

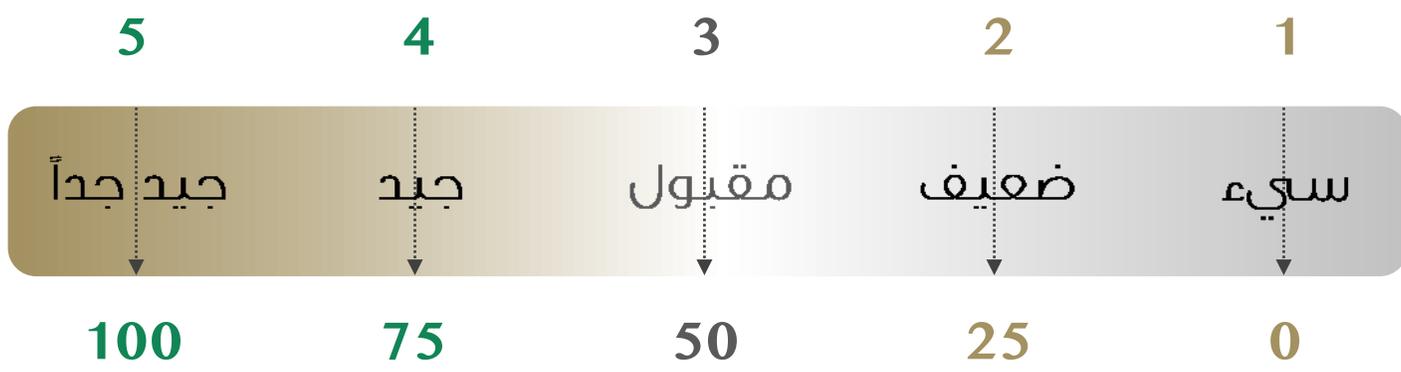
تقرير نصفي
برنامج قياس تجربة المريض
(النصف الثاني – ٢٠١٩)

(نسخة رقم ١)
يناير، ٢٠٢٠

الفهرس

- [مقدمة](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
 - [العيادات](#)
 - [التنويم](#)
 - [الطوارئ](#)
- [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)
 - [مراكز الرعاية الأولية](#)
 - [صراحة 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](#)

الاستبيان



التقرير

- **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). 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 لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.

الخدمات المستهدفة





+357,000
استبيان مكتمل



+134,000
تعليق

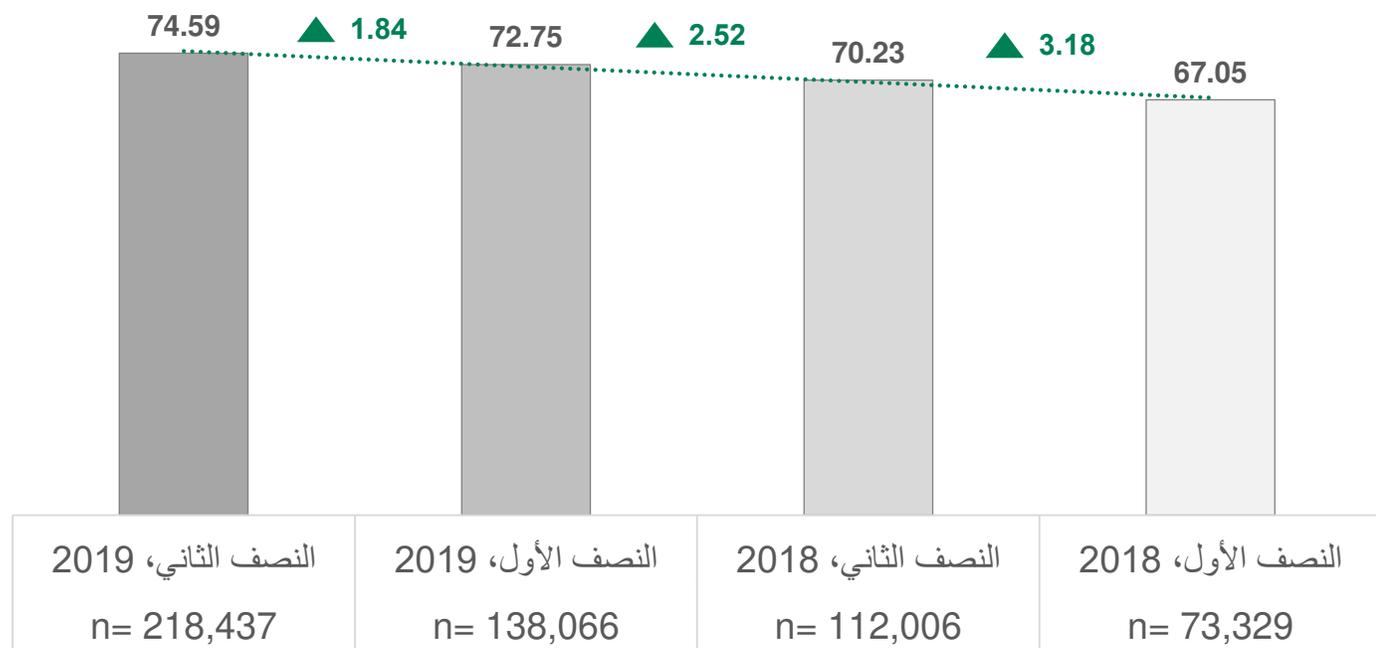


+255,000
استبيان إلكتروني
مكتمل

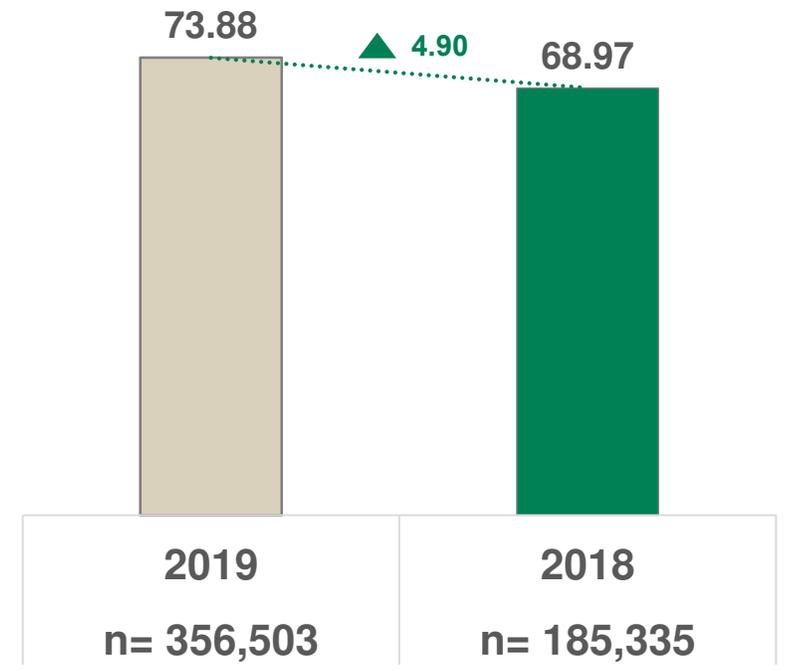


+102,000
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل النصف السنوي وزارة الصحة



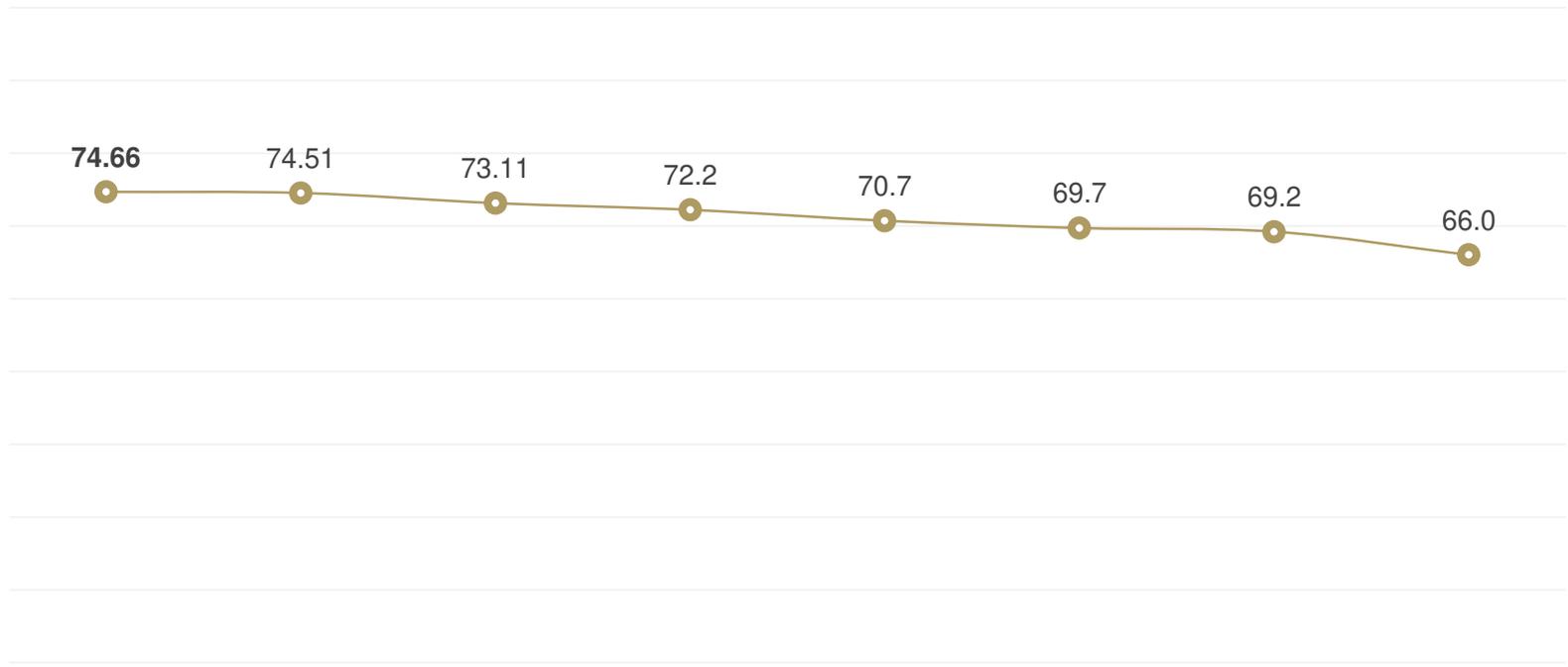
المعدل السنوي وزارة الصحة



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

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



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

وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
218,437



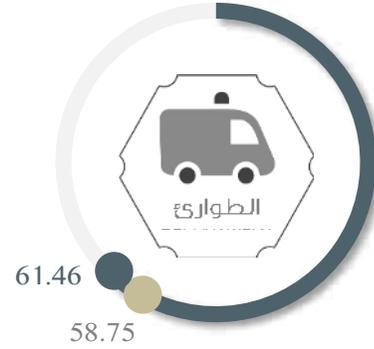
● النصف الثاني، ٢٠١٩ (74.59)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (72.75)

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

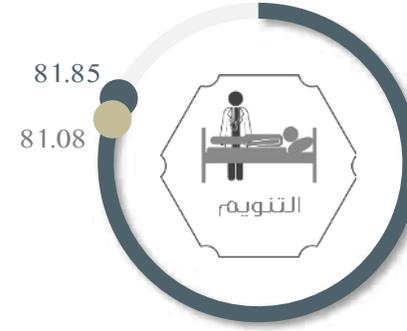
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



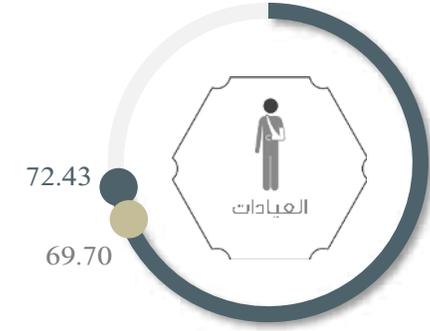
مراكز الرعاية
الأولية



المستشفيات
الطوارئ



المستشفيات
التنويم



المستشفيات
العيادات

النصف الأول من عام ٢٠١٩

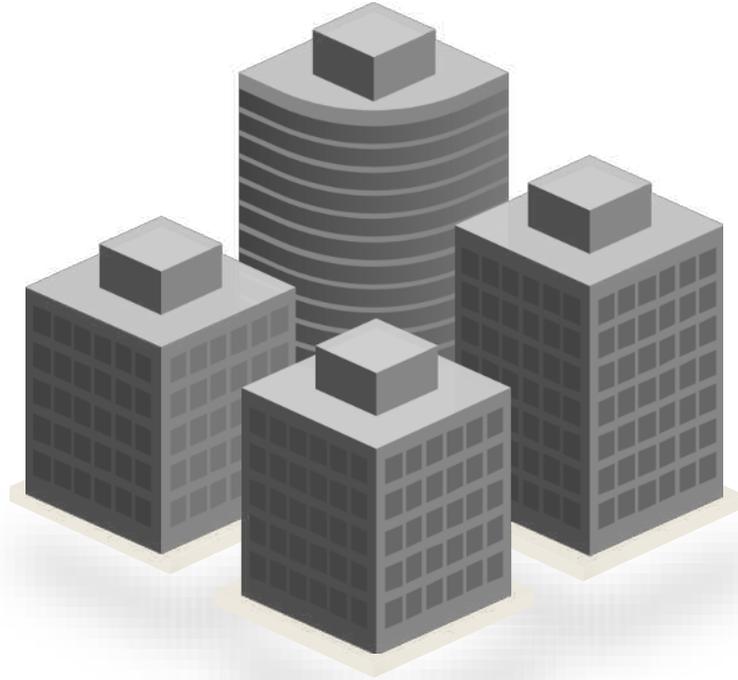


النصف الثاني من عام ٢٠١٩



نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية. ويتم ذلك لمجموع ٢٥٨ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.

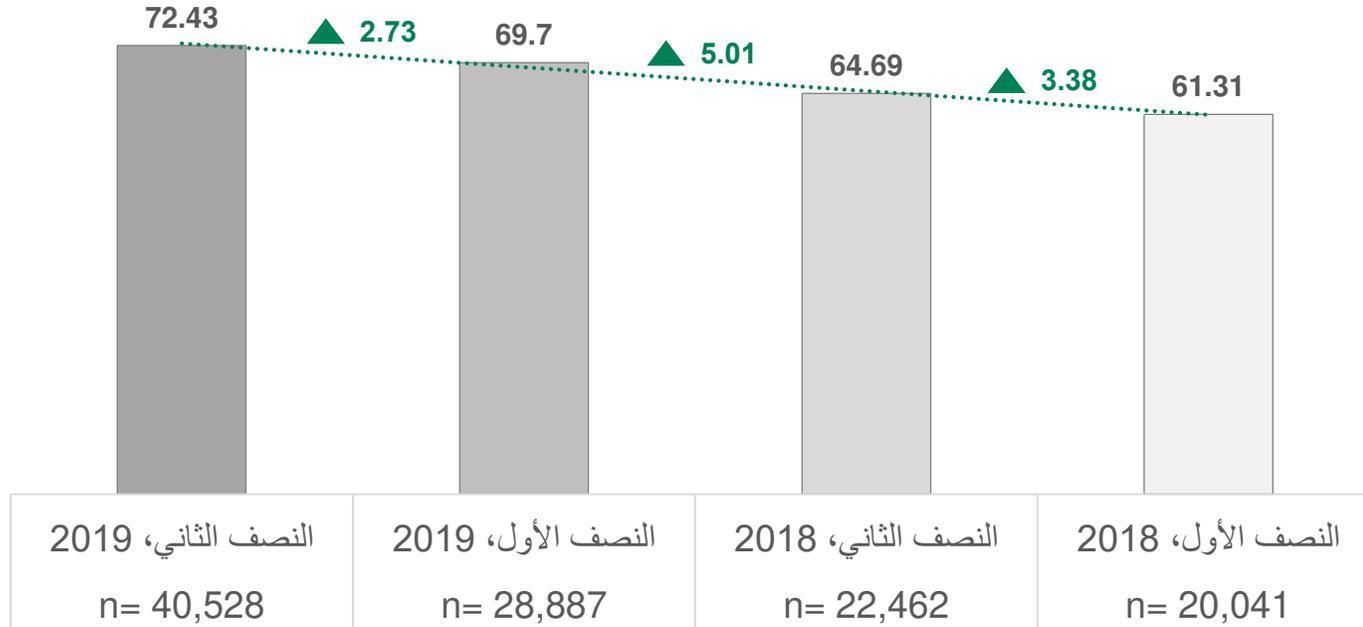


258
مستشفى

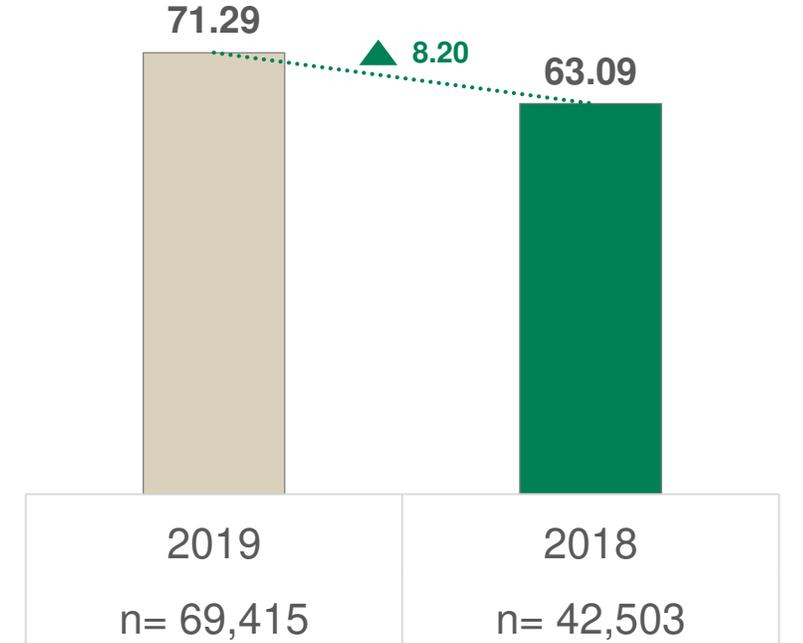




المعدل النصف السنوي المستشفيات – العيادات الخارجية

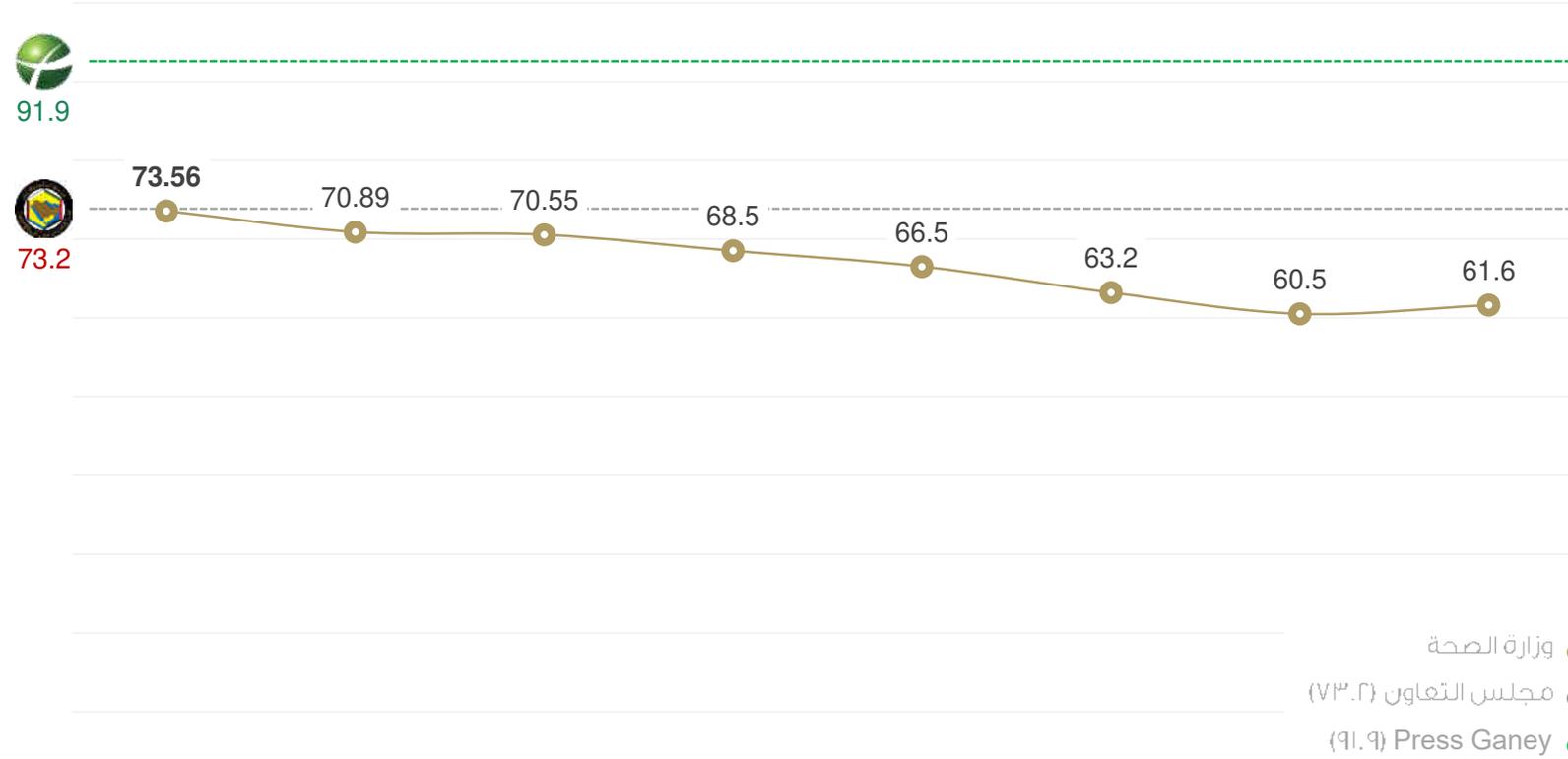


المعدل السنوي المستشفيات – العيادات الخارجية



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

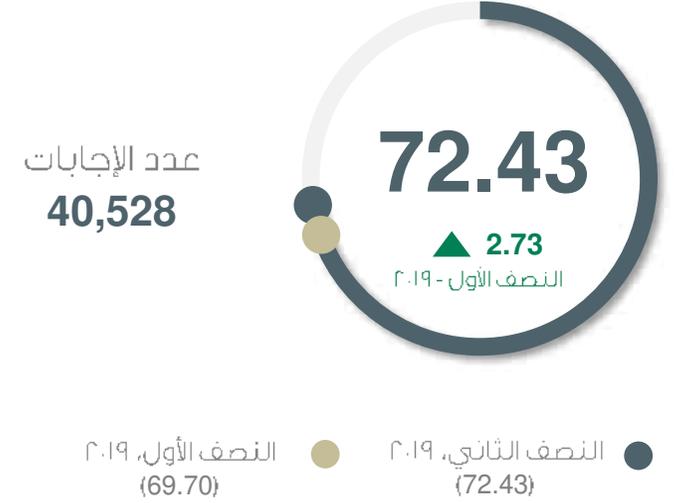
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



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

المستشفيات

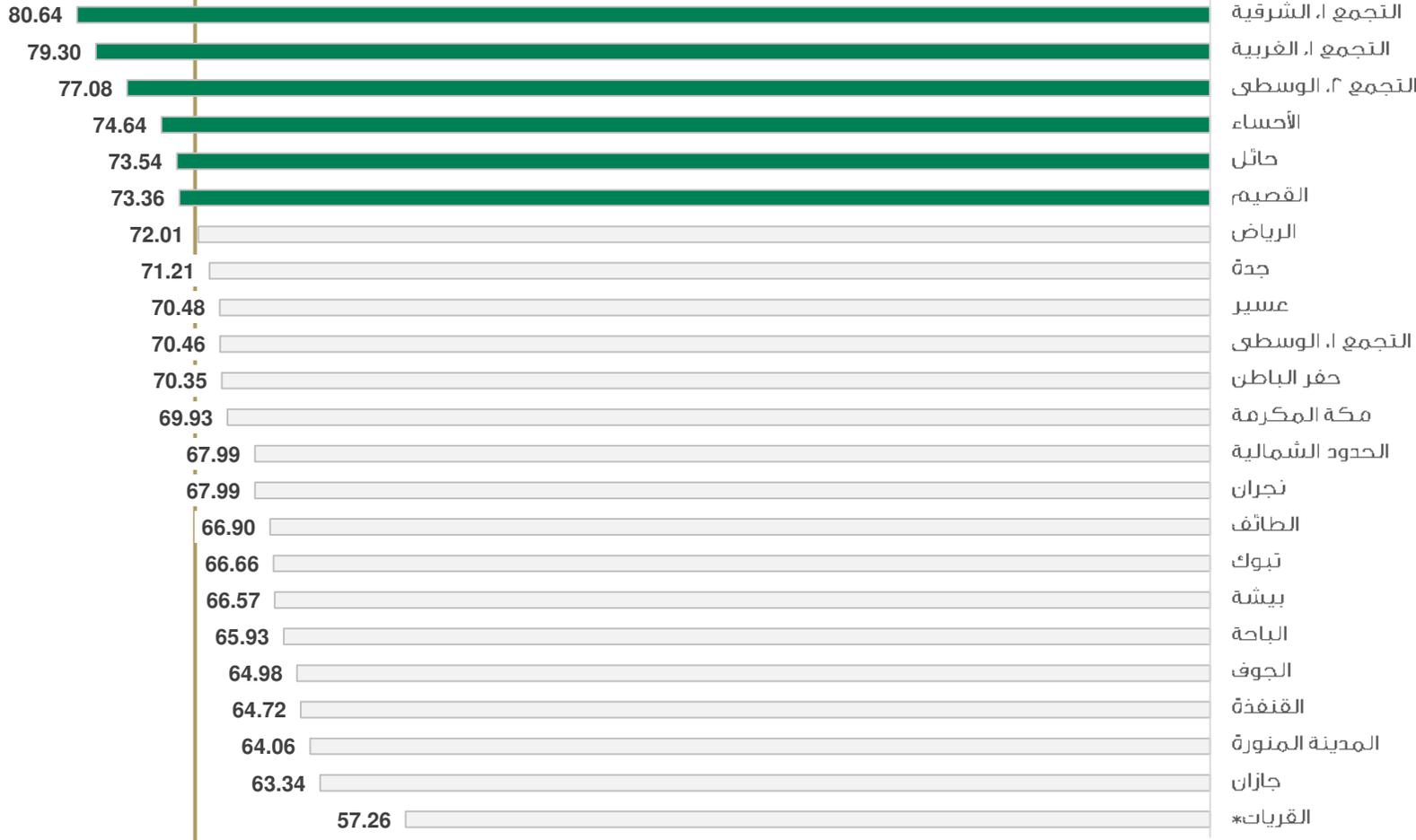
العيادات الخارجية - النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ – ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



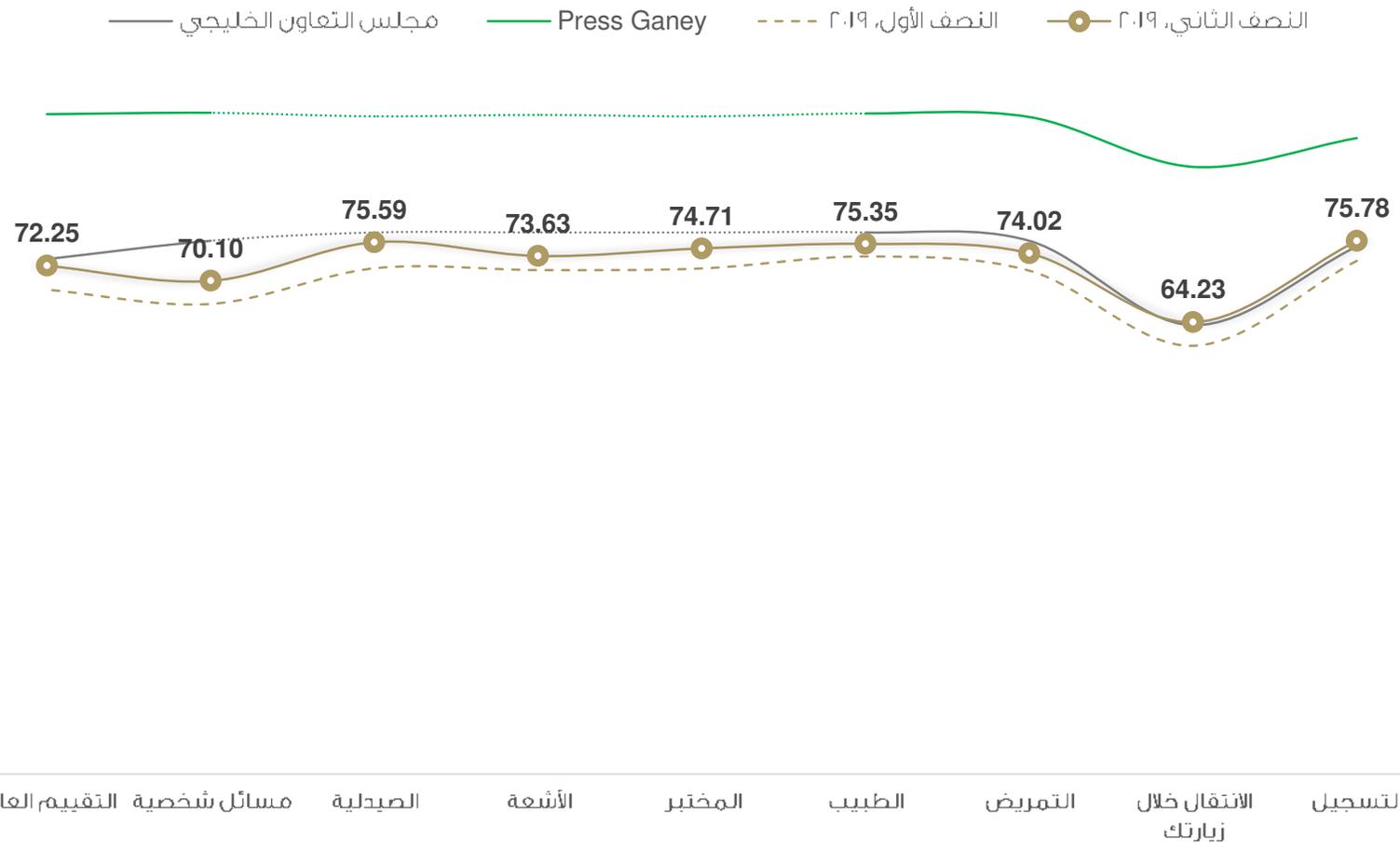
المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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



المستشفيات

العيادات الخارجية - النصف الثاني، ٢٠١٩



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (72.43)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (69.70)

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	76.08	↑ 2.37	82.9	NA
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	74.88	↑ 2.56	74.7	93.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ ⁶	الانتقال خلال زيارتك	64.78	↑ 2.81	63.8	86.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ²	الانتقال خلال زيارتك	61.80	↑ 3.38	62.1	86.1
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	64.54	↑ 2.54	62.6	NA
لطف واهتمام الممرض/الممرضة ⁵	التمريض	74.30	↑ 2.03	76.6	94.6
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية ⁴	التمريض	72.92	↑ 2.15	74.7	92.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	78.01	↑ 0.85	80.1	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	75.45	↑ 1.17	77.5	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	75.14	↑ 1.20	77.3	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	73.52	↑ 1.53	75.9	94.0
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	الطبيب	74.20	↑ 1.50	76.2	93.4

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	74.72	↑ 1.35	76.4	93.6
مدى قيام طبيبك بالتحديث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	78.16	↑ 0.97	79.8	95.2
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	73.88	↑ 1.73	76.1	93.1
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	74.07	↑ 1.05	76.1	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	72.04	↑ 1.40	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	71.02	↑ 3.48	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	75.73	↑ 2.69	79.4	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	77.42	↑ 2.35	79.3	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	72.92	↑ 1.95	74.0	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	71.52	↑ 2.45	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	76.45	↑ 1.60	76.3	86.8
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	75.34	↑ 4.18	64.4	NA

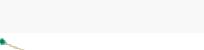
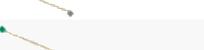
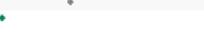
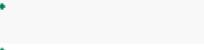
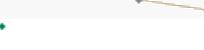
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	79.19	↑ 2.81	92.2	76.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	78.82	↑ 2.62	NA	79.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	69.20	↑ 5.26	NA	71.8
المواقف	المسائل الشخصية	55.35	↑ 4.51	80.5	52.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	70.42	↑ 3.14	NA	66.7
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	72.93	↑ 2.22	94.1	75.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك¹	المسائل الشخصية	68.83	↑ 2.90	93.2	71.4
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	75.51	↑ 2.17	94.1	77.3
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	76.14	↑ 2.03	95.1	78.8
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك³	التقييم العام	72.37	↑ 2.89	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	70.19	↑ 2.60	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	72.10	↑ 2.53	93.8	72.0

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

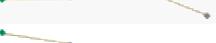
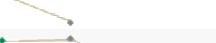


* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الأول، ٢٠١٩)

العيادات: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+0.71	85.70	4,356	التجمع ا، الشرقية	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	1 ↔	1
	Low-n	83.75	385	التجمع ا٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	2	--
	+1.11	82.17	1,789	التجمع ا، الغربية	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	3 ↑	4
	+0.39	81.92	735	الرياض	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	4 ↓	2
	Low-n	80.58	135	الأحساء	مستشفى الملك فيصل العام، الهفوف	5	--
	Low-n	79.43	355	التجمع ا٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - المستشفى العام، الرياض	6	--
	Low-n	78.77	462	حائل	مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	7	--
	+2.40	78.47	134	التجمع ا، الشرقية	مستشفى الجبيل العام	8 ↓	6
	Low-n	77.47	51	نجران	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	9	--
	+1.06	75.32	519	التجمع ا، الشرقية	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	10 ↑	13
	+0.18	75.04	220	الرياض	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	11 ↓	9
	+0.01	74.67	521	التجمع ا، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	12 ↓	10
	-0.24	74.40	613	التجمع ا٢، الوسطى	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	13 ↓	11
	+3.52	74.27	797	عسير	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	14 ↑	20
	-0.17	73.61	201	حفر الباطن	مستشفى حفر الباطن المركزي	15 ↓	14
	-2.93	73.26	635	جدة	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	16 ↓	5
	+8.57	73.12	115	التجمع ا، الوسطى	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	17 ↑	48
	-0.61	73.05	301	القصيم	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	18 ↓	15
	+2.64	72.69	340	مكة المكرمة	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	19 ↑	25
	-1.81	72.53	290	القصيم	مستشفى بريدة المركزي	20 ↓	12

العيادات: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+5.44	72.16	330	التجمع، ا. الغربية	مستشفى النساء والولادة بمكة	21 ↑	41
	+0.82	71.82	130	نجران	مستشفى الملك خالد بنجران	22 ↓	19
	+2.31	71.49	198	القصيم	مستشفى الملك سعود بعنيزة	23 ↑	26
	+7.89	70.99	275	عسير	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	24 ↑	56
	+0.46	70.78	168	جدة	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	25 ↓	24
	+1.92	70.69	297	التجمع، ا. الغربية	مستشفى الملك فيصل بمكة	26 ↑	29
	-4.80	70.44	346	مكة المكرمة	مستشفى حراء العام بمكة	27 ↓	8
	+5.43	70.41	121	الأحساء	مستشفى الملك فهد و مركز الأمير سلطان لأمراض و جراحة القلب بالهفوف	28 ↑	46
	-1.73	70.35	105	جدة	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	29 ↓	17
	-0.25	70.31	83	التجمع، ا. الوسطى	مستشفى الإيمان العام بالرياض	30 ↓	22
	+2.31	69.69	186	الجوف	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	31 ↑	36
	+0.39	69.15	227	جدة	مستشفى الملك فهد بجدة	32 ↓	30
	+1.58	68.90	713	التجمع، ا. الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	33 ↑	38
	-0.25	68.90	558	جدة	مستشفى شرق جدة	33 ↓	27
	-3.52	68.78	462	التجمع، ا. الشرقية	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	35 ↓	16
	+0.31	68.34	438	الطائف	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	36 ↓	33
	+4.44	68.34	219	الرياض	مستشفى الملك خالد بالخرج	36 ↑	51
	-3.23	67.50	466	التجمع، ا. الشرقية	مستشفى القطيف المركزي	38 ↓	21
	-0.13	67.28	62	تبوك	مستشفى الملك خالد بتبوك	39 ↓	35
	-1.54	67.25	414	مكة المكرمة	مستشفى النور التخصصي بمكة	40 ↓	28

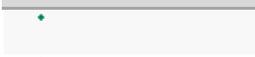
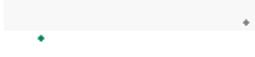
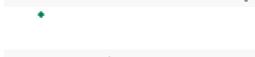
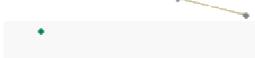
العيادات: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	66.80	374	الطائف	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	41	--
	+2.26	66.77	199	جازان	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	42 ↑	49
	+8.35	66.16	69	حائل	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	43 ↑	67
	-9.76	66.15	44	تبوك	مستشفى الوجه العام	44 ↓	7
	-2.59	65.96	379	المدينة المنورة	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	45 ↓	31
	-5.99	65.88	293	تبوك	مستشفى الملك فهد بتبوك	46 ↓	18
	+4.25	65.76	291	التجمع، الوسطى	مستشفى الملك سلمان بالرياض	47 ↑	60
	-1.85	65.29	87	الحدود الشمالية	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	48 ↓	39
	+1.86	64.98	82	حفر الباطن	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	49 ↑	55
	+0.59	64.93	512	عسير	مستشفى عسير المركزي	50 ↔	50
	-2.46	64.91	216	جازان	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	51 ↓	37
	-2.95	64.72	190	حائل	مستشفى حائل العام	52 ↓	34
	-6.47	63.96	80	الباحة	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	53 ↓	23
	-1.73	63.58	221	الطائف	مستشفى الملك فيصل بالطائف	54 ↓	42
	+3.36	63.53	169	المدينة المنورة	مستشفى ينبع العام	55 ↑	63
	Low-n	63.51	391	الطائف	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	56	--
	-1.38	63.49	143	الباحة	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	57 ↓	47
	-5.00	63.32	88	الجوف	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	58 ↓	32
	-0.26	63.23	163	القصيم	مستشفى الرس العام	59 ↓	53
	-0.56	63.22	115	حائل	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	60 ↓	52

العيادات: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	-1.92	63.10	61	الحدود الشمالية	مستشفى طريف العام	61 ↓	45
	+1.59	62.66	135	حفر الباطن	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	62 ↓	61
	Low-n	62.65	61	الرياض	مستشفى القويعية العام، الرياض	63	--
	-1.11	62.32	416	الرياض	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	64 ↓	54
	+3.55	62.32	69	بيشة	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	64 ↑	65
	-3.06	62.13	249	القصيم	مستشفى الولادة و الأطفال بالقصيم	66 ↓	43
	-1.00	61.81	137	المدينة المنورة	مستشفى أحد العام بالمدينة	67 ↓	58
	+1.14	61.72	97	الأحساء	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	68 ↓	62
	+2.96	61.39	204	المدينة المنورة	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	69 ↓	66
	Low-n	60.60	63	الرياض	مستشفى الواحدي العام، الرياض	70	--
	-0.15	59.08	141	نجران	مستشفى الولادة والأطفال بنجران	71 ↓	64
	-4.04	58.85	108	الأحساء	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	72 ↓	57
	-7.92	57.26	86	القريات	مستشفى القرية العام	73 ↓	44
	-5.75	56.95	200	التجمع ٢، الوسطى	مستشفى اليمامة بالرياض	74 ↓	59
	-10.53	56.57	60	الحدود الشمالية	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	75 ↓	40
	Low-n	52.67	130	الجوف	مستشفى طبرجل العام، الجوف	76	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	85.05	139	الأحساء	مستشفى العمران العام، الأحساء	1	--
•	Low-n	82.17	208	عسير	مستشفى بللسمر العام، عسير	2	--
•	+3.01	79.41	198	القصيم	مستشفى البكيرية العام	3 ↓	2
•	Low-n	78.73	488	التجمعي ٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى النساء التخصصي، الرياض	4	--
•	Low-n	78.33	38	تبوك	مستشفى الولادة والأطفال، تبوك	5	--
•	-4.36	77.72	138	القصيم	مستشفى عيون الجواء العام	6 ↓	1
•	+5.86	77.67	76	الرياض	مستشفى حوطة بني تميم العام	7 ↓	6
•	Low-n	77.56	90	الأحساء	مستشفى الجبر للعيون والأنف والأذن والحنجرة، الأحساء	8	--
•	Low-n	77.17	40	المدينة المنورة	مستشفى خيبر العام، المدينة المنورة	9	--
•	+5.59	76.46	191	جدة	مستشفى رابغ العام	10 ↓	7
•	Low-n	73.53	35	التجمعي ١، الغربية	مستشفى ابن سينا بحذاء	11	--
•	-3.67	72.05	142	القصيم	مستشفى المذنب العام	12 ↓	3
•	Low-n	71.61	36	الرياض	مستشفى السليل العام، الرياض	13	--
•	Low-n	71.33	215	عسير	مستشفى رجال ألمع العام، عسير	14	--
•	+3.71	71.22	176	الحدود الشمالية	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	15 ↓	9
•	+5.25	71.21	191	الطائف	مستشفى الأطفال بالطائف	16 ↓	11
•	+2.98	70.43	456	التجمعي ١، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	17 ↓	10
•	+8.25	69.40	116	جدة	مستشفى الثغر العام	18 ↑	19
•	Low-n	69.32	295	جدة	مستشفى العزيزية للولادة، جدة	19	--
•	Low-n	69.11	178	القصيم	مستشفى البدائع، القصيم	20	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	68.08	46	عسير	مستشفى المجاردة العام, عسير	21	--
	+2.73	67.30	104	جدة	مستشفى أضم العام	22 ↓	14
	+1.72	67.14	232	عسير	مستشفى سراة عبيدة العام	23 ↓	13
	Low-n	66.85	256	عسير	مستشفى أحد رفيدة العام, عسير	24	--
	-6.26	66.77	100	تبوك	مستشفى حقل العام	25 ↓	5
	Low-n	66.63	197	عسير	مستشفى النماص العام, عسير	26	--
	-1.71	66.41	201	الرياض	مستشفى الزلفي العام	27 ↓	8
	+0.91	66.34	271	عسير	مستشفى محايل العام	28 ↓	12
	Low-n	66.12	103	الجوف	مستشفى دومة الجندل العام, الجوف	29	--
	+3.13	64.78	312	عسير	مستشفى خميس مشيط العام	30 ↓	18
	-0.06	63.18	136	جازان	مستشفى بيش العام	31 ↓	16
	+1.23	61.71	105	الجوف	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	32 ↓	20
	Low-n	60.18	72	المدينة المنورة	مستشفى الأمير عبد المحسن بالاعلا, المدينة المنورة	33	--
	-2.56	59.95	139	القنفذة	مستشفى جنوب القنفذة	34 ↓	17
	+3.16	59.58	102	تبوك	مستشفى أملج العام (الحوراء)	35 ↓	23
	+7.00	59.46	57	نجران	مستشفى شرورة العام	36 ↓	27
	Low-n	56.87	157	القنفذة	مستشفى القنفذة العام, القنفذة	37	--
	+1.01	56.81	190	جازان	مستشفى صامطة العام	38 ↓	24
	Low-n	55.11	93	بيشة	مستشفى تثليث العام, بيشة	39	--
	Low-n	54.79	44	الرياض	مستشفى عفيف العام, الرياض	40	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+0.90	54.49	225	التجمع ا، الشرقية	مستشفى الخفجي العام	41 ↓	26
	-4.40	54.30	61	جازان	مستشفى صيبا العام	42 ↓	21
	-0.70	54.04	269	جازان	مستشفى ابو عريش العام	43 ↓	25
	Low-n	Low-n	24	الرياض	مستشفى شقراء العام	--	4
	Low-n	Low-n	16	تبوك	مستشفى تيماء العام, تبوك	--	--
	Low-n	Low-n	14	الرياض	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	13	الحدود الشمالية	مستشفى رفحاء العام	--	--
	Low-n	Low-n	11	المدينة المنورة	مستشفى الأنصار العام, المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	10	الرياض	مستشفى حريملاء العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	8	الرياض	مستشفى وادي الدواسر	--	22
	Low-n	Low-n	8	تبوك	مستشفى ضياء العام	--	15
	Low-n	Low-n	0	جازان	مستشفى جازان العام, جازان	--	--

