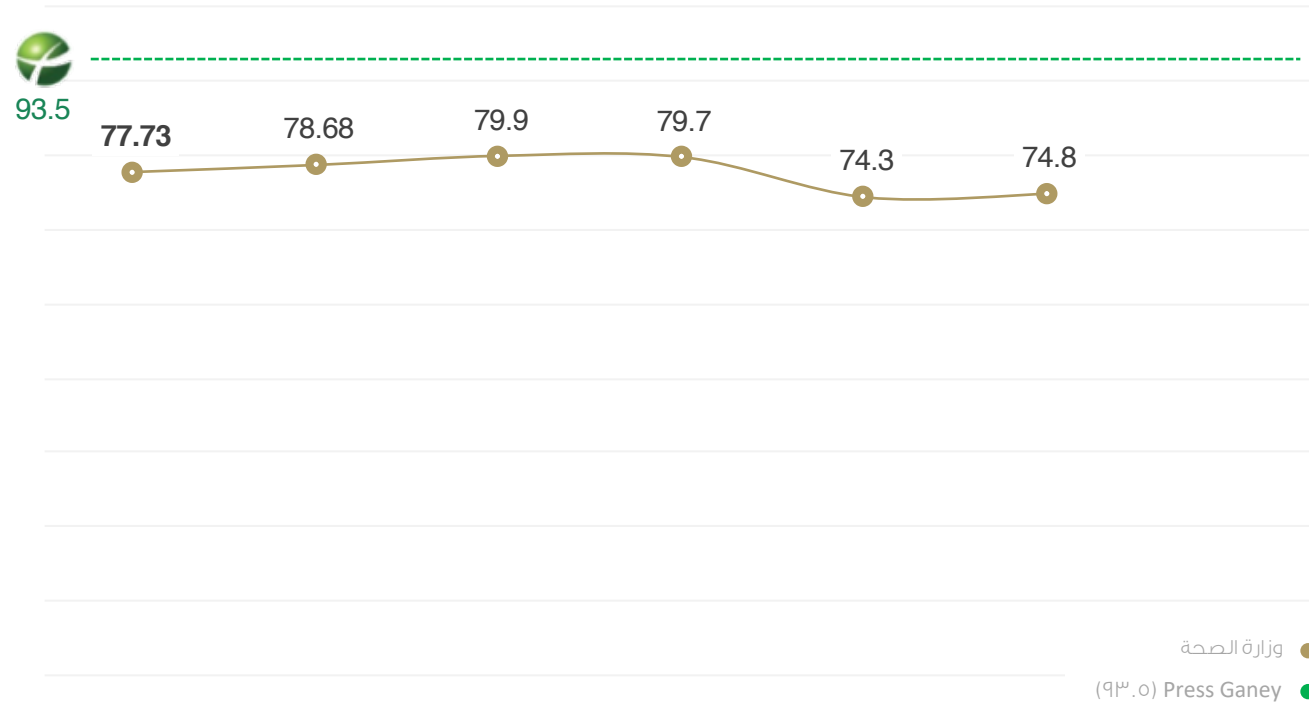
عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	88.25	↑ 0.80	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.01	↑ 0.99	N/A
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	87.41	↑ 0.75	N/A
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.96	↑ 0.58	94.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	84.70	↓ 0.34	93.7
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	78.54	↑ 0.75	93.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	88.55	↓ 0.20	94.7
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	88.52	↓ 0.28	95.2
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	86.22	↓ 0.29	94.4



المعدل العام لرضا المرضى: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



فحص ما قبل الزواج

77.73

الربع الثالث
٢٠١٩

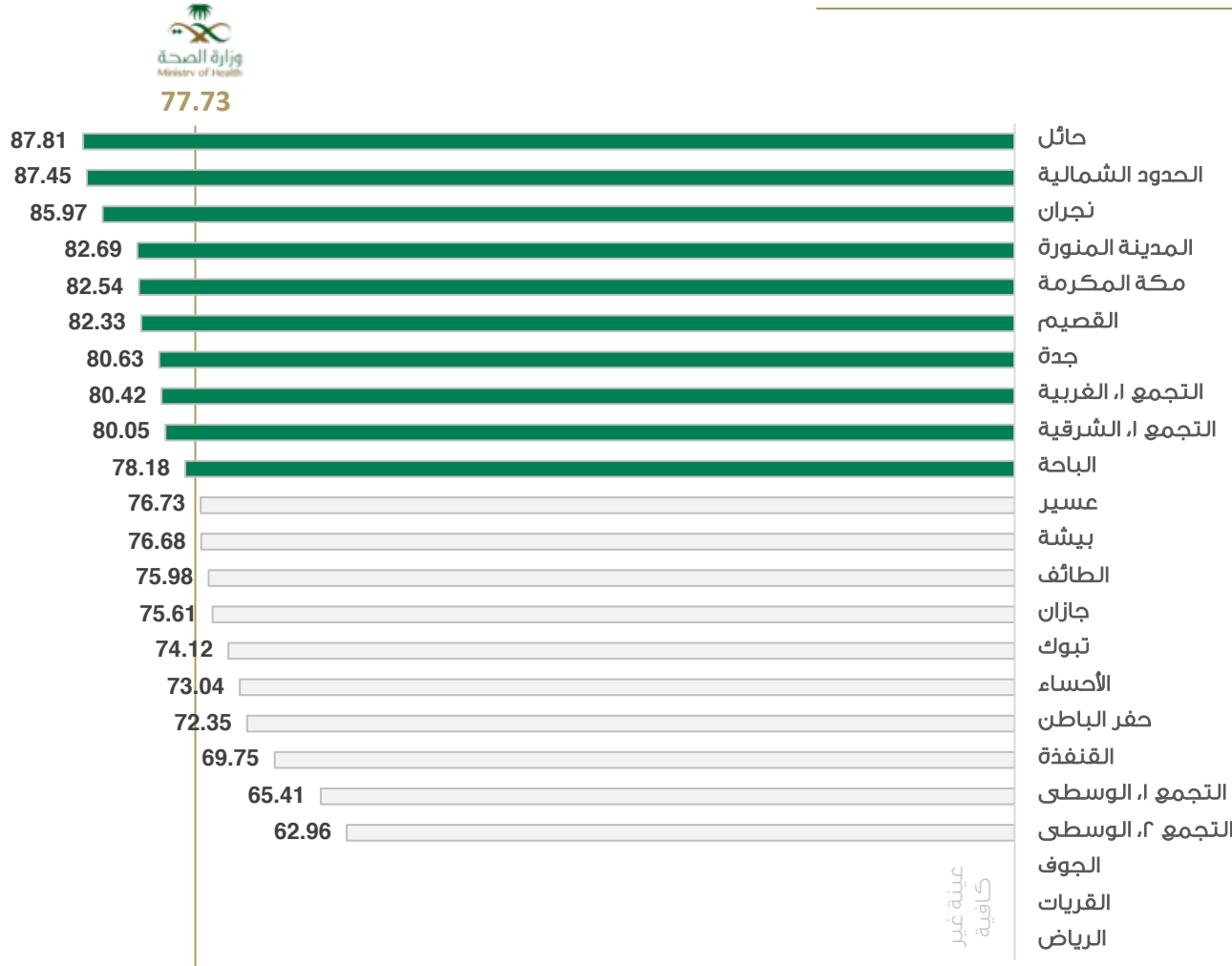
عدد الإجابات

3,174

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

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

فحص ما قبل الزواج: أداء المناطق



فحص ما قبل الزواج

77.73

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

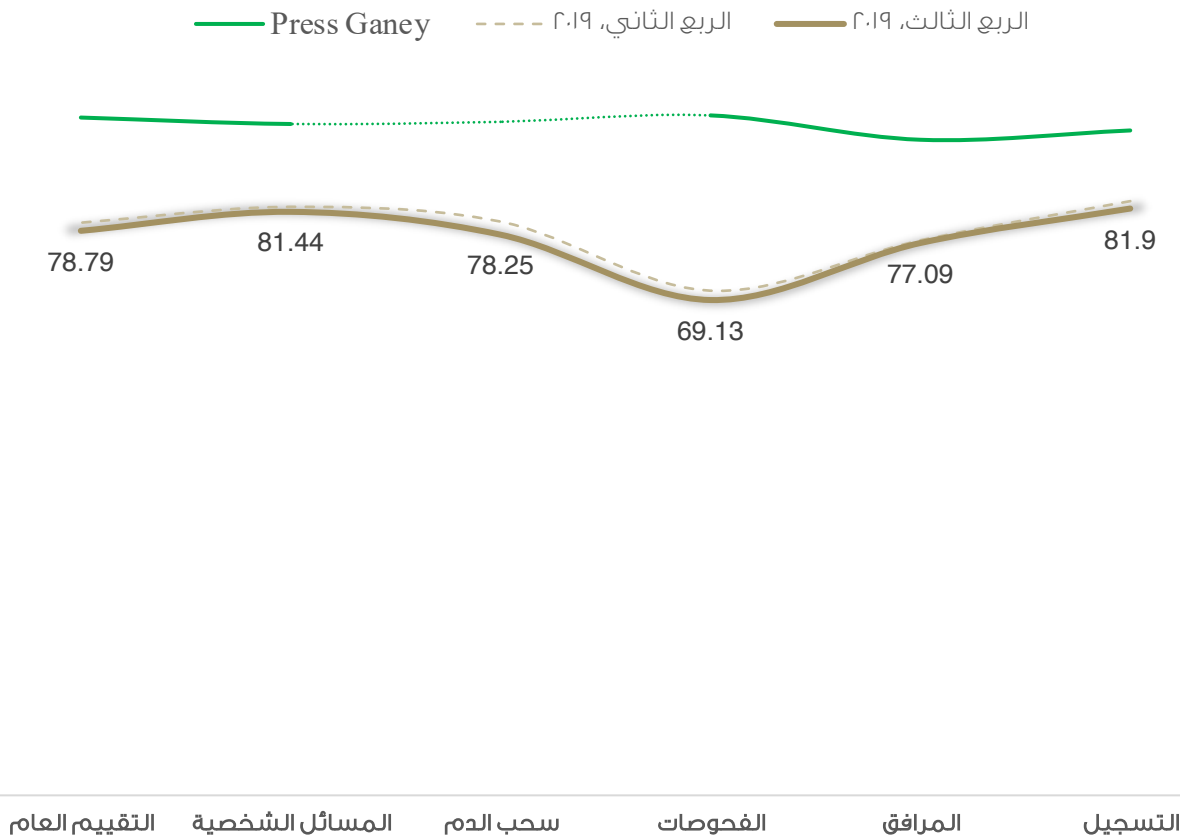
3,174

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



فحص ما قبل
الزواج

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	80.45	↓ 0.98	94.4
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	70.66	↓ 0.49	94.6
نظافة العيادة	المرافق	79.76	↑ 0.20	N/A
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	83.36	↓ 0.29	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	85.22	↓ 0.55	93.8
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	77.41	↓ 1.97	90.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	60.47	↓ 1.69	92.2
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الفحوصات	73.43	↓ 0.83	90.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الفحوصات	73.30	↓ 0.76	94.1

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	سحب الدم	84.17	↓ 1.29	93.9
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	سحب الدم	72.20	↓ 2.29	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.03	↓ 0.86	N/A
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	83.03	↑ 0.19	94.2
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	77.30	↓ 1.16	93.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	80.21	↓ 1.16	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	78.87	↓ 0.81	95.2
احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين	التقييم العام	77.32	↓ 1.54	94.4



المعدل العام لرضا المرضى: التأهيل الطبي - العيادات

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

التأهيل الطبي العيادات

الربع الثالث
٢٠١٩

71.74

عدد الإجابات
622

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



93.2



وزارة الصحة

Press Ganey (٩٣.٢)

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

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

التأهيل الطبي - العيادات: أداء المناطق



71.74

74.43

73.5

66.83

64.76

عينة غير كافية

التجمع ٢، الوسطى

التجمع ١، الشرقية

مكة المكرمة

بيشة

الجوف

الحدود الشمالية

القصيم



التأهيل الطبي العيادات

الربع الثالث
٢٠١٩

71.74

عدد الإجابات

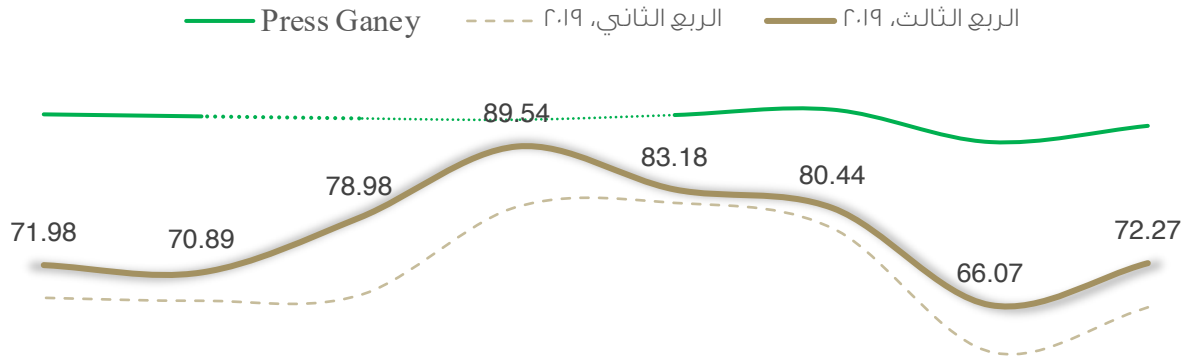
622

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: التأهيل الطبي - العيادات

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



التأهيل الطبي العيادات

الحجز والتسجيل المرافق العلاج الطبيعي العلاج الوظيفي علاج النطق والتخاطب الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية المسائل الشخصية التقييم العام

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	77.33	↑ 5.41	94.5
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	68.13	↑ 7.68	90.7
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	71.56	↑ 8.48	91.8
مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	78.13	↑ 4.37	94.2
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	76.12	↑ 6.11	93.3
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	64.66	↑ 6.85	92.0
ملاءمة المواقف	المرافق	49.08	↑ 8.89	86.6
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.52	↑ 6.18	89.7
نظافة المركز/ القسم	المرافق	80.53	↑ 5.00	93.9
حسن تعامل/ لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	87.90	↑ 3.02	97.3
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	82.93	↑ 2.73	95.7