العيادات: السعة السريرية (أقل من 100 سرير)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	87.26	114	القصيم	مستشفى الشفاء, القصيم	1	--
•	Low-n	86.48	172	القصيم	مستشفى القوارة, القصيم	2	--
•	Low-n	86.01	35	المدينة المنورة	مدينة الحجاج, المدينة المنورة	3	--
•	Low-n	85.29	89	القصيم	مستشفى الأسياح, القصيم	4	--
•	Low-n	84.64	148	الطائف	مستشفى السحن العام, الطائف	5	--
•	Low-n	84.16	66	جازان	الامراض الصدرية, جازان	6	--
↗	-2.32	83.15	40	التجمعي 2, الوسطى	مستشفى الملك سعود للأمراض الصدرية	7 ↓	1
•	Low-n	82.65	171	عسير	مستشفى بللحمر العام, عسير	8	--
↘	+0.47	82.27	413	التجمعي 1, الشرقية	مستشفى العيون التخصصي بالظهران	9 ↓	3
•	Low-n	81.18	34	الرياض	مستشفى تمير العام	10	--
•	Low-n	80.77	92	جازان	مستشفى فيفاء العام, جازان	11	--
•	Low-n	80.57	100	الأحساء	مستشفى مدينة العيون, الأحساء	12	--
•	Low-n	80.04	56	القصيم	مستشفى قصيباء, القصيم	13	--
•	Low-n	80.04	36	حائل	مستشفى موقق, حائل	13	--
•	Low-n	80.00	450	التجمعي 2, الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - المركز الوطني للأعصاب, الرياض	15	--
•	Low-n	79.26	48	المدينة المنورة	مستشفى وادي الفرع العام, المدينة المنورة	16	--
•	Low-n	78.39	39	بيشة	مستشفى تبالة العام, بيشة	17	--
•	Low-n	78.36	99	الأحساء	مستشفى الجفر العام, الأحساء	18	--
↗	-1.48	78.35	203	التجمعي 1, الشرقية	مستشفى رأس تنورة العام	19 ↓	4
↘	-1.57	78.18	81	الجوف	مستشفى صوبر العام	20 ↓	5

العيادات: السعة السريرية (أقل من 100 سرير)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	78.04	127	حائل	مستشفى بقاء العام, حائل	21	--
	Low-n	77.88	38	الرياض	مستشفى رويضة العرض العام, الرياض	22	--
	+3.42	77.52	179	بيشة	مستشفى البشائر العام	23 ↓	8
	Low-n	77.46	46	نجران	مستشفى خباش العام, نجران	24	--
	+3.77	77.44	241	جدة	مستشفى العيون بجدة	25 ↓	9
	+2.99	77.28	87	حفر الباطن	مستشفى القيصومة العام	26 ↓	7
	Low-n	77.10	234	القصيم	مستشفى رياض الخبراء, القصيم	27	--
	Low-n	76.22	76	الطائف	مستشفى القريع العام, الطائف	28	--
	Low-n	76.03	72	عسير	مستشفى المضة العام, عسير	29	--
	Low-n	75.89	60	عسير	مستشفى تنومة العام, عسير	30	--
	Low-n	75.63	42	الرياض	مستشفى نفي العام, الرياض	31	--
	Low-n	75.50	35	حائل	مستشفى الشنان, حائل	32	--
	Low-n	75.41	114	عسير	مستشفى البرك العام, عسير	33	--
	Low-n	75.28	47	جازان	مستشفى الموسم العام, جازان	34	--
	Low-n	75.12	34	حائل	مستشفى الحائط العام, حائل	35	--
	Low-n	74.85	63	الرياض	مستشفى ثادق العام, الرياض	36	--
	Low-n	74.34	41	التجمع ا, الشرقية	مستشفى القرية العليا	37	--
	Low-n	74.02	37	الحدود الشمالية	مستشفى شعبة نصاب, الحدود الشمالية	38	--
	Low-n	73.22	89	القصيم	مستشفى قبه, القصيم	39	--
	+4.92	73.02	51	التجمع ا, الشرقية	مستشفى البقيق العام	40 ↓	11

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	72.79	42	الطائف	مستشفى ميسان العام, الطائف	41	--
•	Low-n	72.51	48	التجمع ا, الشرقية	مستشفى الأمير سلطان يعريعة, الشرقية	42	--
•	Low-n	72.49	55	الباحة	مستشفى الحجره, الباحة	43	--
•	Low-n	72.41	103	الباحة	مستشفى القرى العام, الباحة	44	--
•	Low-n	72.18	39	حائل	مستشفى سميراء العام, حائل	45	--
•	Low-n	72.11	55	القصيم	مستشفى النبهانبة, القصيم	46	--
•	Low-n	72.05	167	القنفذة	مستشفى نمره العام, القنفذة	47	--
•	Low-n	71.55	37	الرياض	مستشفى ساجر العام, الرياض	48	--
•	Low-n	71.23	61	جازان	مستشفى العيادي العام, جازان	49	--
•	Low-n	71.06	98	الرياض	مستشفى حوطة سدير العام	50	--
•	Low-n	70.55	41	القنفذة	مستشفى المظيلف العام, القنفذة	51	--
•	Low-n	70.38	63	الرياض	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلم, الرياض	52	--
•	Low-n	70.21	102	جازان	مستشفى الطوال العام, جازان	53	--
•	Low-n	70.21	79	جازان	الحرب العام, جازان	53	--
•	Low-n	69.79	50	التجمع ا, الشرقية	مستشفى النعيرية	55	--
•	Low-n	68.60	111	الباحة	مستشفى المنطق العام, الباحة	56	--
•	Low-n	68.49	51	تبوك	مستشفى البدع العام, تبوك	57	--
•	+7.01	67.75	204	المدينة المنورة	مستشفى الميقات العام بالمدينة	58	↓ 12
•	Low-n	67.25	171	القنفذة	مستشفى ثريبان العام, القنفذة	59	--
•	Low-n	66.79	97	الرياض	مستشفى المزاحمية العام, الرياض	60	--

العيادات: السعة السريرية (أقل من ١٠٠ سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	61	مستشفى ام الدوم العام, الطائف	الطائف	69	64.39	Low-n	
--	62	مستشفى الرفايح بالجمش العام, الرياض	الرياض	46	64.14	Low-n	
--	63	مستشفى عقلة الصقور, القصيم	القصيم	176	63.21	Low-n	
--	64	مستشفى المخواة العام, الباحة	الباحة	81	62.78	Low-n	
--	65	مستشفى ضمد العام, جازان	جازان	156	61.40	Low-n	
--	66	مستشفى العقيق العام, الباحة	الباحة	51	61.32	Low-n	
--	67	مستشفى بني مالك العام, جازان	جازان	89	61.00	Low-n	
--	68	مستشفى سبت العلية العام, بيشة	بيشة	160	60.62	Low-n	
--	69	مستشفى الفرشة العام, عسير	عسير	71	59.15	Low-n	
--	70	مستشفى المهدي العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	89	57.95	Low-n	
--	71	مستشفى الحرجة العام, عسير	عسير	30	57.89	Low-n	
--	72	مستشفى تربه العام, الطائف	الطائف	59	57.18	Low-n	
--	73	مستشفى قلوة العام, الباحة	الباحة	35	56.51	Low-n	
14 ↓	74	مستشفى أحد المسارحة العام	جازان	124	56.46	+0.99	
--	75	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	37	54.48	Low-n	
--	76	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	203	54.34	Low-n	
13 ↓	77	مستشفى الليث العام	جدة	39	53.18	-4.35	
15 ↓	78	مستشفى العارضة العام	جازان	99	50.68	+1.78	
--	79	مستشفى رنيه العام, الطائف	الطائف	83	37.91	Low-n	
--	--	مستشفى الحديثة العام, القريات*	القريات	44	NA	NA	

* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
↗	NA	NA	39	القريات	مستشفى العيساوية بالقريات*	--	--
	NA	NA	33	القريات	مستشفى الملك فيصل, القريات*	--	--
	Low-n	Low-n	28	المدينة المنورة	مستشفى الحسو العام, المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	28	الجوف	مستشفى ميقوع العام, الجوف	--	--
	Low-n	Low-n	27	الطائف	مستشفى قيا العام, الطائف	--	--
	Low-n	Low-n	26	الطائف	مستشفى المويه العام, الطائف	--	--
	Low-n	Low-n	26	التجمع ا, الشرقية	مستشفى الرفيعة العام, الشرقية	--	--
	Low-n	Low-n	25	جازان	مستشفى الحرث العام, جازان	--	--
	Low-n	Low-n	24	الجوف	مستشفى أبو عجرم العام, الجوف	--	--
	Low-n	Low-n	24	الطائف	مستشفى المحاني العام, الطائف	--	--
	Low-n	Low-n	24	عسير	مستشفى القحمة العام, عسير	--	--
	Low-n	Low-n	24	التجمع ا, الشرقية	مستشفى سلوى العام, الشرقية	--	--
	Low-n	Low-n	23	الرياض	مستشفى رماح العام	--	--
	Low-n	Low-n	23	بيشة	مستشفى وادي ترج العام, بيشة	--	--
	Low-n	Low-n	21	تبوك	مستشفى أبوراكه العام, تبوك	--	--
	Low-n	Low-n	21	حائل	مستشفى الغزالة العام, حائل	--	--
	Low-n	Low-n	20	نجران	مستشفى حبونا العام, نجران	--	--
	Low-n	Low-n	20	تبوك	مستشفى أشواق العام, تبوك	--	--
↘	Low-n	Low-n	19	جازان	مستشفى فرسان العام	--	6
	Low-n	Low-n	19	حائل	مستشفى الشملي العام, حائل	--	--

* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.

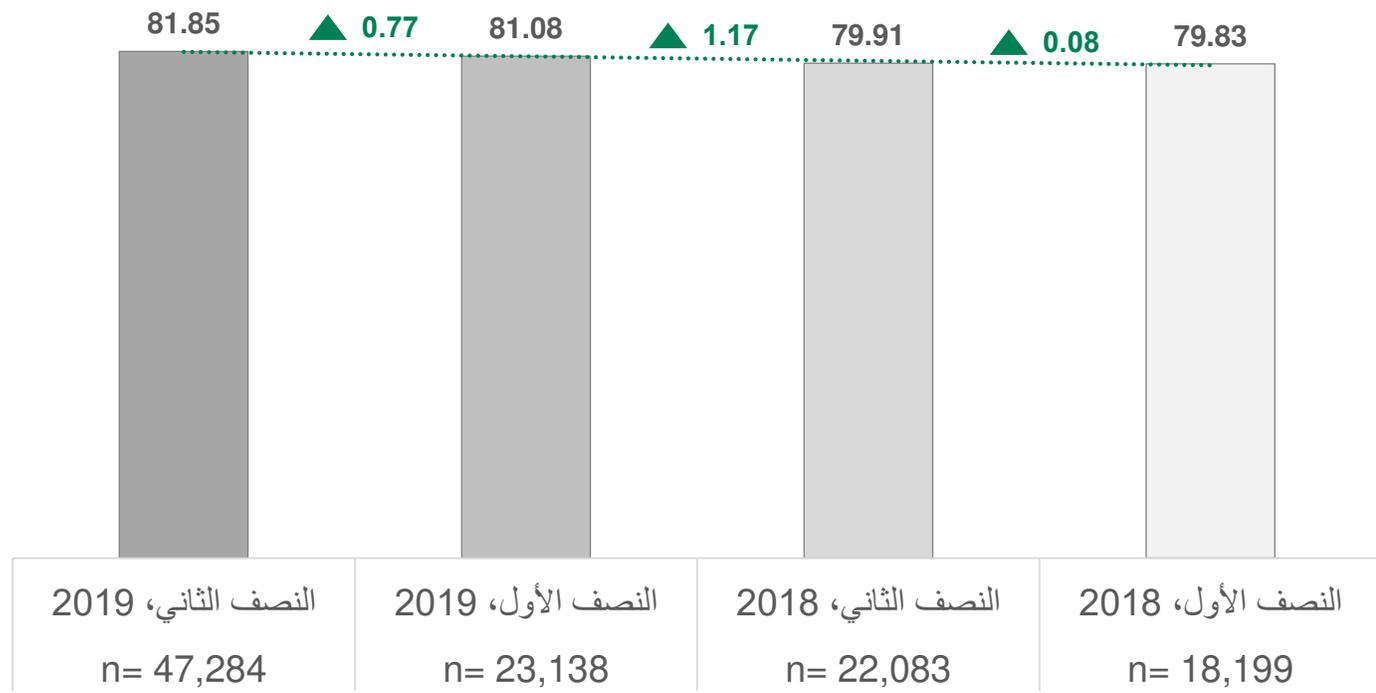
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	Low-n	19	الرياض	مستشفى الأوطى العام	--	--
	Low-n	Low-n	19	الرياض	مستشفى وثيلان العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	18	الرياض	مستشفى ضمما العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	18	نجران	مستشفى يدمة العام، نجران	--	--
	Low-n	Low-n	17	مكة المكرمة	مستشفى الكامل العام، مكة المكرمة	--	--
	Low-n	Low-n	17	الطائف	مستشفى الخرمه العام، الطائف	--	--
	Low-n	Low-n	16	حفر الباطن	مستشفى السعيرة العام	--	2
	Low-n	Low-n	16	الرياض	مستشفى البجادية العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	15	المدينة المنورة	مستشفى الحمنة العام، المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	14	الرياض	مستشفى الخاصة العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	14	المدينة المنورة	مستشفى ينبع النخل العام، المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	12	الحدود الشمالية	مستشفى العويقيلة، الحدود الشمالية	--	--
	Low-n	Low-n	11	الحدود الشمالية	مستشفى جديدة عرعر، الحدود الشمالية	--	--
	Low-n	Low-n	11	الرياض	مستشفى الحريق العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	11	نجران	مستشفى ثار العام، نجران	--	--
	Low-n	Low-n	10	المدينة المنورة	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	10	جازان	مستشفى الريث العام، جازان	--	--
	Low-n	Low-n	10	الرياض	مستشفى مرات العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	9	التجمع ا، الشرقية	مستشفى البطحاء العام، الشرقية	--	--
	Low-n	Low-n	9	الطائف	مستشفى ظلم العام، الطائف	--	--

العيادات: السعة السريرية (أقل من ١٠ سرير)

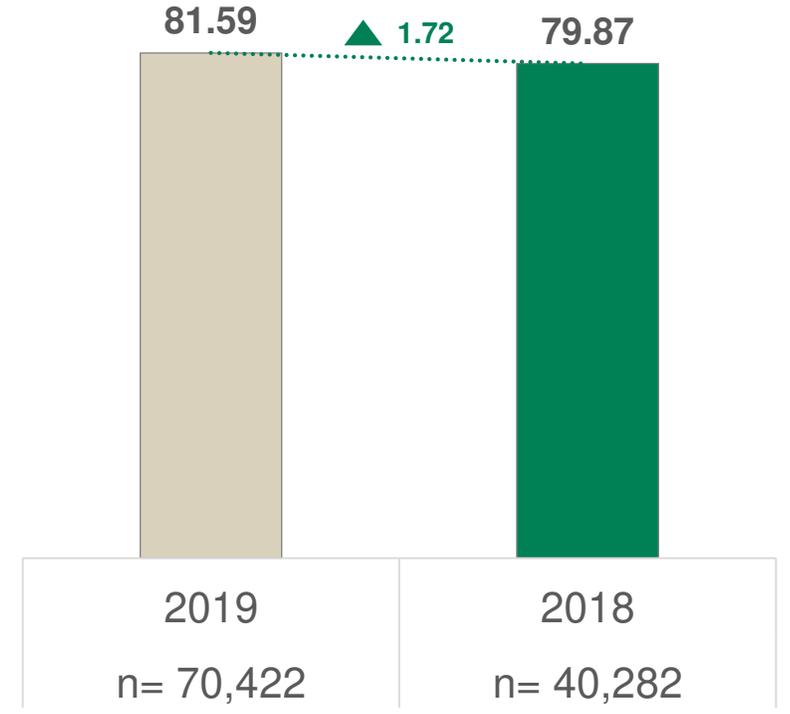
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	Low-n	8	نجران	مستشفى بدر الجنوب العام, نجران	--	--
	Low-n	Low-n	7	حائل	مستشفى السليمي العام, حائل	--	--
	Low-n	Low-n	6	مكة المكرمة	مستشفى خليص العام, مكة المكرمة	--	--
	Low-n	Low-n	6	الرياض	مستشفى الرين العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	6	القصيم	مستشفى ضربه, القصيم	--	--
	Low-n	Low-n	5	الرياض	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالفاط, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	5	التجمع ا, الشرقية	مستشفى الامير سلطان بمليجة	--	--



المعدل النصف السنوي المستشفيات - التنويم

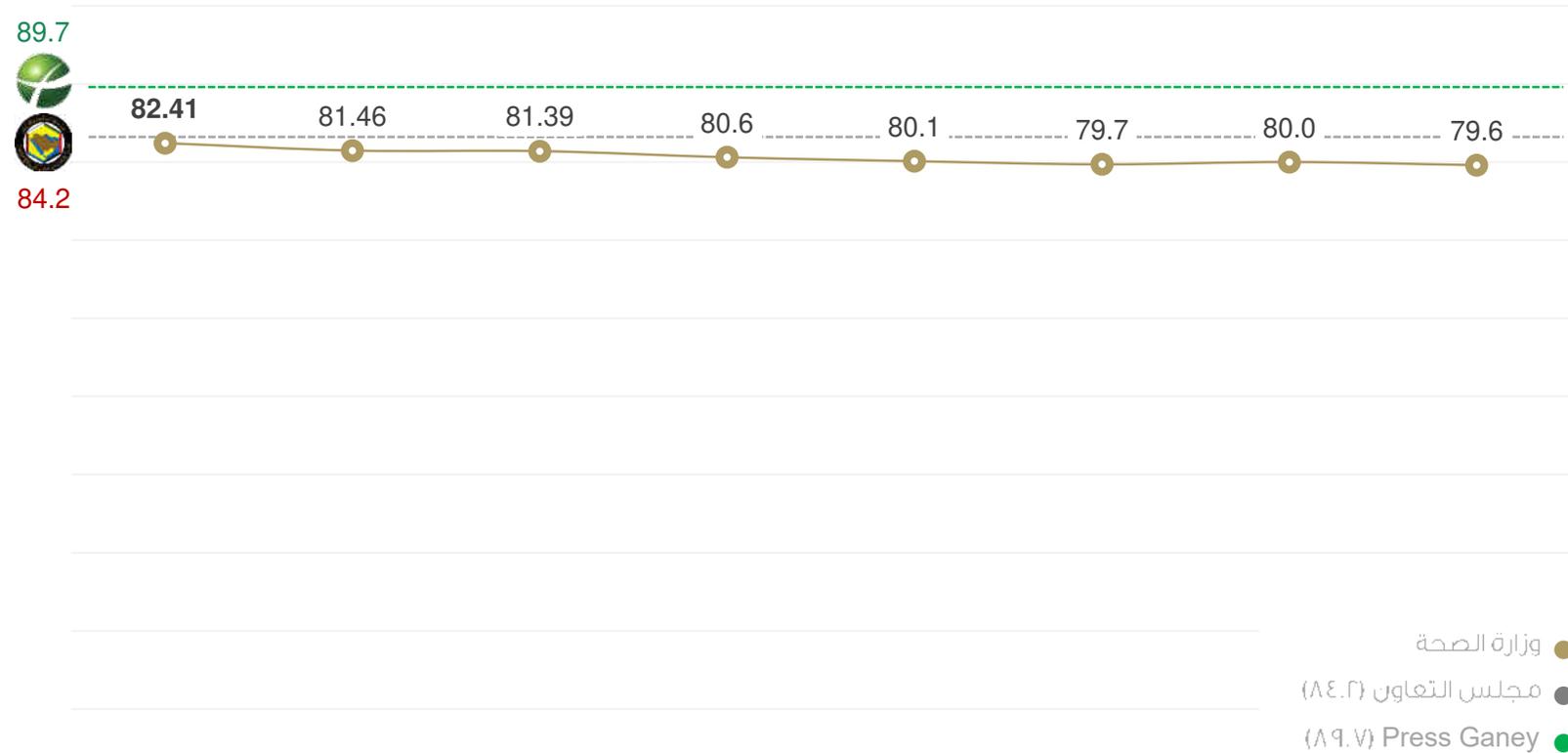


المعدل السنوي المستشفيات - التنويم



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

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



المستشفيات

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
47,284

81.85

▲ 0.77

النصف الثاني - ٢٠١٩

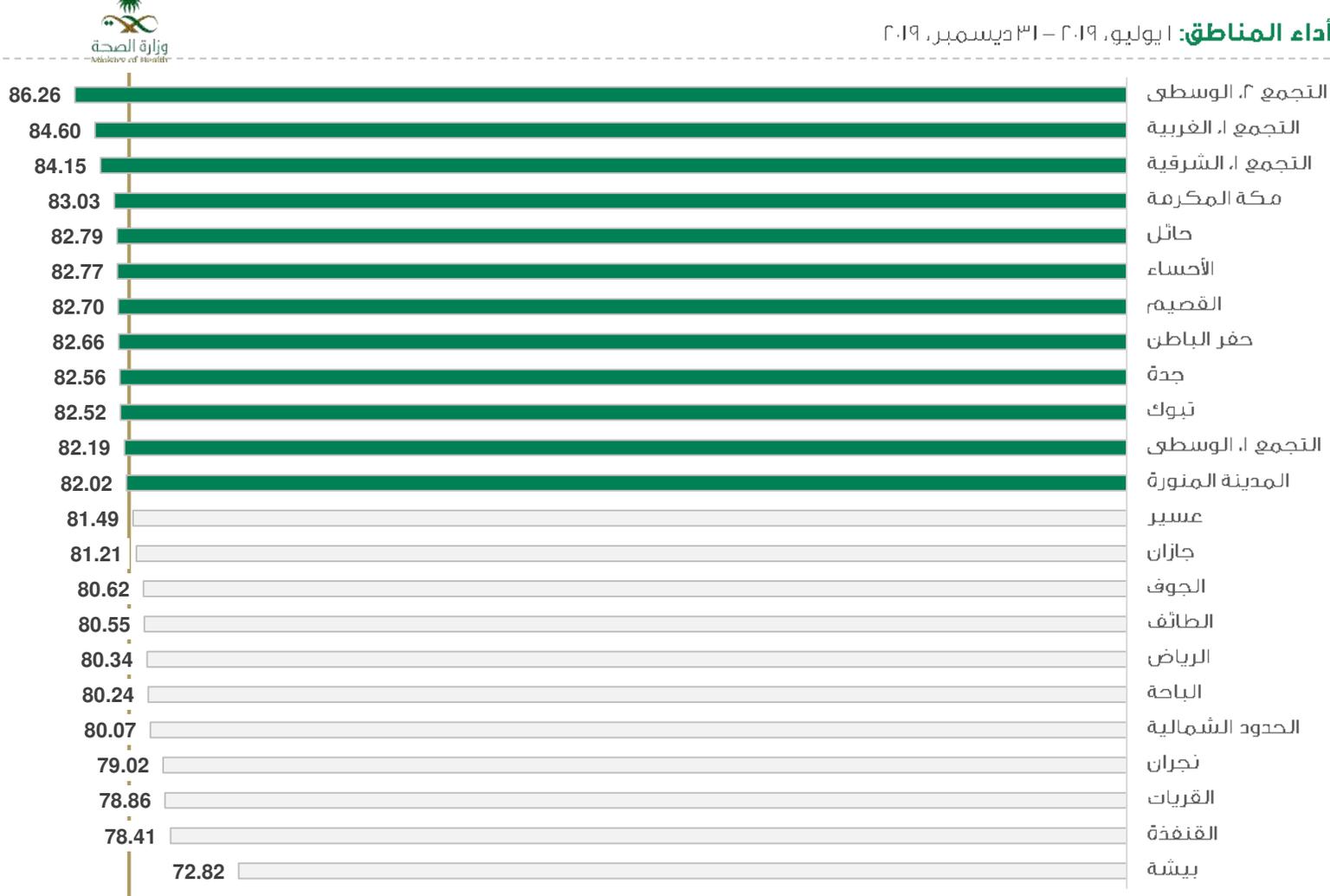
النصف الأول، ٢٠١٩
(81.08)

النصف الثاني، ٢٠١٩
(81.85)

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

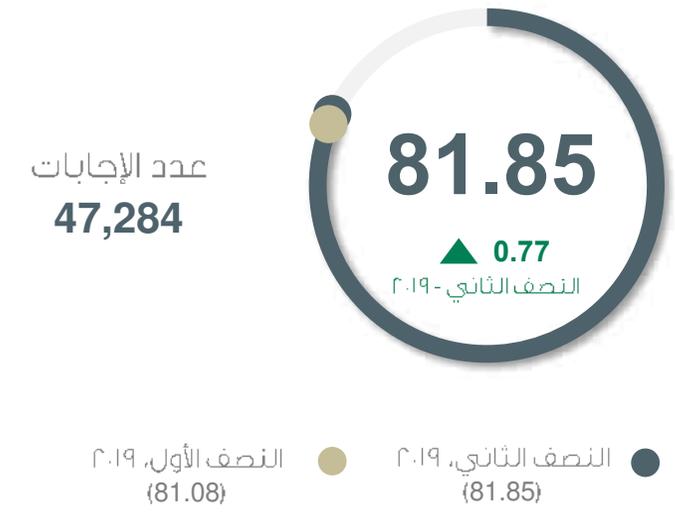
Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,886	n= 10,614	n= 9,139

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



المستشفيات

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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



المستشفيات

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
47,284



النصف الأول، ٢٠١٩ (81.08) النصف الثاني، ٢٠١٩ (81.85)

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

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

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	80.67	↑ 1.78	82.7	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.70	↑ 0.32	88.0	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	74.35	↑ 1.14	75.2	NA
المظهر العام للغرفة	الغرفة	75.60	↑ 0.09	78.6	86.8
نظافة الغرفة	الغرفة	79.42	↑ 0.21	82.6	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	79.76	↓ 0.77	81.8	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	80.10	↑ 1.00	82.0	83.3
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	81.42	↑ 0.67	81.8	81.4
جودة الطعام	الوجبات	81.22	↑ 0.19	81.4	79.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	84.92	↑ 0.98	87.6	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء ⁵	التمريض	79.50	↑ 2.00	83.6	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	84.19	↑ 1.01	86.6	94.3

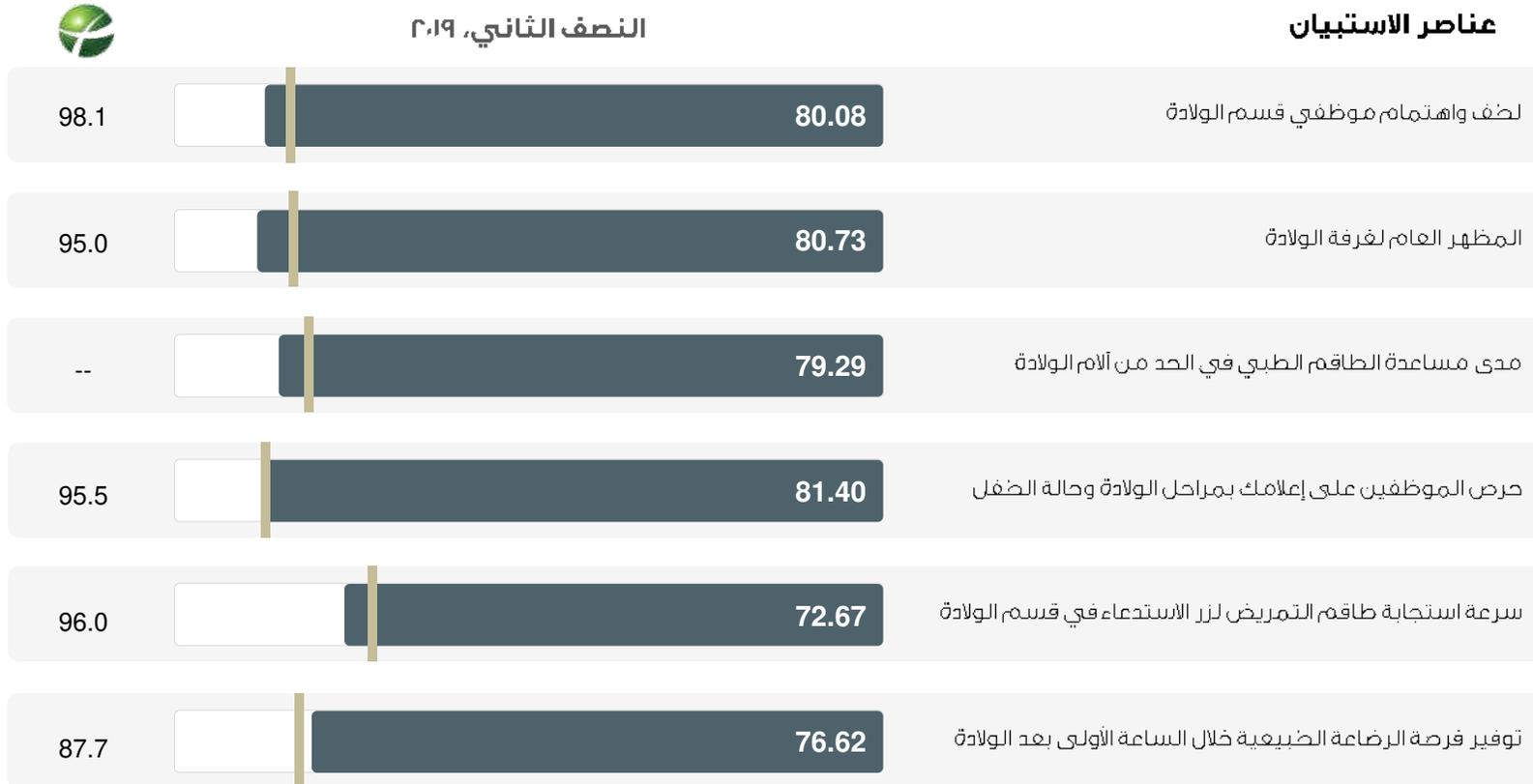
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	83.81	↑ 0.98	86.5	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	81.77	↑ 1.22	84.1	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	84.99	↑ 0.67	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبوالة، المشي ... إلخ)⁶	التمريض	75.83	↑ 1.42	79.8	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	85.40	↑ 0.45	87.3	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	86.69	↑ 0.07	88.9	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	85.60	↑ 0.19	87.7	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	88.28	↓ 0.11	90.1	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	89.09	↓ 0.42	90.7	94.7
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج³	الاختبارات	80.08	↑ 1.61	81.0	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	80.67	↑ 0.93	82.8	90.3
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	83.55	↑ 0.53	85.4	95.1

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	90.18	↑ 0.36	NA	NA
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك	ممثل تجربة المريض	89.90	↑ 0.42	NA	NA
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	89.05	↑ 0.39	NA	NA
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	85.03	↓ 0.01	92.3	87.2
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم²	المسائل الشخصية	79.73	↑ 0.69	91.7	83.0
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية⁴	المسائل الشخصية	80.23	↑ 1.36	91.6	83.3
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك¹	المسائل الشخصية	77.41	↑ 2.02	90.3	80.2
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	82.63	↑ 1.00	90.6	84.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	84.18	↑ 0.17	94.6	86.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	82.71	↑ 0.61	92.0	84.4
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	76.28	↑ 1.74	88.4	79.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	83.09	↑ 1.01	95.2	85.6

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	85.55	↑ 0.31	86.6	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	82.02	↑ 1.70	82.5	88.1
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	81.38	↑ 0.47	83.7	92.1
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	80.49	↑ 0.55	82.3	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	84.17	↑ 0.73	86.7	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	80.46	↑ 0.58	84.0	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	83.92	↑ 0.51	86.3	94.3

تجربة الولادة: عناصر الاستبيان

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



تجربة الولادة

التنويم – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,180



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (78.47)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (77.33)

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

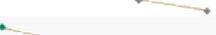
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة، العمل على تحسين المجاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في التنويم. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



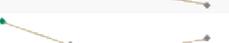
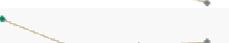
التنويم: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

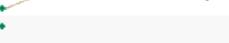
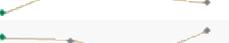
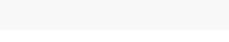
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	90.57	229	حائل	مستشفى الملك سلمان التخصصي, حائل	1	--
	+0.46	90.23	373	الرياض	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون, الرياض	2	↓
	Low-n	88.30	427	التجمع ٢, الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى الأطفال التخصصي, الرياض	3	--
	+0.59	88.16	1,005	التجمع ١, الشرقية	مستشفى الملك فهد التخصصي, الدمام	4	↓
	+1.35	88.10	275	حفر الباطن	مستشفى حفر الباطن المركزي	5	↓
	+0.61	87.40	345	التجمع ١, الغربية	مدينة الملك عبدالله الطبية, مكة المكرمة	6	↓
	+3.48	87.40	86	مكة المكرمة	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	6	↑
	Low-n	86.92	253	التجمع ٢, الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - المستشفى العام, الرياض	8	--
	+0.49	86.73	226	التجمع ١, الشرقية	مستشفى الجبيل العام	9	↓
	+0.01	86.47	340	التجمع ٢, الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية	10	↓
	+4.38	85.95	312	الأحساء	مستشفى الملك فهد و مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب بالهفوف	11	↑
	-0.04	85.25	339	جدة	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	12	↓
	+2.72	84.67	255	الرياض	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	13	↑
	-0.33	84.54	282	القصيم	مستشفى بريدة المركزي	14	↓
	+2.16	84.47	291	عسير	مستشفى عسير المركزي	15	↑
	-0.10	84.45	354	القصيم	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	16	↓
	+0.85	84.42	372	الجوف	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	17	↓
	+2.96	84.21	105	الجوف	مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	18	↑
	+0.57	84.18	472	مكة المكرمة	مستشفى حراء العام بمكة	19	↓
	+3.71	84.00	143	الحدود الشمالية	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	20	↑

التنويم: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

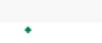
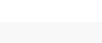
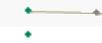
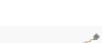
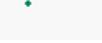
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+0.06	83.94	265	نجران	مستشفى الملك خالد بنجران	21 ↓	13
•	Low-n	83.87	399	الطائف	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	22 --	--
	+0.55	83.70	202	التجمع ا، الوسطى	مستشفى الإيمان العام بالرياض	23 ↓	17
•	Low-n	83.69	250	نجران	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	24 --	--
	+0.63	83.57	370	جدة	مستشفى الملك فهد بجدة	25 ↓	19
	+0.52	83.48	454	التجمع ا، الغربية	مستشفى النساء والولادة بمكة	26 ↓	18
	-0.14	83.47	352	الطائف	مستشفى الملك فيصل بالطائف	27 ↓	14
	+2.22	83.32	374	تبوك	مستشفى الملك فهد بتبوك	28 ↑	36
	+1.26	83.17	705	التجمع ا، الشرقية	مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	29 ↓	27
	+2.99	83.07	257	الرياض	مستشفى الملك خالد بالخرج	30 ↑	50
	+1.58	82.96	293	القصيم	مستشفى الملك سعود بعنيزة	31 ↓	30
	+0.58	82.95	624	المدينة المنورة	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	32 ↓	22
	+2.41	82.91	322	التجمع ا، الوسطى	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	33 ↑	45
	-1.53	82.84	164	تبوك	مستشفى الوجه العام	34 ↓	11
•	Low-n	82.81	286	الطائف	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	35 --	--
	+1.97	82.65	262	المدينة المنورة	مستشفى أحد العام بالمدينة	36 ↑	44
	-0.25	82.60	177	التجمع ا، الغربية	مستشفى الملك فيصل بمكة	37 ↓	20
	+1.70	82.55	366	القصيم	مستشفى الولادة و الأطفال بالقصيم	38 ↑	40
	+2.54	82.50	535	التجمع ا، الشرقية	مجمع الدمامل الطبي بالدمامل العام	39 ↑	51
	+2.33	82.46	334	التجمع ا، الوسطى	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	40 ↑	48

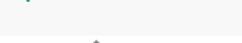
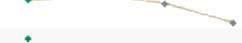
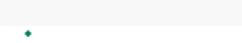
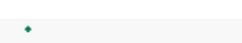
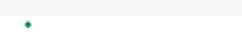
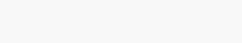
التنويم: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+0.82	82.41	2,217	التجمع ا، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	41 ↓	28
	+1.19	82.31	577	عسير	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	42 ↓	35
	-0.08	82.28	398	تبوك	مستشفى الملك خالد بتبوك	43 ↓	23
	+0.90	82.00	895	التجمع ا، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	44 ↓	36
	-3.39	81.94	415	الباحة	مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	45 ↓	7
	-0.27	81.89	606	عسير	مستشفى الولادة والاطفال بأبها	46 ↓	25
	+3.63	81.89	308	حفر الباطن	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	46 ↑	57
	+0.96	81.80	330	جازان	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	48 ↓	41
	+3.40	81.69	267	المدينة المنورة	مستشفى ينبع العام	49 ↑	56
	+1.93	81.30	280	التجمع ا، الوسطى	مستشفى الملك سلمان بالرياض	50 ↑	52
	+0.24	81.13	319	الطائف	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	51 ↓	39
	-0.09	80.71	312	مكة المكرمة	مستشفى النور التخصصي بمكة	52 ↓	43
	-1.94	80.53	256	جازان	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	53 ↓	21
	+2.80	80.23	286	المدينة المنورة	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	54 ↑	63
	-0.70	80.14	268	التجمع ا، الشرقية	مستشفى القطيف المركزي	55 ↓	41
	-0.92	80.14	225	الأحساء	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	55 ↓	38
	-1.55	79.81	67	جدة	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	57 ↓	32
	+1.16	79.69	242	التجمع ا، الوسطى	مستشفى اليمامة بالرياض	58 ↓	54
	+0.98	79.51	623	الأحساء	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	59 ↓	54
	-0.97	79.12	444	حفر الباطن	مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن	60 ↓	49

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+1.01	79.10	181	الحدود الشمالية	مستشفى طريف العام	61 ↓	58
	-2.33	79.05	219	جدة	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	62 ↓	30
	+1.35	78.94	342	حائل	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	63 ↓	60
	+1.35	78.81	367	حائل	مستشفى حائل العام	64 ↓	62
	-1.94	78.47	409	الباحة	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	65 ↓	46
	+2.03	78.46	305	الرياض	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	66 ↓	64
	+2.45	78.08	96	حائل	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	67 ↓	65
	+0.49	77.97	404	القريات	مستشفى القرية العام	68 ↓	61
	Low-n	77.93	168	الرياض	مستشفى القويعية العام, الرياض	69 --	--
	-0.28	77.54	364	القصيم	مستشفى الرس العام	70 ↓	59
	-4.01	77.32	252	جدة	مستشفى شرق جدة	71 ↓	33
	Low-n	76.15	244	الجوف	مستشفى طبرجل العام, الجوف	72 --	--
	-3.26	75.47	243	الحدود الشمالية	مستشفى الولادة و الأطفال بعمر	73 ↓	53
	+0.15	74.26	402	نجران	مستشفى الولادة و الأطفال بنجران	74 ↓	67
	-1.45	73.50	275	بيشة	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	75 ↓	66
	Low-n	73.18	235	الرياض	مستشفى الحوامي العام, الرياض	76 --	--
	Low-n	Low-n	0	الأحساء	مستشفى الملك فيصل العام, الهفوف	--	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	89.87	192	الأحساء	مستشفى الجبر للعيون والأنف والأذن والحنجرة، الأحساء	1	--
•	Low-n	89.49	316	التجمعي ٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى النساء التخصصي، الرياض	2	--
•	Low-n	89.42	70	عسير	مستشفى بللسمر العام، عسير	3	--
•	-1.47	87.04	204	القصيم	مستشفى عيون الجواء العام	4	↓ 1
•	+3.03	85.65	241	جدة	مستشفى الثغر العام	5	↑ 6
•	Low-n	85.42	103	المدينة المنورة	مستشفى خيبر العام، المدينة المنورة	6	--
•	Low-n	85.15	88	الرياض	مستشفى حريملاء العام، الرياض	7	--
•	+4.44	84.01	78	جدة	مستشفى أضم العام	8	↑ 14
•	-2.55	83.78	61	تبوك	مستشفى أملج العام (الحوراء)	9	↓ 2
•	Low-n	83.74	230	عسير	مستشفى أحد رفيدة العام، عسير	10	--
•	+1.53	83.64	190	جدة	مستشفى رابغ العام	11	↓ 7
•	-2.00	83.42	264	الحدود الشمالية	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	12	↓ 3
•	-0.74	83.31	318	القصيم	مستشفى البكيرية العام	13	↓ 4
•	+1.73	83.18	224	تبوك	مستشفى حقل العام	14	↓ 9
•	+2.31	83.03	312	جازان	مستشفى بيش العام	15	↓ 12
•	Low-n	82.21	87	تبوك	مستشفى تيماء العام، تبوك	16	--
•	Low-n	81.80	55	المدينة المنورة	مستشفى الأنصار العام، المدينة المنورة	17	--
•	+0.54	81.76	282	القصيم	مستشفى المذنب العام	18	↓ 10
•	+3.11	81.62	324	عسير	مستشفى خميس مشيط العام	19	↓ 16
•	Low-n	81.52	124	عسير	مستشفى رجال ألمع العام، عسير	20	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	-0.47	81.23	882	التجمعي، الأوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	21 ↓	8
	+0.78	81.16	268	الرياض	مستشفى حوطة بني تميم العام	22 ↓	13
	+2.67	81.12	374	الطائف	مستشفى الأطفال بالطائف	23 ↓	17
	+6.23	80.73	304	جازان	مستشفى ابو عريش العام	24 ↑	28
	+2.88	80.60	345	الرياض	مستشفى الزلفي العام	25 ↓	19
	+2.51	80.17	176	القنفذة	مستشفى جنوب القنفذة	26 ↓	20
	+3.46	80.05	209	جازان	مستشفى صامطة العام	27 ↓	22
	+4.28	80.02	389	عسير	مستشفى محايل العام	28 ↓	25
	Low-n	79.89	160	تبوك	مستشفى الولادة والأطفال، تبوك	29 --	--
	Low-n	79.80	276	جدة	مستشفى العزيزية للولادة، جدة	30 --	--
	+0.08	79.58	86	الرياض	مستشفى شقراء العام	31 ↓	15
	Low-n	79.39	149	عسير	مستشفى المجاردة العام، عسير	32 --	--
	-3.84	79.37	192	الجوف	مستشفى دومة الجندل العام، الجوف	33 ↓	5
	+2.02	79.12	276	جازان	مستشفى صييا العام	34 ↓	21
	+0.52	78.79	249	عسير	مستشفى سراة عبيدة العام	35 ↓	18
	Low-n	78.55	235	القصيم	مستشفى البدائع، القصيم	36 --	--
	Low-n	76.76	76	المدينة المنورة	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا، المدينة المنورة	37 --	--
	+4.43	75.74	285	التجمعي، الشرقية	مستشفى الخفجي العام	38 ↓	29
	+0.68	75.50	208	الحدود الشمالية	مستشفى رفحاء العام	39 ↓	27
	-0.87	75.46	360	الجوف	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	40 ↓	24