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	77.43	↑ 3.66	93.3
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	75.88	↑ 2.91	93.9
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	79.60	↑ 2.78	95.9
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	77.50	↑ 2.23	94.0
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	86.40	↑ 0.59	96.3
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطّة العلاجية	العلاج الوظيفي	84.93	↑ 2.90	94.4
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	81.01	↑ 2.30	92.8
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	83.22	↑ 3.75	93.4
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	84.37	↑ 2.90	95.1
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	81.68	↑ 2.64	93.2
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	90.86	↑ 5.15	95.1

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	90.56	↑ 8.70	93.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	88.94	↑ 9.78	92.3
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	88.67	↑ 10.10	92.7
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	88.67	↑ 9.08	93.7
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	88.94	↑ 9.26	92.4
حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	84.70	↑ 9.27	N/A
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	80.22	↑ 11.25	N/A
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	77.94	↑ 11.95	N/A
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	76.10	↑ 12.91	N/A
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	81.06	↑ 13.27	N/A
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	73.10	↑ 13.06	N/A

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - العيادات

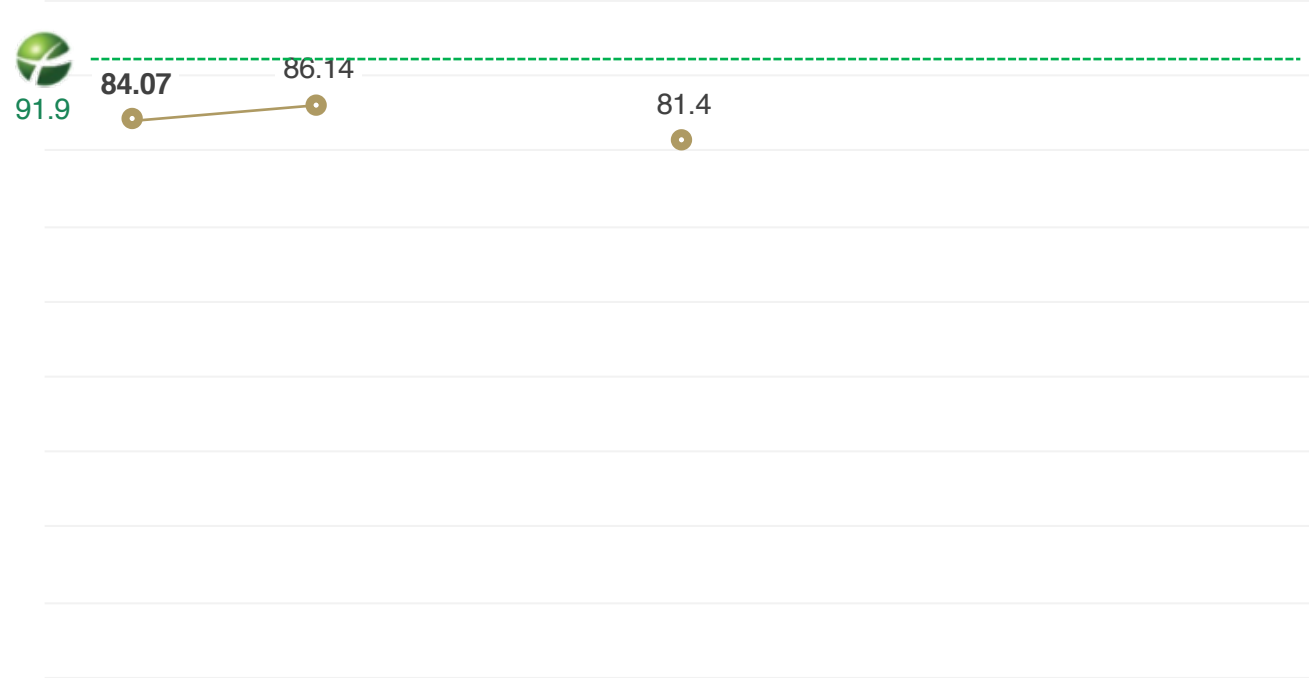
السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	79.90	↑ 2.82	93.5
مراعاتنا لراحتك	المسائل الشخصية	71.94	↑ 3.36	94.3
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	72.10	↑ 6.07	94.8
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	67.25	↑ 4.21	94.1
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	65.05	↑ 4.11	93.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	63.81	↑ 3.69	94.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	74.89	↑ 4.52	95.2
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	70.07	↑ 4.89	91.7
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	72.76	↑ 5.45	95.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	71.68	↑ 5.67	95.1

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.



المعدل العام لرضا المرضى: التأهيل الطبي - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



التأهيل الطبي التنويم

84.07

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات
126

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

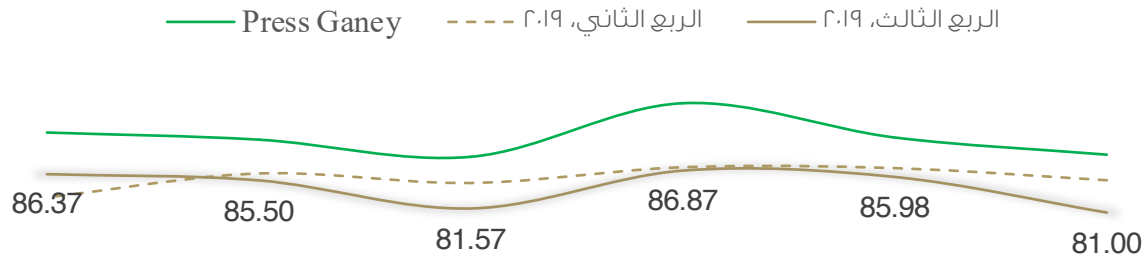
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 126	n= 92	n= 9	n= 195	n= 4	n= 26	n= 0

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات نتائج تجربة المريض.

رحلة المريض: التأهيل الطبي - التنويم

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



التأهيل الطبي

التنويم

طبيب إعادة التأهيل التمريض العلاج الطبيعي الخروج المسائل الشخصية التقييم العام

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	طبيب إعادة التأهيل	86.60	↓ 2.25	94.5
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة	طبيب إعادة التأهيل	85.56	↓ 3.02	88.0
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	طبيب إعادة التأهيل	78.33	↓ 5.18	N/A
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة *	طبيب إعادة التأهيل	75.63	↓ 7.23	88.6
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج *	طبيب إعادة التأهيل	80.81	↓ 3.25	88.0
حسن تعامل الممرض / الممرضة	التمريض	88.99	↓ 1.86	95.8
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	86.01	↓ 2.01	N/A
مدى شرح الممرض/الممرضة للغرض من الأدوية قبل إعطائها لك	التمريض	84.13	↓ 1.58	N/A
استجابة الممرض/الممرضة	التمريض	86.19	↓ 0.53	87.0
مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)	التمريض	86.00	↑ 0.29	89.1
التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها	التمريض	85.61	↓ 2.20	94.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	91.96	↓ 0.83	98.9

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	90.66	↑ 1.26	99.1
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	81.70	↑ 0.24	97.4
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	83.43	↓ 2.16	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

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
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	82.81	↓ 2.80	N/A
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	الخروج	80.10	↓ 3.92	89.6
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ) *	الخروج	83.82	↓ 1.99	N/A
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك *	المسائل الشخصية	89.90	↑ 0.52	86.2
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.18	↑ 1.65	91.5
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	88.97	↑ 0.12	91.3
درجة شعورك بالأمان	المسائل الشخصية	94.33	↑ 2.78	94.5
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	المسائل الشخصية	85.78	↑ 0.65	95.3
اهتمام الموظفين لمراعاة انزعاجك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إدخالك للمركز للعلاج	المسائل الشخصية	84.76	↓ 1.54	91.5
اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك	المسائل الشخصية	84.80	↓ 3.39	91.7

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.

عناصر الاستبيان: التأهيل الطبي - التنويم

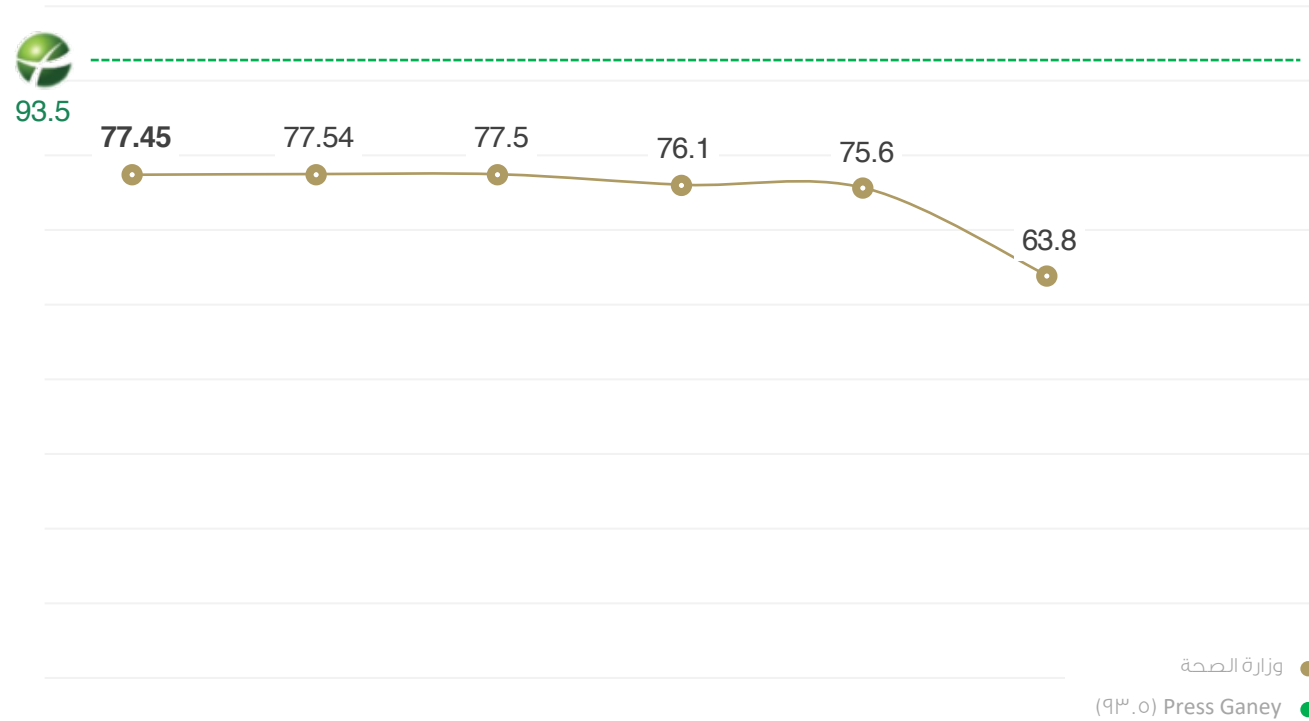
السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	المسائل الشخصية	79.45	↓ 5.68	93.7
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك *	المسائل الشخصية	81.68	↓ 1.42	89.6
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	90.00	↑ 3.36	93.3
نظافة المركز العامة	التقييم العام	87.50	↓ 0.51	93.2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.33	↓ 3.09	94.2
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	التقييم العام	85.78	↓ 3.80	91.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	التقييم العام	85.19	↑ 1.17	94.4

** حجم العينة الصغير قد يؤدي إلى عدم ثبات في نتائج تجربة المريض.



المعدل العام لرضا المرضى: بنوك الدم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



بنوك الدم

77.45

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات
1,369

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

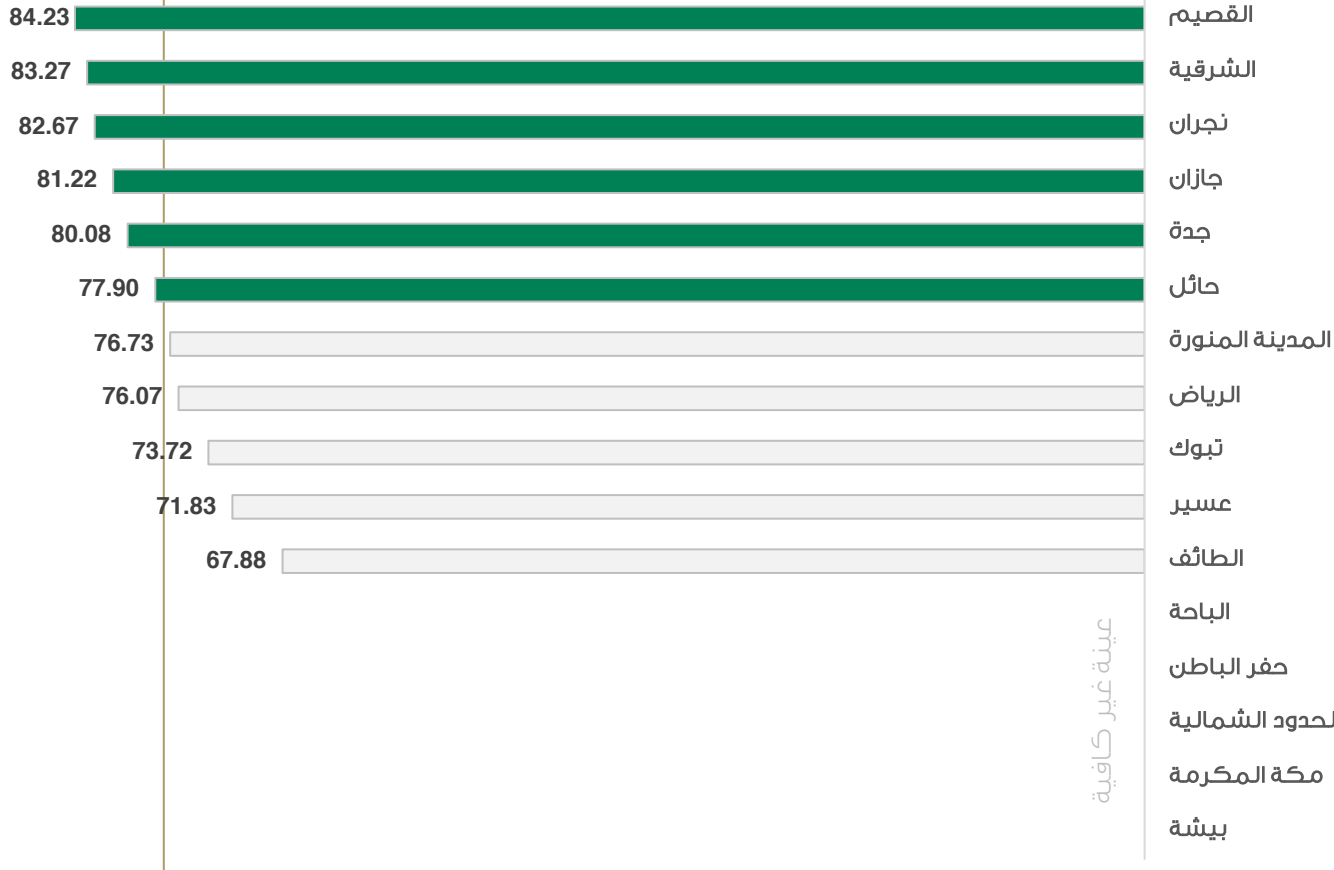
Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,369	n= 1,568	n= 1,672	n= 1,113	n= 1,146	n= 463	n= 0