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	75.30	296	عسير	مستشفى النماص العام, عسير	41	--
	-1.43	75.05	254	نجران	مستشفى شروبة العام	42	↓ 23
	Low-n	73.77	71	الرياض	مستشفى السليل العام, الرياض	43	--
	-1.76	73.64	122	الرياض	مستشفى وادي الدواسر	44	↓ 26
	Low-n	72.20	198	القنفذة	مستشفى القنفذة العام, القنفذة	45	--
	Low-n	68.25	231	بيشة	مستشفى تثليث العام, بيشة	46	--
	Low-n	67.55	130	الرياض	مستشفى عفيف العام, الرياض	47	--
	Low-n	64.43	56	الرياض	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	48	--
	Low-n	Low-n	8	تبوك	مستشفى ضياء العام	--	-- 11
	Low-n	Low-n	4	التجمو ا, الغربية	مستشفى ابن سينا بحاء	--	--
	Low-n	Low-n	0	الأحساء	مستشفى العمران العام, الأحساء	--	--
	Low-n	Low-n	0	جازان	مستشفى جازان العام, جازان	--	--

التنويم: السعة السريرية (أقل من 10 سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	1	مستشفى الأمير سلطان بعريعرقة، الشرقية	التجمع ا، الشرقية	41	90.81	Low-n	•
--	2	مستشفى السحن العام، الطائف	الطائف	64	90.71	Low-n	•
--	3	مستشفى القوارة، القصيم	القصيم	104	90.65	Low-n	•
2	4	مستشفى العيون التخصصي بالظهران	التجمع ا، الشرقية	206	90.14	+4.37	↘
--	5	مستشفى وادي الفرع العام، المدينة المنورة	المدينة المنورة	71	89.68	Low-n	•
--	6	مستشفى موقق، حائل	حائل	38	89.43	Low-n	•
--	7	مدينة الملك فهد الطبية - المركز الوطني للأعصاب، الرياض	التجمع ا، الوسطى	200	89.11	Low-n	•
3	8	مستشفى فرسان العام	جازان	65	89.08	+3.42	↘
--	9	مستشفى تمير العام	الرياض	46	88.20	Low-n	•
4	10	مستشفى رأس تنورة العام	التجمع ا، الشرقية	64	88.11	+4.51	↘
1	11	مستشفى العيون بجدة	جدة	206	87.94	+1.27	↘
--	12	مستشفى سميراء العام، حائل	حائل	52	87.36	Low-n	•
--	13	مستشفى بقاء العام، حائل	حائل	109	87.19	Low-n	•
--	14	مستشفى الشنان، حائل	حائل	50	87.16	Low-n	•
6	15	مستشفى صوير العام	الجوف	164	87.07	+3.83	↘
4	16	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأسنان	التجمع ا، الوسطى	122	87.05	+3.45	↘
--	17	مستشفى بللحمر العام، عسير	عسير	122	86.42	Low-n	•
--	18	مستشفى ثار العام، نجران	نجران	39	86.16	Low-n	•
--	19	مستشفى العويقيلة، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	87	85.88	Low-n	•
--	20	مستشفى القريع العام، الطائف	الطائف	91	85.86	Low-n	•

التنويم: السعة السريرية (أقل من 10 سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	21	مستشفى فيفاء العام, جازان	جازان	160	85.67	Low-n	•
--	22	مستشفى تنومة العام, عسير	عسير	61	85.66	Low-n	•
--	23	مستشفى قيا العام, الطائف	الطائف	67	85.51	Low-n	•
--	24	مستشفى الطوال العام, جازان	جازان	138	85.09	Low-n	•
--	25	مستشفى الأسياح, القصيم	القصيم	220	84.93	Low-n	•
--	26	مستشفى الجفر العام, الأحساء	الأحساء	126	84.81	Low-n	•
--	27	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	68	84.48	Low-n	•
--	28	مستشفى القحمة العام, عسير	عسير	69	84.02	Low-n	•
--	29	مستشفى القرى العام, الباحة	الباحة	94	84.01	Low-n	•
--	30	مستشفى الرفيعة العام, الشرقية	التجمع ا, الشرقية	31	83.84	Low-n	•
--	31	مستشفى روضة العرض العام, الرياض	الرياض	55	83.83	Low-n	•
7 ↓	32	مستشفى الميقات العام بالمدينة	المدينة المنورة	187	83.77	+2.52	•
--	33	مستشفى المويه العام, الطائف	الطائف	40	83.56	Low-n	•
--	34	مستشفى شعبة نصاب, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	59	83.24	Low-n	•
--	35	مستشفى المنطق العام, الباحة	الباحة	152	83.00	Low-n	•
--	36	مستشفى النبهانية, القصيم	القصيم	130	82.97	Low-n	•
--	37	مستشفى الحائط العام, حائل	حائل	125	82.95	Low-n	•
--	38	مستشفى مدينة العيون, الأحساء	الأحساء	71	82.94	Low-n	•
--	39	مستشفى الامير سلطان بمليحة	التجمع ا, الشرقية	120	82.78	Low-n	•
--	40	مستشفى الشملي العام, حائل	حائل	107	82.44	Low-n	•

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	82.22	170	القصيم	مستشفى عقلة الصقور, القصيم	41	--
•	Low-n	82.04	185	عسير	مستشفى البرك العام, عسير	42	--
•	Low-n	81.97	69	التجمعي ا, الشرقية	مستشفى القرية العليا	43	--
•	Low-n	81.96	82	الطائف	مستشفى ميسان العام, الطائف	44	--
•	Low-n	81.88	50	الرياض	مستشفى ثادق العام, الرياض	45	--
•	Low-n	81.85	186	الرياض	مستشفى حوطة سدير العام	46	--
•	Low-n	81.85	183	القنفذة	مستشفى نمره العام, القنفذة	46	--
•	Low-n	81.81	221	القصيم	مستشفى رياض الخبراء, القصيم	48	--
•	Low-n	81.73	114	جازان	الدرب العام, جازان	49	--
•	Low-n	81.53	61	نجران	مستشفى حبونا العام, نجران	50	--
•	Low-n	81.50	124	عسير	مستشفى المضة العام, عسير	51	--
•	Low-n	81.27	82	الطائف	مستشفى ام الدوم العام, الطائف	52	--
•	Low-n	81.25	58	الباحة	مستشفى قلوة العام, الباحة	53	--
•	Low-n	80.85	143	التجمعي ا, الشرقية	مستشفى النعيرية	54	--
•	Low-n	80.77	60	جازان	مستشفى العيدياتي العام, جازان	55	--
•	Low-n	80.37	96	عسير	مستشفى الفرشة العام, عسير	56	--
•	Low-n	80.27	53	الطائف	مستشفى المحاني العام, الطائف	57	--
•	Low-n	80.07	111	القنفذة	مستشفى المظيلف العام, القنفذة	58	--
•	Low-n	79.95	303	الباحة	مستشفى المخواة العام, الباحة	59	--
•	Low-n	79.59	164	المدينة المنورة	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	60	--

التنويم: السعة السريرية (أقل من 10 سرير)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
•	Low-n	79.49	54	تبوك	مستشفى البدر العام، تبوك	61	--
•	Low-n	79.19	130	القنفذة	مستشفى ثريان العام، القنفذة	62	--
•	+0.36	78.93	173	جازان	مستشفى أحد المسارحة العام	63	↓ 8
•	+0.64	78.70	135	بيشة	مستشفى البشائر العام	64	↓ 10
•	Low-n	78.64	72	جازان	مستشفى ضمّد العام، جازان	65	--
•	+0.14	78.22	196	جازان	مستشفى العارضة العام	66	↓ 9
•	+1.48	78.13	77	التجمع، الشرقية	مستشفى البقيق العام	67	↓ 11
•	Low-n	77.75	60	جازان	مستشفى بني مالك العام، جازان	68	--
•	Low-n	77.68	34	نجران	مستشفى يدمة العام، نجران	69	--
•	+4.89	77.04	75	جدة	مستشفى الليث العام	70	↓ 12
•	Low-n	76.80	201	المدينة المنورة	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة	71	--
•	Low-n	76.21	66	الرياض	مستشفى الرفايغ بالجمش العام، الرياض	72	--
•	Low-n	76.05	172	الباحة	مستشفى العقيق العام، الباحة	73	--
•	Low-n	75.91	60	الرياض	مستشفى المزاحمية العام، الرياض	74	--
•	Low-n	74.08	38	الرياض	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدم، الرياض	75	--
•	Low-n	73.28	162	بيشة	مستشفى سبت العلية العام، بيشة	76	--
•	Low-n	72.54	103	الطائف	مستشفى الخرمة العام، الطائف	77	--
•	Low-n	71.39	35	عسير	مستشفى الحرجة العام، عسير	78	--
•	Low-n	70.71	129	الطائف	مستشفى تربه العام، الطائف	79	--
•	Low-n	58.25	143	الطائف	مستشفى رنيه العام، الطائف	80	--

التنويم: السعة السريرية (أقل من 10 سرير)

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	Low-n	29	القصيم	مستشفى قبه, القصيم	--	--
	Low-n	Low-n	28	المدينة المنورة	مستشفى الحسو العام, المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	28	الرياض	مستشفى ساجر العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	27	الجوف	مستشفى أبو عجرم العام, الجوف	--	--
	Low-n	Low-n	27	الرياض	مستشفى الأوطى العام	--	--
	Low-n	Low-n	27	الرياض	مستشفى ضرمال العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	27	الرياض	مستشفى وثيلان العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	25	القرىات	مستشفى العيساوية بالقرىات	--	--
	Low-n	Low-n	24	القصيم	مستشفى قصيباء, القصيم	--	--
	Low-n	Low-n	23	حفر الباطن	مستشفى القيصومة العام	--	--
	Low-n	Low-n	22	تبوك	مستشفى أبوراكه العام, تبوك	--	--
	Low-n	Low-n	22	جازان	الامراض الصدرية, جازان	--	--
	Low-n	Low-n	22	حائل	مستشفى الغزالة العام, حائل	--	--
	Low-n	Low-n	21	الرياض	مستشفى الخاصرة العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	21	نجران	مستشفى بدر الجنوب العام, نجران	--	--
	Low-n	Low-n	20	المدينة المنورة	مستشفى العيص العام, المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	20	الرياض	مستشفى الرين العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	20	حفر الباطن	مستشفى السعيرة العام	--	--
	Low-n	Low-n	20	القصيم	مستشفى ضربه, القصيم	--	--
	Low-n	Low-n	19	حائل	مستشفى السليمي العام, حائل	--	--

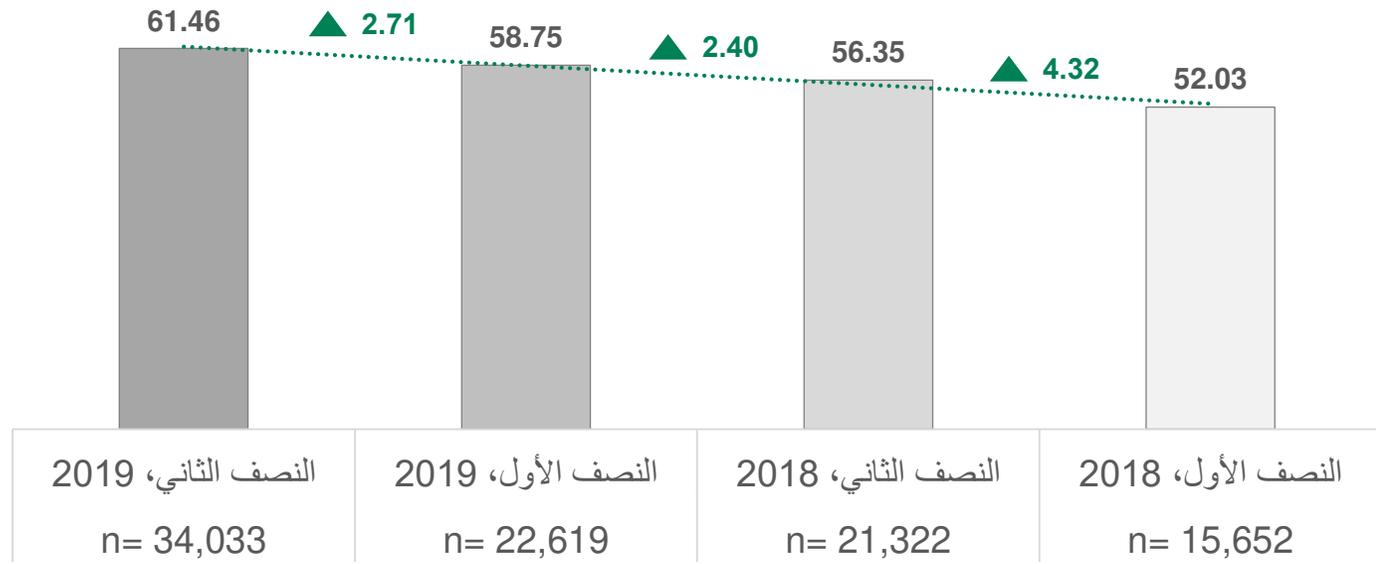
الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	--	مستشفى الحمئة العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	18	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ظلم العام, الطائف	الطائف	18	Low-n	Low-n	
--	--	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الحوادث	التجمي ا, الوسطى	18	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى رماح العام	الرياض	18	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالفاط, الرياض	الرياض	16	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى سلوى العام, الشرقية	التجمي ا, الشرقية	16	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ينبع النخل العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	15	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحديثة العام, القريات	القريات	14	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى نفي العام, الرياض	الرياض	11	Low-n	Low-n	
--	--	مدينة الحجاج, المدينة المنورة	المدينة المنورة	11	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الريث العام, جازان	جازان	8	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى جديدة عرعر, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحريق العام, الرياض	الرياض	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى خليص العام, مكة المكرمة	مكة المكرمة	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الموسم العام, جازان	جازان	6	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الكامل العام, مكة المكرمة	مكة المكرمة	5	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحرث العام, جازان	جازان	4	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الملك فيصل, القريات	القريات	4	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الشفاء, القصيم	القصيم	2	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحجره, الباحة	الباحة	0	Low-n	Low-n	

التنويم: السعة السريرية (أقل من 10 سرير)

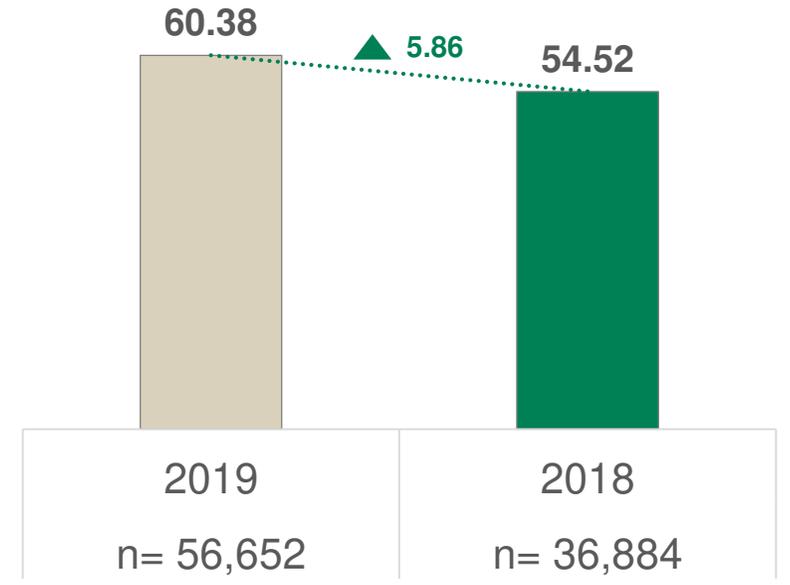
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	Low-n	0	الرياض	مستشفى البجادية العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	0	التجمع، الشرقية	مستشفى البطحاء العام، الشرقية	--	--
	Low-n	Low-n	0	بيشة	مستشفى تبالة العام، بيشة	--	--
	Low-n	Low-n	0	نجران	مستشفى فباش العام، نجران	--	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مستشفى ميوقع العام، الجوف	--	--
	Low-n	Low-n	0	الرياض	مستشفى مرات العام، الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	0	بيشة	مستشفى وادي ترج العام، بيشة	--	--



المعدل النصف السنوي المستشفيات – الطوارئ

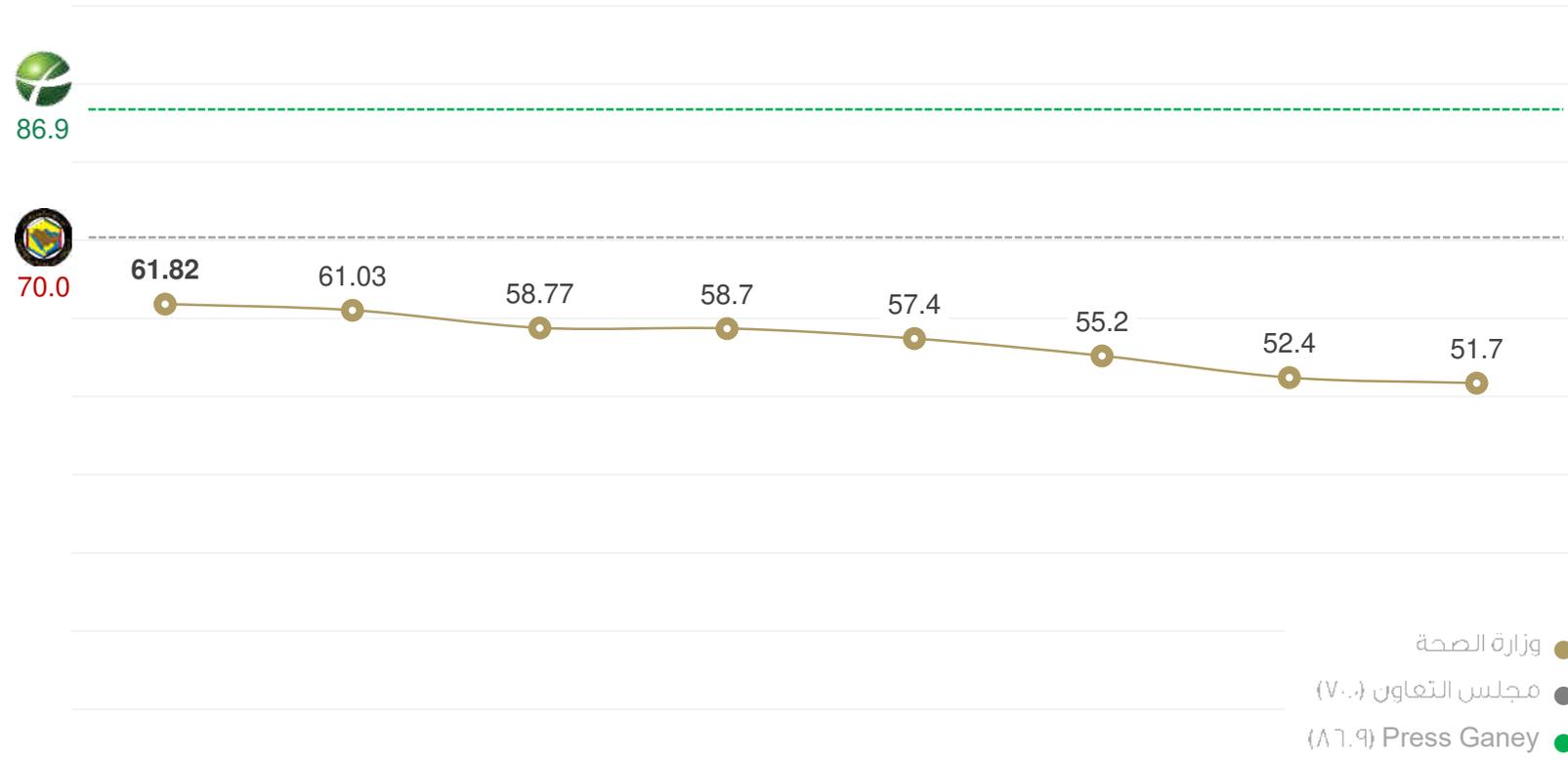


المعدل السنوي المستشفيات – الطوارئ



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

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



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

المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
34,033

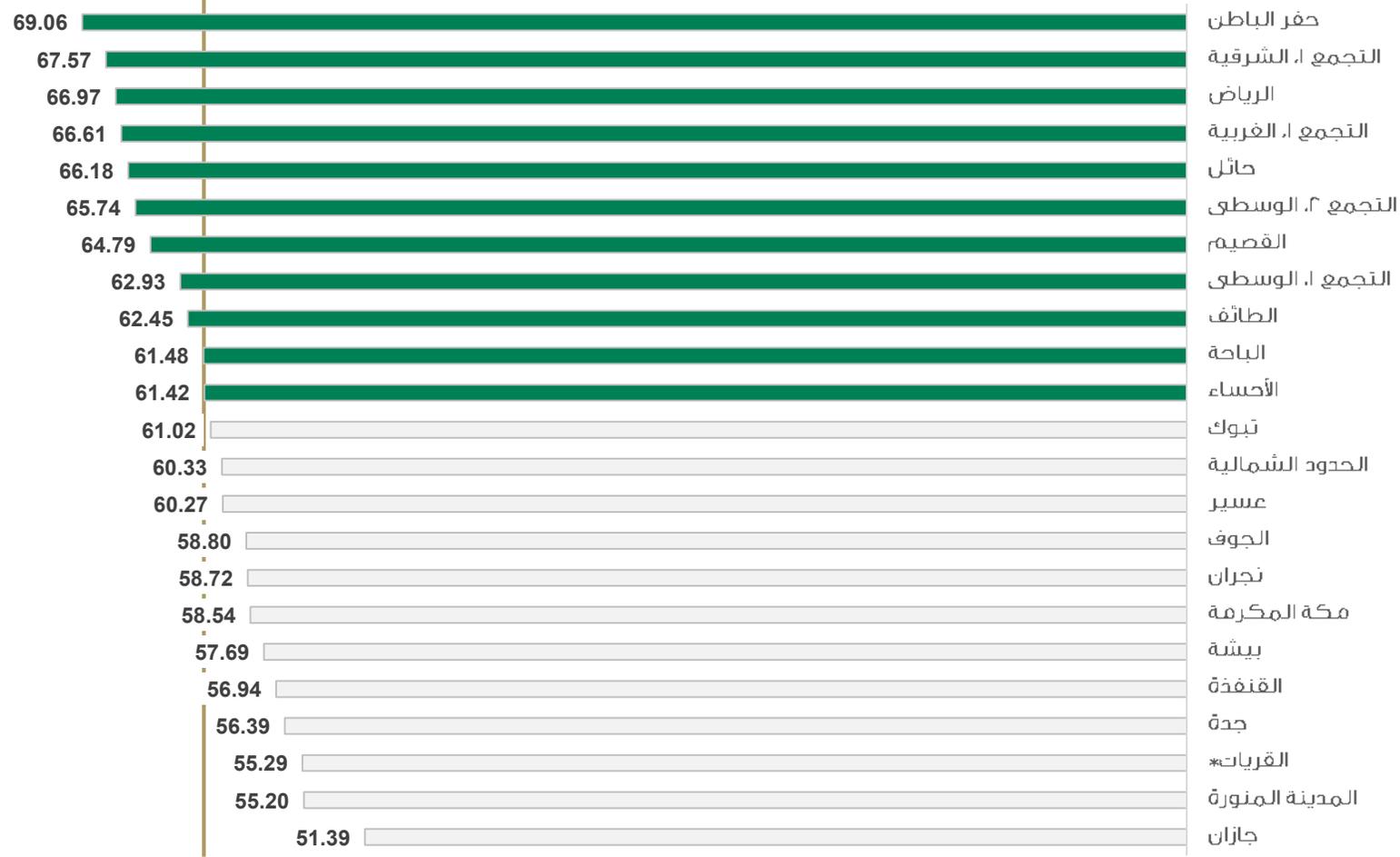


● النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75)
● النصف الثاني، ٢٠١٩ (61.46)

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

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ – ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
34,033

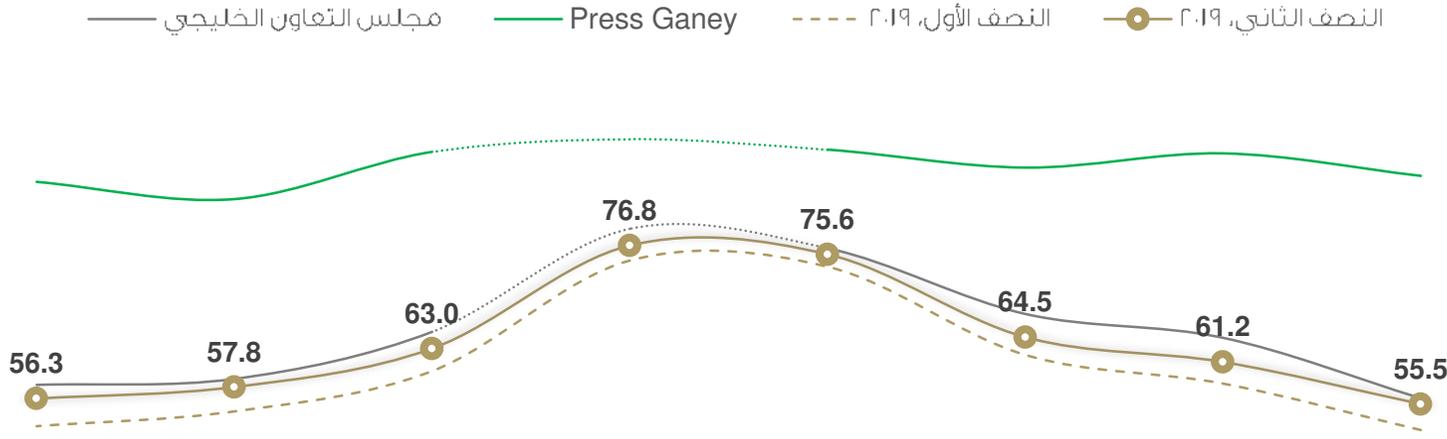


● النصف الثاني، ٢٠١٩ (61.46) ● النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75)

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

* تنويه: النتيجة لا تعكس أداء جميع منشآت المنطقة حيث تم استبعاد نسبة من العينة لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات

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



المستشفيات

الطوارئ - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
34,033

61.46

▲ 2.71
النصف الأول - ٢٠١٩

النصف الأول، ٢٠١٩ (58.75) النصف الثاني، ٢٠١٩ (61.46)

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

الوصول التمريض الأطباء الفحوصات الصيدلية العائلة والأصدقاء المسائل الشخصية التقييم العام

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	59.59	↑ 2.82	91.1	59.9
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	الوصول	63.25	↑ 2.29	89.6	64.9
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	51.67	↑ 3.55	83.2	52.3
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	50.42	↑ 4.31	84.8	50.3
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	الوصول	53.03	↑ 3.63	81.7	52.7
المواقف	الوصول	53.99	↑ 3.89	83.6	49.5
اهتمام فريق التمريض⁵	التمريض	60.01	↑ 2.78	91.2	63.9
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	61.85	↑ 2.47	89.6	65
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك³	التمريض	59.79	↑ 2.93	88.7	62.6
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك⁶	التمريض	58.69	↑ 2.81	86.9	61.8
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	64.56	↑ 2.60	89.6	68.1
اهتمام الطبيب	الطبيب	64.44	↑ 1.99	89.2	67.8

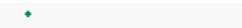
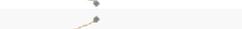
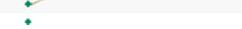
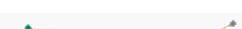
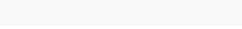
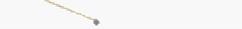
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	63.59	↑ 2.37	86.1	65.4
مدى إصغاء الطبيب إليك	الطبيب	65.75	↑ 2.12	87.5	69
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	63.43	↑ 2.17	86.1	66.8
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	75.00	↑ 2.29	90.6	76.1
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	74.63	↑ 2.89	89.7	75.3
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	74.15	↑ 1.25	85.3	73.9
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	78.00	↑ 0.84	91.6	78.9
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	78.58	↑ 1.34	91.2	79.4
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدية	78.21	↑ 1.92	89.8	64.5
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدية	79.17	↑ 1.43	87.7	62.8
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدية	78.31	↑ 1.79	90.7	68.7
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدية	71.45	↑ 3.01	78.7	52.4

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	61.98	↑ 3.14	89.8	64.5
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك⁴	العائلة أو الأصدقاء	60.12	↑ 3.00	87.7	62.8
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	66.13	↑ 2.45	90.7	68.7
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	60.06	↑ 3.20	89.4	61.8
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	56.44	↑ 2.54	NA	56.8
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات²	المسائل الشخصية	51.76	↑ 4.08	78.7	52.4
كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون¹	المسائل الشخصية	57.46	↑ 3.07	86.3	59.5
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	57.33	↑ 2.96	80.9	58.7
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل هلمى سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	61.97	↑ 2.98	85.6	65.0
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	57.99	↑ 3.21	86.1	60.2
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	53.97	↑ 3.74	84.6	55.6

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

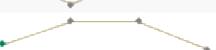
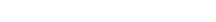


الطوارئ: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

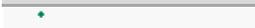
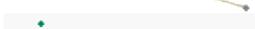
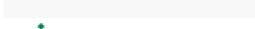
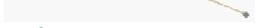
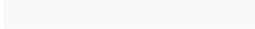
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	78.73	168	التجمعي ٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى الأطفال التخصصي، الرياض	1	--
	Low-n	78.31	214	حائل	مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	2	--
	+3.95	77.98	632	الرياض	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	3	↑ 4
	-2.61	76.97	393	التجمعي ١، الغربية	مدينة الملك عبدالله الطبية، مكة المكرمة	4	↓ 1
	Low-n	76.26	440	التجمعي ٢، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - المستشفى العام، الرياض	5	--
	+0.61	75.45	943	التجمعي ١، الشرقية	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	6	↓ 3
	+8.48	70.55	48	جدة	مستشفى الملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	7	↑ 18
	+11.70	70.40	77	حفر الباطن	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	8	↑ 32
	Low-n	69.62	52	نجران	مستشفى نجران العام الجديد، نجران	9	--
	+9.12	68.75	220	التجمعي ١، الوسطى	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	10	↑ 28
	+5.71	68.69	400	التجمعي ١، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأطفال	11	↑ 15
	+7.12	68.45	43	الحدود الشمالية	مستشفى طريف العام	12	↑ 22
	-2.64	66.88	339	الرياض	مستشفى الولادة والأطفال بالخرج	13	↓ 6
	+0.09	65.48	450	الطائف	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	14	↓ 10
	+3.58	64.87	217	القصيم	مستشفى الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	15	↑ 23
	-0.24	64.78	150	حفر الباطن	مستشفى حفر الباطن المركزي	16	↓ 11
	-1.49	64.24	81	التجمعي ١، الشرقية	مستشفى الجبيل العام	17	↓ 9
	+1.51	63.26	84	الأحساء	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	18	↑ 20
	-2.51	63.25	43	تبوك	مستشفى الوجه العام	19	↓ 8
	-0.65	62.95	78	نجران	مستشفى الملك خالد بنجران	20	↓ 13

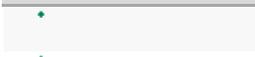
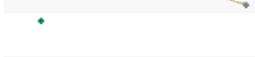
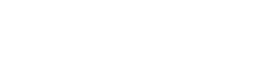
الطوارئ: السعة السريرية (٢٠٠ سرير فأكثر)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
29	↑	21 مستشفى الملك سعود بعنيزة	القصيم	150	62.92	+3.50	
47	↑	22 مستشفى النساء والولادة بمكة	التجمع ا، الغربية	342	62.88	+7.51	
7	↓	23 مستشفى الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	الباحة	123	62.53	-4.99	
17	↓	24 مستشفى بريدة المركزي	القصيم	319	62.48	-0.10	
38	↑	25 مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	جدة	536	61.99	+4.59	
43	↑	26 مستشفى الملك خالد بالخرج	الرياض	141	61.88	+5.89	
12	↓	27 مستشفى الولادة والأطفال بالدمام	التجمع ا، الشرقية	555	61.74	-2.89	
45	↑	28 مستشفى الملك خالد بتبوك	تبوك	76	61.05	+5.34	
--		29 مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	الطائف	424	60.36	Low-n	
26	↓	30 مجمع الدمام الطبي (الدمام العام	التجمع ا، الشرقية	363	60.24	+0.17	
--		31 مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الولادة، الطائف	الطائف	407	59.79	Low-n	
48	↑	32 مستشفى الإيمان العام بالرياض	التجمع ا، الوسطى	68	59.77	+4.50	
37	↑	33 مستشفى الملك فهد و مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب بالهفوف	الأحساء	49	59.66	+1.97	
30	↓	34 مستشفى حراء العام بمكة	مكة المكرمة	389	59.47	+0.33	
24	↓	35 مستشفى الملك عبد العزيز بسكاكا	الجوف	238	59.44	-1.33	
40	↑	36 مدينة الملك سعود الطبية - المستشفى العام	التجمع ا، الوسطى	475	58.71	+1.45	
27	↓	37 مستشفى القطيف المركزي	التجمع ا، الشرقية	379	58.50	-1.33	
42	↑	38 مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	308	58.35	+2.06	
36	↓	39 مستشفى النساء والولادة والأطفال بالمدينة	المدينة المنورة	491	58.23	+0.43	
21	↓	40 مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء	الأحساء	114	58.16	-3.45	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+2.23	57.69	417	عسير	مستشفى عسير المركزي	41 ↑	46
	-4.36	57.63	111	حفر الباطن	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن	42 ↓	19
	+2.81	57.36	299	التجمعي، الفريية	مستشفى الملك فيصل بمكة	43 ↑	49
	+14.07	57.24	53	الجوف	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	44 ↑	67
	-6.12	57.08	168	مكة المكرمة	مستشفى الملك عبد العزيز بمكة	45 ↓	14
	+5.53	56.97	332	عسير	مستشفى النساء والولادة بخميس مشيط	46 ↑	57
	-6.54	56.44	618	التجمعي، الوسطى	مستشفى مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز	47 ↓	15
	-2.22	56.41	632	عسير	مستشفى الولادة والأطفال بأبها	48 ↓	33
	+2.42	56.24	141	القصيم	مستشفى الرس العام	49 ↔	51
	+3.18	56.09	151	التجمعي، الوسطى	مستشفى اليمامة بالرياض	50 ↑	55
	+1.91	56.08	236	القصيم	مستشفى الولادة و الأطفال بالقصيم	51 ↓	50
	-1.45	55.62	143	الباحة	مستشفى الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	52 ↓	41
	-5.33	55.36	294	تبوك	مستشفى الملك فهد بتبوك	53 ↓	25
	+2.09	55.29	57	القريات	مستشفى القرى العام	54 ↓	54
	-3.10	55.08	138	جدة	مستشفى الملك فهد بجدة	55 ↓	34
	+1.54	54.82	165	الرياض	مستشفى الملك خالد بالمجمعة	56 ↓	53
	-0.96	54.80	52	بيشة	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	57 ↓	44
	Low-n	54.03	64	الرياض	مستشفى الحوادمي العام، الرياض	58	--
	-18.80	53.70	34	الحدود الشمالية	مستشفى عرعر المركزي و مركز القلب	59 ↓	5
	-5.48	53.62	48	الحدود الشمالية	مستشفى الولادة والأطفال بعرعر	60 ↓	31

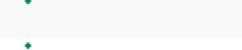
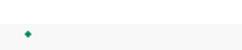
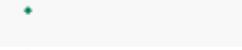
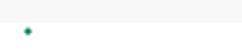
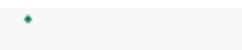
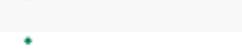
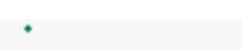
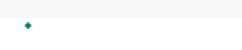
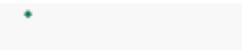
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	+1.58	53.06	46	حائل	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	61 ↓	56
	+5.71	52.94	143	التجموع ا، الوسطى	مستشفى الملك سلمان بالرياض	62 ↔	64
	-4.42	52.90	79	جدة	مستشفى الولادة و الأطفال بالمساعدية	63 ↓	39
	-1.60	52.17	302	المدينة المنورة	مستشفى الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	64 ↓	52
	+2.55	52.11	133	نجران	مستشفى الولادة و الأطفال بنجران	65 ↓	61
	+5.30	51.93	119	المدينة المنورة	مستشفى أحد العام بالمدينة	66 ↓	65
	+0.83	50.72	341	المدينة المنورة	مستشفى ينبع العام	67 ↓	60
	+1.67	50.61	166	حائل	مستشفى حائل العام	68 ↓	62
	Low-n	49.42	151	الجوف	مستشفى طبرجل العام، الجوف	69	--
	-0.59	49.41	147	حائل	مستشفى الولادة و الأطفال بحائل	70 ↓	59
	Low-n	49.02	65	الرياض	مستشفى القويعية العام، الرياض	71	--
	+2.22	48.79	290	جازان	مستشفى الملك فهد المركزي بجازان	72 ↓	66
	+0.46	48.47	594	جدة	مستشفى شرق جدة	73 ↓	63
	-3.71	47.69	352	جازان	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	74 ↓	58
	Low-n	Low-n	0	الأحساء	مستشفى الملك فيصل العام، الهفوف	--	--

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	1	مستشفى بللسمر العام, عسير	عسير	113	80.72	Low-n	
8	2	مستشفى حقل العام	تبوك	63	73.21	+12.29	
1	3	مستشفى عيون الجواء العام	القصيم	172	72.56	-3.94	
3	4	مستشفى البكيرية العام	القصيم	143	70.64	+3.88	
--	5	مستشفى رجال ألمع العام, عسير	عسير	122	70.23	Low-n	
--	6	مستشفى الجبر للعيون والأنف والأذن والحنجرة, الأحساء	الأحساء	80	67.66	Low-n	
5	7	مستشفى حوطة بني تميم العام	الرياض	96	67.29	+1.65	
10	8	مستشفى رابغ العام	جدة	158	66.61	+5.95	
--	9	مستشفى ابن سينا بحذاء	التجمع ا, الغربية	91	66.30	Low-n	
--	10	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى النساء التخصصي, الرياض	التجمع ا, الوسطى	184	63.85	Low-n	
16	11	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الولادة	التجمع ا, الوسطى	307	63.14	+8.56	
4	12	مستشفى الأطفال بالطائف	الطائف	544	60.56	-5.53	
--	13	مستشفى المجاردة العام, عسير	عسير	44	60.40	Low-n	
--	14	مستشفى البدائع, القصيم	القصيم	45	60.18	Low-n	
17	15	مستشفى محايل العام	عسير	324	59.66	+5.17	
12	16	مستشفى سراة عبيدة العام	عسير	282	59.55	+0.98	
11	17	مستشفى الزلفي العام	الرياض	199	59.19	-0.23	
9	18	مستشفى جنوب القنفذة	القنفذة	76	59.13	-1.72	
13	19	مستشفى المذنب العام	القصيم	146	58.97	+2.86	
14	20	مستشفى أضم العام	جدة	126	58.49	+2.81	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	57.56	111	المدينة المنورة	مستشفى خيبر العام, المدينة المنورة	21	--
	Low-n	57.49	156	تبوك	مستشفى الولادة والأطفال, تبوك	22	--
	+2.83	57.47	119	جدة	مستشفى الثغر العام	23	↓ 15
	Low-n	57.25	101	الجوف	مستشفى دومة الجندل العام, الجوف	24	--
	-6.17	57.11	66	تبوك	مستشفى أملج العام (الحوراء)	25	↓ 6
	+2.99	55.86	34	الجوف	مستشفى النساء والولادة والأطفال بالجوف	26	↓ 19
	Low-n	55.03	39	الرياض	مستشفى عفيف العام, الرياض	27	--
	-8.11	55.01	144	الحدود الشمالية	مستشفى عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	28	↓ 7
	+3.89	53.23	204	التجمعي ا, الشرقية	مستشفى الخفجي العام	29	↓ 22
	Low-n	52.47	156	المدينة المنورة	مستشفى الأمير عبد المحسن بالاعلا, المدينة المنورة	30	--
	Low-n	52.40	198	عسير	مستشفى أحد رفيدة العام, عسير	31	--
	-0.17	52.33	118	نجران	مستشفى شرورة العام	32	↓ 20
	Low-n	51.30	551	جدة	مستشفى العزيزية للولادة, جدة	33	--
	Low-n	51.09	167	عسير	مستشفى النماص العام, عسير	34	--
	+4.63	50.33	297	جازان	مستشفى ابو عريش العام	35	↓ 24
	-1.86	50.11	256	عسير	مستشفى خميس مشيط العام	36	↓ 21
	-4.70	49.15	117	جازان	مستشفى بيش العام	37	↓ 18
	Low-n	48.26	50	بيشة	مستشفى تثليث العام, بيشة	38	--
	+2.77	47.08	57	جازان	مستشفى صبا العام	39	↓ 25
	Low-n	45.05	222	القنفذة	مستشفى القنفذة العام, القنفذة	40	--

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	-1.13	44.81	234	جازان	مستشفى صامطة العام	41 ↓	23
	Low-n	Low-n	19	الرياض	مستشفى شقراء العام	--	2
	Low-n	Low-n	16	الرياض	مستشفى السليل العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	15	الحدود الشمالية	مستشفى رفحاء العام	--	--
	Low-n	Low-n	11	تبوك	مستشفى ضباء العام	--	--
	Low-n	Low-n	11	الرياض	مستشفى حريملاء العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	7	تبوك	مستشفى تيماء العام, تبوك	--	--
	Low-n	Low-n	6	المدينة المنورة	مستشفى الأنصار العام, المدينة المنورة	--	--
	Low-n	Low-n	6	الرياض	مستشفى وادي الدواسر	--	26
	Low-n	Low-n	0	الرياض	مستشفى الأفلاج العام, الرياض	--	--
	Low-n	Low-n	0	الأحساء	مستشفى العمران العام, الأحساء	--	--
	Low-n	Low-n	0	جازان	مستشفى جازان العام, جازان	--	--

الطوارئ: السعة السريرية (أقل من 100 سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	↔	1	مستشفى السعيدة العام	حفر الباطن	87.31	+0.30	
--	2	مستشفى بللحمر العام, عسير	عسير	122	87.05	Low-n	
--	3	مستشفى الأسياح, القصيم	القصيم	84	84.00	Low-n	
--	4	مستشفى تمير العام	الرياض	30	83.25	Low-n	
--	5	مستشفى القريوع العام, الطائف	الطائف	47	82.96	Low-n	
--	6	مستشفى القرية العليا	التجمع ا, الشرقية	39	82.49	Low-n	
--	7	مستشفى قصيباء, القصيم	القصيم	86	81.74	Low-n	
--	8	مستشفى القحمة العام, عسير	عسير	87	80.66	Low-n	
--	9	مستشفى العيون التخصصي بالظهران	التجمع ا, الشرقية	252	80.27	Low-n	
--	10	مستشفى القوارق, القصيم	القصيم	99	79.64	Low-n	
--	11	مستشفى السحن العام, الطائف	الطائف	129	79.11	Low-n	
--	12	مستشفى موقق, حائل	حائل	51	78.60	Low-n	
--	13	مستشفى بقاء العام, حائل	حائل	156	78.38	Low-n	
--	14	مستشفى أبو راحة العام, تبوك	تبوك	61	77.99	Low-n	
--	15	مستشفى الحمنة العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	98	76.71	Low-n	
3	↓	16	مستشفى رأس تنورة العام	التجمع ا, الشرقية	75.56	+6.29	
5	↓	17	مستشفى فرسان العام	جازان	75.21	+9.05	
--	18	مستشفى فيفاء العام, جازان	جازان	31	74.37	Low-n	
--	19	مستشفى القرى العام, الباحة	الباحة	110	72.63	Low-n	
--	20	مستشفى ام الحمام العام, الطائف	الطائف	97	72.54	Low-n	

الطوارئ: السعة السريرية (أقل من 100 سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	21	مستشفى سلوى العام، الشرقية	التجمع ا، الشرقية	71	72.39	Low-n	
--	21	مستشفى خباش العام، نجران	نجران	33	72.39	Low-n	
--	23	مستشفى القيصومة العام	حفر الباطن	121	72.08	Low-n	
--	24	مستشفى ميسان العام، الطائف	الطائف	58	71.90	Low-n	
--	25	مستشفى الحجر، الباحة	الباحة	43	71.83	Low-n	
--	26	مستشفى الحسو العام، المدينة المنورة	المدينة المنورة	37	71.22	Low-n	
--	27	مستشفى مدينة العيون، الأحساء	الأحساء	101	70.54	Low-n	
4 ↓	28	مستشفى صوير العام	الجوف	83	70.37	+1.97	
--	29	مستشفى الشملبي العام، حائل	حائل	35	70.07	Low-n	
--	30	مستشفى المزاحمية العام، الرياض	الرياض	36	70.04	Low-n	
--	31	مستشفى تبالة العام، بيشة	بيشة	132	69.99	Low-n	
--	32	مستشفى ثادق العام، الرياض	الرياض	56	69.65	Low-n	
--	33	مستشفى البطحاء العام، الشرقية	التجمع ا، الشرقية	117	69.57	Low-n	
--	34	مستشفى تنومة العام، عسير	عسير	173	69.32	Low-n	
--	35	مستشفى النبهانية، القصيم	القصيم	110	69.03	Low-n	
--	36	مستشفى الموسم العام، جازان	جازان	80	68.54	Low-n	
--	37	مستشفى الامير سلطان بمليجة	التجمع ا، الشرقية	80	68.30	Low-n	
--	38	مستشفى البرك العام، عسير	عسير	147	67.94	Low-n	
--	39	مستشفى وادي الفرع العام، المدينة المنورة	المدينة المنورة	56	67.73	Low-n	
2 ↓	40	مستشفى العيون بجدة	جدة	183	66.90	-5.89	

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	41	مستشفى النعيرية	التجمع ا، الشرقية	41	66.28	Low-n	.
--	42	مستشفى الطوال العام، جازان	جازان	183	66.08	Low-n	.
--	43	مستشفى رياض الخبراء، القصيم	القصيم	272	65.96	Low-n	.
--	44	مستشفى الشنان، حائل	حائل	57	65.88	Low-n	.
7	45	مستشفى الليث العام	جدة	39	65.60	+6.85	
6	46	مستشفى البشائر العام	بيشة	121	63.67	-1.28	
--	47	مستشفى الأمير سلطان بعريعر، الشرقية	التجمع ا، الشرقية	57	62.19	Low-n	.
--	48	مستشفى المظيلف العام، القنفذة	القنفذة	39	62.16	Low-n	.
--	49	مستشفى ثريان العام، القنفذة	القنفذة	236	62.14	Low-n	.
--	50	مستشفى المنطق العام، الباحة	الباحة	83	62.08	Low-n	.
--	51	مستشفى قبه، القصيم	القصيم	80	61.63	Low-n	.
--	52	مستشفى نمره العام، القنفذة	القنفذة	244	61.22	Low-n	.
--	53	مستشفى حوطة سدير العام	الرياض	42	61.15	Low-n	.
--	54	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلم، الرياض	الرياض	73	60.96	Low-n	.
--	55	مستشفى وادي ترخ العام، بيشة	بيشة	154	60.93	Low-n	.
--	56	الدرب العام، جازان	جازان	61	59.53	Low-n	.
--	57	مستشفى ميقوع العام، الجوف	الجوف	35	59.40	Low-n	.
--	58	مستشفى رويضة العرض العام، الرياض	الرياض	43	58.62	Low-n	.
--	59	مستشفى قلوة العام، الباحة	الباحة	50	58.42	Low-n	.
--	60	مستشفى الرفايح بالجמש العام، الرياض	الرياض	59	58.16	Low-n	.