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

بنوك الدم: أداء المناطق



77.45



عينة غير كافية



بنوك الدم

77.45

الربع الثالث
٢٠١٩

عدد الإجابات

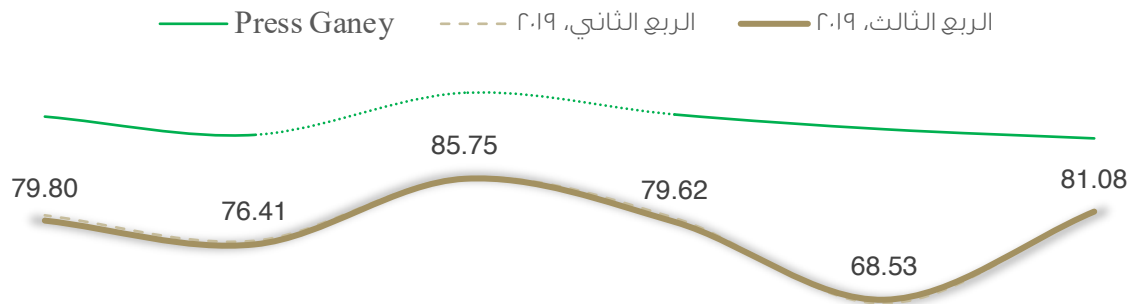
1,369

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

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: بنوك الدم

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



بنوك الدم

التسجيل المرافق الاختبارات التبرع بالدم المسائل الشخصية التقييم العام

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	79.18	↓ 0.38	92.20
توفر المواقع	المرافق	47.18	↓ 1.10	87.00
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.71	↑ 2.00	90.30
نظافة بنك الدم	المرافق	83.41	↑ 0.59	94.10
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	81.82	↓ 0.02	94.00
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	80.53	↑ 1.10	90.50
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	80.47	↓ 1.02	93.80
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	82.32	↓ 0.34	N/A
مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم	التسجيل	80.63	↓ 0.98	92.70
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	83.63	↓ 0.64	94.60
مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم	الاختبارات	80.77	↓ 0.93	N/A

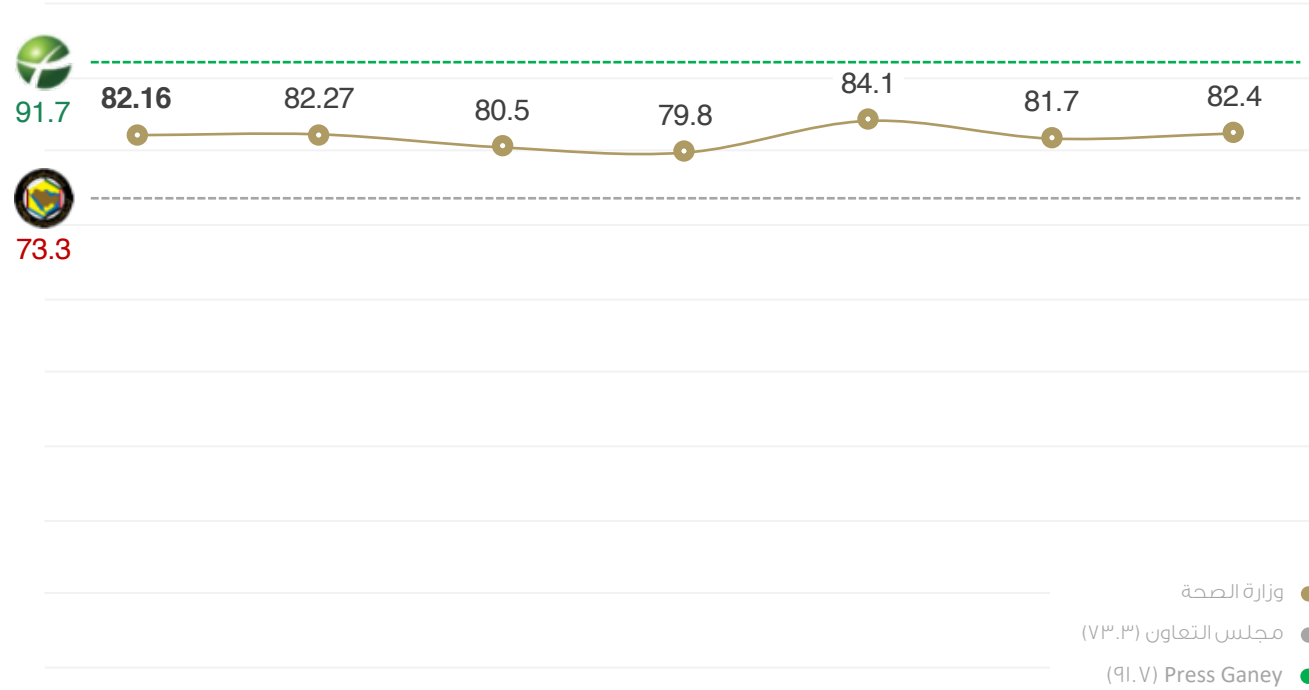
عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق	
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	81.86	↓ 0.38	N/A
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	72.06	↓ 0.92	N/A
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	88.89	↑ 0.36	95.30
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	87.81	↑ 0.81	N/A
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	80.97	↓ 1.44	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	86.81	↓ 0.63	N/A
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	المسائل الشخصية	65.93	↓ 0.08	N/A
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	79.63	↓ 0.81	94.70
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	77.70	↓ 1.20	95.20
احتمالية أن توصي بنك الدم للآخرين	التقييم العام	82.45	↓ 0.09	94.40