الطوارئ: السعة السريرية (أقل من 100 سرير)

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	61	مستشفى ينبوع النخل العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	65	57.99	Low-n	
--	62	مستشفى البقيق العام	التجموعا، الشرقية	95	56.96	Low-n	
--	63	مستشفى عقلة الصقور, القصيم	القصيم	230	56.69	Low-n	
--	64	مستشفى العيذابي العام, جازان	جازان	62	55.75	Low-n	
8	65	مستشفى الميقات العام بالمدينة	المدينة المنورة	355	54.67	+5.59	
--	66	مستشفى الفرشة العام, عسير	عسير	64	54.62	Low-n	
--	67	مستشفى المخواة العام, الباحة	الباحة	68	54.52	Low-n	
--	68	مستشفى المضة العام, عسير	عسير	31	53.25	Low-n	
--	69	مستشفى المهدي العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	94	52.91	Low-n	
--	70	مستشفى العقيق العام, الباحة	الباحة	42	52.26	Low-n	
9	71	مستشفى أحد المسارحة العام	جازان	154	49.28	+5.75	
--	72	مستشفى ضمد العام, جازان	جازان	149	48.25	Low-n	
--	73	مستشفى سبت العلية العام, بيشة	بيشة	227	47.88	Low-n	
--	74	مستشفى الجفر العام, الأحساء	الأحساء	81	47.64	Low-n	
--	75	مستشفى بني مالك العام, جازان	جازان	58	47.22	Low-n	
--	76	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	254	47.14	Low-n	
--	77	مستشفى تربه العام, الطائف	الطائف	71	43.76	Low-n	
10	78	مستشفى العارضة العام	جازان	245	40.22	+1.43	
--	--	مستشفى رنيه العام, الطائف	الطائف	46	26.73	Low-n	
--	--	مستشفى الملك فيصل, القريات*	القريات	51	NA	Low-n	

* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	--	مستشفى الحديثة العام, القريات*	القريات	46	NA	Low-n	
--	--	مستشفى العيساوية بالقريات*	القريات	29	NA	Low-n	
--	--	الأمراض الصدرية, جازان	جازان	28	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى أشواق العام, تبوك	تبوك	28	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى نفي العام, الرياض	الرياض	27	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ثار العام, نجران	نجران	27	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى أبو عجرم العام, الجوف	الجوف	26	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ساجر العام, الرياض	الرياض	26	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى شعبة نصاب, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	26	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى قيا العام, الطائف	الطائف	25	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى سميراء العام, حائل	حائل	24	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحرث العام, جازان	جازان	22	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الخاصة العام, الرياض	الرياض	21	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الخرمه العام, الطائف	الطائف	21	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحناكية العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	21	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحائط العام, حائل	حائل	20	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى البجادية العام, الرياض	الرياض	17	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى العويقيلة, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	16	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ضرما العام, الرياض	الرياض	16	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى حيونا العام, نجران	نجران	15	Low-n	Low-n	

* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.

الترتيب السابق	#	اسم المستشفى	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترة السابقة
--	--	مستشفى خليص العام, مكة المكرمة	مكة المكرمة	15	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى المحائلي العام, الطائف	الطائف	13	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الكامل العام, مكة المكرمة	مكة المكرمة	12	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الغزاة العام, حائل	حائل	12	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الريث العام, جازان	جازان	11	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الأوطى العام	الرياض	10	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحريق العام, الرياض	الرياض	10	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى وثيلان العام, الرياض	الرياض	10	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الرفيعة العام, الشرقية	التجموعا, الشرقية	9	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ظلم العام, الطائف	الطائف	9	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى العيص العام, المدينة المنورة	المدينة المنورة	8	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الريث العام, الرياض	الرياض	8	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى المويه العام, الطائف	الطائف	8	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الحرحة العام, عسير	عسير	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى جديدة عرعر, الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى رماح العام	الرياض	7	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى ضربه, القصيم	القصيم	5	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى البدع العام, تبوك	تبوك	3	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى بدر الجنوب العام, نجران	نجران	3	Low-n	Low-n	
--	--	مستشفى الأمير ناصر بن سعد السديري بالفاط, الرياض	الرياض	3	Low-n	Low-n	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المستشفى	#	الترتيب السابق
	Low-n	Low-n	3	كائل	مستشفى السليمي العام, كائل	--	--
	Low-n	Low-n	3	نجران	مستشفى يدمة العام, نجران	--	--
	Low-n	Low-n	0	الرياض	مستشفى مرات العام, الرياض	--	--

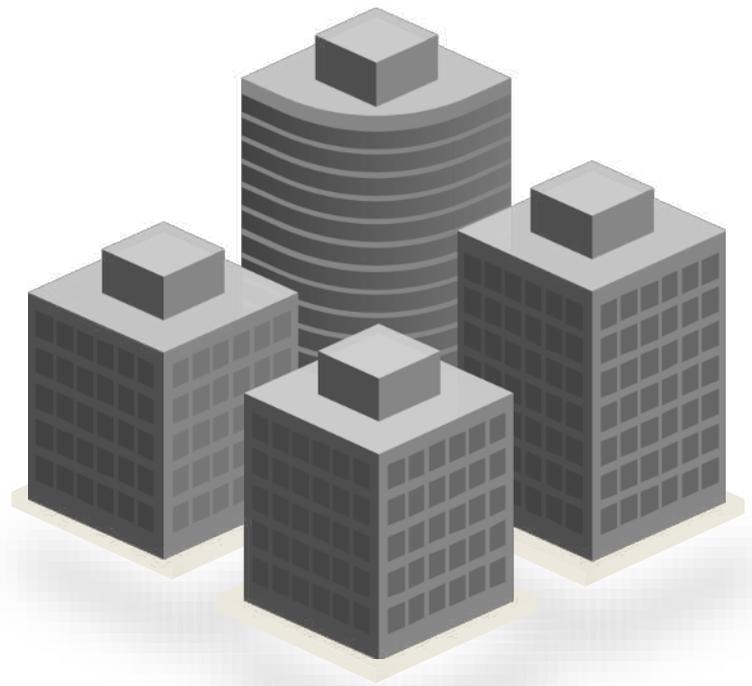
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية

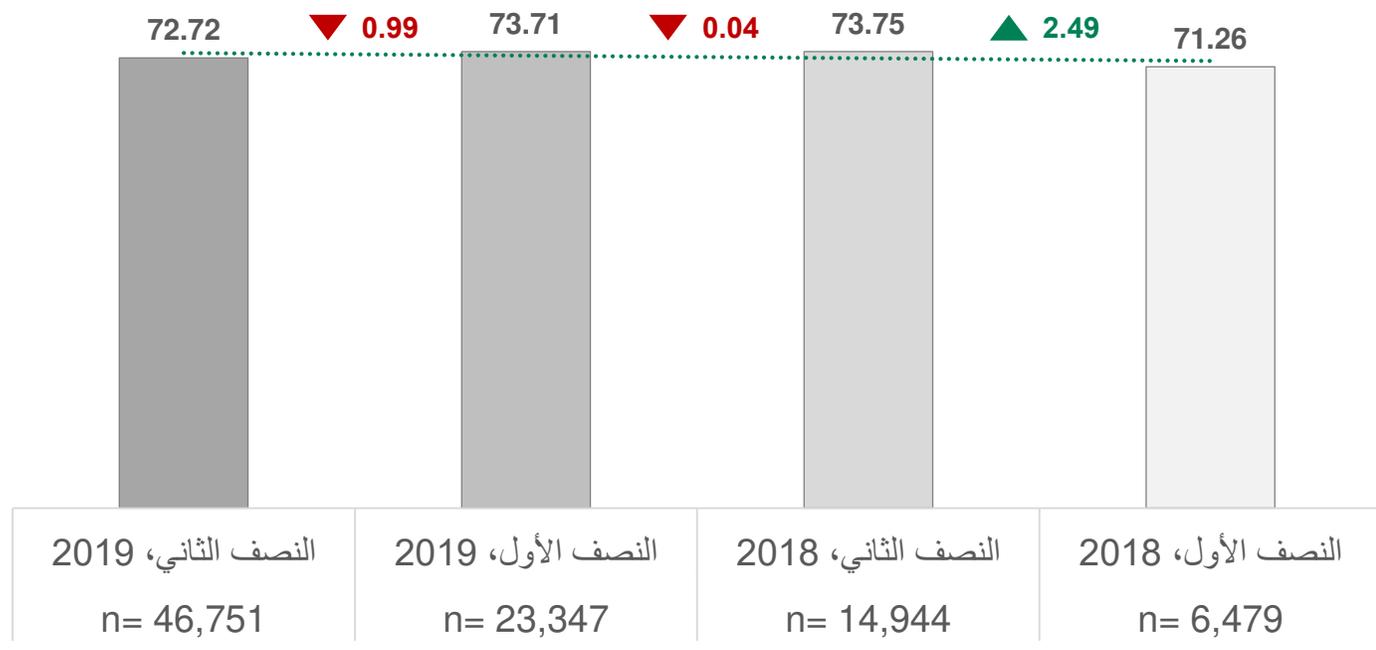


400
مركز صحي



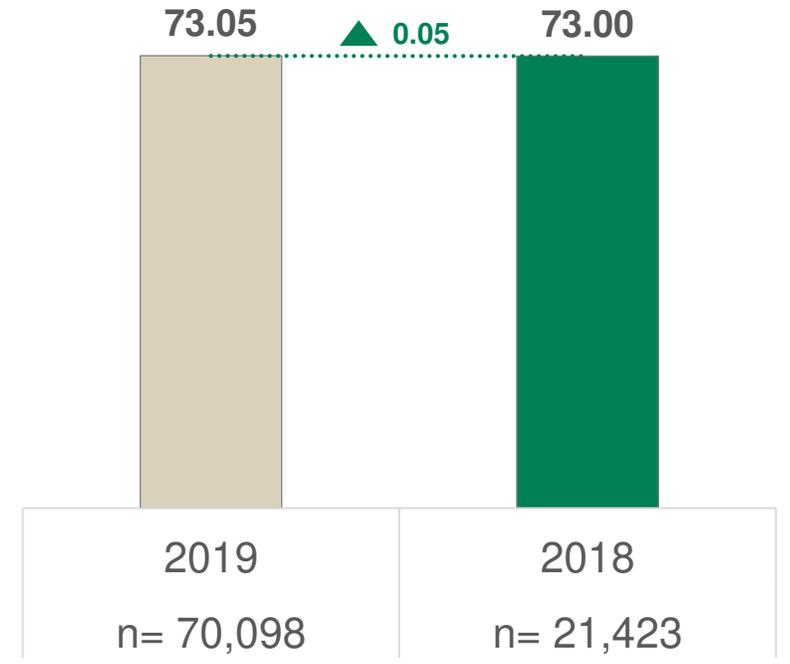
المعدل النصف السنوي

مراكز الرعاية الأولية



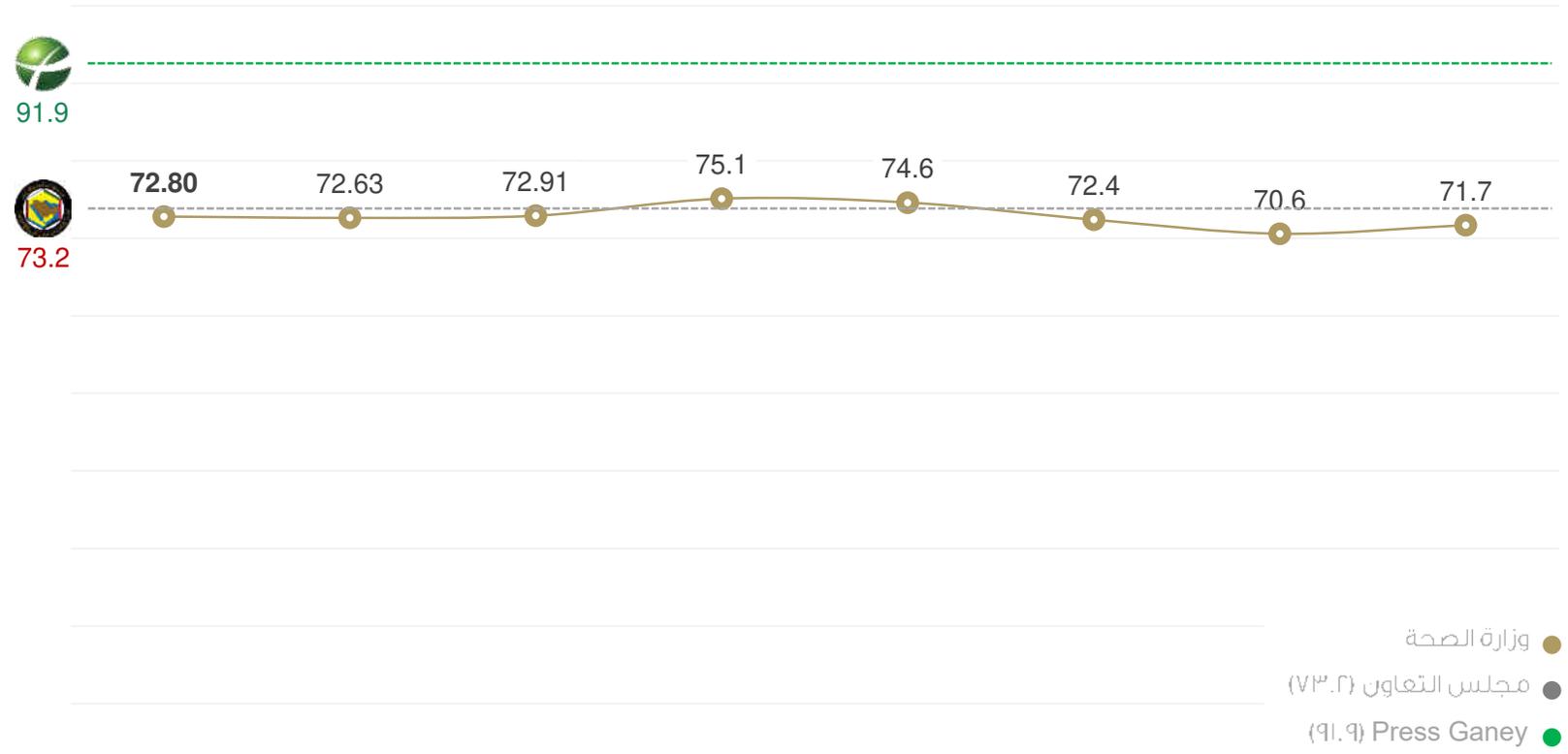
المعدل السنوي

مراكز الرعاية الأولية



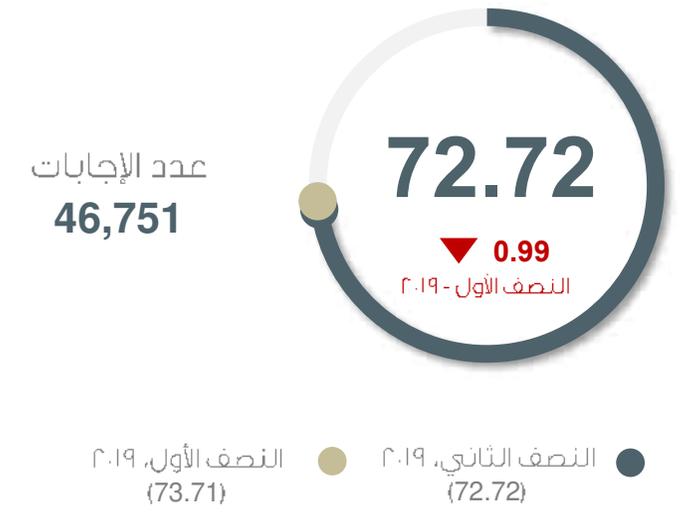
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



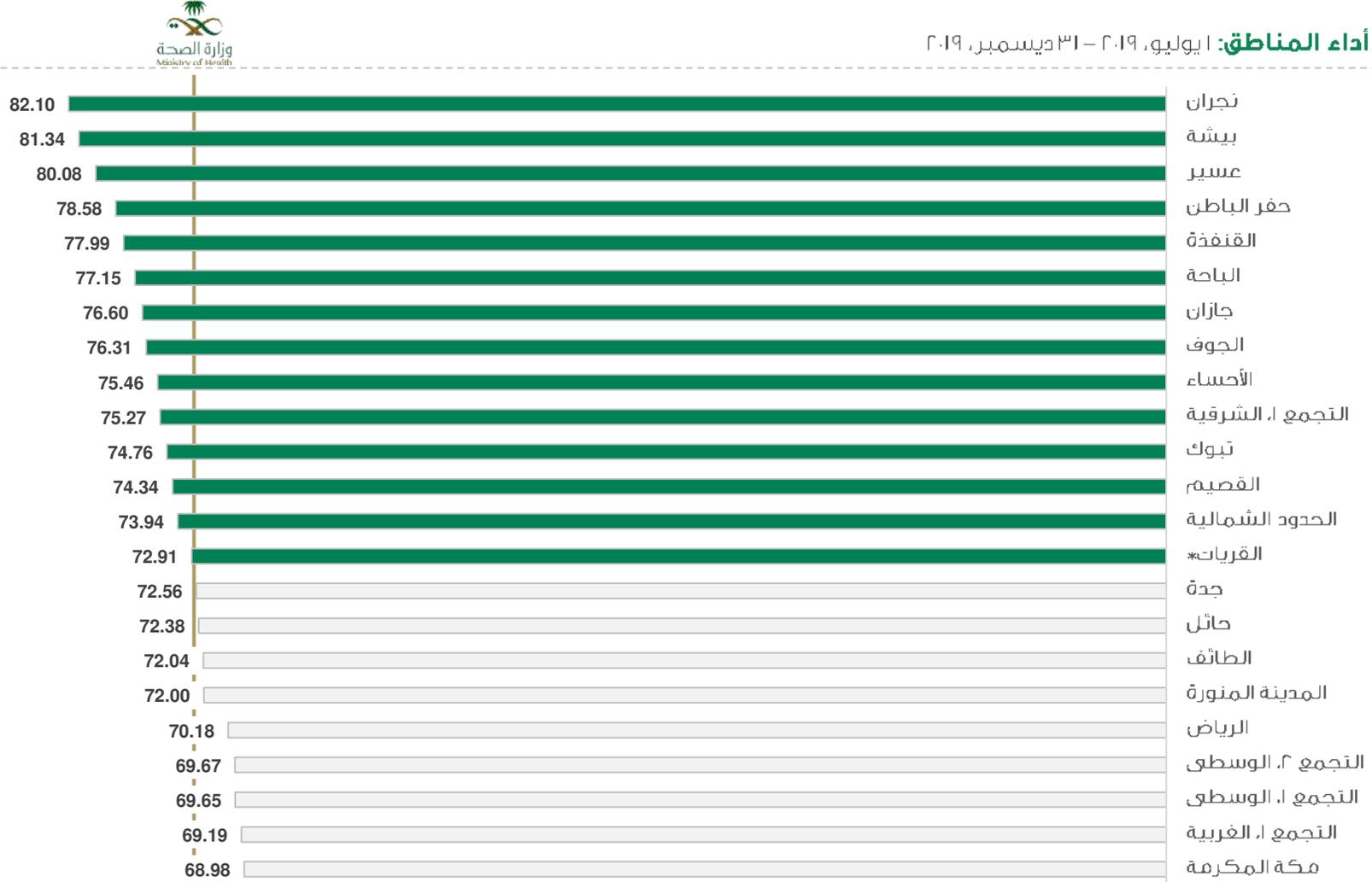
Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,209	n= 8,422	n= 6,694	n= 3,092	n= 3,457

مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
46,751

72.72

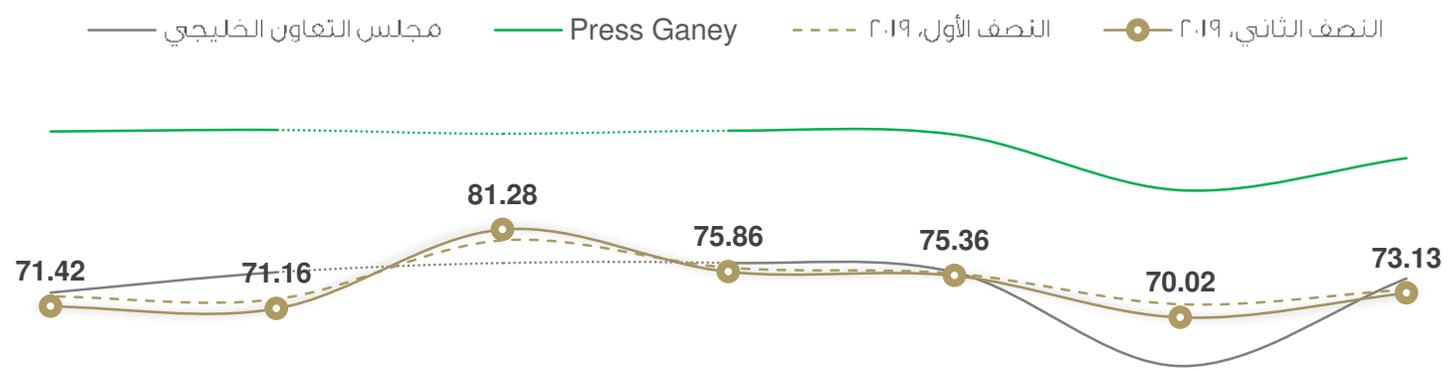
▼ 0.99
النصف الأول - ٢٠١٩

النصف الأول، ٢٠١٩
(73.71)

النصف الثاني، ٢٠١٩
(72.72)

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

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



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
46,751



النصف الأول، ٢٠١٩ (73.71) النصف الثاني، ٢٠١٩ (72.72)

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

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض الطبيب الصيدلية مساءئل شخصية التقييم العام

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

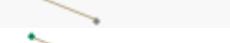
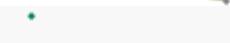
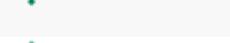
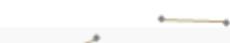
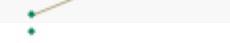
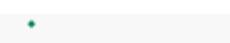
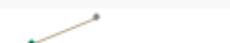
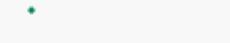
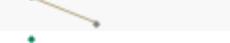
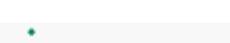
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل ⁴	التسجيل	73.13	↓ 0.46	74.7	93.5
سهولة عملية طلب الملف	الانتقال خلال زيارتك	74.64	↓ 0.29	82.9	NA
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	71.79	↓ 2.81	63.8	86.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ²	الانتقال خلال زيارتك	65.67	↓ 2.01	62.1	86.1
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	67.08	↓ 1.84	62.6	NA
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	75.69	↓ 0.17	76.6	94.6
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية ⁵	التمريض	75.01	↓ 0.42	74.7	92.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	79.37	↓ 0.63	80.1	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	76.61	↓ 0.58	77.5	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	76.67	↓ 0.63	77.3	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	74.64	↓ 0.53	75.9	94.0
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	75.19	↓ 0.57	76.2	93.4

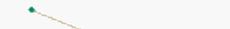
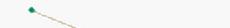
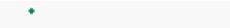
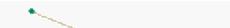
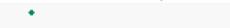
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	الطبيب	75.48	↓ 0.52	93.6	76.4
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	79.99	↓ 0.33	95.2	79.8
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	76.38	↓ 0.49	93.1	76.1
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	73.93	↓ 0.53	94.2	76.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	71.62	↓ 0.56	93.8	74.3
المواقف	المسائل الشخصية	62.63	↓ 3.09	80.5	52.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	72.54	↓ 1.75	NA	66.7
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) ⁶	المسائل الشخصية	71.18	↑ 0.19	94.1	75.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك ¹	المسائل الشخصية	70.86	↓ 0.54	93.2	71.4
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	76.10	↓ 0.56	94.1	77.3
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	74.69	↓ 1.48	95.1	78.8
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	82.58	↑ 1.18	NA	64.4

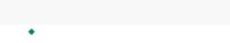
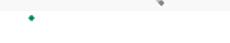
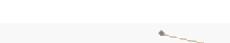
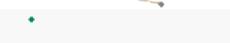
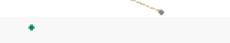
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	83.06	↑ 1.00	92.2	76.1
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	82.17	↑ 1.34	NA	79.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.42	↑ 2.08	NA	71.8
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك³	التقييم العام	72.42	↓ 0.80	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين	التقييم العام	69.76	↓ 1.65	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	72.19	↓ 1.40	93.8	72.0

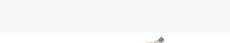
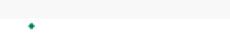
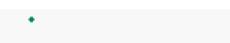
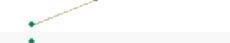
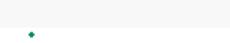
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز الرعاية الأولية. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

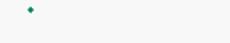
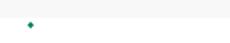


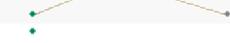
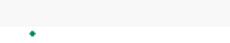
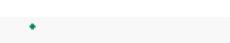
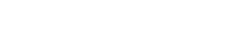
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز صحي الدريعية, صامطة	جازان	106	93.51	6.40	
2	مركز صحي الحميد, بلجرشي	الباحة	74	91.99	0.16	
3	مركز صحي القيصومة, حفر الباطن	حفر الباطن	31	90.59	7.48	
4	مركز صحي السحن, ميسان	الطائف	53	90.31	1.14	
5	مركز صحي الملاحة, أبها	عسير	111	89.99	0.99	
6	مركز صحي العزيزية ب, حفر الباطن	حفر الباطن	92	88.83	10.59	
7	مركز صحي التوبي, قطيف	التجمع ا, الشرقية	154	87.59	Low-n	
8	مركز صحي القديح ا, قطيف	التجمع ا, الشرقية	73	87.36	Low-n	
9	مراطة, نجران	نجران	33	86.97	Low-n	
10	مركز صحي الخالدية, الزلفي	الرياض	41	86.59	Low-n	
11	مركز صحي العوامية, قطيف	التجمع ا, الشرقية	257	86.48	-3.27	
12	مركز صحي دارين, قطيف	التجمع ا, الشرقية	128	86.11	Low-n	
12	مركز صحي الربيعية, قطيف	التجمع ا, الشرقية	202	86.11	Low-n	
13	مركز صحي إسكان المعذر, الرياض	التجمع ا, الوسطى	107	86.09	-2.39	
14	مركز صحي البحاري, قطيف	التجمع ا, الشرقية	128	85.90	Low-n	
15	مركز صحي أم الساهك, صفوى	التجمع ا, الشرقية	99	85.61	Low-n	
16	مركز صحي تاروت, قطيف	التجمع ا, الشرقية	159	85.31	3.59	
17	مركز الرعاية الأولية, صفوة	التجمع ا, الشرقية	36	85.26	Low-n	
18	مركز صحي حي الريف, قطيف	التجمع ا, الشرقية	145	85.22	Low-n	
19	مركز صحي نمران, بيشة	بيشة	50	85.18	-1.19	
20	مركز صحي المطيرفي, الأحساء	الأحساء	69	85.02	5.65	
21	مركز صحي الشعبين, رجال ألمع	عسير	41	85.00	2.67	
22	مركز صحي العزيزية, تبوك	تبوك	83	84.71	-1.83	

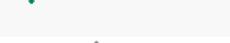
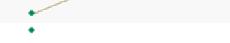
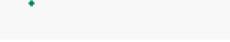
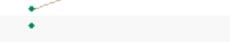
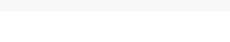
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
23	مركز صحي رقيطاء, بيثنة	بيثنة	34	84.48	-0.41	
24	مركز صحي الصالحية, عنيزة	القصيم	65	84.28	2.77	
25	مركز صحي باحة ربيعة, أبها	عسير	57	84.09	-5.99	
26	مركز صحي الشويكة, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	108	84.05	0.61	
27	مركز صحي مستورة, رابغ	جدة	59	83.97	3.97	
28	مركز صحي باللسمر, أبها	عسير	97	83.88	-2.25	
29	مركز صحي ابن سينا, خميس مشيط	عسير	37	83.79	Low-n	
30	مركز صحي الرضا, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	279	83.64	1.30	
31	مركز صحي شمال رأس تنوره, رأس تنوره	التجمعي, ا. الشرقية	84	83.63	Low-n	
32	مركز صحي الوادي, الرياض	التجمعي, ا. الوسطى	294	83.42	1.05	
33	مركز صحي سيهات (1), قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	175	83.24	6.42	
34	مركز صحي القطيف 3, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	184	83.19	-2.66	
35	مركز اللياقة الطبي بالقطيف, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	197	82.89	Low-n	
36	مركز صحي الشرق, دومة الجندل	الجوف	70	82.79	-0.40	
37	مركز صحي الجارودية, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	141	82.00	-3.49	
38	مركز صحي النابية, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	108	81.66	Low-n	
39	مركز صحي الرحمانية, الرياض	التجمعي, ا. الوسطى	65	81.06	Low-n	
40	مركز صحي إسكان العزيزية, خبر	التجمعي, ا. الشرقية	249	81.03	1.17	
41	الأثابية, نجران	نجران	47	80.80	7.02	
42	مركز صحي الخالدية, الرياض	التجمعي, ا. الوسطى	198	80.67	4.41	
43	مركز صحي الغرب, دومة الجندل	الجوف	75	80.63	-3.55	
44	مركز صحي سيهات 3, قطيف	التجمعي, ا. الشرقية	230	80.56	Low-n	

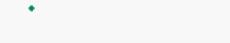
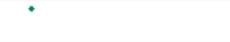
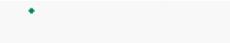
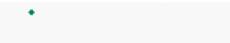
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	12.35	80.50	66	الباحة	مركز صحي بني فروة، الباحة	45
	-0.22	80.49	298	جدة	مركز صحي خالد النموذجي، جدة	46
	8.31	80.46	84	عسير	مركز صحي خميس مطير، محابيل	47
	Low-n	80.41	238	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي العزيزية، دمام	48
	Low-n	80.38	114	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي الخليج (غرب دمام)، دمام	49
	-3.82	80.11	42	القنفذة	مركز صحي عنيكو، القنفذة	50
	Low-n	79.79	130	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي صفوى، صفوى	51
	6.87	79.62	202	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي البستان، قطيف	52
	-1.11	79.61	219	التجمع ا، الوسطى	مركز صحي المربع، الرياض	53
	6.62	79.54	81	القنفذة	مركز صحي (القنفذة) الشرقية، القنفذة	54
	Low-n	79.37	112	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي الخويلدية، قطيف	55
	Low-n	79.36	47	نجران	مركز صحي حي الفهد الجنوبي، نجران	56
	5.98	79.32	39	القنفذة	مركز صحي المظلي، القنفذة	57
	Low-n	79.32	96	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي حلة محيش، قطيف	58
	-10.69	79.10	42	القصيم	مركز صحي غرب عنيزة، عنيزة	59
	-1.21	79.09	314	جدة	مركز صحي الحمراء، جدة	60
	Low-n	78.99	322	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي المجيدية، قطيف	61
	Low-n	78.96	182	التجمع ا، الشرقية	مركز الفحص الشامل، دمام	62
	-0.77	78.95	69	الأحساء	مركز صحي القارة، الأحساء	63
	Low-n	78.95	146	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي ابن هيثم، رأس تنورة	64
	Low-n	78.80	222	التجمع ا، الشرقية	مركز الرعاية الأولية، عنك	65
	2.57	78.79	43	بيشة	مركز صحي النقيع، بيشة	66

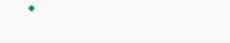
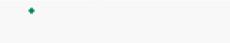
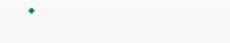
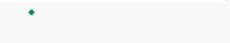
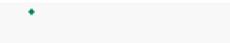
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
67	مركز السلمانية، الرياض	التجمي ٢، الوسطى	396	78.71	7.50	
68	مركز صحي العنود، دمام	التجمي ١، الشرقية	234	78.62	0.59	
69	مركز صحي بلخزم، المنندق	الباحة	68	78.57	0.16	
70	مركز صحي الملاحه، قطيف	التجمي ١، الشرقية	83	78.51	Low-n	
71	مركز صحي المحجر، جدة	جدة	195	78.49	7.19	
72	مركز صحي الجش، قطيف	التجمي ١، الشرقية	123	78.45	2.38	
73	مركز صحي المباركية، دمام	التجمي ١، الشرقية	311	78.42	0.25	
74	مركز صحي الجشه، الأحساء	الأحساء	86	78.41	-1.34	
75	مركز صحي الروضة، حفر الباطن	حفر الباطن	39	78.34	5.69	
76	مركز صحي المعابدة، مكة المكرمة	التجمي ١، الغربية	34	78.28	Low-n	
77	مركز صحي النهضة، الوجه	تبوك	44	78.27	-3.53	
78	مركز صحي القادسية، دمام	التجمي ١، الشرقية	227	78.17	Low-n	
79	مركز الفحص الشامل، الخبر	التجمي ١، الشرقية	178	78.13	Low-n	
80	مركز صحي الرازي، الشرقية	التجمي ١، الشرقية	136	78.07	Low-n	
81	مركز صحي العريجاه القديم، الرياض	التجمي ١، الوسطى	180	78.04	-4.15	
82	مركز صحي البلدية، حفر الباطن	حفر الباطن	59	77.98	3.34	
83	مركز صحي عليشة، الرياض	التجمي ١، الوسطى	198	77.86	-0.15	
84	مركز صحي المروج، الرياض	التجمي ٢، الوسطى	234	77.72	Low-n	
85	مركز صحي الاسكان الميسر، دمام	التجمي ١، الشرقية	46	77.71	Low-n	
86	مركز صحي بلجرشي ١، بلجرشي	الباحة	124	77.65	6.52	
87	مركز صحي الأزهرى، المدينة المنورة	المدينة المنورة	77	77.61	Low-n	
88	مركز صحي القديح، قطيف	التجمي ١، الشرقية	171	77.61	-2.84	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	0.47	77.44	41	القنفذة	مركز صحي المعقص, القنفذة	89
	-1.36	77.31	82	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي حزام أم الساهك, صفوى	90
	-2.38	77.18	81	تبوك	مركز صحي السليمانية, تبوك	91
	0.29	77.14	45	الحدود الشمالية	مركز صحي الصالحية, عرعر	92
	-1.12	77.06	92	الباحة	مركز صحي المنندق, المنندق	93
	-3.71	77.06	230	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي المنيرة, قطيف	94
	-4.26	77.02	33	القنفذة	مركز صحي الشعب, القنفذة	95
	Low-n	76.97	125	مكة المكرمة	مركز صحي المنصور, مكة المكرمة	96
	Low-n	76.89	205	عسير	مركز صحي العزيزية, ابها	97
	-0.41	76.75	95	القنفذة	مركز صحي الخالدية, القنفذة	98
	3.74	76.72	128	تبوك	مركز صحي المروج, تبوك	99
	Low-n	76.72	115	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي سنابس, قطيف	100
	Low-n	76.59	146	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي البايونية, خبر	101
	-0.72	76.56	30	التجمع ا, الغربية	مركز صحي حدا, مكة	102
	Low-n	76.55	118	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي ابن رشد, دمام	103
	0.82	76.54	63	الطائف	مركز صحي السر, الطائف	104
	1.83	76.54	372	التجمع ا, الوسطى	مركز صحي الروضة ا, الرياض	105
	Low-n	76.33	32	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي بترامين, خبر	106
	-6.35	76.30	152	التجمع ا, الوسطى	مركز صحي الفوطة, الرياض	107
	8.11	76.28	180	التجمع ا, الوسطى	مركز صحي الورود, الرياض	108
	-0.26	76.21	200	التجمع ا, الشرقية	مركز صحي المطلقية, خبر	109
	2.51	76.18	34	جازان	مركز صحي المعبوح, جازان	110

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	-8.57	76.15	407	التجمعي، الشرقية	مركز العيادات التخصصية، الخبر	111
	-5.11	75.97	287	جازان	مركز صحي مخطط 5، جازان	112
	1.90	75.93	36	القصيم	مركز صحي المريديسية، بريدة	113
	-6.91	75.91	63	القصيم	مركز صحي السليمانية، عنيزة	114
	Low-n	75.91	189	التجمعي، الوسطى	مركز صحي المرسلات، الرياض	115
	5.74	75.89	122	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الملك فهد، الرياض	116
	6.10	75.82	212	التجمعي، الوسطى	مركز صحي ظهرة نمار، الرياض	117
	6.51	75.76	83	الباحة	مركز صحي المخواة، المخواة	118
	-0.87	75.76	39	الجوف	مركز صحي المخطط، سكاكا	119
	-0.99	75.74	545	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الجامعيين، دمام	120
	5.70	75.70	67	الأحساء	مركز صحي شعبة المبرز، الأحساء	121
	-1.80	75.69	398	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الدوحة، الخبر	122
	-2.42	75.54	93	جازان	مركز صحي صبيا الجديدة، صبيا	123
	4.96	75.50	232	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الناصرة، قطيف	124
	-7.35	75.30	93	جازان	مركز صحي الطيبة، صبيا	125
	-0.12	74.97	48	جازان	مركز صحي صبيا، صبيا	126
	Low-n	74.95	43	التجمعي، الغربية	مركز صحي العدل (الفسالة)، مكة	127
	Low-n	74.95	175	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الحزام الذهبي، الخبر	128
	Low-n	74.89	61	التجمعي، الشرقية	العزيزية، النعيرية	129
	Low-n	74.75	314	جدة	مركز صحي البوادي جدة	130
	7.32	74.65	398	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الياسمين، الرياض	131
	-4.03	74.52	167	التجمعي، الشرقية	مركز صحي المحمدية، دمام	132

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	-3.48	74.29	298	التجمعي ٢، الوسطى	مركز صحي الامير محمد بن سعود الكبير، الرياض	133
	-0.27	74.14	233	التجمعي ١، الوسطى	مركز صحي عتيقة، الرياض	134
	Low-n	74.13	85	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي البقيق، بقيق	135
	Low-n	74.01	117	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي حزم صفوة، صفوى	136
	-4.55	73.93	64	القصيم	مركز صحي الموطن، بريدة	137
	-8.22	73.85	163	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي الدخل المحدود، قطيف	138
	Low-n	73.62	211	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي المزروعية، دمام	139
	-1.30	73.55	78	حفر الباطن	مركز صحي الفيصلية، حفر الباطن	140
	2.12	73.36	41	الطائف	مركز صحي العقيق، الطائف	141
	0.11	73.27	83	التجمعي ٢، الوسطى	مركز صحي النفل، الرياض	142
	-4.18	73.15	90	التجمعي ١، الوسطى	مركز صحي غبيرة، الرياض	143
	Low-n	73.08	204	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي الدانه، خبر	144
	1.90	72.97	338	التجمعي ٢، الوسطى	مركز صحي الجزيرة، الرياض	145
	1.22	72.96	196	التجمعي ١، الوسطى	مركز صحي البديعة، الرياض	146
	Low-n	72.95	171	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي الجلوية، دمام	147
	7.03	72.88	64	التجمعي ١، الوسطى	لبن ٢، الرياض	148
	4.07	72.79	86	المدينة المنورة	مركز صحي الاقيفة، ينبع	149
	Low-n	72.79	53	التجمعي ١، الشرقية	مركز صحي الصرار، صرار	150
	1.00	72.74	115	التجمعي ١، الوسطى	مركز صحي عسير، الرياض	151
	3.05	72.72	226	التجمعي ١، الوسطى	مركز صحي شبرا، الرياض	152
	-5.52	72.65	171	الباحة	مركز صحي الظفير، الباحة	153
	Low-n	72.53	346	التجمعي ١، الوسطى	شرق لبن، الرياض	154