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأورام العيادات الخارجية

82.16

الربع الثالث
٢٠١٩

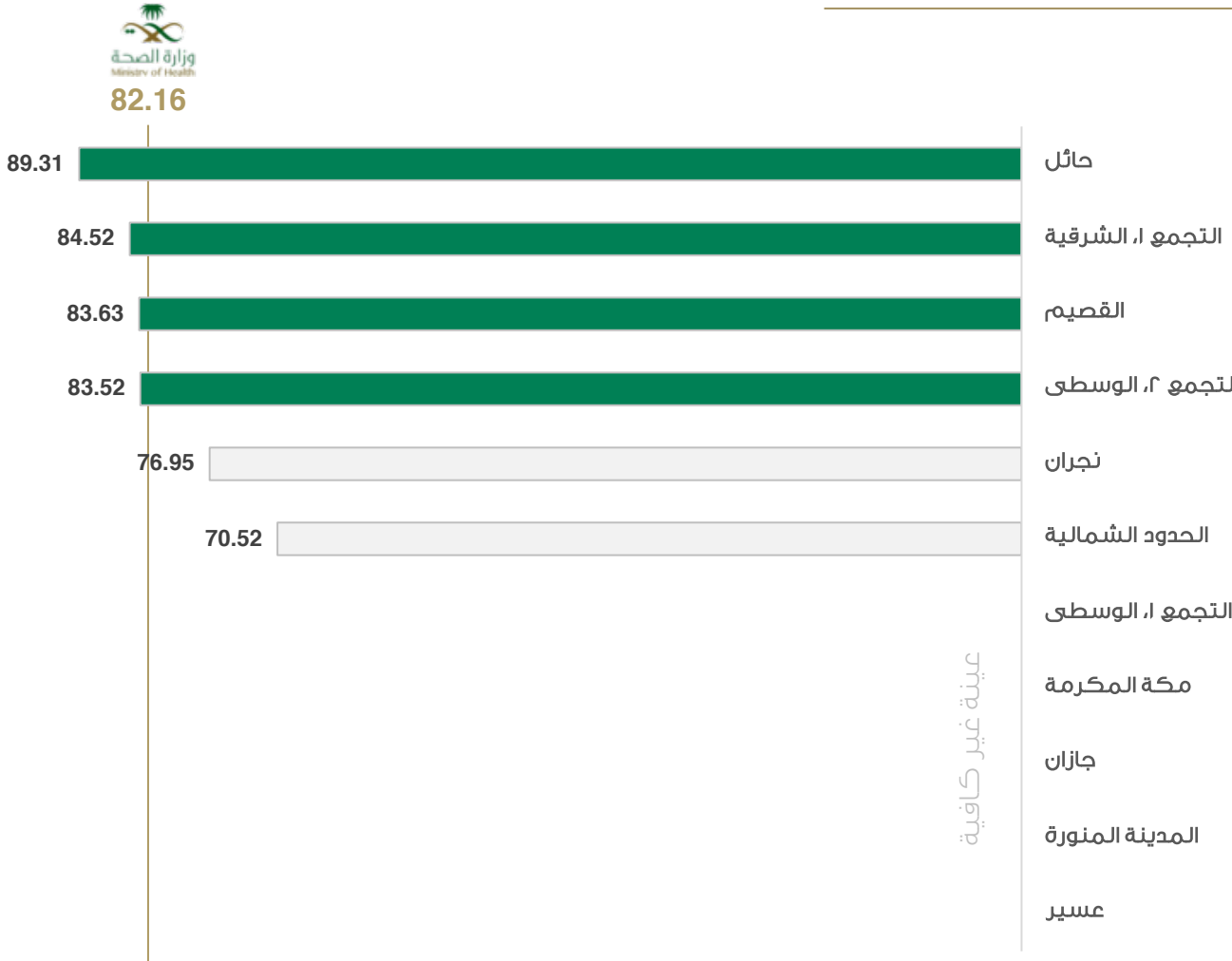
عدد الإجابات
873

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 873	n= 612	n= 467	n= 456	n= 943	n= 320	n= 410

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز الأورام - العيادات: أداء المناطق

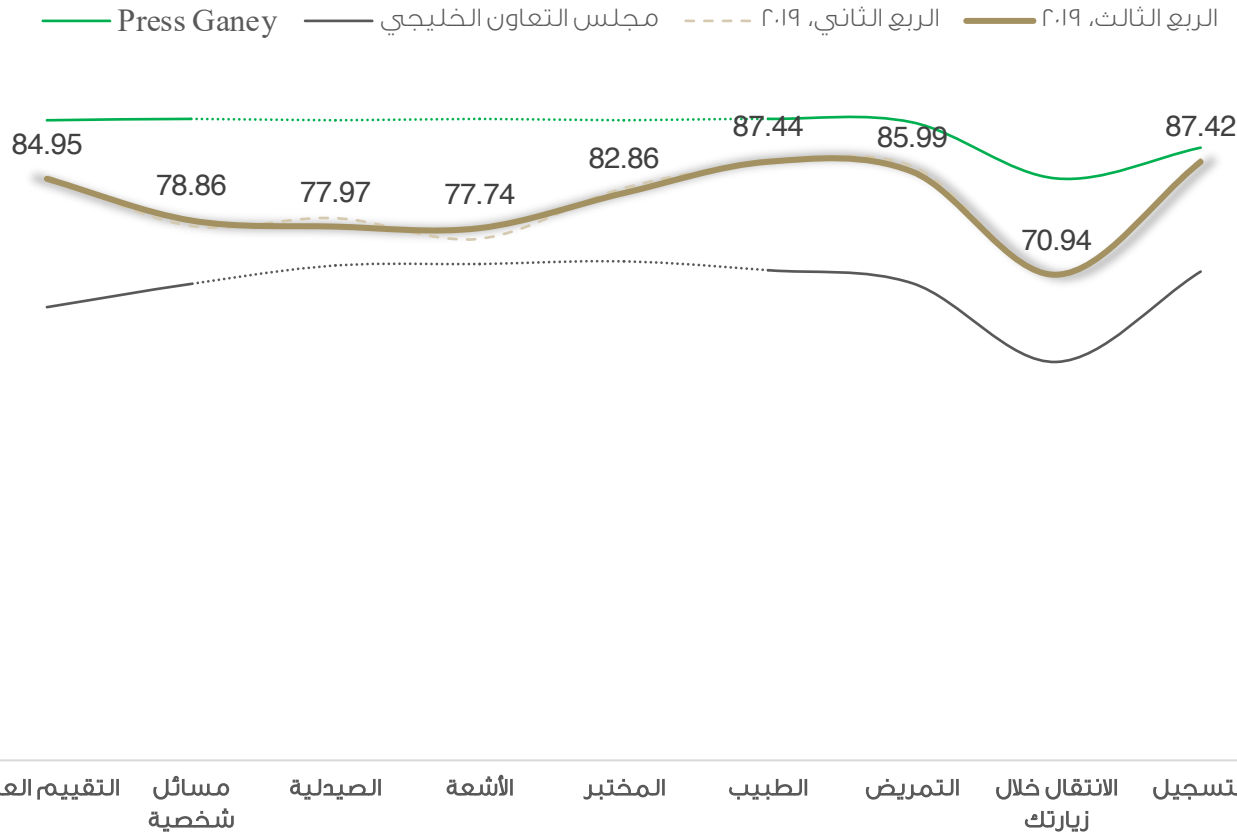


مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأورام
العيادات الخارجية

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	87.84	0.31 ↓	75.3	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	86.85	0.67 ↓	74.8	93.3
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٤٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	71.39	0.23 ↑	64.2	85.5
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	70.78	1.07 ↓	62.4	85.6
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	70.56	1.40 ↑	61.3	N/A
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	86.75	0.68 ↓	76.6	94.5
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	85.49	1.00 ↓	74.9	92.4
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	89.66	0.58 ↑	80.6	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.36	1.06 ↑	78.1	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	87.68	0.03 ↑	77.8	94.0