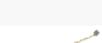
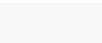
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	-2.56	72.48	88	التجمعي، الوسطى	مركز صحي المرقب، الرياض	155
	Low-n	72.44	33	التجمعي، الشرقية	مركز صحي أبو معن، صفوى	156
	-2.81	72.43	389	جدة	مركز صحي الصفا، جدة	157
	Low-n	72.33	148	التجمعي، الشرقية	مركز صحي بدر ٢ (الغرب)، دمام	158
	Low-n	72.26	136	التجمعي، الشرقية	مركز صحي ابن سينا، جبيل	159
	-1.72	72.26	32	عسير	مركز صحي تمنية، أبها	160
	4.71	72.21	68	المدينة المنورة	مركز صحي الخالدية، مدينة	161
	4.66	72.21	505	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الحمراء، الرياض	162
	-0.87	72.20	266	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الفلاح، الرياض	163
	5.12	72.08	134	التجمعي، الوسطى	لبن، الرياض	164
	-1.73	72.08	222	التجمعي، الشرقية	مركز صحي سيهات ٢، قطيف	165
	-5.48	71.94	73	مكة المكرمة	مركز صحي الزاهر، مكة	166
	-0.80	71.86	121	جازان	مركز صحي ابو عريش الجنوبي، أبو عريش	167
	-2.77	71.82	290	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الفيصلية، دمام	168
	4.13	71.73	35	حفر الباطن	مركز صحي الخالدية، حفر الباطن	169
	Low-n	71.71	93	التجمعي، الشرقية	مركز صحي إسكان الدمام، دمام	170
	3.11	71.65	119	الطائف	مركز صحي الوشحاء، الطائف	171
	12.04	71.63	135	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الحائر، الرياض	172
	-5.40	71.44	556	التجمعي، الوسطى	مركز صحي السلام، الرياض	173
	Low-n	71.39	330	التجمعي، الوسطى	مركز صحي المنار، الرياض	174
	-3.16	71.31	49	عسير	مركز صحي الصناعية، خميس مشيط	175
	-6.28	71.14	88	التجمعي، الشرقية	مركز صحي حي المطار، البقيق	176

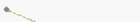
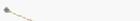
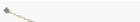
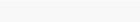
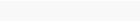
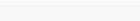
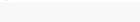
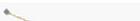
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	0.62	71.04	67	الطائف	مركز صحي السيل الصغير، الطائف	177
	1.34	71.01	48	حائل	مركز صحي أجا، حائل	178
	-2.54	70.95	36	حفر الباطن	مركز صحي الأمير سلطان، حفر الباطن	179
	Low-n	70.74	145	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الخزامة، خيبر	180
	-4.47	70.58	89	الباحة	مركز صحي بنى سار، الباحة	181
	-1.09	70.53	273	التجمعي، الوسطى	غرب لبن، الرياض	182
	-6.45	70.50	408	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الأمير سلطان بن عبد العزيز بالدرعية، الدرعية	183
	-3.37	70.48	36	مكة المكرمة	مركز صحي الهجرة (كدي)، مكة	184
	5.91	70.43	328	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الروضة، دمام	185
	11.67	70.35	43	المدينة المنورة	مركز صحي خيبر، خيبر	186
	Low-n	70.31	290	التجمعي، الشرقية	مركز صحي العقربية، خيبر	187
	-1.55	70.30	235	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الدار البيضاء، الرياض	188
	4.95	70.20	108	الأحساء	مركز صحي حي الملك فهد، الأحساء	189
	Low-n	70.06	163	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الندوة، الرياض	190
	Low-n	70.05	104	التجمعي، الشرقية	مركز صحي ام الحمام، قطيف	191
	Low-n	70.02	106	التجمعي، الشرقية	مركز صحي البادية، دمام	192
	-5.61	70.00	212	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الزهرة، الرياض	193
	-0.88	69.91	218	التجمعي، الوسطى	مركز صحي ظهرة البديعة، الرياض	194
	1.66	69.89	377	التجمعي، الوسطى	مركز صحي المصيف، الرياض	195
	Low-n	69.84	63	التجمعي، الغربية	مركز صحي الاسكان، مكة المكرمة	196
	-6.65	69.79	132	التجمعي، الوسطى	مركز صحي بدر ٣، الرياض	197
	Low-n	69.77	141	التجمعي، الشرقية	مركز صحي الراكدة، خيبر	198

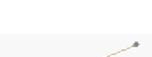
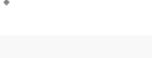
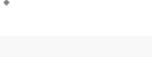
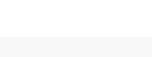
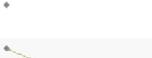
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	1.16	69.72	71	القصيم	مركز صحي الاسكان , بريدة	199
	-3.15	69.71	343	التجمع ٢, الوسطى	مركز صحي النرجس, الرياض	200
	Low-n	69.71	217	التجمع ٢, الوسطى	مركز صحي النسيم الشمالي, الرياض	201
	5.03	69.54	34	جدة	مركز صحي الليث, الليث	202
	Low-n	69.49	343	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي ضاحية, دمام	203
	-0.69	69.44	274	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي الشفاء, دمام	204
	3.10	69.38	44	حفر الباطن	مركز صحي الربوة, حفر الباطن	205
	2.34	69.38	255	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي العريجات الغربي, الرياض	206
	Low-n	69.37	96	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي العدامة, دمام	207
	-0.70	69.35	288	التجمع ٢, الوسطى	مركز صحي الإزدهار, الرياض	208
	3.39	69.33	353	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي الملز, الرياض	209
	0.23	69.33	201	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي الطيبة, دمام	210
	-1.26	69.32	69	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي العريجات الجنوبي, الرياض	211
	-2.39	69.28	73	الطائف	مركز صحي وسط المدينة, الطائف	212
	-5.13	69.27	269	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي بدر ١, الرياض	213
	6.15	69.24	188	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي المروة, الرياض	214
	Low-n	69.10	114	التجمع ١, الوسطى	مركز صحي منفوحة, الرياض	215
	-5.87	69.04	262	التجمع ٢, الوسطى	مركز صحي غرناطة, الرياض	216
	-7.74	68.81	266	التجمع ٢, الوسطى	مركز صحي الربيع, الرياض	217
	Low-n	68.76	32	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي النعيرية, نعييريه	218
	Low-n	68.63	81	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي حي الجسر, خبر	219
	-6.85	68.57	174	التجمع ١, الشرقية	مركز صحي غرناطة, دمام	220

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	6.95	68.49	135	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي طويق، الغربي، الرياض	221
	-2.12	68.41	88	التجمعي ا، الغربية	مركز صحي النوارية، مكة المكرمة	222
	-0.20	68.36	279	التجمعي ا، الشرقية	مركز صحي البديع، دمام	223
	0.37	68.33	75	حائل	مركز صحي الجامعيين، حائل	224
	Low-n	68.31	215	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي التنظيم الشمالي، الرياض	225
	1.54	68.07	323	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي الملك فيصل، الرياض	226
	Low-n	68.06	211	التجمعي ا، الشرقية	مركز صحي الفيحاء، دمام	227
	-0.66	68.01	157	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي الدار البيضاء، الرياض	228
	2.12	67.88	43	المدينة المنورة	مركز حي الجامعة، العلا	229
	-2.56	67.81	142	المدينة المنورة	مركز صحي باب المجيدي، مدينة	230
	-2.85	67.80	206	الرياض	مركز صحي السعودية، الخرج	231
	5.97	67.77	77	حائل	مركز صحي المنتزه الشرقي، حائل	232
	-0.78	67.74	388	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي الروضة، الرياض	233
	3.14	67.56	120	الرياض	مركز صحي الخالدية، الخرج	234
	-1.65	67.55	261	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي المنصورة، الرياض	235
	-11.27	67.45	76	القصيم	مركز صحي البشر (الروضة)، بريدة	236
	-4.90	67.32	131	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي بدر ا، الرياض	237
	Low-n	67.30	118	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي النزهة، الرياض	238
	Low-n	67.25	165	التجمعي ا، الوسطى	مركز صحي القادسية، الرياض	239
	-2.38	67.23	93	الأحساء	مركز صحي الخالديه	240
	8.00	67.14	77	جازان	مركز صحي بيش، بيشة	241
	Low-n	66.92	274	التجمعي ا، الشرقية	مركز صحي الندي، دمام	242

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	Low-n	66.79	39	التجمعي، الشرقية	مركز صحي عين دار، بقيق	243
	3.55	66.52	320	التجمعي، الوسطى	مركز صحي السعودي الغربي، الرياض	244
	3.05	66.32	72	تبوك	مركز صحي المروج، تيماء	245
	Low-n	66.16	191	التجمعي، الشرقية	مركز صحي ابن حيان، خبر	246
	7.52	66.02	56	الجوف	مركز صحي قارا، سكاكا	247
	-7.28	65.96	38	مكة المكرمة	مركز صحي الجموم، مكة	248
	-0.94	65.87	295	مكة المكرمة	مركز صحي العوالي، مكة	249
	-8.45	65.35	220	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الشفا، الرياض	250
	-8.32	65.33	94	الطائف	مركز صحي الشرقية، الطائف	251
	4.06	65.27	79	المدينة المنورة	مركز صحي الشرقية، ينبع	252
	-10.99	65.26	286	التجمعي، الوسطى	مركز صحي النسيم الغربي، الرياض	253
	-4.98	65.07	58	تبوك	مركز صحي الورود، تبوك	254
	-2.86	65.07	238	التجمعي، الوسطى	لبن، الرياض	255
	-0.33	65.04	379	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الخليج، الرياض	256
	-5.33	64.93	222	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الشفا، الرياض	257
	-6.49	64.46	57	عسير	مركز صحي محايل، محايل	258
	Low-n	64.33	145	التجمعي، الشرقية	مركز صحي جنوب الجبيل، جبيل	259
	-6.90	64.21	43	تبوك	مركز صحي النهضة، تبوك	260
	3.38	63.83	283	التجمعي، الوسطى	مركز صحي السعودي، الرياض	261
	-1.54	63.82	291	التجمعي، الوسطى	مركز صحي العريجات الأوسط، الرياض	262
	4.83	63.78	342	التجمعي، الوسطى	مرطز صحي إشبيلية، الرياض	263
	-8.17	63.69	181	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الحزم، الرياض	264

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	-0.15	63.51	267	التجمعي، الوسطى	مركز صحي العزيزية، الرياض	265
	-7.91	63.49	225	التجمعي، الوسطى	مركز صحي سلطنة، الرياض	266
	11.86	62.89	193	التجمعي، الوسطى	مركز صحي التنظيم الجنوبي، الرياض	267
	Low-n	62.65	195	التجمعي، الوسطى	مركز صحي السدة، الرياض	268
	Low-n	62.53	307	التجمعي، الوسطى	مركز صحي اليرموك، الرياض	269
	0.88	62.36	36	مكة المكرمة	مركز صحي حي بطحاء قريش، مكة	270
	-7.04	61.97	154	التجمعي، الشرقية	مركز صحي المنار، دمام	271
	-5.29	61.96	264	التجمعي، الوسطى	مركز صحي قرطبة، الرياض	272
	-2.95	61.96	189	جدة	مركز صحي بريمان، جدة	273
	Low-n	61.66	302	التجمعي، الشرقية	مركز صحي أحد، دمام	274
	Low-n	60.95	397	التجمعي، الشرقية	مركز صحي حي بدر، دمام	275
	Low-n	60.82	39	التجمعي، الغربية	مركز صحي مخططات الشرائع، مكة المكرمة	276
	Low-n	60.52	397	جدة	مركز صحي الماجد، جدة	277
	1.31	59.75	185	التجمعي، الوسطى	مركز صحي النسيم الجنوبي، الرياض	278
	0.98	59.27	282	التجمعي، الوسطى	مركز صحي النسيم الشرقي، الرياض	279
	-6.32	59.20	301	التجمعي، الوسطى	مركز صحي المونيسة، الرياض	280
	2.47	58.86	116	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الفواز، الرياض	281
	Low-n	58.63	60	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الفيصلية، الرياض	282
	-8.47	57.50	188	التجمعي، الوسطى	مركز صحي طويق، الرياض	283
	3.01	57.02	201	التجمعي، الوسطى	مركز صحي الجنادرية الشرقي، الرياض	284
	Low-n	52.98	159	التجمعي، الشرقية	مركز صحي غرب الخفجي، خفجي	285
	Low-n	Low-n	29	التجمعي، الغربية	مركز صحي الكعكية، مكة المكرمة	--

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي المخطط ٢، بيثنة	بيثنة	29	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الربوة، الرياض	التجمع ١، الوسطى	29	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العزيزية الشرقية، مكة	التجمع ١، الغربية	29	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي زلوم، صوير	الجوف	29	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي احد بني زيد، القنفذة	القنفذة	28	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي شراف، حائل	حائل	28	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العوالي	المدينة المنورة	27	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي القويعة، القويعة	الرياض	27	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الشنان، الشنان	حائل	27	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الوسيطاء، حائل	حائل	26	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الاربعةين، ينبع	المدينة المنورة	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي المنشية، العلا	المدينة المنورة	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العويقيلة، العويقيلة	الحدود الشمالية	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي حزم صفوة، صفوى	التجمع ١، الشرقية	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الروابي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي مليحة، مليحة	التجمع ١، الشرقية	25	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العزيزية، عرعر	الحدود الشمالية	24	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الحميدية، القرية	القرية	24	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الحفير، حائل	حائل	24	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي عتيق، مليحة	التجمع ١، الشرقية	24	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي هيت، الرياض	التجمع ١، الوسطى	24	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العطف، بيثنة	بيثنة	23	Low-n	Low-n	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	Low-n	Low-n	23	القصيم	مركز صحي الضاحي , بريدة	--
	Low-n	Low-n	22	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي الفيصلية, ففجي	--
	Low-n	Low-n	22	بيشة	مركز صحي الشداقة, بيشة	--
	Low-n	Low-n	22	الرياض	مركز صحي شرق الدوادمي, دويدمي	--
	Low-n	Low-n	21	القريات	مركز صحي العقيلة, القریات	--
	Low-n	Low-n	21	المدينة المنورة	مركز صحي الحناكية, الحناكية	--
	Low-n	Low-n	21	نجران	مركز صحي الشبهان, شرارة	--
	Low-n	Low-n	21	التجمع ا، الشرقية	مركز صحي نطاع, مليجة	--
	Low-n	Low-n	20	تبوك	مركز صحي الروضة, تيماء	--
	Low-n	Low-n	20	عسير	مركز صحي السقا, أبها	--
	Low-n	Low-n	19	نجران	مركز صحي الجفة, حبونا	--
	Low-n	Low-n	19	الحدود الشمالية	مركز صحي المحمدية, عرعر	--
	Low-n	Low-n	18	نجران	حي الضباط, نجران	--
	Low-n	Low-n	18	نجران	الفيصلية, نجران	--
	Low-n	Low-n	18	حائل	مركز صحي جبة, حائل	--
	Low-n	Low-n	18	الحدود الشمالية	مركز صحي رفحاء الشمالية, رفحة	--
	Low-n	Low-n	17	حائل	مركز صحي السعيرة, الشنان	--
	Low-n	Low-n	17	التجمع ا، الغربية	مركز صحي البحيرات, مكة المكرمة	--
	Low-n	Low-n	17	التجمع ا، الوسطى	مركز صحي الصحافة, الرياض	--
	Low-n	Low-n	16	بيشة	مركز صحي الحو, بيشة	--
	Low-n	Low-n	16	حفر الباطن	مركز صحي الصفيري, حفر الباطن	--
	Low-n	Low-n	16	الحدود الشمالية	مركز صحي طريف الأوسط, طريف	--

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي الدغيمية، بقيق	التجمعي، ا. الشرقية	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي السيل الكبير، الطائف	الطائف	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الشرائع ٧، مكة	التجمعي، ا. الغربية	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العزيزية، القرية	القرية	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي حدرج والدعيجاء، طبرجل	الجوف	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي يكر، بقيق	التجمعي، ا. الشرقية	15	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الحرف، بيثية	بيثية	14	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الفوز، القنفذة	القنفذة	14	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الشملي، الشملي	حائل	14	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ترعة ثقيف، ميسان	الطائف	14	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي السفانية، ففجي	التجمعي، ا. الشرقية	13	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الشلهوب، سكاكا	الجوف	13	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي اسكان الحديثة	القرية	13	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ثاج، صرار	التجمعي، ا. الشرقية	13	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي أبو موسى الأشعري، حفر الباطن	حفر الباطن	12	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الناصفة، القرية	القرية	12	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي القلب، صرار	التجمعي، ا. الشرقية	12	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الرفاع، القرية	القرية	12	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي فودة، بقيق	التجمعي، ا. الشرقية	12	Low-n	Low-n	
--	جمامه مركز صحي مركز صحي	القرية	12	Low-n	Low-n	
--	منفذ الحديثة مركز صحي مركز صحي	القرية	12	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ملبحه، مليحة	التجمعي، ا. الشرقية	12	Low-n	Low-n	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	الكهف، النعيرية	التجمع ا، الشرقية	11	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الرديفة، القرينات	القرينات	11	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي النهضة الشرقي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	11	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي بدر، بدر	المدينة المنورة	11	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الموية، الموية	الطائف	10	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الزين، صرار	التجمع ا، الشرقية	10	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الحسي، مليجة	التجمع ا، الشرقية	9	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي شرق الحوية، الطائف	الطائف	9	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي فضيلة، الأحساء	الأحساء	9	Low-n	Low-n	
--	الحناه، الصرار	التجمع ا، الشرقية	9	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الراجحة، بقيق	التجمع ا، الشرقية	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي النقيرة، نعيريه	التجمع ا، الشرقية	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الروضة، الأفلاج	الرياض	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي المجبة، الرياض	التجمع ا، الوسطى	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الصالحية الأوسط، عرعر	الحدود الشمالية	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي صلاص، بقيق	التجمع ا، الشرقية	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي جنوب الفيصلية، عرعر	الحدود الشمالية	8	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الصفا، نجران	نجران	7	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي بحر، مكة المكرمة	التجمع ا، الغربية	7	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الفردانية، بقيق	التجمع ا، الشرقية	6	Low-n	Low-n	
--	الحمام مركز صحي مركز صحي	القرينات	6	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي طريف الغربي، طريف	الحدود الشمالية	6	Low-n	Low-n	

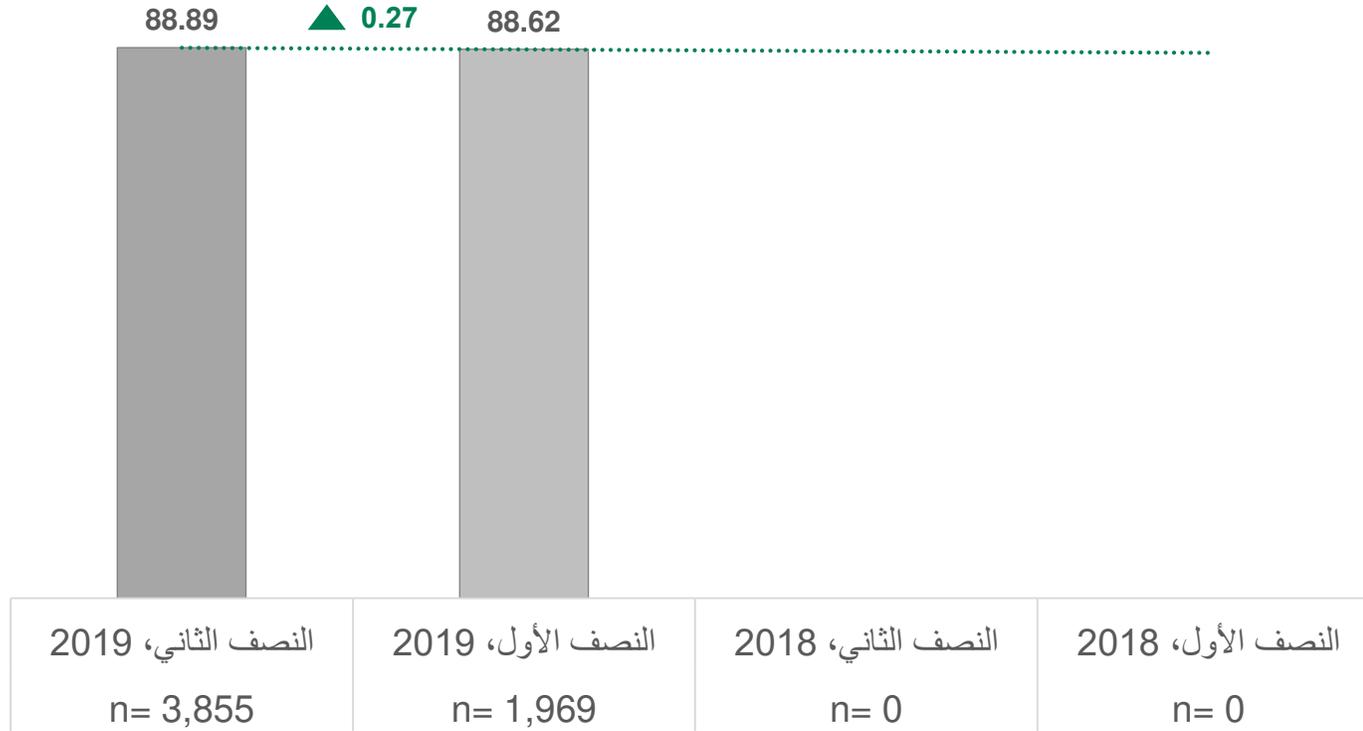
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مركز صحي المنصورية, عرعر	الحدود الشمالية	5	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي القبلتين, مدينة	المدينة المنورة	5	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الصحاف, صرار	التجمع ا, الشرقية	5	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الونان, صرار	التجمع ا, الشرقية	5	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الشاطئ, حقل	تبوك	4	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي حنيذ, صرار	التجمع ا, الشرقية	4	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الجيشيه, بقيق	التجمع ا, الشرقية	3	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ديونا, ديونا	نجران	3	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي لوقة, رفقة	الحدود الشمالية	3	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ام الدوم, المويه	الطائف	3	Low-n	Low-n	
--	مغطي, صرار	التجمع ا, الشرقية	2	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي ابرق الكبريت, ففجي	التجمع ا, الشرقية	1	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الأنطلس, الرياض	التجمع ا, الوسطى	1	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي التميمية, الرياض	التجمع ا, الوسطى	1	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي غنوة, صرار	التجمع ا, الشرقية	1	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي نصاب, شعبة نصاب	الحدود الشمالية	1	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الدريعية, صامطة	جازان	0	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي العيساوية, القرىات	القرىات	0	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي الفيصلية, القرىات	القرىات	0	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي حي المزارع (حصيدة), القرىات	القرىات	0	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي المقدام, الأحساء	الأحساء	0	Low-n	Low-n	
--	مركز صحي اليمامة, الرياض	التجمع ا, الوسطى	0	Low-n	Low-n	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المركز	#
	Low-n	Low-n	0	القريات	مركز صحي غطى، القريات	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مركز صحي حي المطار (المطار القديم)، القريات	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مركز صحي قليب خضر، القريات	--
	Low-n	Low-n	0	المدينة المنورة	مركز صحي سيد الشهداء، مدينة	--

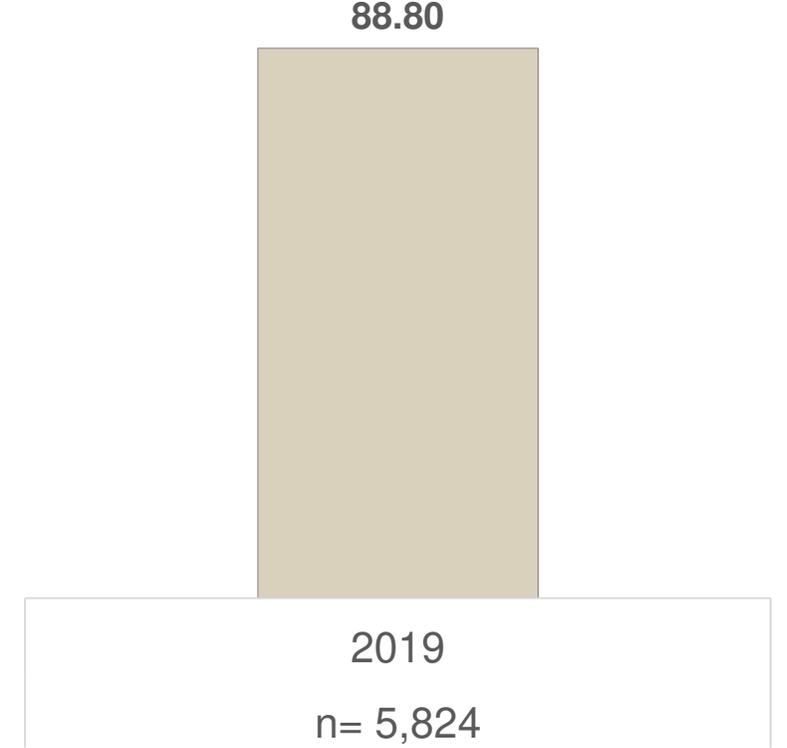


جراحة اليوم
الواحد

المعدل النصف السنوي جراحة اليوم الواحد

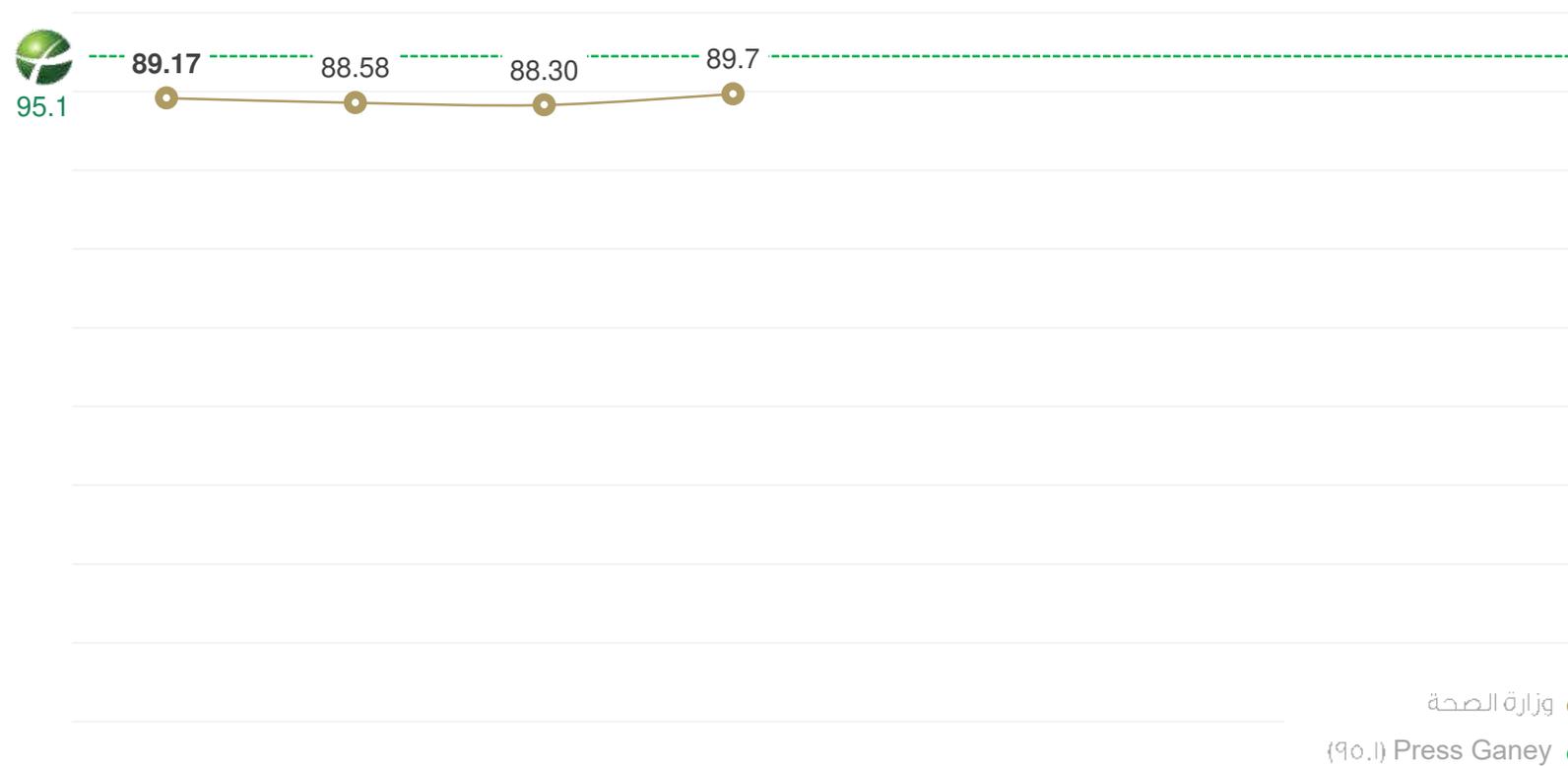


المعدل السنوي جراحة اليوم الواحد



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

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,041	n= 1,814	n= 1,520	n= 449	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0

جراحة اليوم الواحد
النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
3,855

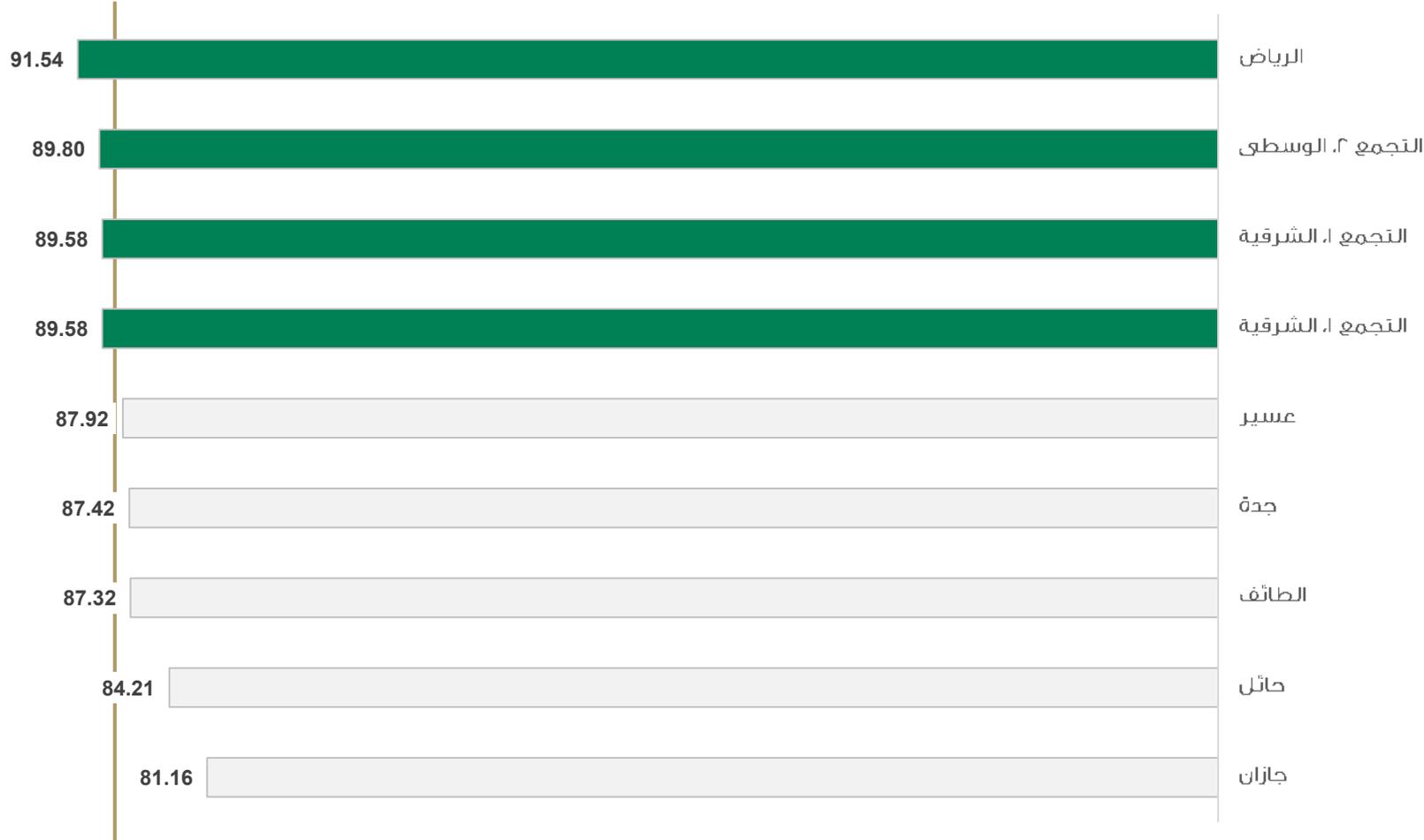


● النصف الثاني، ٢٠١٩ (88.89)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (88.62)

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

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



جراحة اليوم الواحد النصف الثاني، ٢٠١٩

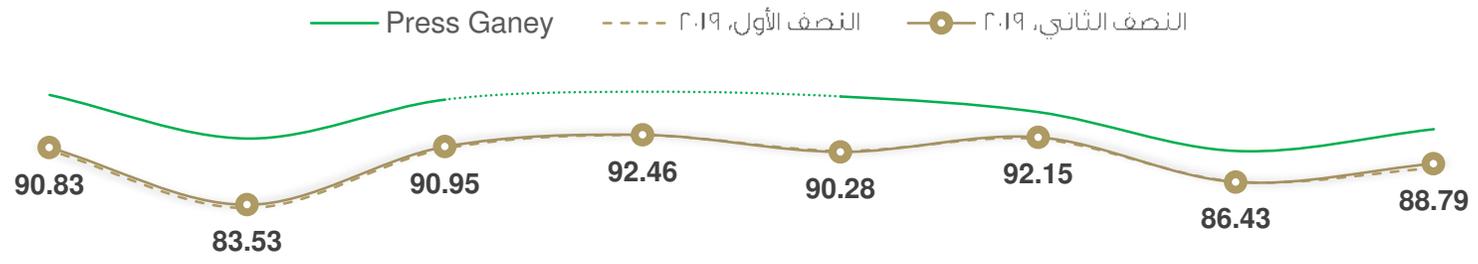
عدد الإجابات
3,855



النصف الأول، ٢٠١٩ (88.62) ● النصف الثاني، ٢٠١٩ (88.89)

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.



جراحة اليوم الواحد النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
3,855



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (88.89)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (88.62)

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

التسجيل المرافق الطبيب التمريض سلامة المريض التخدير مسائل شخصية التقييم العام

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
مساعدة الشخص الذي تحدثت معه	التسجيل	90.83	↓ 0.18	93.1
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	85.22	↑ 1.14	92.6
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الاستعداد)	التسجيل	90.48	↑ 0.42	92.3
مساعدة موظف التسجيل	التسجيل	90.75	↑ 0.47	94.4
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	79.37	↑ 0.51	88.7
راحتك في غرفة التجهيز للعملية ⁵	المرافق	88.80	↓ 1.08	90.1
نظافة المستشفى	المرافق	91.32	↑ 0.16	94.6
فترة الانتظار قبل بدء العملية	المسائل الشخصية	94.27	↓ 0.14	85.0
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	91.82	↑ 0.67	85.5
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.01	↓ 0.14	94.5
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	94.64	↓ 0.03	93.9
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك (إن وجدت) ¹	المسائل الشخصية	93.11	↓ 0.01	95.3

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	90.13	↓ 0.59	97.5
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	90.57	↓ 0.25	96.3
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية⁴	الطبيب	94.65	↓ 0.44	95.2
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	93.04	↑ 0.04	97.8
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	89.64	↑ 0.16	98.8
مهارة الممرضة التي قامت بوضع المحلول الوريدي	التمريض	85.53	↑ 0.56	94.8
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	85.90	↓ 0.70	96.9
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	90.72	↓ 0.16	98.5
مدى فحص طاقم التمريض لأسوار التعريف الخاصة بك قبل إعطائك أي أدوية	التمريض	92.46	↔ 0.00	98.2
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	89.61	↑ 0.25	98.4
المعلومات التي قدمها طاقم التمريض لعائلتك عن العملية²	التمريض	92.47	↓ 0.12	96.4
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	91.32	↑ 0.55	96.2

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
ثقتك في مهارة طاقم التمريض⁶	التمريض	81.63	↓ 0.26	98.2
مدى التزام الطاقم الطبي بغسل أيديهم	سلامة المريض	72.99	↑ 1.56	94.7
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	91.47	↓ 0.19	95.0
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	86.25	↓ 0.30	96.2
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	83.95	↑ 1.70	NA
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	90.94	↑ 0.16	97.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك³	التقييم العام	90.41	↑ 0.41	97.7
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	91.27	↑ 0.47	96.9

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

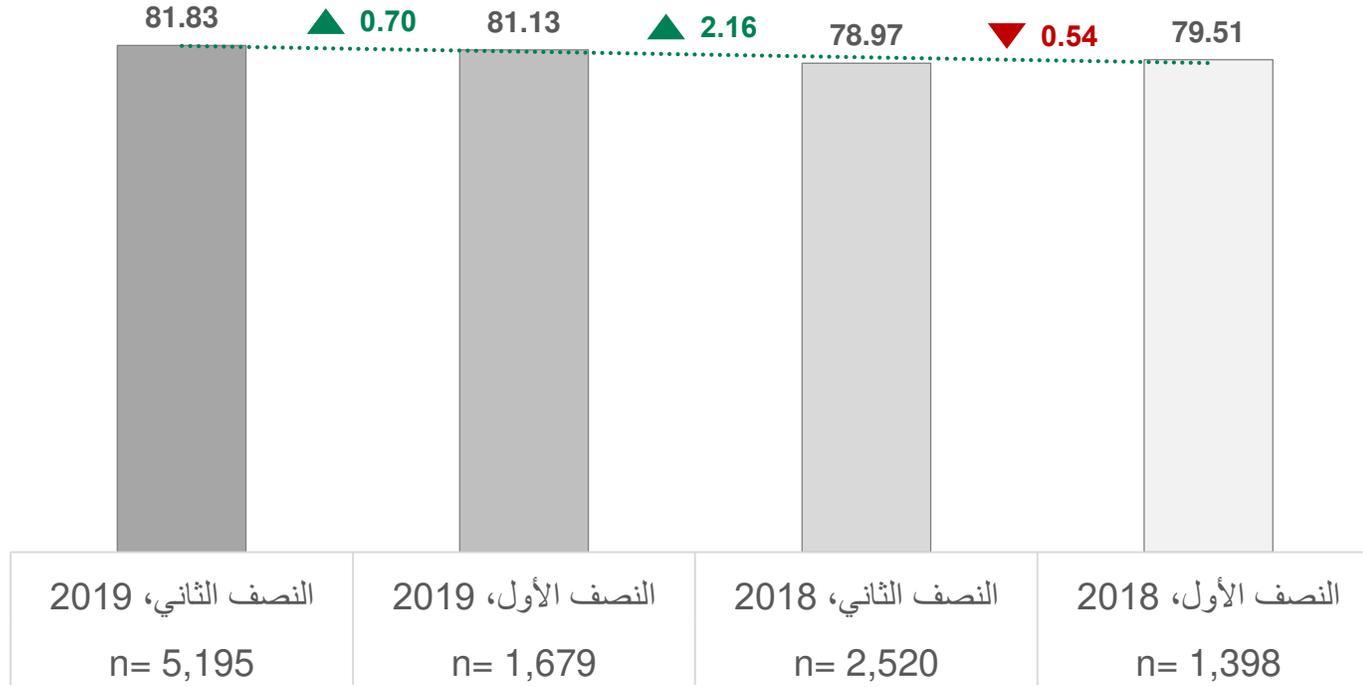


* إحدى أولويات التحسين التي تم تحديدها في تقرير النصف السابق (النصف الأول، ٢٠١٩)

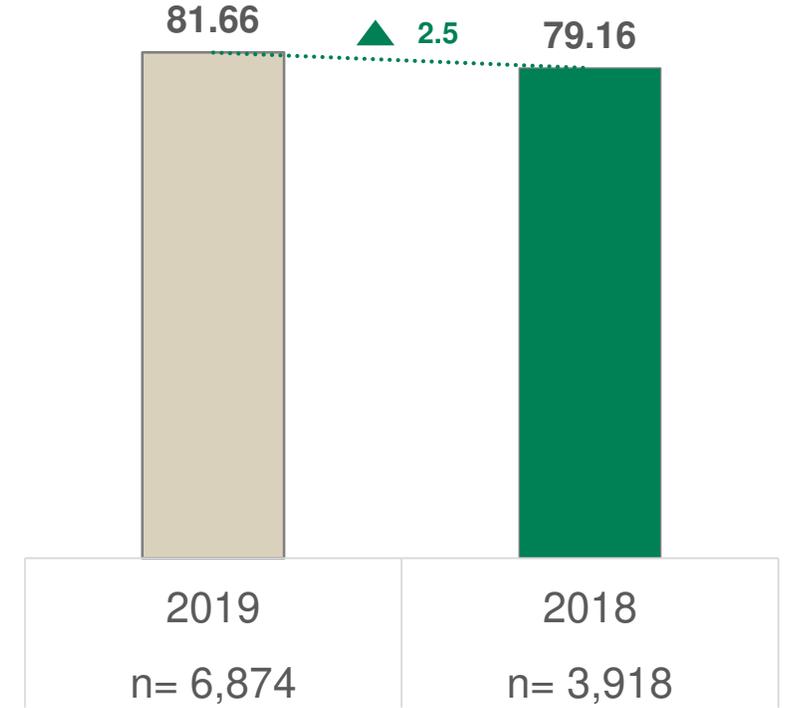
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، الرياض	الرياض	554	91.54	+0.83	
2	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	التجمع ا، الشرقية	1,085	91.07	+0.27	
3	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	390	89.80	+0.95	
4	مستشفى عسير المركزي	عسير	396	87.92	+0.77	
5	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	268	87.42	-1.77	
6	مجمع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	الطائف	294	87.32	+1.54	
7	مجمع الدمام الطبي الدمام العام	التجمع ا، الشرقية	618	86.98	-1.21	
8	مستشفى الملك خالد و مركز القلب بحائل	حائل	62	84.21	-1.58	
9	مستشفى الأمير محمد بن ناصر بجازان	جازان	188	81.16	-2.72	



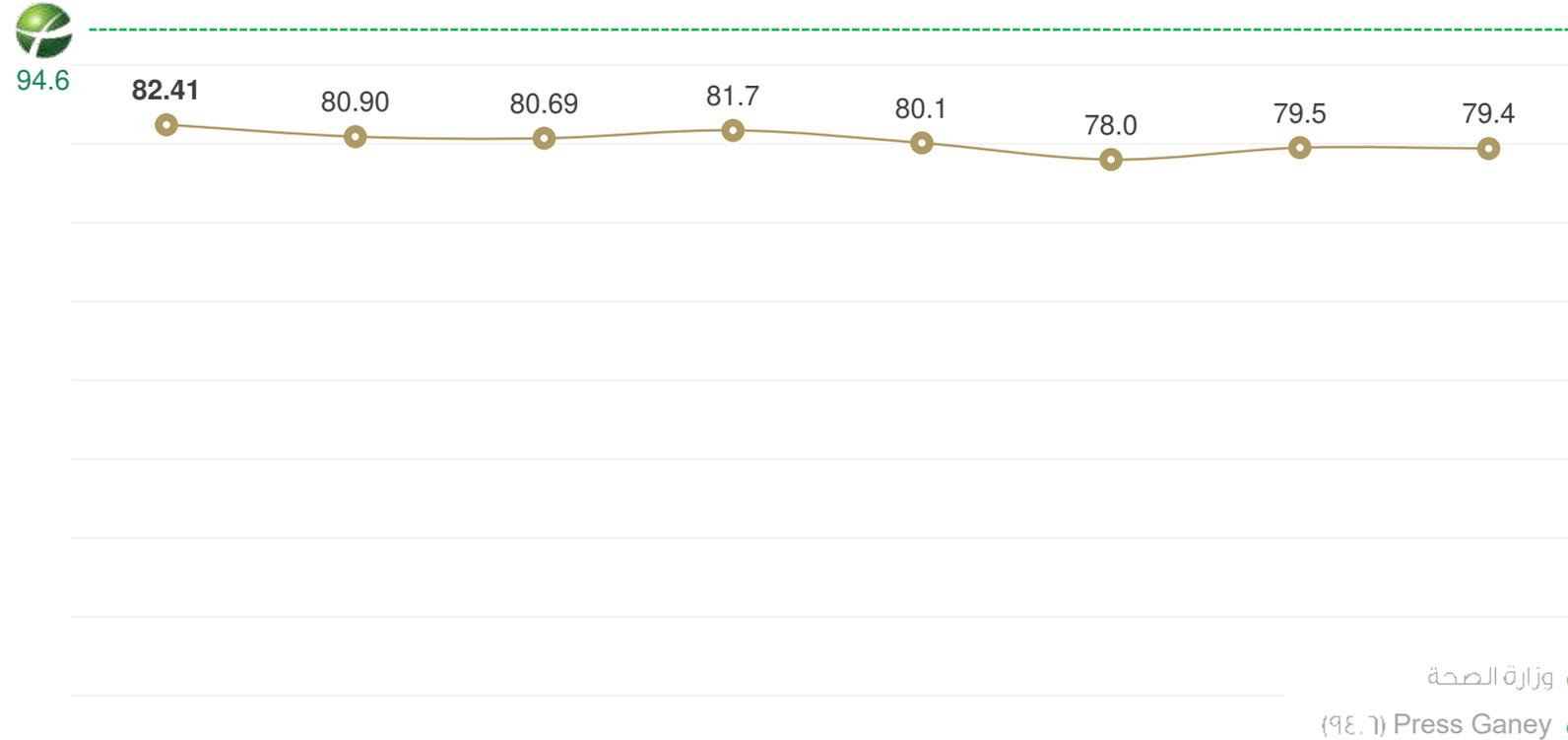
المعدل النصف السنوي الرعاية المنزلية



المعدل السنوي الرعاية المنزلية



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,195



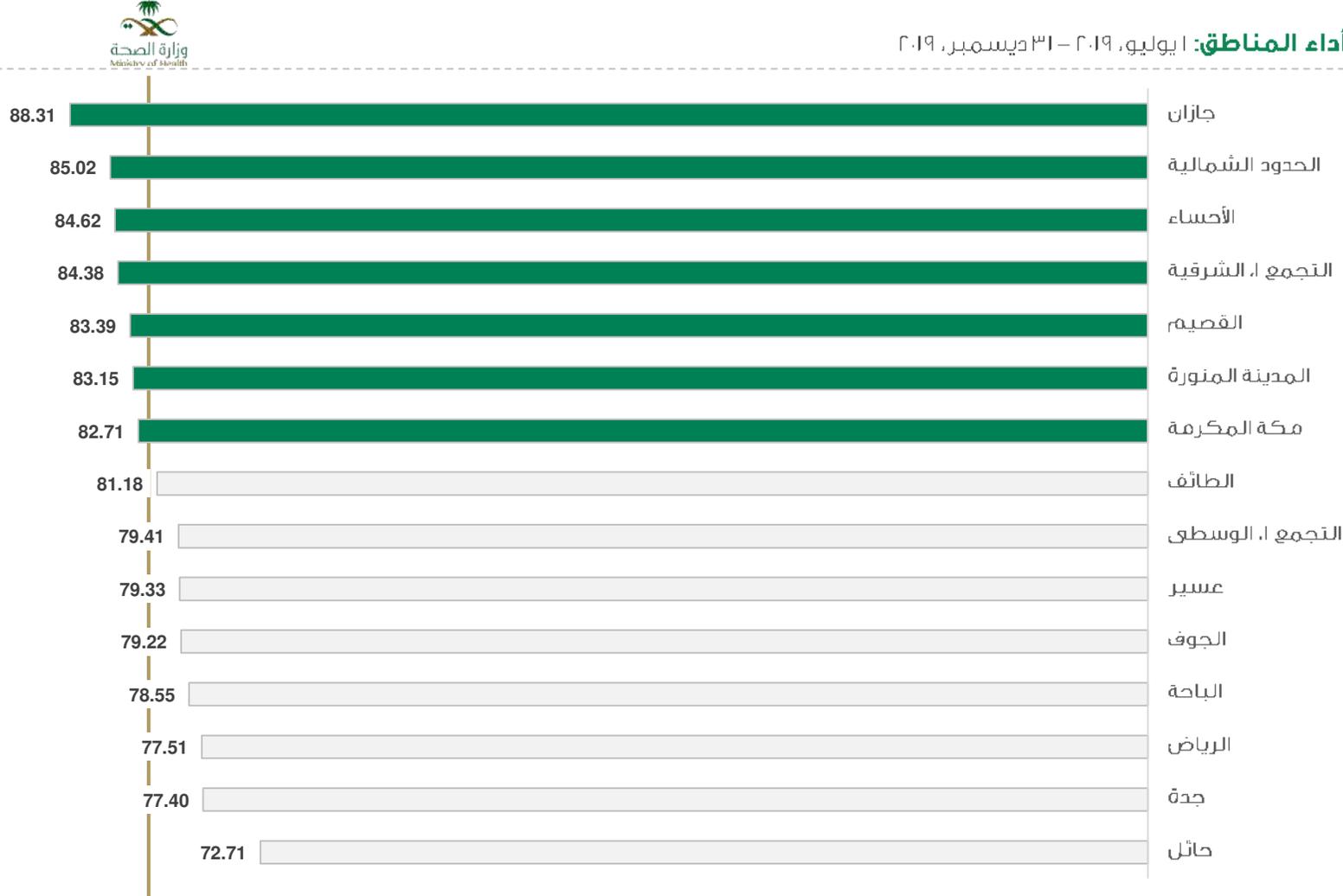
● النصف الأول، ٢٠١٩ (81.83)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (81.13)

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

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

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

أداء المناطق: ايلول، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,195



النصف الأول، ٢٠١٩ (81.13) ●
النصف الأول، ٢٠١٩ (81.83) ●

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.



الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,195

81.83

▲ 0.70
النصف الأول - ٢٠١٩

النصف الأول، ٢٠١٩
(81.13)

النصف الأول، ٢٠١٩
(81.83)

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

ترتيب الرعاية المنزلية التوعية والمعلومات التمريض العناية بالجروح الأجهزة الطبية المسائل الشخصية التقييم العام

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

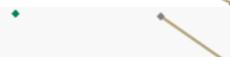
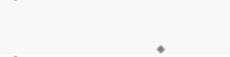
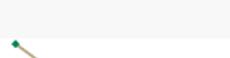
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامح الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	85.60	↑ 0.83	93.2
شرح خطة العلاج ³	ترتيب الرعاية المنزلية	83.49	↑ 1.58	NA
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض ⁴	التوعية والمعلومات	79.73	↑ 1.02	NA
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	84.89	↑ 1.00	NA
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	90.06	↑ 0.76	98.9
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	91.90	↑ 0.74	97.6
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	90.90	↑ 0.45	98.0
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	86.82	↑ 2.21	96.5
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	84.25	↑ 1.14	96.4
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية ⁶	التمريض	84.66	↑ 0.39	97.0
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	86.30	↑ 0.78	92.3
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علمهم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	84.53	↑ 0.93	93.1

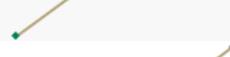
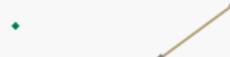
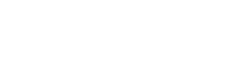
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت) ⁵	المسائل الشخصية	78.26	↑ 1.17	94.4
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد) ²	المسائل الشخصية	83.61	↑ 0.66	95.9
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	84.37	↑ 1.35	NA
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	90.35	↑ 0.45	97.7
العناية بالجروح (إن وجدت) ¹	العلاج	84.43	↓ 0.16	NA
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض ⁶	الأجهزة الطبية	66.04	↓ 0.45	NA
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	78.52	↑ 0.91	92.7
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	85.14	↑ 0.90	97.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين	التقييم العام	87.02	↑ 0.70	96.7

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



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

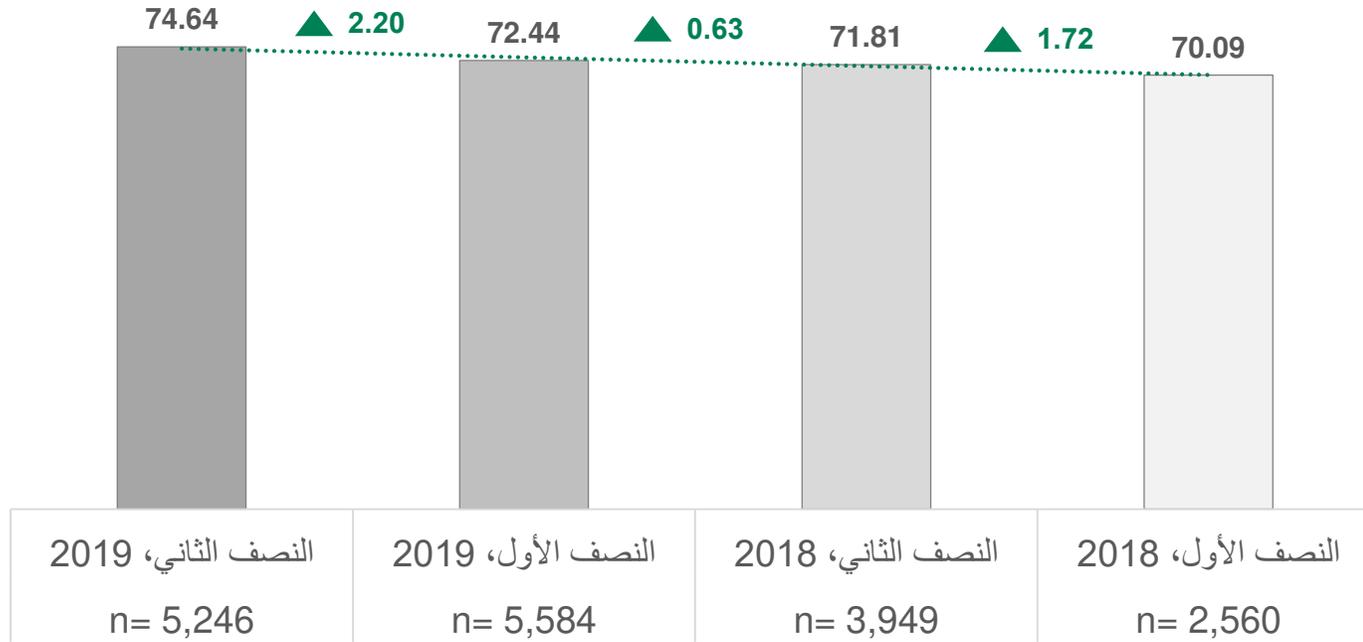
#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى الملك فهد بجازان	جازان	107	90.25	+6.65	
2	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	التجمو، ا، الشرقية	547	88.60	-0.83	
3	مركز الرعاية الصحية المنزلية بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	182	87.02	-0.37	
4	مستشفى أبو عريش العام	جازان	128	86.69	+5.73	
5	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	132	85.02	+0.96	
6	مجموع الملك فيصل الطبي - مستشفى الملك فيصل، الطائف	الطائف	60	84.79	+5.79	
7	مستشفى الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	الأحساء	205	84.62	+5.93	
8	مستشفى القطيف المركزي	التجمو، ا، الشرقية	236	83.98	Low-n	
9	مستشفى ابها للولادة والأطفال	عسير	146	83.69	+1.79	
10	مستشفى بريدة المركزي	القصيم	120	83.39	Low-n	
11	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	341	82.71	+2.97	
12	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	الطائف	341	80.55	Low-n	
13	مدينة الملك سعود الطبية - الرعاية المنزلية	التجمو، ا، الوسطى	580	80.12	+2.34	

#	اسم المركز	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
14	مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	208	79.76	+2.03	
15	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التجمعي، الوسطى	82	79.73	+0.23	
16	مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	التجمعي، الوسطى	148	79.55	-2.14	
17	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	الجوف	206	79.22	+0.80	
18	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	التجمعي، الشرقية	425	79.16	-1.86	
19	مستشفى الملك فهد، الباحة	الباحة	200	78.55	-1.58	
20	مستشفى الملك سلمان، الرياض	التجمعي، الوسطى	97	77.61	+2.56	
21	مستشفى الدوادمي العام بالرياض	الرياض	61	77.51	Low-n	
22	مستشفى الملك فهد بجدة	جدة	190	77.40	Low-n	
23	مستشفى النقا، الرياض	التجمعي، الوسطى	128	77.18	-0.71	
24	مستشفى عسير المركزي	عسير	275	77.02	-2.67	
25	مستشفى الملك خالد بحائل	حائل	50	72.71	Low-n	

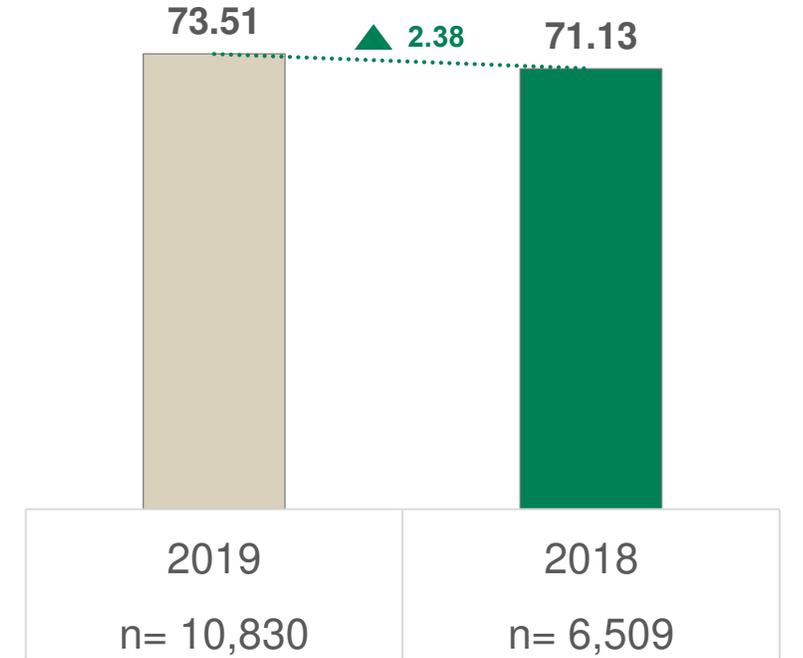


مراكز علاج
السكري

المعدل النصف السنوي مراكز السكر

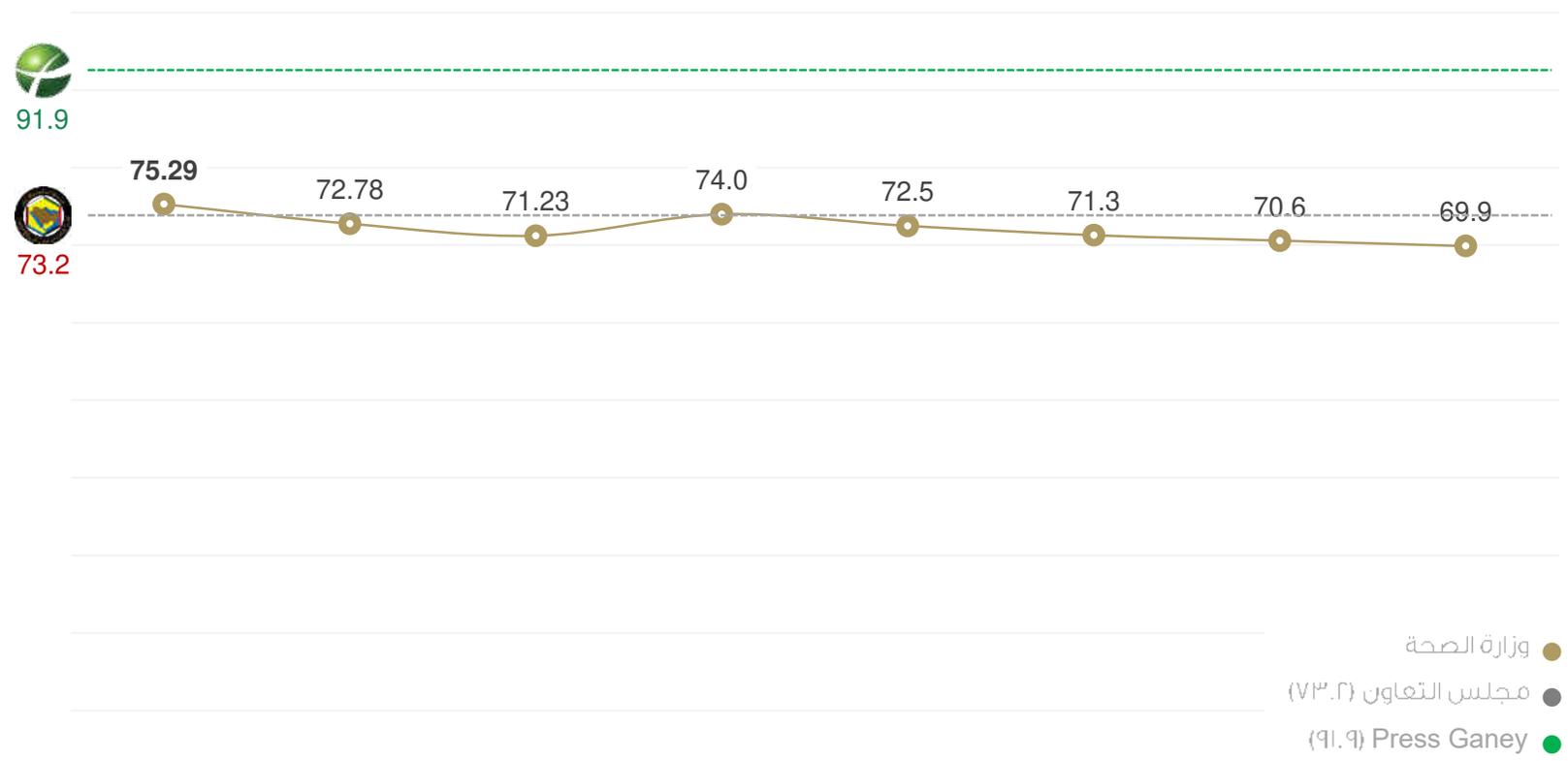


المعدل السنوي مراكز السكر



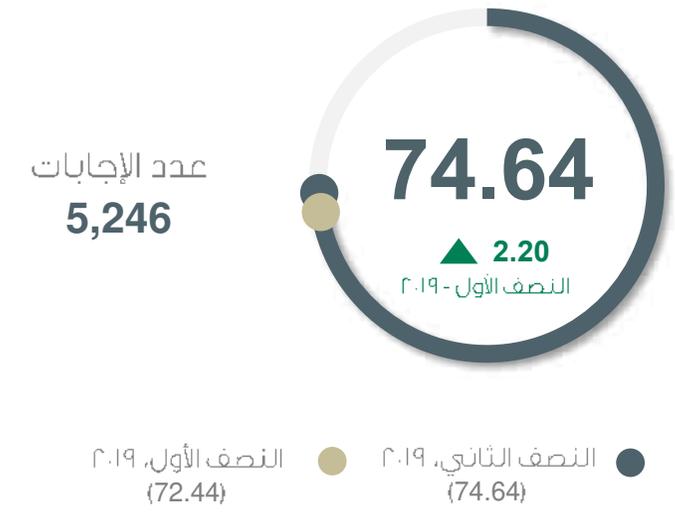
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



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

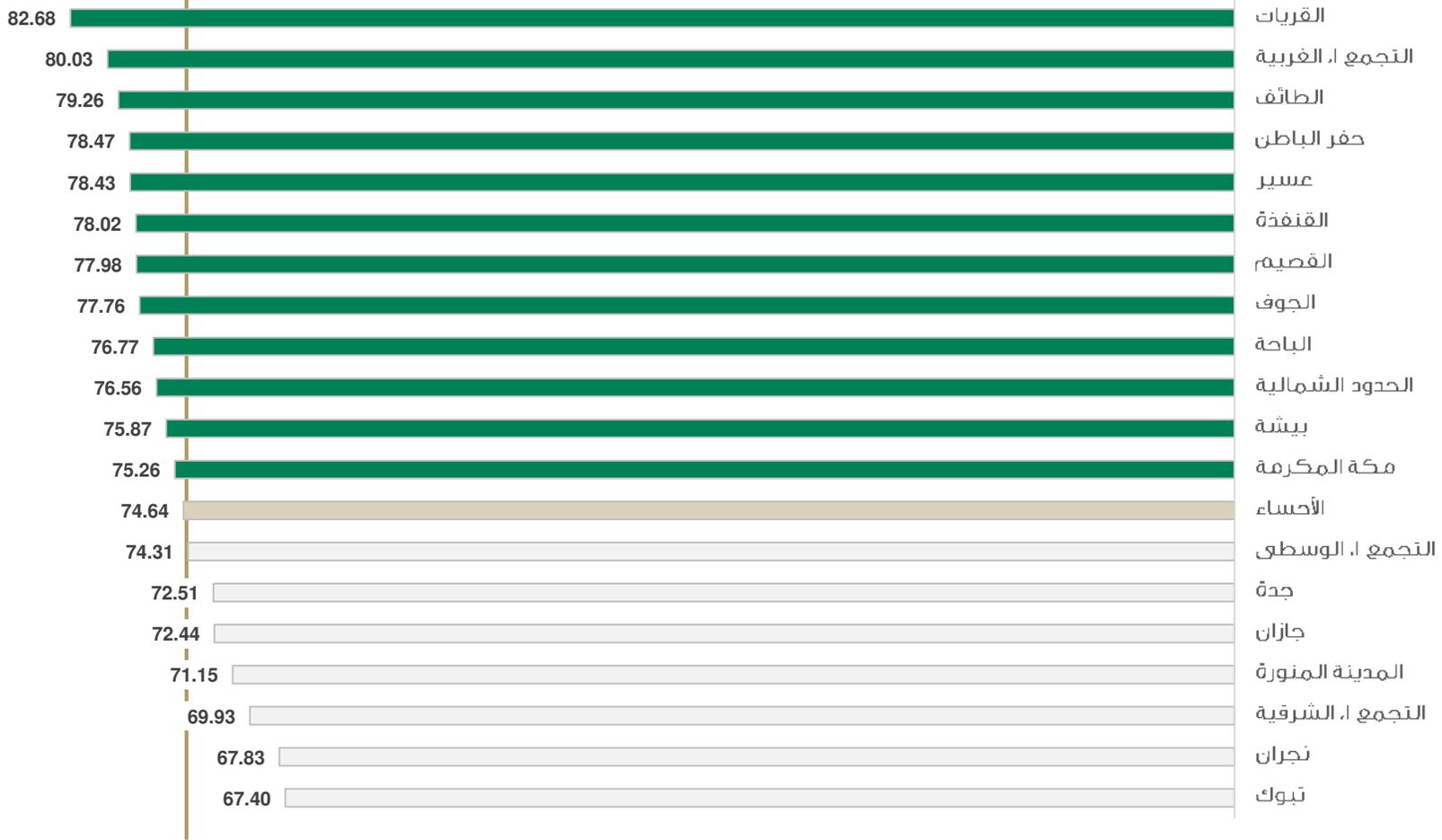
مراكز السكر
النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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

أداء المناطق: اكتوبر، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



مراكز السكر النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,246

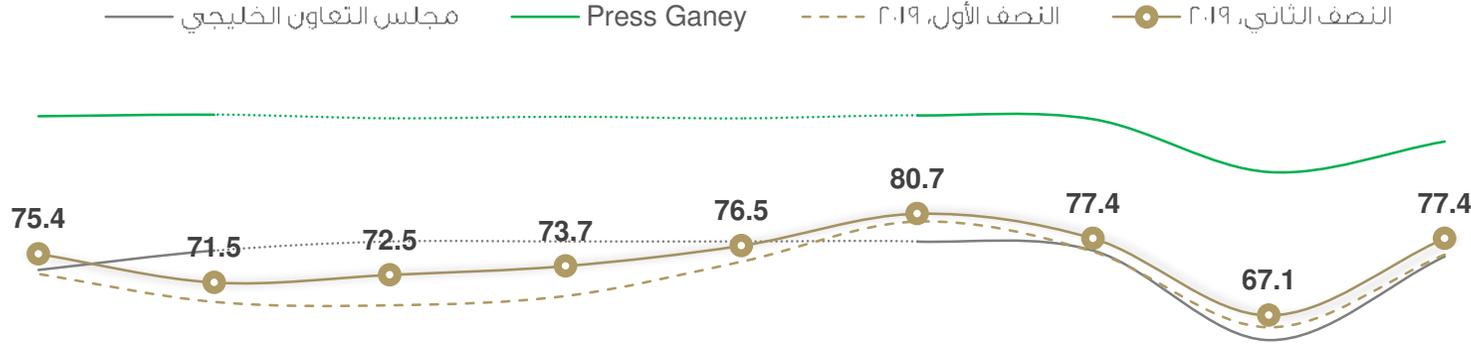


● النصف الثاني، ٢٠١٩ (74.64)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (72.44)

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

*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة 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 الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,246



النصف الثاني، ٢٠١٩ (74.64) ●
النصف الأول، ٢٠١٩ (72.44) ●

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

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

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	78.36	↑ 1.95	82.9	NA
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل ⁶	التسجيل	76.45	↑ 2.38	74.7	93.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ ⁵	الانتقال خلال زيارتك	69.05	↑ 0.64	63.8	86.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ¹	الانتقال خلال زيارتك	64.66	↑ 1.64	62.1	86.1
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	67.48	↑ 3.20	62.6	NA
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	78.33	↑ 1.93	76.6	94.6
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية ⁴	التمريض	76.53	↑ 1.72	74.7	92.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	83.61	↑ 0.31	80.1	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	81.68	↑ 0.58	77.5	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	81.30	↑ 1.12	77.3	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	79.30	↑ 1.53	75.9	94.0
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	80.32	↑ 1.55	76.2	93.4

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	الطبيب	81.02	↑ 1.25	93.6	76.4
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	83.51	↑ 1.00	95.2	79.8
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	78.96	↑ 0.88	93.1	76.1
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	80.43	↑ 1.19	94.2	76.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	78.10	↑ 1.30	93.8	74.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	70.93	↑ 2.48	89.7	76.0
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	77.83	↑ 2.01	NA	79.4
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	80.56	↑ 1.92	92.9	79.3
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	72.22	↑ 4.52	83.4	74.0
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	72.40	↑ 4.38	93.1	74.7
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	76.91	↑ 3.65	86.8	76.3
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	69.92	↑ 4.45	NA	64.4

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	77.55	↑ 3.26	92.2	76.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	77.78	↑ 2.85	NA	79.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	64.85	↑ 5.65	NA	71.8
المواقف	المسائل الشخصية	53.84	↑ 2.54	80.5	52.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	75.12	↑ 2.36	NA	66.7
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	73.49	↑ 3.21	94.1	75.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك³	المسائل الشخصية	71.41	↑ 3.51	93.2	71.4
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	78.22	↑ 2.16	94.1	77.3
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	78.84	↑ 2.59	95.1	78.8
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك²	التقييم العام	74.72	↑ 2.99	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	74.80	↑ 2.81	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	76.61	↑ 2.37	93.8	72.0

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



أداء المنشآت: مراكز السكر

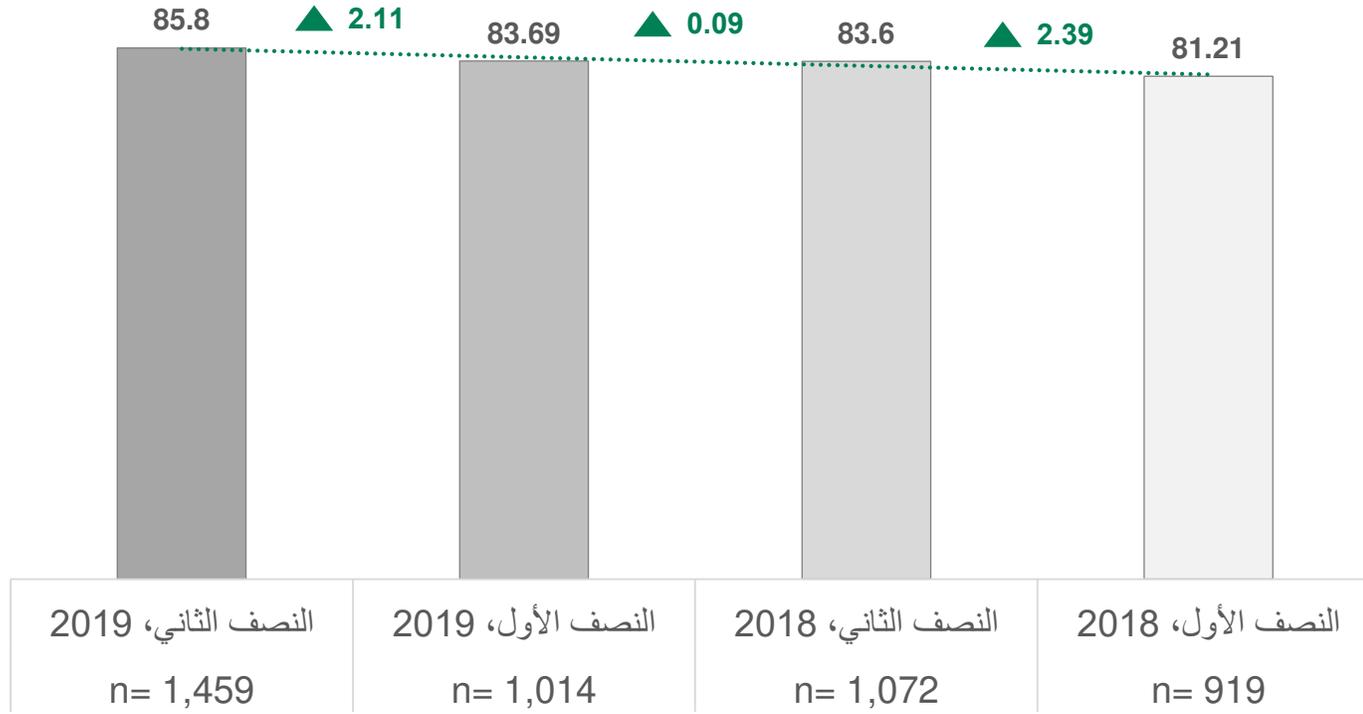
#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز السكر بمستشفى القريرات	القريرات	90	82.68	+3.81	
2	وحدة الغدد الصم والسكر بمستشفى الولادة والأطفال	التجمع ا، الغربية	84	80.03	Low-n	
3	مركز السكر بمستشفى الملك فهد التخصصي، القصيم	القصيم	348	79.97	+2.24	
4	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	جدة	88	79.54	-0.98	
5	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز	الطائف	371	79.41	+0.92	
6	مركز السكر بمستشفى عسير المركزي	عسير	382	78.65	+4.28	
7	مركز السكر بمستشفى الملك خالد	حفر الباطن	40	78.47	-1.93	
8	مستشفى الإيمان العام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	100	78.26	-0.72	
9	مركز السكر بمستشفى القنفذة	القنفذة	78	78.02	+6.42	
10	مركز السكر بمستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	الجوف	116	77.76	+5.07	
11	مستشفى الولادة والأطفال، المدينة المنورة	المدينة المنورة	104	76.90	Low-n	
12	مركز السكر بمستشفى الملك فهد بالباحة	الباحة	89	76.77	-5.28	
13	مركز السكر بمستشفى الملك عبد الله	بيشة	72	75.87	+0.31	
14	مركز السكر بمستشفى الامير مساعد بعرعر	الحدود الشمالية	91	75.81	-4.02	
15	مستشفى حراء، مكة المكرمة	مكة المكرمة	382	75.70	Low-n	
16	مستشفى الولادة والأطفال، الأحساء	الأحساء	48	74.83	Low-n	
17	مركز السكر بمستشفى النور التخصصي	مكة المكرمة	324	74.74	+1.62	
18	مستشفى الملك سعود، عنيزة	القصيم	124	74.73	Low-n	
19	مركز السكر بمستشفى الملك فهد بالهفوف	الأحساء	96	74.55	+2.14	
20	مستشفى جازان العام	جازان	94	73.74	Low-n	

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	+5.89	72.87	274	التجمعي، الوسطى	مركز السكر بمستشفى الملك سلمان	21
	+3.27	71.85	204	جازان	مركز السكر بمستشفى الملك فهد، جازان	22
•	Low-n	71.50	45	القصيم	مستشفى الولادة والأطفال، بريدة	23
•	Low-n	70.60	227	جدة	مستشفى الملك فهد، جدة	24
•	Low-n	70.44	56	جدة	مستشفى الولادة والأطفال - العزيزية، جدة	25
	+0.54	69.93	477	التجمعي، الشرقية	مركز السكر بالمجمع الدمام الطبي	26
	+3.07	69.55	374	المدينة المنورة	مركز السكر بمستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	27
	+1.15	67.83	158	نجران	مركز السكر بمستشفى الملك خالد	28
	-2.07	67.40	189	تبوك	مركز السكر بمستشفى الملك فهد	29
•	Low-n	Low-n	28	عسير	مستشفى الولادة والأطفال، أبها	--
•	Low-n	Low-n	23	الحدود الشمالية	مستشفى طريف العام، الحدود الشمالية	--
•	Low-n	Low-n	21	جدة	مستشفى الولادة والأطفال - المساعدة، جدة	--
•	Low-n	Low-n	19	الطائف	مستشفى الولادة والأطفال، الطائف	--
•	Low-n	Low-n	17	جدة	مجمع الملك عبدالله، جدة	--
•	Low-n	Low-n	13	الحدود الشمالية	مركز السكر بمستشفى رفحاء العام	--

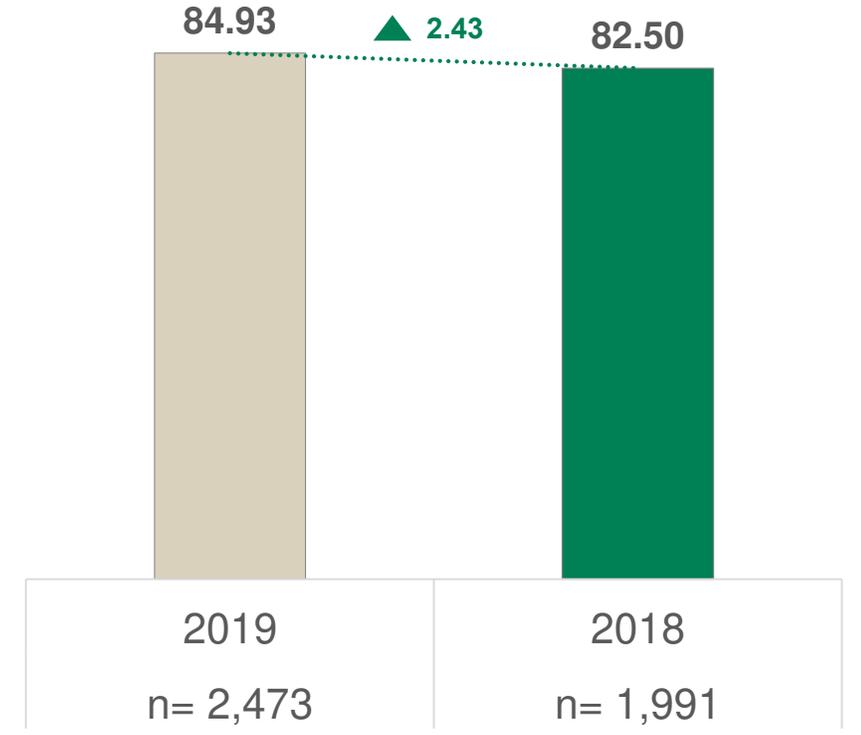


مراكز الإقلاع
عن التدخين

المعدل النصف السنوي مراكز الإقلاع عن التدخين

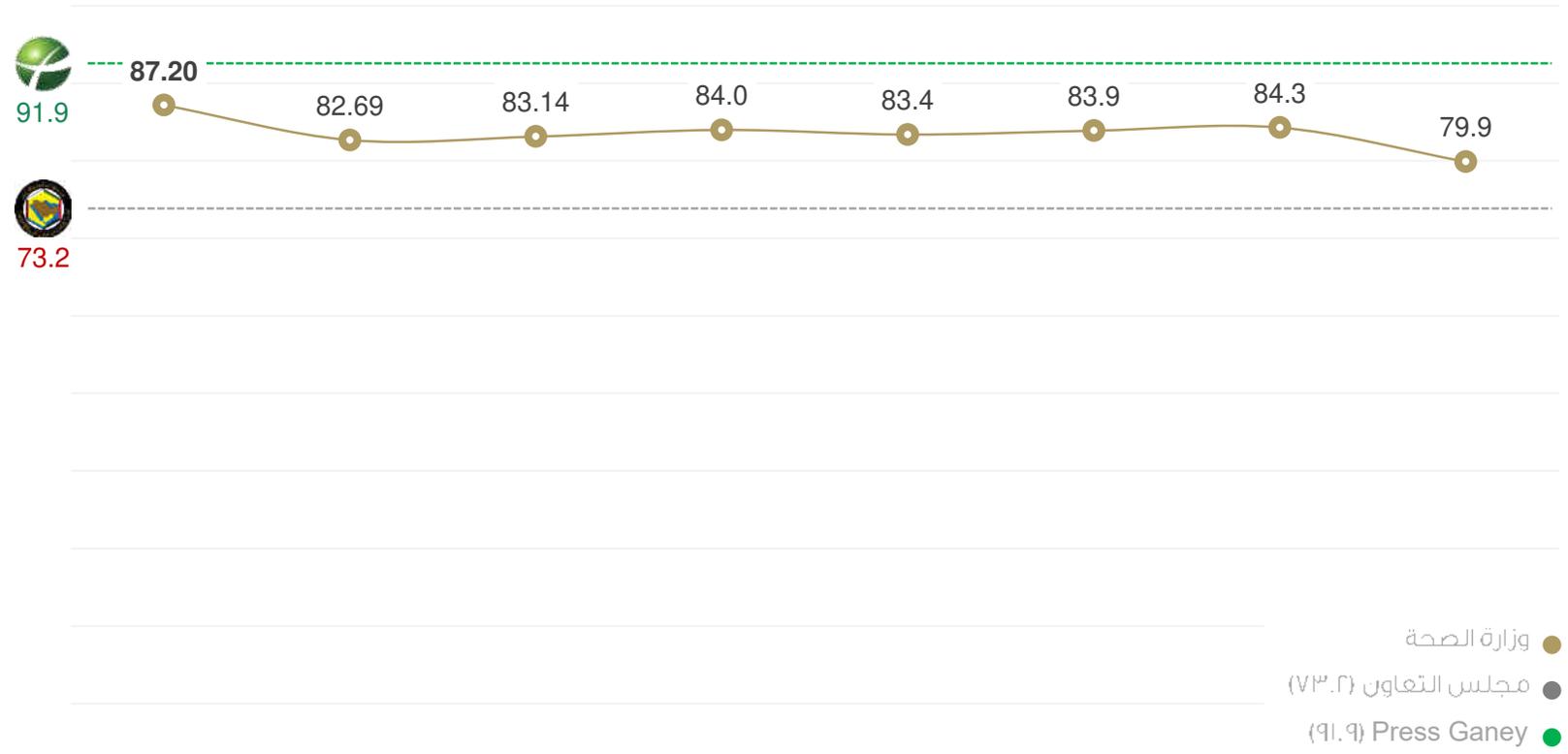


المعدل السنوي مراكز الإقلاع عن التدخين



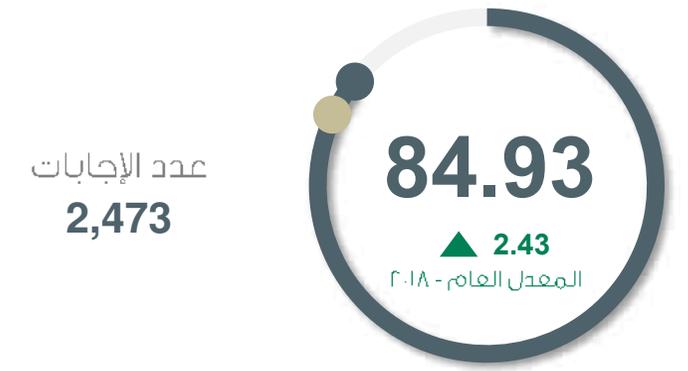
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئيا عن إضافة رحلات ومنتشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



الربع	عدد المرضى (n)
Q4, 2019	n= 1,005
Q3, 2019	n= 454
Q2, 2019	n= 394
Q1, 2019	n= 620
Q4, 2018	n= 682
Q3, 2018	n= 391
Q2, 2018	n= 265
Q1, 2018	n= 654

الإقلاع عن التدخين
المعدل العام - ٢٠١٩

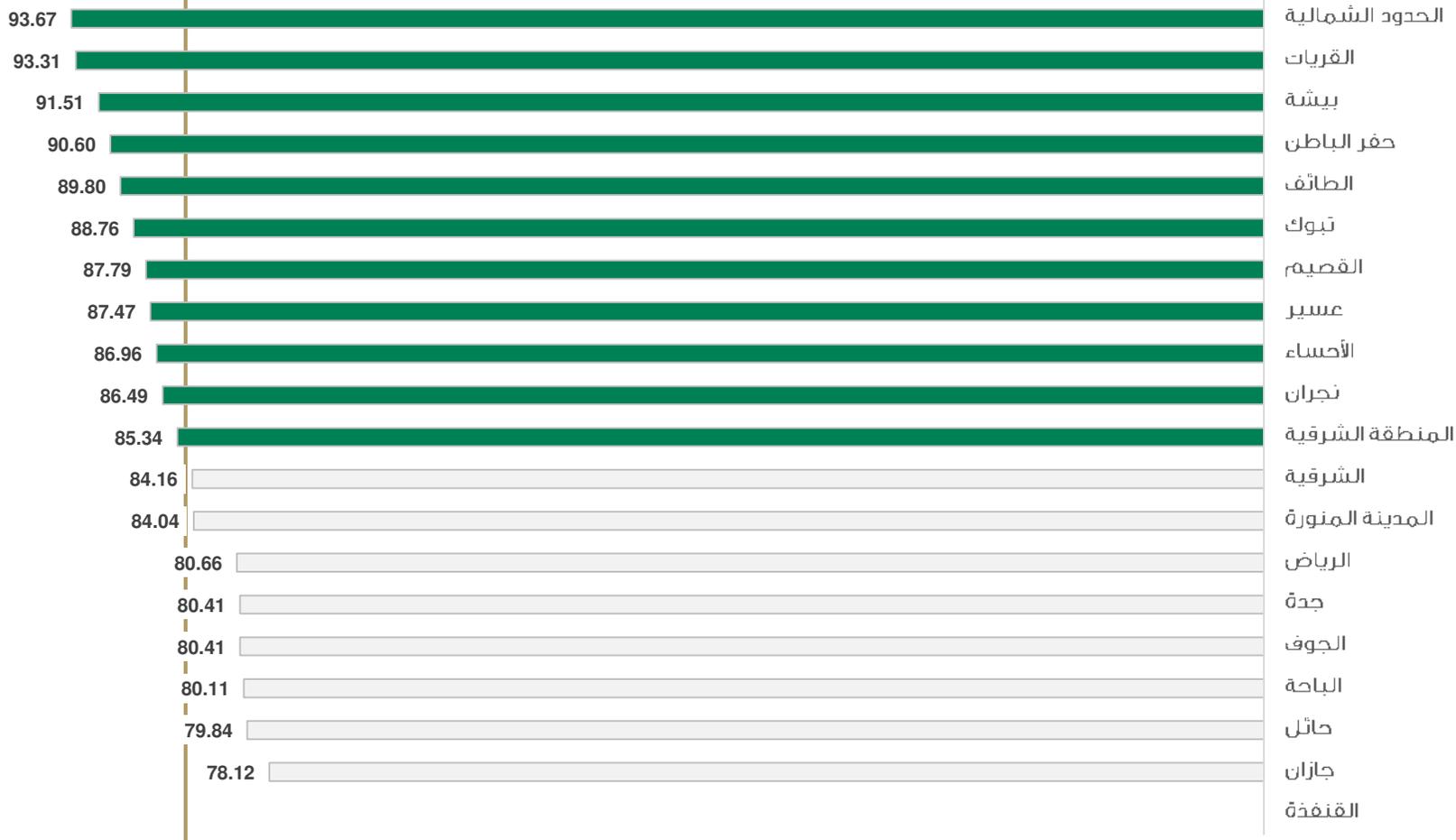


المعدل العام، ٢٠١٩ (84.93) ● المعدل العام، ٢٠١٩ (82.50) ●

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

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



الإقلاع عن التدخين

المعدل العام - ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,473

84.93

▲ 2.43

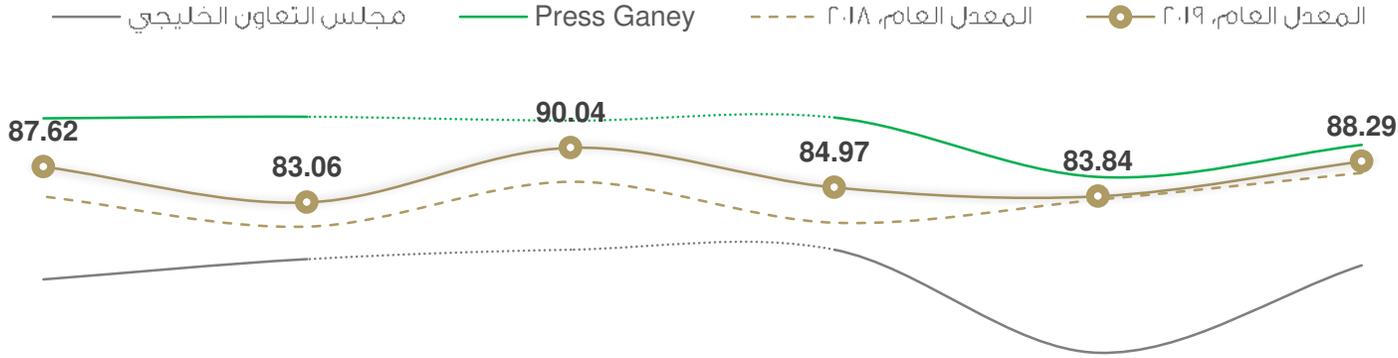
المعدل العام - ٢٠١٨

المعدل العام، ٢٠١٩
(82.50)

المعدل العام، ٢٠١٩
(84.93)

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.