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	87.13	↑ 1.08	76.4	93.8
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	87.50	↑ 0.14	76.5	93.3
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	87.05	↓ 1.11	76.8	93.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	88.56	↑ 0.14	80.3	95.1
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	85.03	↓ 0.01	76.3	93.0
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	88.24	↑ 0.92	76.4	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	86.65	↑ 0.75	74.7	93.7
مدى إعفاء الطبيب لك بشكل جيد	الطبيب	87.56	↑ 0.90	N/A	93.6
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	80.01	↑ 0.28	78.3	89.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	84.37	↑ 0.06	81.3	N/A

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	84.00	↓ 2.76	84.0	93.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	73.22	↑ 2.42	75.1	83.3
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	77.89	↑ 0.97	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	81.91	↑ 0.56	80.0	86.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.84	↓ 1.35	67.2	N/A
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	81.15	↑ 1.19	78.4	92.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	81.46	↓ 1.87	81.3	N/A
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	74.44	↓ 3.12	78.3	N/A
المواقف	المسائل الشخصية	58.62	↑ 5.10	53.3	85.9
نظافة الغرفة وأعطية الأسرة	المسائل الشخصية	80.20	↑ 0.71	65.2	N/A

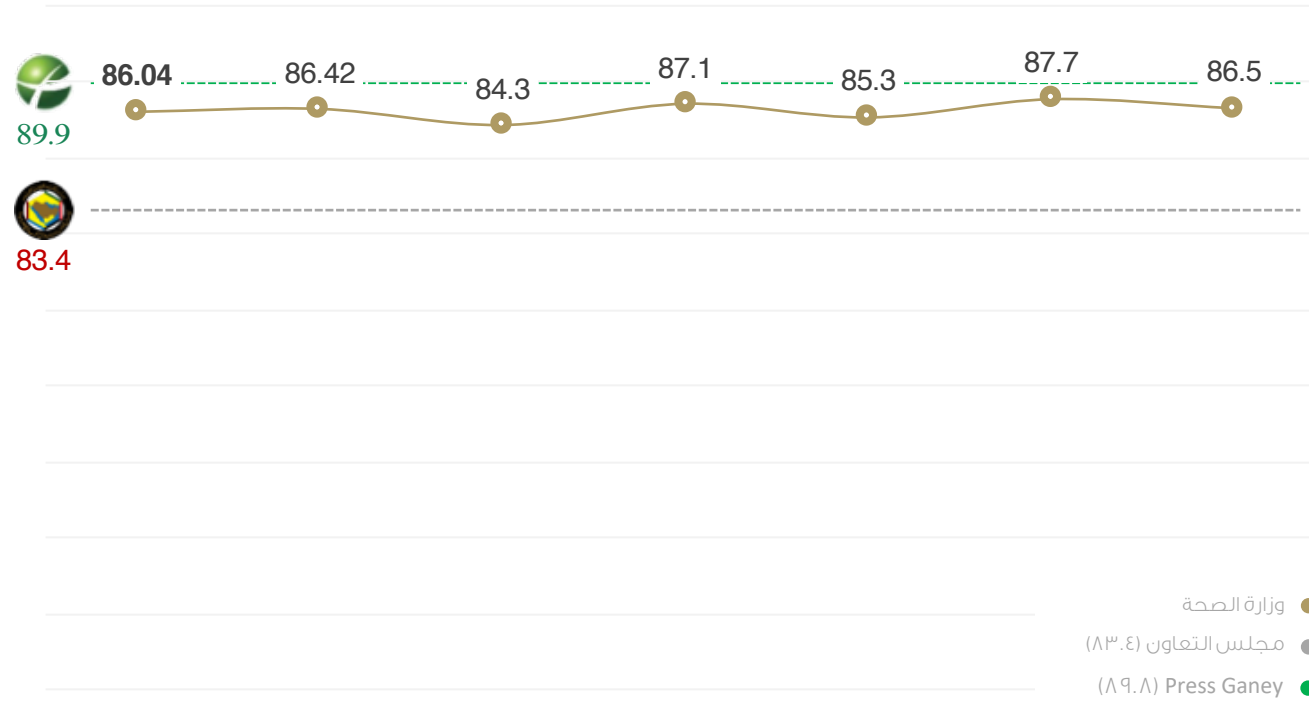
عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.47	↓ 0.59	74.5	93.8
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	80.98	↓ 0.47	71.6	93.1
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.54	↓ 0.33	77.1	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	84.52	↑ 0.22	78.5	94.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.26	↑ 0.14	74.1	93.9
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	85.97	↓ 0.23	71.7	93.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	85.57	↓ 1.00	73.3	93.8