الإقلاع عن التدخين

المعدل العام - ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,473



المعدل العام، ٢٠١٩ (84.93) ● المعدل العام، ٢٠١٨ (82.50) ●

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

التسجيل الانتقال خلال زيارتك الطبيب الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	88.64	↑ 0.86	90.9	75.2
ملاءمة موقع العيادة ⁶	المسائل الشخصية	80.30	↑ 3.52	NA	NA
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب ³	الانتقال خلال زيارتك	84.37	↓ 0.42	86.0	63.8
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ¹	الانتقال خلال زيارتك	82.61	↓ 0.82	86.1	62.1
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.02	↑ 2.99	95.5	80.1
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين	الطبيب	87.02	↑ 3.94	94.1	77.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	87.20	↑ 3.73	NA	NA
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	87.69	↑ 3.49	94.2	77.3
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	86.52	↑ 3.71	94.0	75.9
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	86.92	↑ 3.21	93.4	76.2
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	87.17	↑ 3.41	93.6	76.4
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	87.29	↑ 3.84	93.1	76.1

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
ثقتك بهذا الطبيب ⁴	الطبيب	87.09	↑ 3.87	76.1	94.2
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين ⁵	الطبيب	82.12	↑ 3.89	NA	NA
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	82.32	↑ 4.61	NA	NA
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	85.45	↑ 4.43	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	90.98	↑ 0.90	64.4	NA
توفر الأدوية	الصيدلية	92.45	↓ 0.06	71.8	NA
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	88.20	↑ 3.02	79.1	NA
مدى استجابتنا لاحتياجاتك ²	المسائل الشخصية	86.21	↑ 0.97	71.4	93.2
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.00	↑ 0.78	77.3	94.1
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	المسائل الشخصية	85.39	↑ 3.18	NA	NA
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	87.21	↑ 2.48	73.6	94.1
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للآخرين	التقييم العام	90.26	↑ 2.63	72.0	93.8

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	94.18	37	بيشة	عيادة مستشفى الملك عبدالله	1
	+2.95	93.67	113	الحدود الشمالية	مجمع عيادات مكافحة التدخين بعرعر	2
	Low-n	93.31	47	القريات	عيادة مركز صحي المطار	3
	+2.73	91.60	120	تبوك	العيادة الرئيسية لبرنامج مكافحة التدخين	4
	Low-n	90.14	54	حفر الباطن	عيادة مركز صحي الفيصلية	5
	-0.53	90.08	120	الطائف	عيادة البرنامج بصحى السحيلي	6
	+1.18	88.88	93	القصيم	عيادة مركز صحي شمال الصفراء	7
	+5.39	88.29	123	الأحساء	عيادة برنامج مكافحة التدخين	8
	+2.36	87.01	134	مكة المكرمة	عيادة مركز صحي الخالدية	9
	Low-n	86.93	46	المدينة المنورة	مركز صحي الشرقية	10
	-0.47	86.61	77	نجران	عيادة التدخين الرئيسية في المديرية	11
	+8.39	86.26	86	عسير	عيادة ابها الرئيسية	12
	+1.07	86.22	123	الشرقية	عيادة مركز صحي الندى	13
	+4.21	85.77	90	الرياض	عيادة مركز الأمير سلطان بالدرعية	14
	Low-n	82.59	48	الحواف	العيادة الرئيسية بسكاكا	15
	+4.71	81.83	107	الرياض	عيادة مركز صحي عتيقه	16
	Low-n	81.35	35	المدينة المنورة	العيادة الرئيسية بمركز صحي الفتح	17
	Low-n	81.14	53	جازان	عيادة مركز الرعاية الأولية الروضة الجنوبي	18
	-0.29	79.22	50	الرياض	عيادة مركز العريجات الغربي	19
	Low-n	76.75	37	جازان	عيادة مستشفى الملك فهد الرئيسية	20
	Low-n	75.07	36	جازان	عيادة مركز الرعاية الأولية أبو عريش الجنوبي	21
	Low-n	74.87	34	جدة	عيادة مركز السليمانية	22
	+5.99	74.22	67	الرياض	عيادة مستشفى الامام عبدالرحمن الفيصل	23
	-12.51	73.89	65	الباحة	العيادة الرئيسية في الباحة	24

الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	28	جدة	عيادة مركز الحمراء	--
	Low-n	Low-n	28	المدينة المنورة	عيادة مركز صحي الخالدية	--
	Low-n	Low-n	26	جدة	مركز صحي الأمير عبدالمجيد	--
	Low-n	Low-n	26	جدة	عيادة مركز النعيم	--
*	Low-n	Low-n	24	حائل	العيادة الرئيسية	--
	Low-n	Low-n	24	مكة المكرمة	عيادة مركز صحي الجمجوم	--
	Low-n	Low-n	24	الرياض	الروضة ا	--
	Low-n	Low-n	23	عسير	عيادة مركز الرعاية الصحية الأولية بمحابل	--
*	Low-n	Low-n	23	الشرقية	عيادة مركز صحي البايونية	--
	Low-n	Low-n	20	الباحة	عيادة مستشفى المخواة العام	--
	Low-n	Low-n	19	الأحساء	عيادة مركز صحي حي الملك فهد	--
	Low-n	Low-n	19	بيشة	عيادة مركز صحي بظاظا	--
	Low-n	Low-n	18	مكة المكرمة	عيادة الإسكان	--
	Low-n	Low-n	18	مكة المكرمة	مركز صحي العوالي	--
	Low-n	Low-n	17	الرياض	مستشفى الدوادمي العام	--
	Low-n	Low-n	16	الباحة	عيادة مستشفى قلوة العام	--
	Low-n	Low-n	15	الرياض	مركز صحي الفيحاء بالمجمعة	--
	Low-n	Low-n	15	تبوك	عيادة مركز صحي السعادة	--
	Low-n	Low-n	14	الشرقية	عيادة مركز صحي القطيف ا	--
	Low-n	Low-n	12	الباحة	مستشفى القرى	--
	Low-n	Low-n	11	الباحة	مستشفى الأمير مشاري	--
	Low-n	Low-n	11	حفر الباطن	مركز صحي الخالدية	--
	Low-n	Low-n	11	المدينة المنورة	مجمع العيادات الوقائية بالصحة العامة	--
	Low-n	Low-n	11	القصيم	عيادة مركز صحي شرق المذنب	--

الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	10	الباحة	مستشفى الصحة النفسية بالجرشي	--
	Low-n	Low-n	10	عسير	عيادة مركز صحي احد رفيدة	--
	Low-n	Low-n	10	تبوك	مركز صحي المهرجان	--
	Low-n	Low-n	9	الباحة	مركز العقيق	--
	Low-n	Low-n	8	حائل	مستشفى موقق	--
	Low-n	Low-n	8	المدينة المنورة	مركز صحي الحرة الشرقية	--
	Low-n	Low-n	8	الرياض	مستشفى عيادة الزلفي	--
	Low-n	Low-n	6	الباحة	مستشفى المنندق	--
	Low-n	Low-n	6	حائل	مستشفى السليمي العام	--
	Low-n	Low-n	6	حائل	مستشفى الملك خالد، حائل	--
	Low-n	Low-n	6	حائل	مركز صحي البادية	--
	Low-n	Low-n	6	جدة	عيادة مركز المروة	--
	Low-n	Low-n	6	القنفذة	مستشفى القنفذة العام	--
	Low-n	Low-n	6	القنفذة	عيادة مركز صحي الشرقية	--
	Low-n	Low-n	5	جدة	مركز صحي الشراع ٥٠٥	--
	Low-n	Low-n	5	الجوف	مستشفى دومة الجندل العام	--
	Low-n	Low-n	5	مكة المكرمة	عيادة الشراعي	--
	Low-n	Low-n	5	القنفذة	مستشفى ثريان العام	--
	Low-n	Low-n	5	تبوك	مستشفى الملك خالد المدني	--
	Low-n	Low-n	5	تبوك	مركز صحي النهضة	--
	Low-n	Low-n	4	حفر الباطن	المستشفى المركزي	--
	Low-n	Low-n	4	حائل	مستشفى الشنان العام	--
	Low-n	Low-n	4	جدة	العيادة الرئيسية	--
	Low-n	Low-n	4	مكة المكرمة	مستشفى الولادة والأطفال	--

الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	4	مكة المكرمة	مستشفى النور التخصصي	--
	Low-n	Low-n	4	نجران	مركز صحي حي الفهد الجنوبي	--
	Low-n	Low-n	4	القنفذة	مستشفى المظيلف العام	--
	Low-n	Low-n	4	القنفذة	مركز صحي القوز	--
	Low-n	Low-n	3	بيشة	عيادة مستشفى تبالة	--
	Low-n	Low-n	3	الجوف	مستشفى الناس والولادة	--
	Low-n	Low-n	3	مكة المكرمة	مدينة الملك عبدالله الطبية	--
	Low-n	Low-n	3	مكة المكرمة	مستشفى الملك فيصل	--
	Low-n	Low-n	3	تبوك	مستشفى ضباء	--
	Low-n	Low-n	2	حائل	الكلية التقنية بحائل	--
	Low-n	Low-n	2	حائل	مركز صحي الخماشية	--
	Low-n	Low-n	2	الجوف	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز	--
	Low-n	Low-n	2	الجوف	مركز صحي دومة الجندل	--
	Low-n	Low-n	2	المدينة المنورة	مركز صحي حي ادمان بيدر	--
	Low-n	Low-n	2	مكة المكرمة	مركز مكة الشرائع V	--
	Low-n	Low-n	2	مكة المكرمة	عيادة مركز صحي بطحاء قريش	--
	Low-n	Low-n	2	نجران	مركز صحي الحضن	--
	Low-n	Low-n	2	القنفذة	مستشفى نمره العام	--
	Low-n	Low-n	2	القنفذة	مركز صحي الصفة	--
	Low-n	Low-n	2	تبوك	مستشفى الوجه	--
	Low-n	Low-n	2	تبوك	مركز صحي ابو شجره	--
	Low-n	Low-n	1	الباحة	مستشفى الحجره العام	--
	Low-n	Low-n	1	الباحة	مستشفى البشائر	--
	Low-n	Low-n	1	حائل	مستشفى بقعاء	--

الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	1	حائل	مركز صحي الحليفة	--
	Low-n	Low-n	1	حائل	مركز صحي العزيزية	--
	Low-n	Low-n	1	حائل	مركز صحي الشنان	--
	Low-n	Low-n	1	الجوف	عيادة مستشفى الملك فيصل	--
	Low-n	Low-n	1	الجوف	جامعة الجوف	--
	Low-n	Low-n	1	الجوف	مركز صحي صوير	--
	Low-n	Low-n	1	مكة المكرمة	مستشفى خليص	--
	Low-n	Low-n	1	مكة المكرمة	مستشفى الملك عبدالعزيز	--
	Low-n	Low-n	1	نجران	مركز صحي الأمير مشعل	--
	Low-n	Low-n	1	الرياض	عيادة مركز الأزدهار	--
	Low-n	Low-n	1	تبوك	مستشفى اشواق العام	--
	Low-n	Low-n	1	تبوك	مستشفى حفل العام	--
	Low-n	Low-n	1	تبوك	عيادة مستشفى الملك فهد التخصصي	--
	Low-n	Low-n	1	تبوك	مستشفى تيماء	--
	Low-n	Low-n	1	تبوك	مركز صحي الصمدية بضاء	--
	Low-n	Low-n	1	الطائف	عيادة مستشفى الملك فيصل	--
	Low-n	Low-n	0	الشرقية	العيادات التخصصية في العقربية	--
	Low-n	Low-n	0	حفر الباطن	مركز صحي ابوموسى	--
	Low-n	Low-n	0	حفر الباطن	مستشفى السعيرة	--
	Low-n	Low-n	0	حفر الباطن	مستشفى الولادة والأطفال	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	مستشفى الحائط العام	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	مستشفى حائل العام	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	مستشفى سميرة العام، حائل	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	جامعة حائل	--

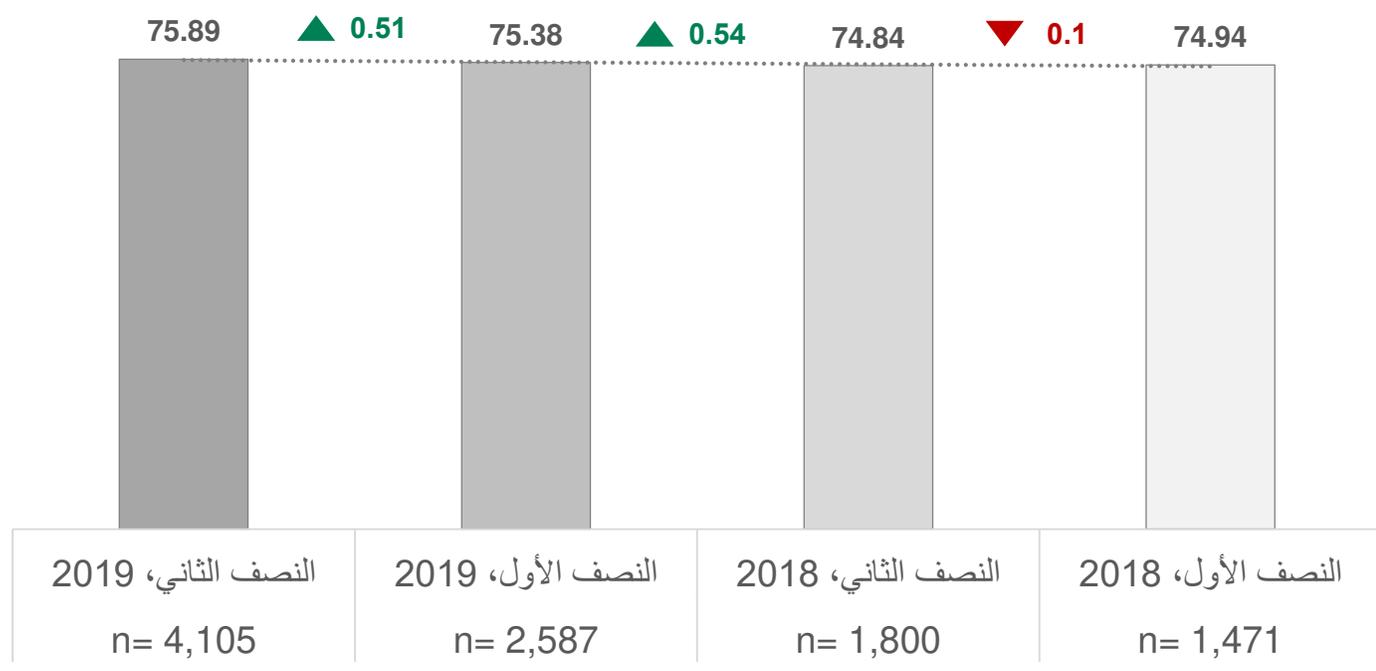
الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	0	حائل	الشؤون الصحية - حائل	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	العيادات التخصصية الشاملة لقوى الأمن بحائل	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	مركز صحي العظيم	--
	Low-n	Low-n	0	حائل	مركز صحي الشملي	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مستشفى ميفوع العام	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مستشفى صوير العام	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مستشفى طبرجل العام	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مجمع الجوف بلازا	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مركز صحي حدرج بطبرجل	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مركز صحي الملك فهد بدومة الجندل	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مركز صحي الشمالي	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مركز صحي قارا	--
	Low-n	Low-n	0	الجوف	مركز صحي طبرجل	--
	Low-n	Low-n	0	مكة المكرمة	مستشفى ابن سينا	--
	Low-n	Low-n	0	مكة المكرمة	مستشفى حراء العام	--
	Low-n	Low-n	0	مكة المكرمة	مركز صحي العدل	--
	Low-n	Low-n	0	مكة المكرمة	مركز صحي خليص	--
	Low-n	Low-n	0	نجران	مركز صحي الضباط	--
	Low-n	Low-n	0	القنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مستشفى الحديثة العام	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مستشفى القرية العام	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مستشفى الملك فيصل	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	الكلية التقنية بالقرية	--

الفترات السابقة	vs. 2018	2019	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	0	القريات	إدارة التعليم	--
	Low-n	Low-n	0	القريات	مركز صحي العيساوية	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مستشفى بركة	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مستشفى البدع العام	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مستشفى الولادة والاطفال	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مستشفى امّ لّج	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	ادارة التعليم	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	جامعة تبوك	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مركز صحي السليمانية	--
	Low-n	Low-n	0	تبوك	مركز صحي المروج	--



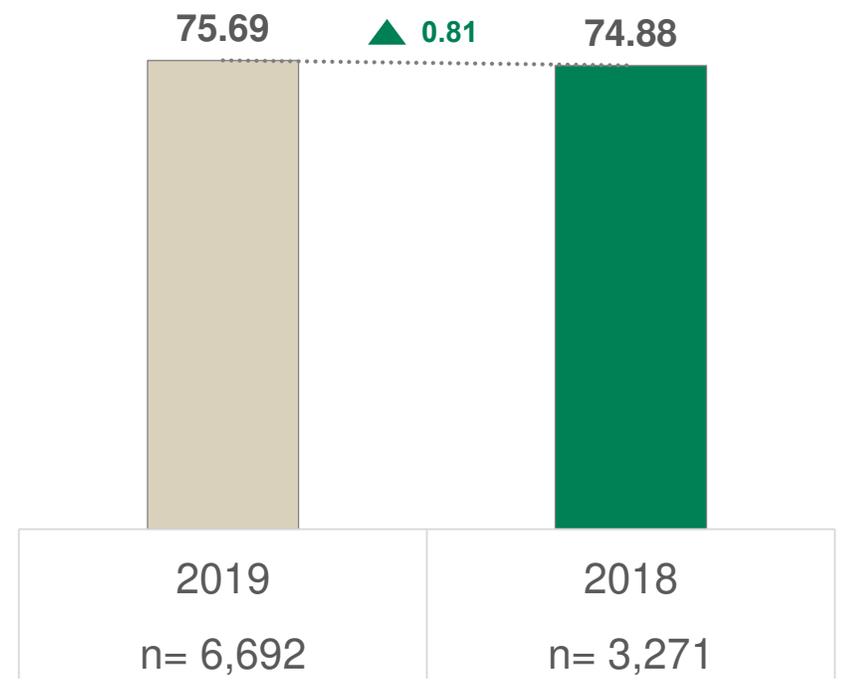
المعدل النصف السنوي

مراكز القلب - العيادات



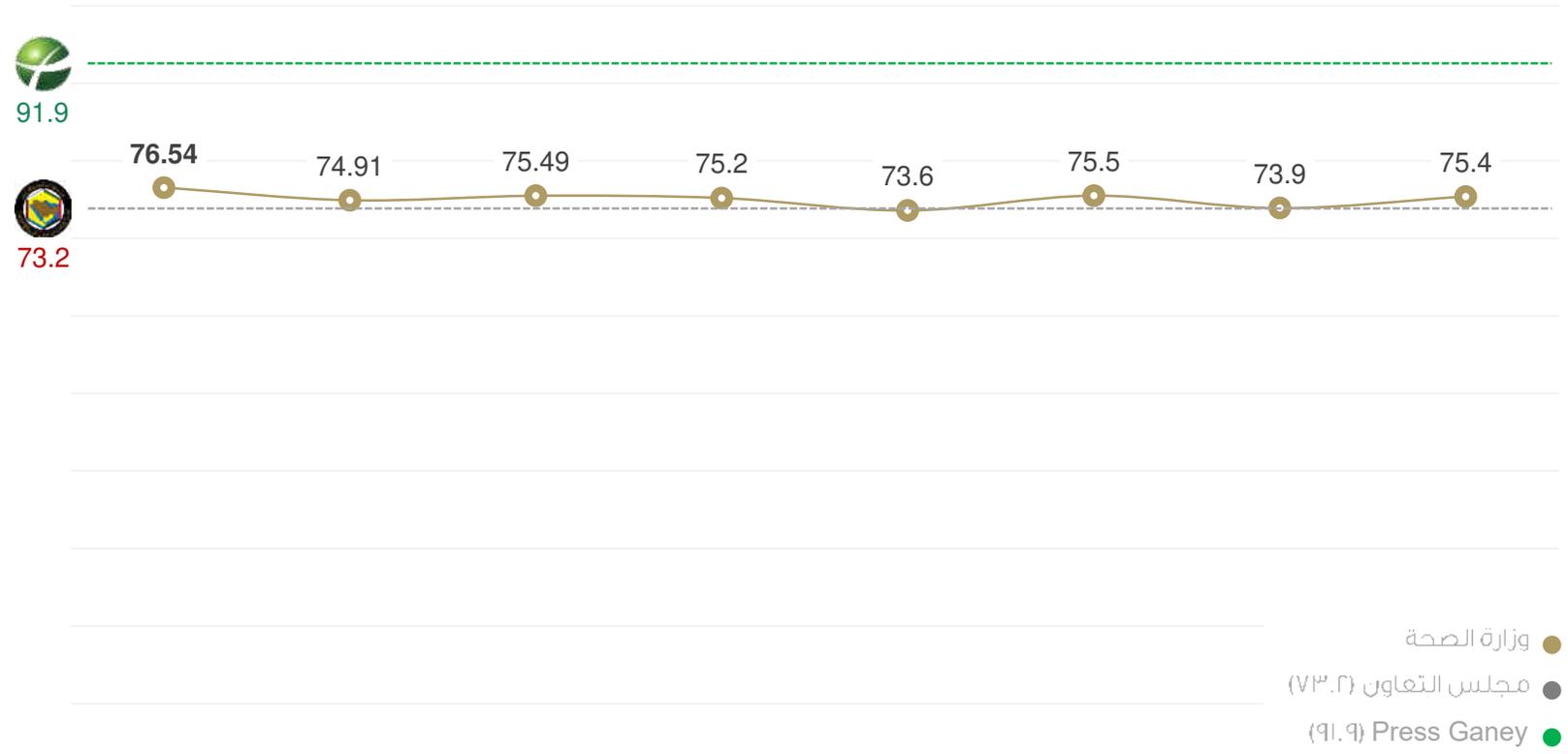
المعدل السنوي

مراكز القلب - العيادات



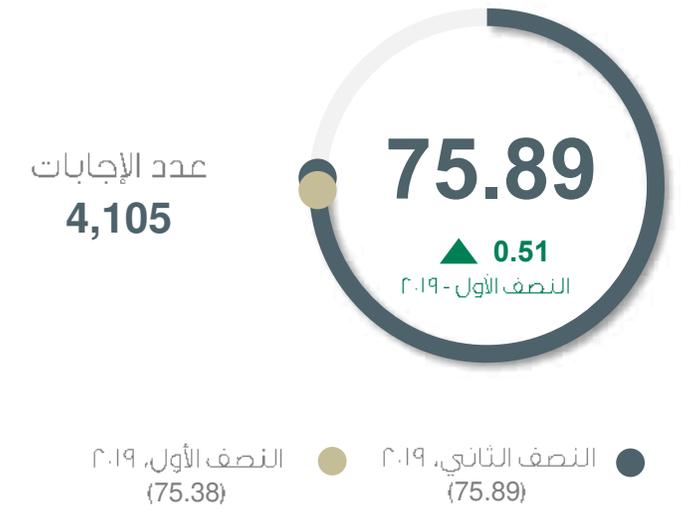
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



مراكز القلب

العيادات - النصف الثاني، ٢٠١٩

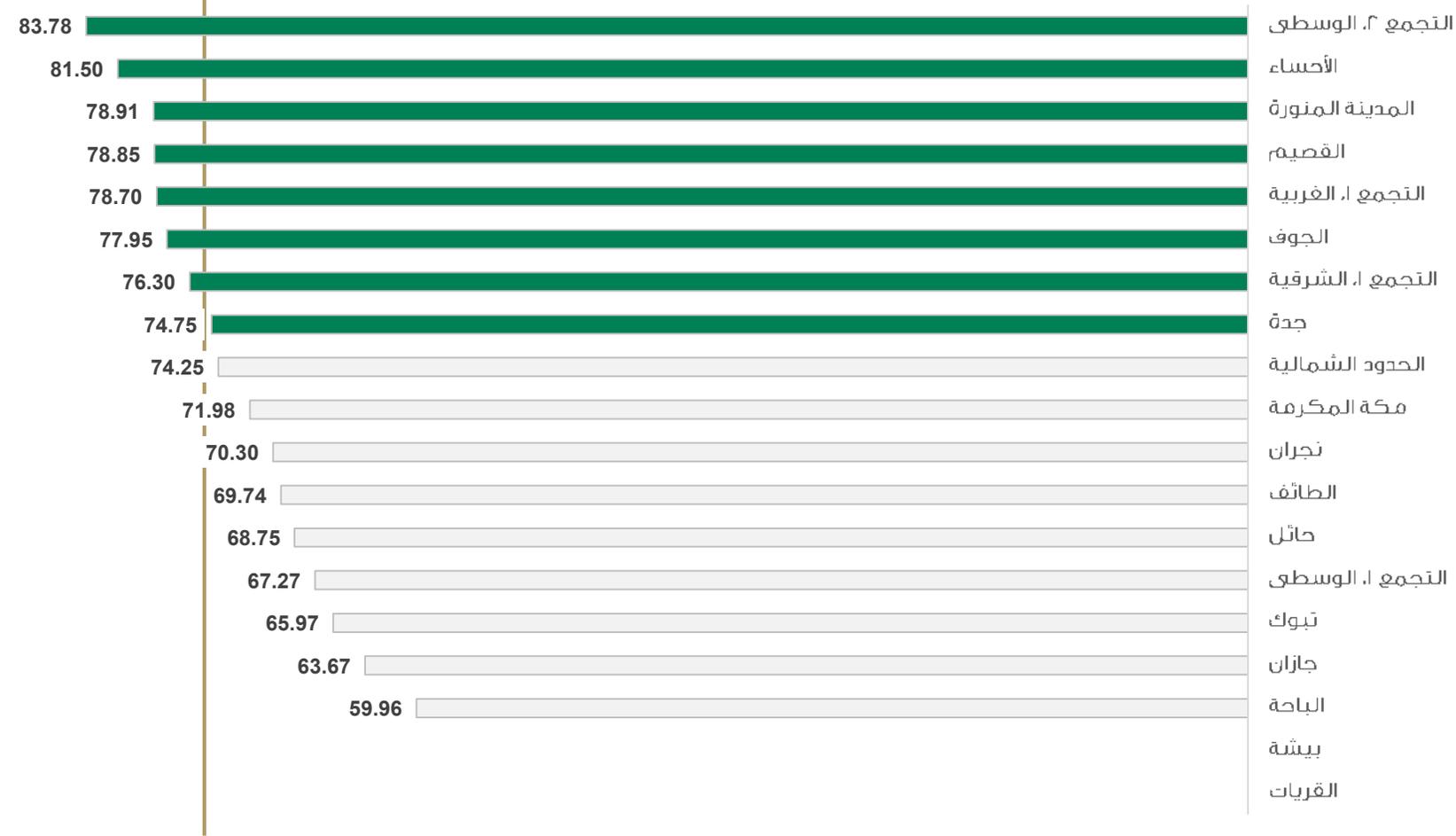


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,470	n= 1,635	n= 1,452	n= 1,135	n= 691	n= 1,109	n= 480	n= 991

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



مراكز القلب

العيادات - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
4,105

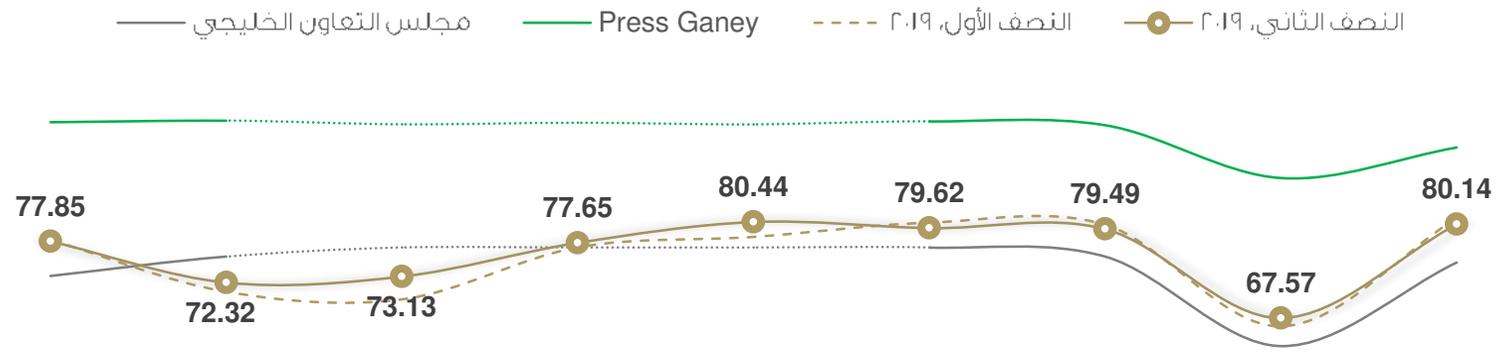


● النصف الثاني، ٢٠١٩ (75.89)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (75.38)

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

*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة 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 الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
4,105



النصف الثاني، ٢٠١٩ (75.89) النصف الأول، ٢٠١٩ (75.38)

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

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

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

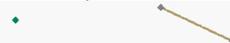
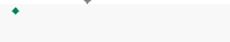
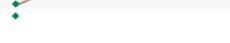
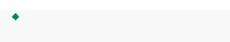
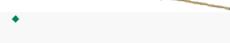
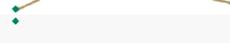
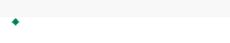
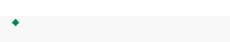
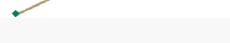
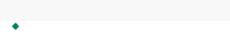
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	80.85	↓ 0.92	82.9	NA
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.48	↓ 0.67	74.7	93.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟ ⁶	الانتقال خلال زيارتك	67.72	↑ 0.66	63.8	86.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ²	الانتقال خلال زيارتك	65.71	↑ 0.44	62.1	86.1
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	69.18	↑ 2.03	62.6	NA
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	80.29	↓ 0.47	76.6	94.6
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية ⁴	التمريض	78.62	↓ 0.56	74.7	92.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	83.72	↓ 0.53	80.1	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	80.24	↓ 0.74	77.5	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	80.54	↓ 0.77	77.3	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك ⁵	الطبيب	78.45	↓ 0.27	75.9	94.0
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	78.72	↓ 0.38	76.2	93.4

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	الطبيب	79.40	0.66 ↓	76.4	93.6
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	82.17	1.35 ↓	79.8	95.2
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	77.23	0.56 ↓	76.1	93.1
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	79.54	0.73 ↓	76.1	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	77.38	0.19 ↓	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	76.24	1.91 ↑	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	81.74	2.05 ↑	79.4	NA
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	83.32	2.06 ↑	79.3	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	76.64	0.04 ↑	74.0	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	75.10	0.69 ↑	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	81.21	1.12 ↑	76.3	86.8
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	67.14	3.31 ↑	64.4	NA

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	78.64	↑ 2.29	92.2	76.1
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.53	↑ 2.10	NA	79.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	67.09	↑ 4.37	NA	71.8
المواقف	المسائل الشخصية	48.78	↑ 4.32	80.5	52.9
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	76.16	↑ 0.44	NA	66.7
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ) *	المسائل الشخصية	76.48	↑ 0.95	94.1	75.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك³	المسائل الشخصية	73.41	↑ 0.16	93.2	71.4
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	79.80	↑ 0.19	94.1	77.3
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	81.25	↑ 1.13	95.1	78.8
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك¹	التقييم العام	76.24	↓ 0.26	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	78.74	↓ 0.34	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	78.79	↑ 0.20	93.8	72.0

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

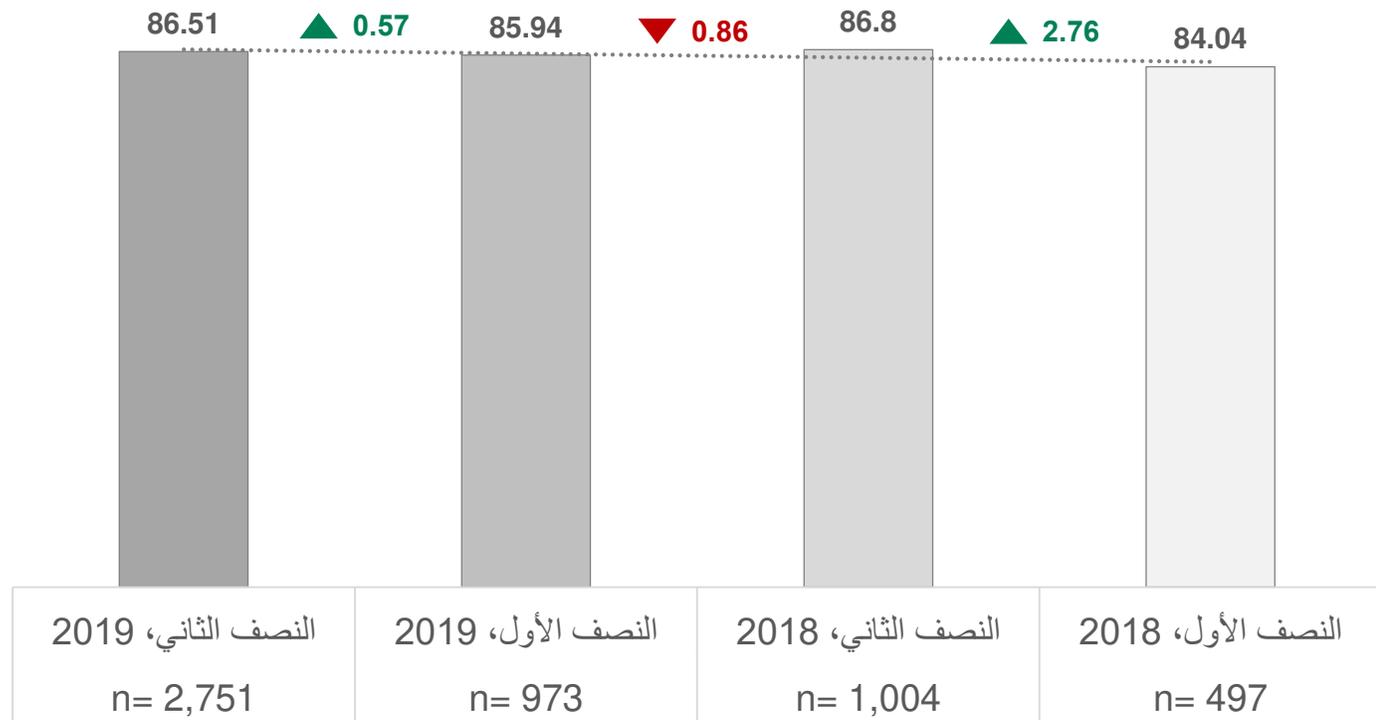


#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الملك سلمان لأمراض وجراحة القلب	التجمو ٢، الوسطى	486	83.78	+10.48	
2	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	الأحساء	37	81.50	Low-n	
3	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	القصيم	195	80.88	5.37	
4	مركز القلب بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	522	78.91	-0.39	
5	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	التجمو ١، الغربية	163	78.70	+6.65	
6	مجمع الملك عبدالله، جدة	جدة	252	78.65	Low-n	
7	مركز القلب بالجوف	الجوف	123	77.95	+7.70	
8	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	التجمو ١، الشرقية	617	76.30	+1.52	
9	مستشفى الملك سعود، عنيزة	القصيم	99	74.86	Low-n	
10	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مساعد للقلب بعرعر	الحدود الشمالية	46	74.25	-4.00	
11	مستشفى الملك فهد، جدة	جدة	432	72.48	Low-n	
12	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مكة المكرمة	264	71.98	Low-n	
13	مركز الأمير سلطان للقلب والكلية بنجران	نجران	134	70.30	-5.12	
14	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	الطائف	160	69.74	Low-n	
15	مركز القلب بمستشفى الملك خالد بحائل	حائل	141	68.75	-1.44	
16	مدينة الملك سعود الطبية - مركز القلب، الرياض	التجمو ١، الوسطى	95	67.27	Low-n	
17	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	تبوك	78	65.97	Low-n	
18	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	جازان	89	63.67	Low-n	
19	مركز القلب بالباحة	الباحة	98	59.96	-7.63	
--	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	بيشة	0	Low-n	Low-n	
--	مستشفى القرى العام*	القرىات	74	NA	NA	

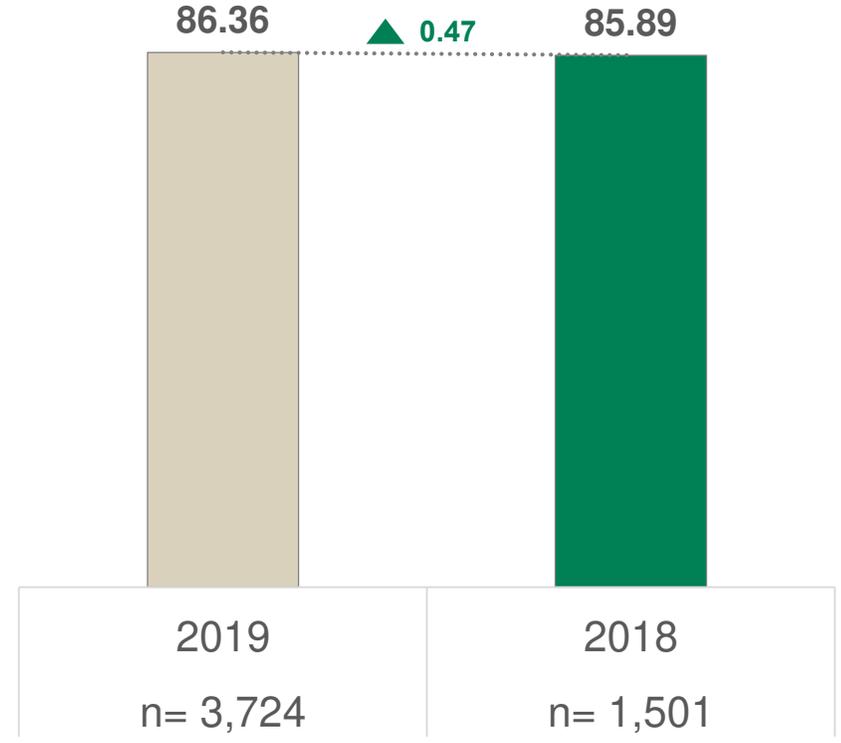
* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.