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأورام التنويم

86.04

الربع الثالث
٢٠١٩

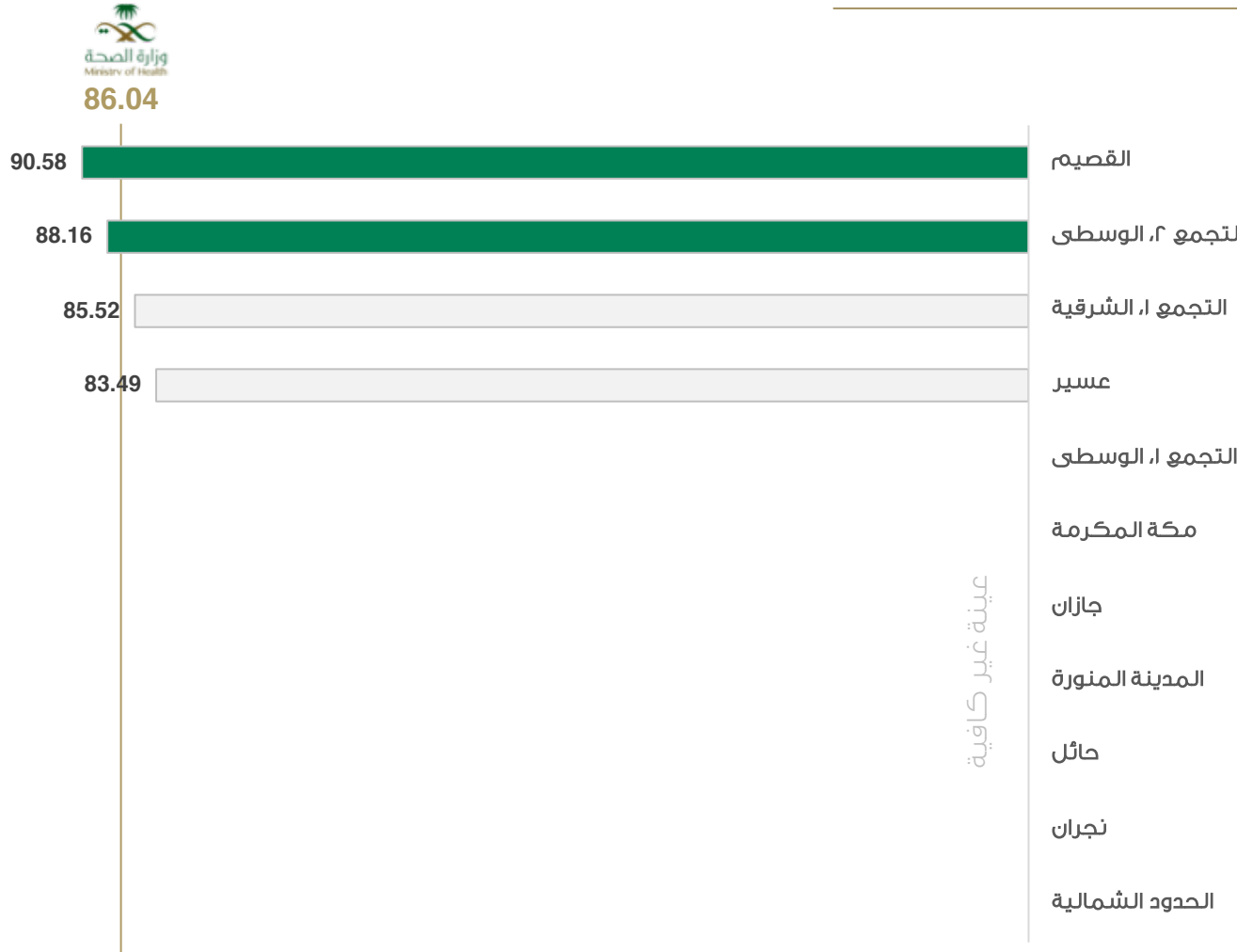
عدد الإجابات
325

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

Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 325	n= 424	n= 316	n= 130	n= 231	n= 145	n= 116

* يتم إضافة رحلات ومنشآت جديدة بشكل تدريجي على مدار البرنامج، مما يؤثر بدرجات متفاوتة على نتائج تجربة المريض.

مراكز الأورام - التنويم: أداء المناطق

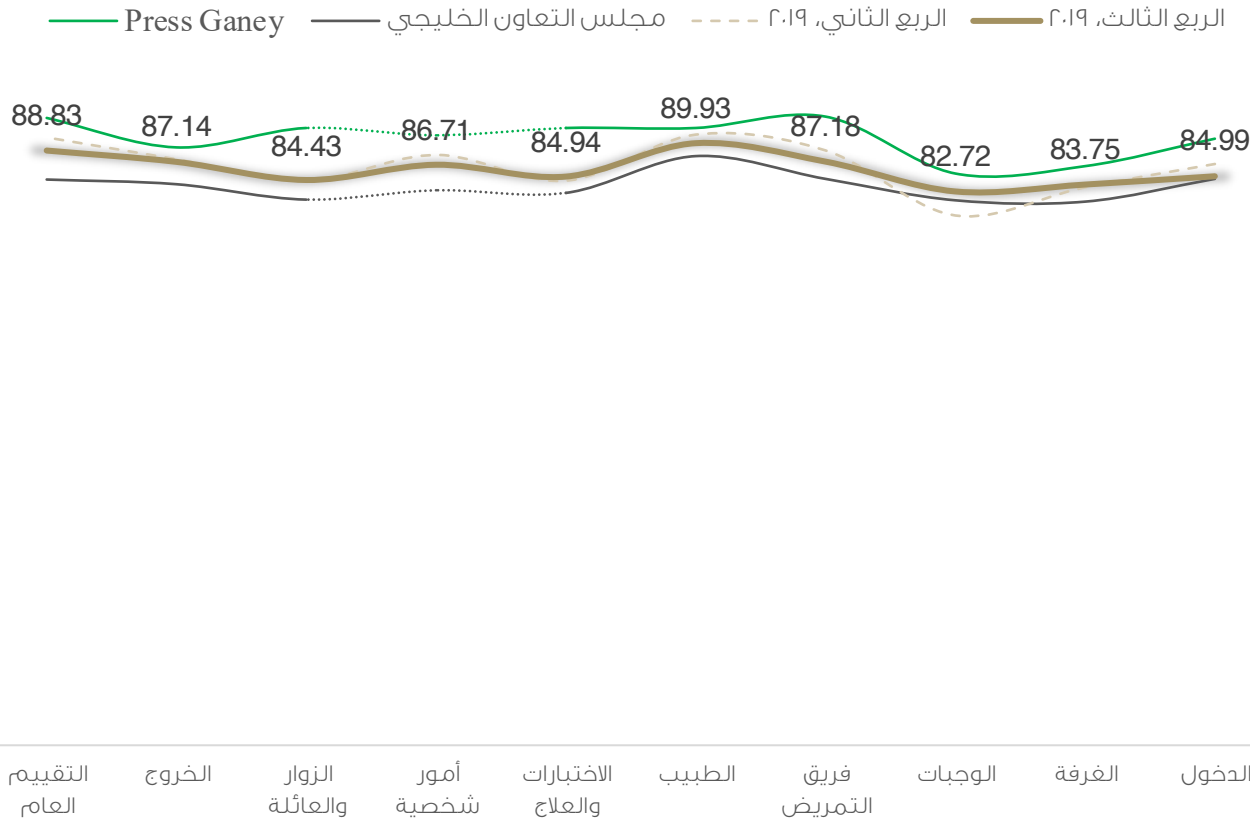


مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩

رحلة المريض: مراكز الأورام - التنويم

الفترة: من ١ يوليو، ٢٠١٩ إلى ٣٠ سبتمبر، ٢٠١٩



مراكز الأورام
التنويم

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	82.36	↓ 1.03	81.8	88.3
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	88.87	↓ 2.42	87.6	93.8
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	83.86	↓ 1.95	72.2	N/A
المظهر العام للغرفة	الغرفة	82.93	↑ 0.39	78.6	86.7
نظافة الغرفة	الغرفة	86.52	↑ 0.27	81.7	89.5
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	82.50	↓ 1.96	81.6	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	83.05	↑ 2.92	81.5	83.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	83.38	↑ 3.12	80.9	81.7
جودة الطعام	الوجبات	81.97	↑ 4.02	80.2	80.5
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	89.98	↓ 2.04	86.5	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	85.13	↓ 1.24	82.0	92.0

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	88.71	↓ 2.45	85.6	94.5
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.52	↓ 1.50	85.0	94.3
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.13	↓ 0.79	82.8	92.3
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.51	↓ 2.77	85.6	94.4
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.64	↓ 0.81	78.0	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.06	↓ 1.15	86.0	90.2
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	88.89	↓ 2.67	88.0	92.3
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.97	↓ 0.73	87.0	91.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	90.78	↓ 2.33	89.6	94.2
مهارة الطبيب	الطبيب	92.07	↓ 0.71	90.0	94.5

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	91.10	↓ 0.74	N/A	N/A
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	81.21	↑ 1.63	88.3	80.3
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.67	↑ 1.00	90.1	81.8
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	87.95	↓ 0.97	94.9	84.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.32	↓ 1.76	92.3	86.7
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.19	↓ 0.86	91.4	82.1
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	85.93	↓ 1.72	91.5	82.0
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.10	↓ 1.10	90.4	79.1
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.26	↓ 1.10	90.7	83.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.38	↓ 1.36	92.7	83.1

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النطاق	الربع الثالث 2019	الربع السابق		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	87.04	↓ 1.31	85.6	94.4
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.92	↑ 0.95	78.3	88.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.15	↓ 0.89	84.9	95.1
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.70	↓ 0.52	86.1	88.7
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	84.75	↑ 1.04	82.4	88.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.04	↑ 0.10	83.2	92.0
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	86.36	↓ 1.96	81.8	91.6
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	88.33	↓ 2.65	85.6	94.5
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	87.92	↓ 2.04	82.6	93.0
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	90.29	↓ 1.15	85.4	94.5

شكراً