المعدل النصف السنوي مراكز القلب - التنويم

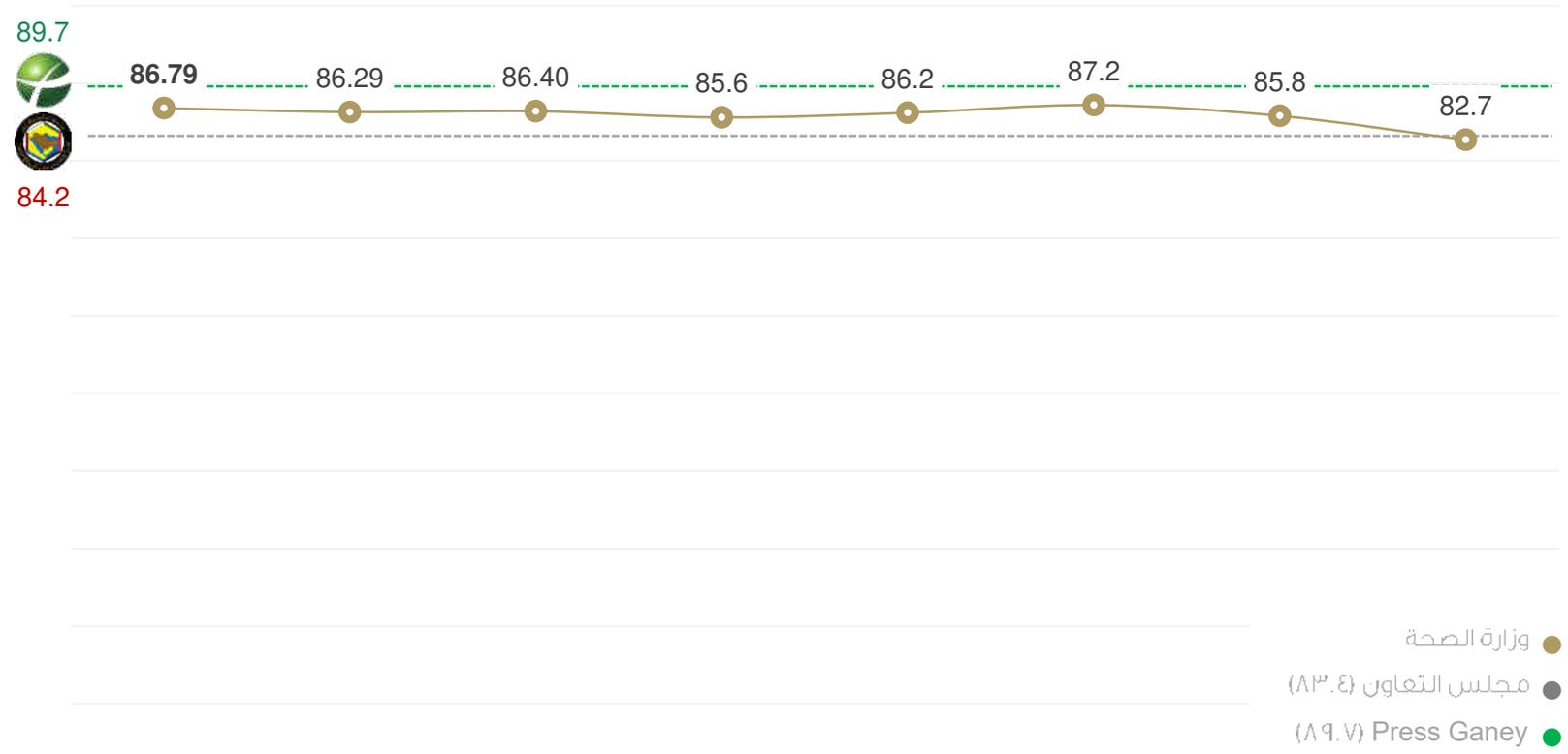


المعدل السنوي مراكز القلب - التنويم



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

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



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

مراكز القلب

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩

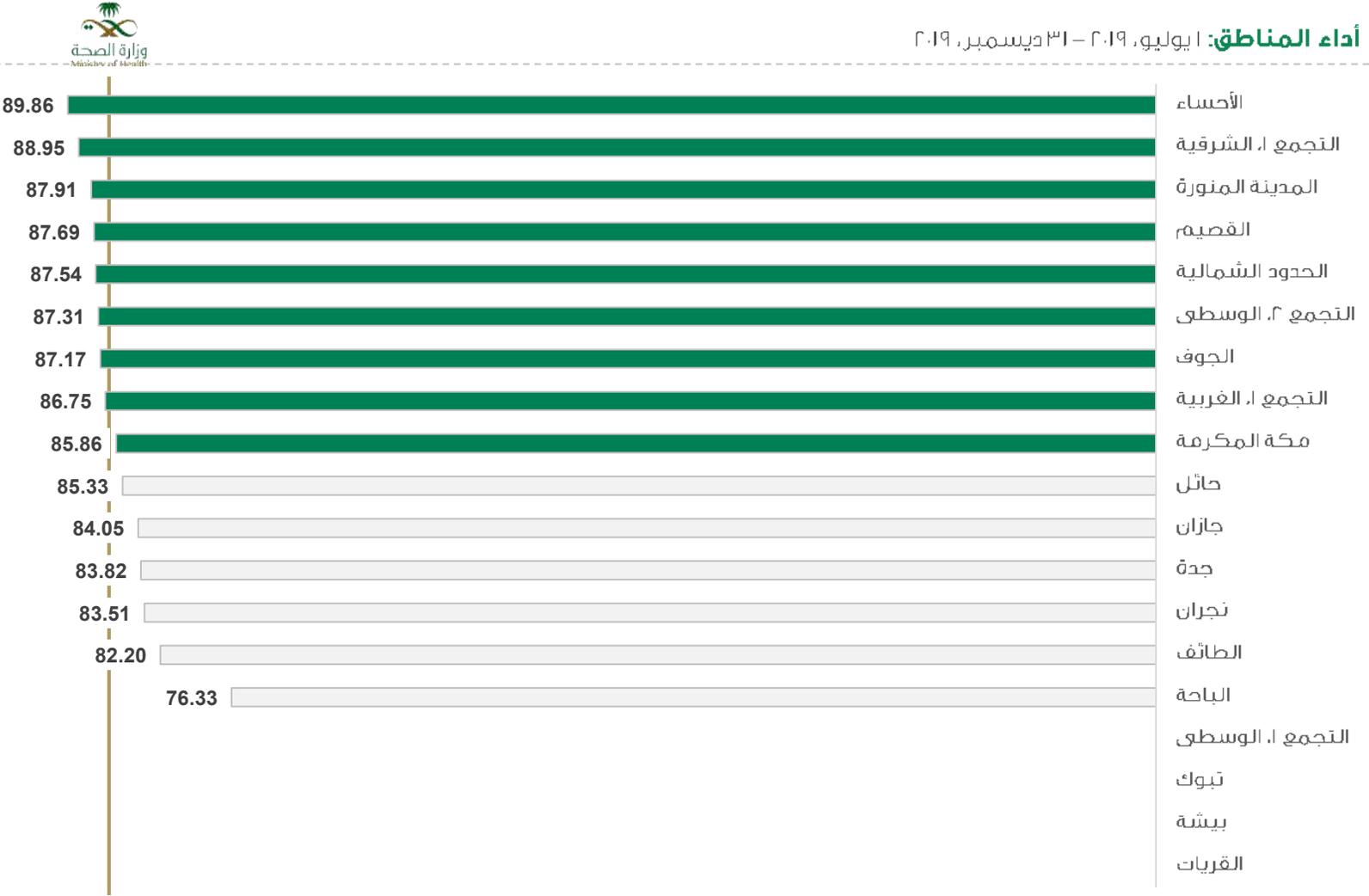
عدد الإجابات
2,751



● النصف الأول، ٢٠١٩ (85.94)
● النصف الثاني، ٢٠١٩ (86.51)

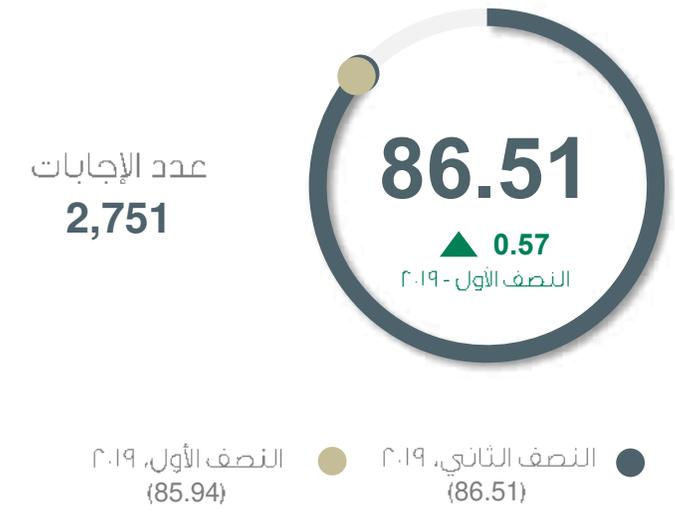
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



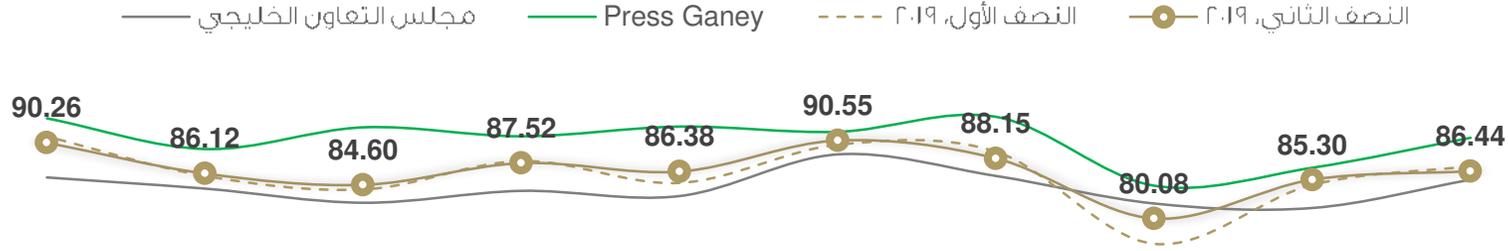
مراكز القلب

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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



مراكز القلب

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,751



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (86.51)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (85.94)

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

التقييم العام الخروج الزوار والعائلة المسائل الشخصية الاختبارات الطبيب التمريض الوجبات الغرفة الدخول

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	86.02	↓ 1.42	82.7	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	90.78	↓ 0.42	88.0	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك 1	الدخول	82.22	↓ 0.40	75.2	N/A
المظهر العام للغرفة	الغرفة	84.59	↑ 0.54	78.6	86.8
نظافة الغرفة	الغرفة	86.74	↑ 0.50	82.6	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	85.99	↑ 0.14	81.8	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	83.79	↑ 1.55	82.0	83.3
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	79.53	↑ 3.54	81.8	81.4
جودة الطعام	الوجبات	80.66	↑ 3.28	81.4	79.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	91.14	↓ 0.64	87.6	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	87.26	↓ 2.01	83.6	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.78	↓ 0.98	86.6	94.3

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.29	↓ 0.83	86.5	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري⁵	التمريض	86.58	↑ 0.17	84.1	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	89.70	↓ 0.42	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبوالة، المشي ... إلخ)³	التمريض	83.45	↓ 0.98	79.8	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	89.77	↑ 1.00	87.3	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.27	↑ 0.81	88.9	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.07	↑ 0.91	87.7	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.35	↓ 0.03	90.1	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	92.80	↓ 0.28	90.7	94.7
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.63	↑ 2.04	81.0	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج⁴	الاختبارات	86.21	↑ 1.71	82.8	90.3
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	87.69	↑ 1.00	85.4	95.1

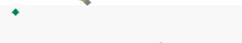
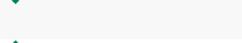
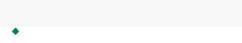
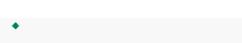
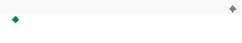
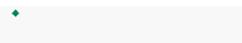
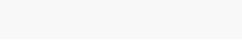
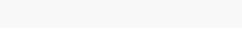
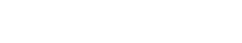
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.41	87.2	↑ 0.66	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.91	83.0	↓ 0.29	91.7
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية 6	المسائل الشخصية	86.88	83.3	↓ 0.79	91.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك 2	المسائل الشخصية	84.58	80.2	↑ 0.19	90.3
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.72	84.6	↑ 0.14	90.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	89.04	86.7	↓ 1.31	94.6
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.10	84.4	↑ 0.04	92.0
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.64	79.3	↑ 1.42	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.79	85.6	↓ 0.03	95.2
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.43	86.6	↑ 1.32	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.62	82.5	↑ 0.43	88.1
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	86.99	83.7	↓ 1.02	92.1

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	84.85	82.3	↑ 0.28	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	89.68	86.7	↓ 0.75	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	90.10	84.0	↓ 0.80	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	91.19	86.3	↓ 0.82	94.3

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



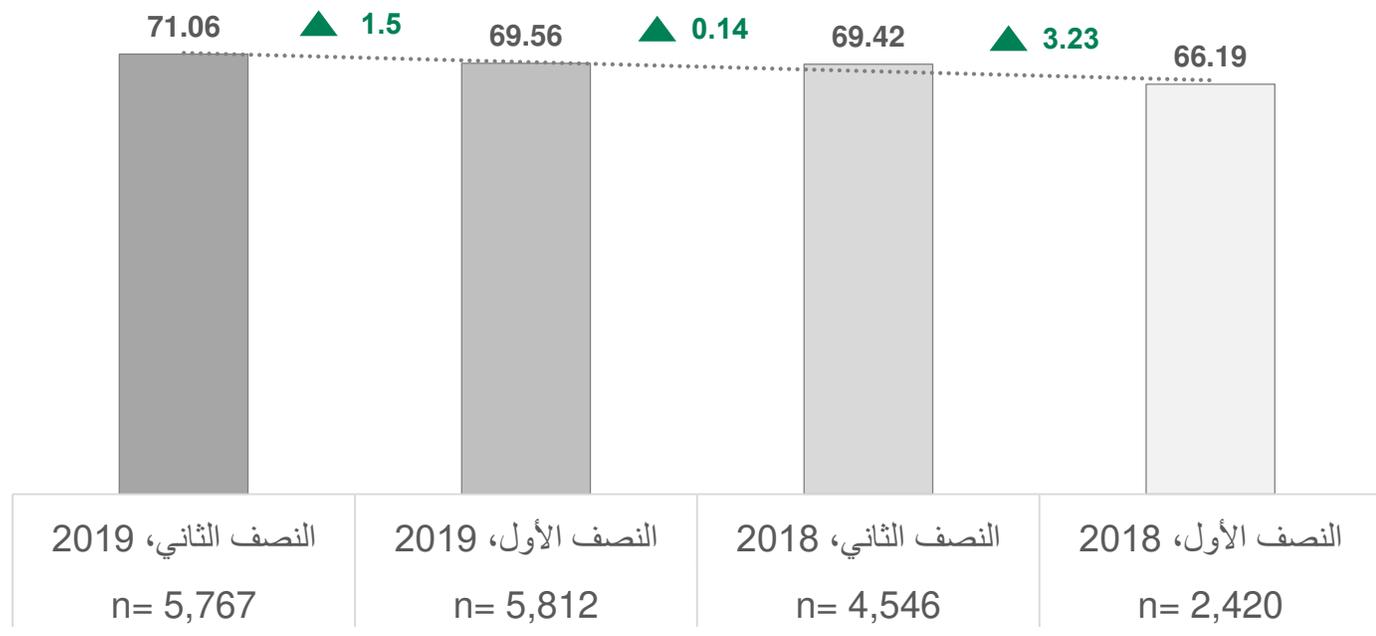
أداء المنشآت: مراكز القلب - التنويم

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	الأحساء	196	89.86	+1.89	
2	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	التجموع، الشرقية	323	88.95	+3.46	
3	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	القصيم	252	88.77	+1.23	
4	مجمع الملك عبدالله، جدة	جدة	100	88.04	Low-n	
5	مركز القلب بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	429	87.91	+1.40	
6	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مساعد للقلب بعرعر	الحدود الشمالية	83	87.54	-2.42	
7	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الملك سلمان لأمراض وجراحة القلب	التجموع، الوسطى	255	87.31	+1.96	
8	مركز القلب بالجوف	الجوف	65	87.17	Low-n	
9	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	التجموع، الغربية	34	86.75	Low-n	
10	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مكة المكرمة	129	85.86	Low-n	
11	مركز القلب بمستشفى الملك خالد بحائل	حائل	135	85.33	+2.88	
12	مستشفى الملك سعود، عنيزة	القصيم	103	85.06	Low-n	
13	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	جازان	93	84.05	Low-n	
14	مركز الأمير سلطان للقلب والكلية بنجران	نجران	32	83.51	Low-n	
15	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	الطائف	191	82.20	Low-n	
16	مستشفى الملك فهد، جدة	جدة	202	81.73	Low-n	
17	مركز القلب بالباحة	الباحة	64	76.33	-4.26	
--	مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	تبوك	27	Low-n	Low-n	
--	مدينة الملك سعود الطبية - مركز القلب، الرياض	التجموع، الوسطى	18	Low-n	Low-n	
--	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	بيشة	0	Low-n	Low-n	
--	مستشفى القرى العام*	القرىات	20	NA	NA	

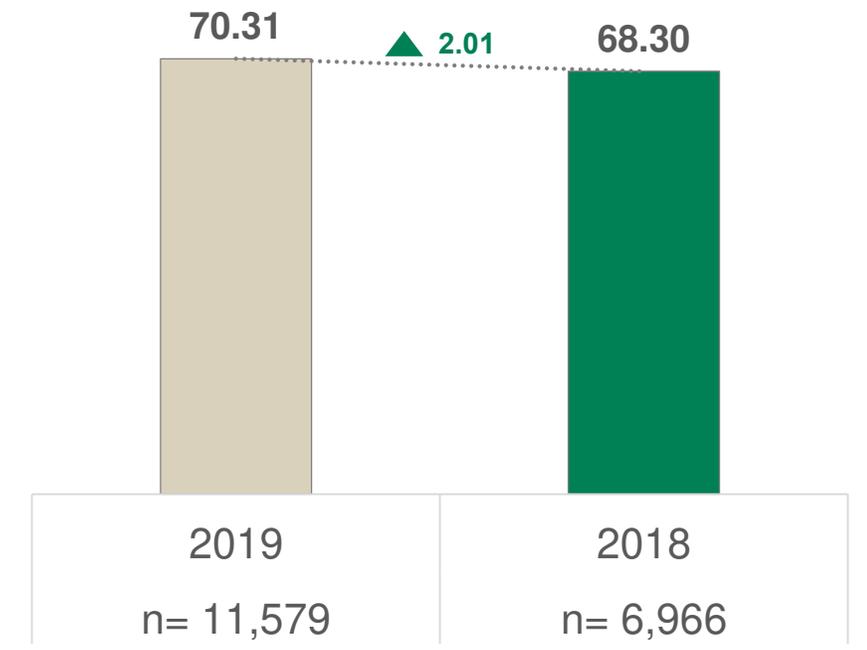
* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.



المعدل النصف السنوي مراكز الأسنان

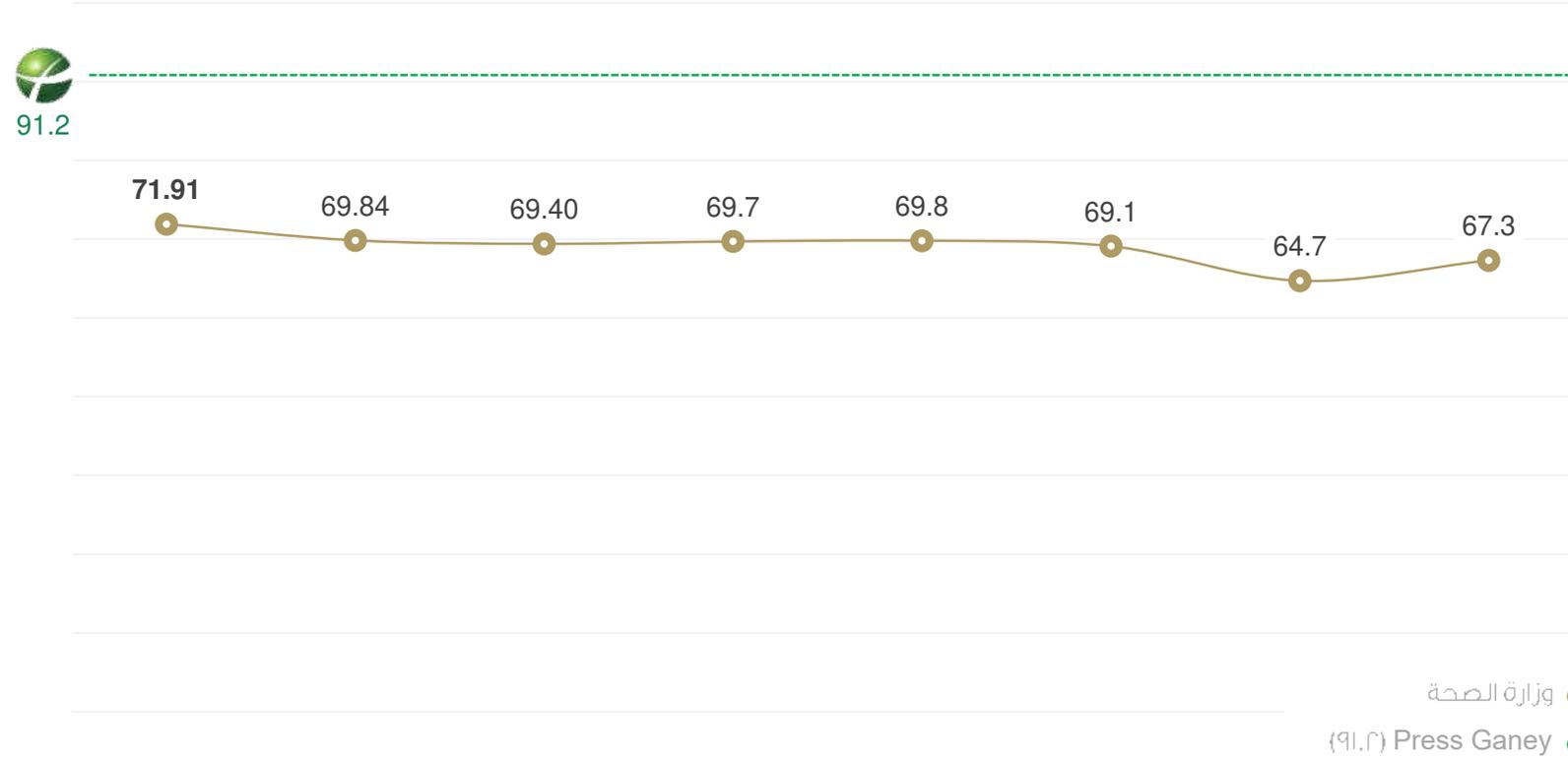


المعدل السنوي مراكز الأسنان

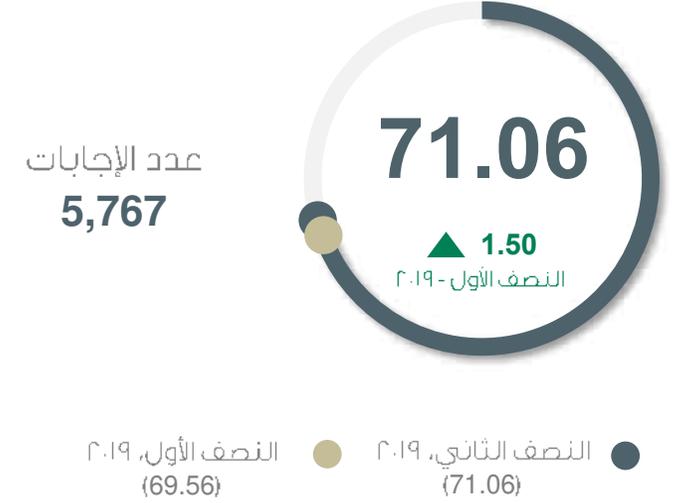


*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



مراكز الأسنان النصف الثاني، ٢٠١٩

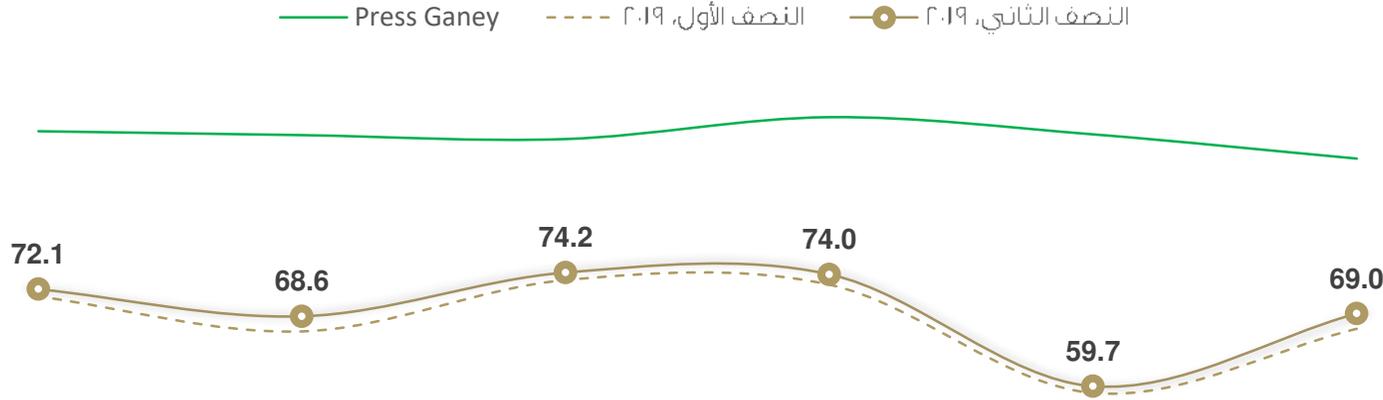


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة 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 الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
5,767



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (71.06)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (69.56)

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

مؤعدك تعامل طبيب الأسنان فريق طب الأسنان المرافق المسائل الشخصية التقييم العام

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	55.18	↑ 2.66	83.1
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	73.47	↑ 1.22	91.1
ملائمة ساعات العمل	الموعد	73.34	↑ 1.57	90.2
توفر طبيب أسنانك	الموعد	70.98	↑ 1.84	87.4
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	74.81	↑ 1.61	92.8
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعد	67.13	↑ 2.27	88.9
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	58.06	↑ 1.79	91.4
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك ⁵	تعامل طبيب الأسنان	59.69	↓ 0.12	90.5
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك ⁴	تعامل طبيب الأسنان	60.56	↑ 0.76	91.9
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام ²	تعامل طبيب الأسنان	60.78	↑ 0.42	92.7
شمولية الفحوصات والعلاج ³	تعامل طبيب الأسنان	55.64	↑ 1.33	92.3
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	61.01	↑ 0.16	92.3

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	63.80	↑ 0.48	93.8
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان¹	فريق طب الأسنان	58.84	↑ 1.02	93.4
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان⁶	فريق طب الأسنان	62.35	↑ 0.60	94.7
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	61.57	↓ 0.18	94.6
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	77.81	↑ 1.69	95.0
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	78.09	↑ 0.83	94.9
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	73.77	↑ 1.30	93.3
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	62.99	↑ 1.70	88.8
نظافة العيادة	المرافق	79.05	↑ 0.78	92.6
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المرافق	80.56	↑ 0.74	92.8
مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	74.72	↑ 0.59	91.9
حرصنا على راحتك	المسائل الشخصية	68.15	↑ 1.76	92.2

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	71.16	↑ 2.67	92.7
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	66.96	↑ 1.33	91.2
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين	التقييم العام	71.18	↑ 0.76	91.2
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	75.44	↑ 0.62	93.5
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	70.29	↑ 1.16	93.0

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



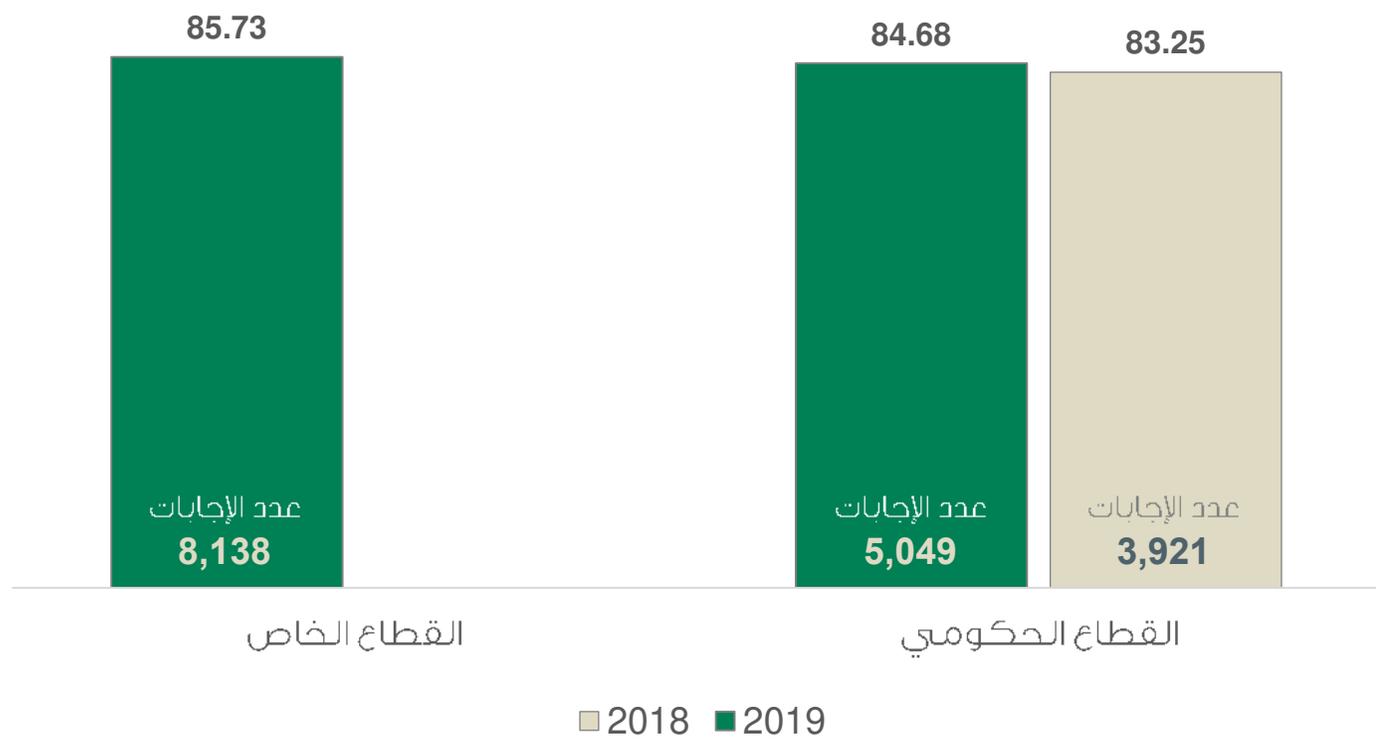
رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	+1.79	88.20	249	التجموع، الشرقية	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	1
	+9.03	83.44	123	حفر الباطن	مركز طب الأسنان التخصصي بحفر الباطن	2
	+1.13	75.96	218	القصيم	مركز طب الأسنان بمستشفى بريدة المركزي	3
	+0.64	75.41	109	تبوك	مركز طب الأسنان التخصصي بتبوك	4
	-1.60	75.29	56	الجوف	مركز طب الأسنان التخصصي بدومة الجندل	5
	+0.71	73.72	263	نجران	مركز طب الأسنان التخصصي بنجران	6
	-2.81	73.66	300	التجموع، الوسطى	مركز طب الأسنان التخصصي بشرق الرياض	7
	+1.50	73.50	37	التجموع، الوسطى	مدينة الملك سعود الطبية - مستشفى الأسنان	8
	-1.32	72.20	201	الأحساء	مركز طب الأسنان التخصصي بالأحساء	9
	+0.41	72.10	290	جازان	مركز طب الأسنان التخصصي بجازان	10
	+6.69	71.23	189	بيشة	مركز طب الأسنان التخصصي ببيشة	11
	+11.52	70.31	212	الطائف	مركز طب الأسنان التخصصي بالطائف	12
	-0.17	70.18	637	التجموع، الشرقية	مركز طب الأسنان التخصصي بالدمام	13
	+3.78	69.68	275	التجموع، الوسطى	مركز طب الأسنان بغرب الرياض	14
	+2.05	69.11	298	مكة المكرمة	مركز طب الأسنان التخصصي بمستشفى الملك عبدالعزيز بمكة	15
	+1.19	68.91	651	جدة	مركز طب الأسنان التخصصي بجدة	16
	+4.34	68.48	179	التجموع، الوسطى	مركز طب الأسنان بجنوب الرياض	17
	-4.16	68.16	89	الحدود الشمالية	مركز الأمير عبد الله بن عبد العزيز بن مساعد التخصصي لطب الأسنان	18
	-1.74	68.04	276	المدينة المنورة	مركز طب الأسنان التخصصي بمستشفى الملك فهد	19
	+8.91	67.68	181	حائل	مركز طب الأسنان التخصصي بحائل	20
	-7.37	65.46	264	التجموع، الوسطى	مركز طب الأسنان بشمال الرياض	21
	+3.64	63.98	122	عسير	مركز طب الأسنان التخصصي بأبها	22
	-0.38	62.69	260	الباحة	مركز طب الأسنان التخصصي بالباحة	23
	Low-n	59.62	39	التجموع، الوسطى	مستشفى الإيمان العام، الرياض	24
	-4.06	55.80	99	القنفذة	مركز طب الأسنان التخصصي بالقنفذة	25
	Low-n	Low-n	0	التجموع، الوسطى	مركز طب الأسنان بشرق الرياض	--
	NA	NA	150	القريات	مركز طب الأسنان التخصصي بالقريات*	--

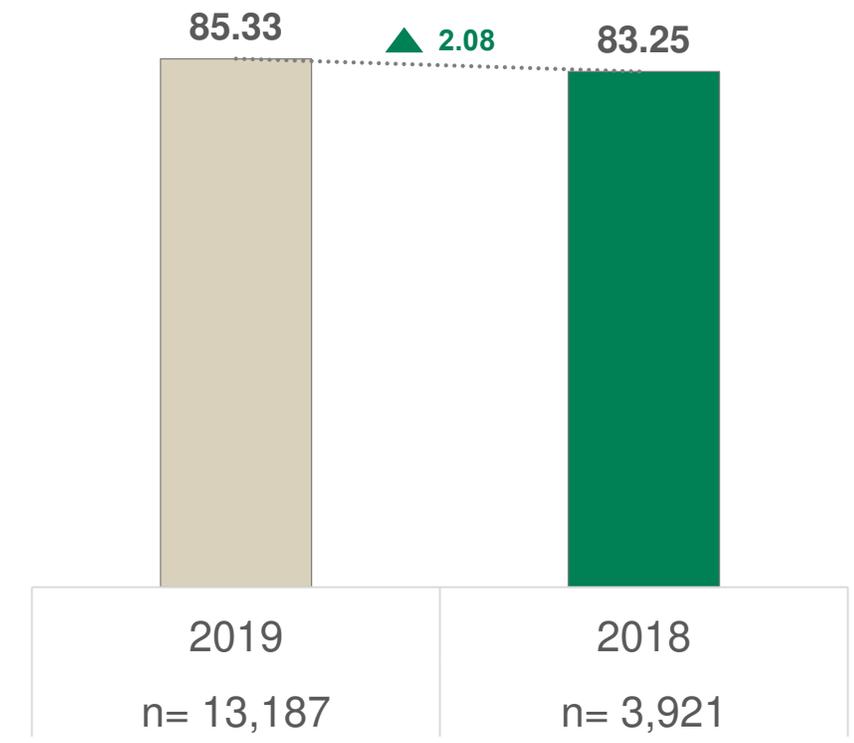
* تنويه: تم استبعاد نتيجة هذه المنشأة وذلك لعدم مطابقتها لمعايير جودة البيانات.



المعدل حسب القطاع مراكز الكلى



المعدل السنوي مراكز الكلى



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

الفترة السابقة	2018	2019	N-Size	المنطقة	الجهة المشغلة	اسم المنشأة	#
	+4.45	94.67	123	جازان	وزارة الصحة	مركز الغسيل الكلوي بجازان	1
	Low-n	92.50	58	جازان	دافيتا	دافيتا - جازان	2
	+0.46	92.06	81	الجوف	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى دومة الجندل العام	3
	Low-n	91.84	32	المدينة المنورة	دافيتا	دافيتا - شوران، المدينة المنورة	4
	Low-n	91.79	48	عسير	دافيتا	دافيتا - مستشفى أبها للولادة والأطفال	5
	Low-n	91.54	36	المنطقة الشرقية	دافيتا	دافيتا - الدوحة، الخبر	6
	Low-n	90.72	83	الرياض	دافيتا	دافيتا - الخرج	7
	Low-n	90.41	56	جازان	دافيتا	دافيتا - صامته	8
	Low-n	90.15	47	المدينة المنورة	دافيتا	دافيتا - غرب المدينة المنورة (العزيرية)	9
	Low-n	90.08	187	مكة المكرمة	ديافرم	ديافرم - مركز الشراعية	10
	Low-n	89.83	135	جدة	دافيتا	دافيتا - مستشفى الملك عبد العزيز، جدة	11
	Low-n	89.78	69	الأحساء	دافيتا	دافيتا - الجبر، الأحساء	12
	-0.13	89.67	328	التجمع، الشرقية	وزارة الصحة	مركز سعد المعجل وأمراض الكلى - مستشفى الجبيل العام	13
	Low-n	89.63	177	المدينة المنورة	ديافرم	ديافرم - مركز سلطنة، المدينة المنورة	14
	Low-n	89.48	176	جازان	ديافرم	ديافرم - أبو عريش	15
	Low-n	89.40	220	جدة	ديافرم	ديافرم - شمال جدة	16
	Low-n	89.17	257	حائل	ديافرم	ديافرم - حائل	17
	Low-n	89.14	157	المدينة المنورة	ديافرم	ديافرم - مركز شرق المدينة	18
	Low-n	89.05	77	مكة المكرمة	دافيتا	دافيتا - مركز العزيرية، مكة المكرمة	19
	Low-n	88.80	36	الرياض	دافيتا	دافيتا - مستشفى الإمام عبدالرحمن الفيصل، الرياض	20

الفترة السابقة	2018	2019	N-Size	المنطقة	الجهة المشغلة	اسم المنشأة	#
•	Low-n	88.58	223	القصيم	ديافرم	ديافرم - بريدة	21
•	Low-n	88.57	71	جازان	دافيتا	دافيتا - صبيا	22
•	Low-n	88.15	170	التجمع ا. الشرقية	وزارة الصحة	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام	23
•	Low-n	87.78	158	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - العمران، الأحساء	24
•	Low-n	87.68	254	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - عين نجم / عين محاسن، الأحساء	25
•	Low-n	87.52	124	التجمع ا. الوسطى	وزارة الصحة	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الملك فهد للكلى	26
•	Low-n	87.32	101	القفذة	ديافرم	ديافرم - القنفذة	27
•	Low-n	87.31	62	القصيم	دافيتا	دافيتا - الريان، بريدة	28
•	Low-n	87.27	105	جازان	ديافرم	ديافرم - بيش	29
•	Low-n	87.22	61	عسير	ديافرم	ديافرم - النمص	30
•	Low-n	87.07	71	الأحساء	دافيتا	دافيتا - مستشفى الملك فيصل، الأحساء	31
↘	+1.61	86.94	624	الأحساء	وزارة الصحة	مركز الجبر لأمراض الكلى بالأحساء	32
•	Low-n	86.83	256	مكة المكرمة	ديافرم	ديافرم - مركز العوالي، مكة المكرمة	33
•	Low-n	86.68	168	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - حفر الباطن	34
↘	+5.07	86.62	67	القصيم	وزارة الصحة	مركز البكيرية لأمراض الكلى بالقصيم	35
•	Low-n	86.56	104	القصيم	دافيتا	دافيتا - المستشفى المركزي، بريدة	36
•	Low-n	86.35	128	الرياض	ديافرم	ديافرم - مركز المعذر، الرياض	37
•	Low-n	86.32	70	تبوك	دافيتا	دافيتا - مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	38
↘	+1.29	86.27	685	جدة	وزارة الصحة	مستشفى الملك فهد بجدة - مركز الكلى	39
•	Low-n	86.16	206	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - المجموعي (الفيصلية)، دمام	40

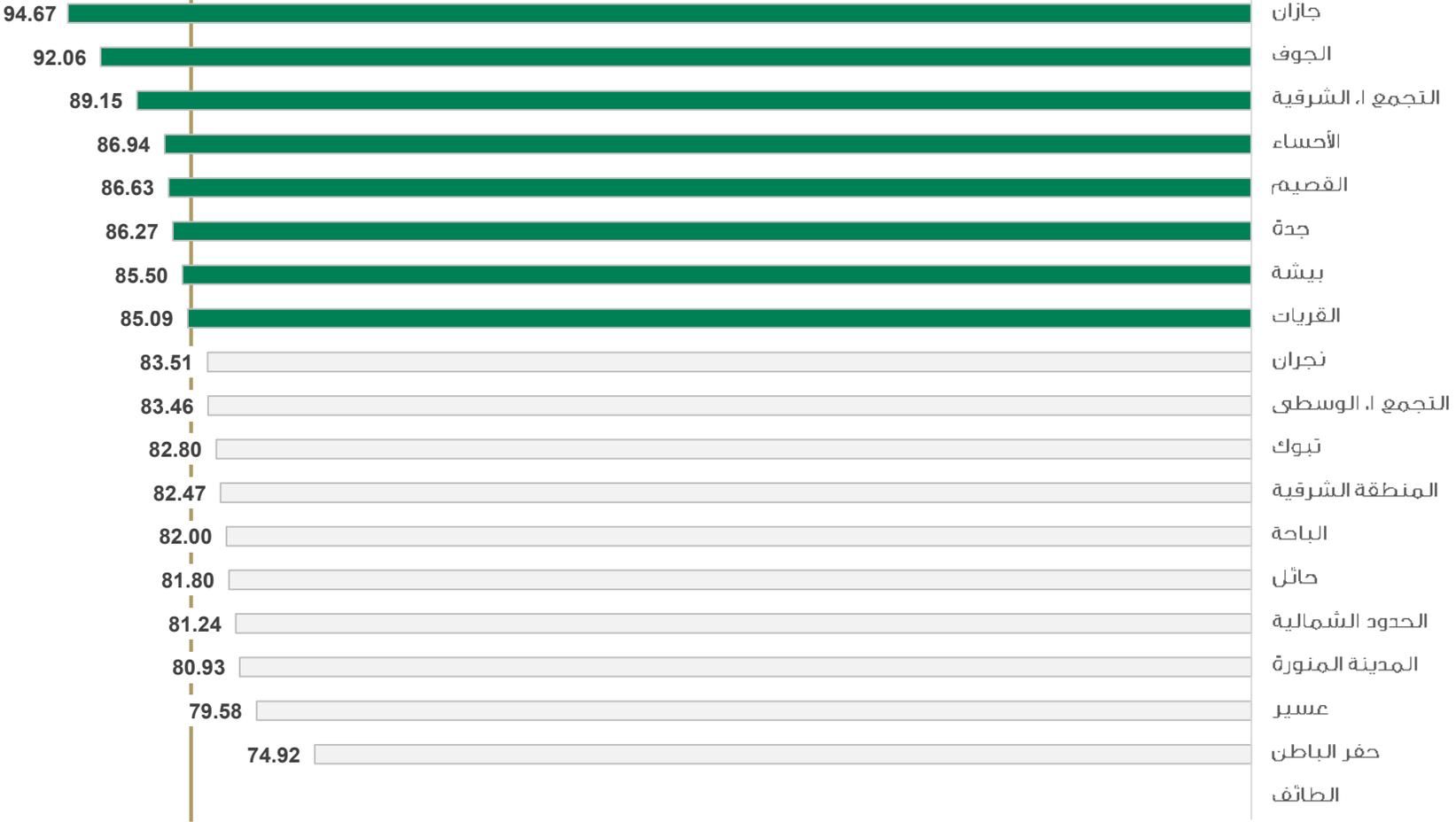
الفترات السابقة	2018	2019	N-Size	المنطقة	الجهة المشغلة	اسم المنشأة	#
•	Low-n	85.98	84	الرياض	ديافرم	ديافرم - مركز البادية، الرياض	41
•	Low-n	85.91	341	عسير	ديافرم	ديافرم - خالد الجفالي، خميس مشيط	42
•	Low-n	85.52	141	المدينة المنورة	ديافرم	ديافرم - ينبع	43
↘	+3.21	85.50	220	بيشة	وزارة الصحة	مركز الامير سلطان لامراض الكلى ببيشة	44
•	Low-n	85.22	55	عسير	دافيتا	دافيتا - المجاردة	45
↘	+5.42	85.09	272	القرىات	وزارة الصحة	مركز الكلى - مستشفى القرىات العام	46
•	Low-n	85.05	71	الرياض	دافيتا	دافيتا - العزيزية، الرياض	47
•	Low-n	84.95	198	الجوف	ديافرم	ديافرم - مركز الملك عبدالعزيز لغسيل الكلى، سكاكا	48
•	Low-n	84.49	631	جدة	ديافرم	ديافرم - الأمير عبدالمجيد، جدة	49
•	Low-n	84.37	202	القصيم	ديافرم	ديافرم - عنيزة	50
•	Low-n	84.34	108	الرياض	دافيتا	دافيتا - السويدي، الرياض	51
•	Low-n	84.22	132	القصيم	ديافرم	ديافرم - الرس	52
•	Low-n	84.03	147	عسير	دافيتا	دافيتا - محايل	53
•	Low-n	83.74	115	القنفذة	ديافرم	ديافرم - جنوب القوز، القنفذة	54
•	Low-n	83.69	207	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - الريان، دمام	55
•	Low-n	83.67	96	الرياض	ديافرم	ديافرم - الدوادمي	56
•	Low-n	83.56	130	التجمع ا، الوسطى	وزارة الصحة	مستشفى الإيمان العام، الرياض	57
↗	-0.62	83.50	324	نجران	وزارة الصحة	مركز الامير سلطان للغسيل الكلوي بنجران	58
•	Low-n	83.00	264	الطائف	ديافرم	ديافرم - مجمع الملك فيصل الطبي	59
↘	+3.63	82.79	111	تبوك	وزارة الصحة	مركز الغسيل الكلوي بمستشفى الملك خالد بتبوك	60

الفترة السابقة	2018	2019	N-Size	المنطقة	الجهة المشغلة	اسم المنشأة	#
•	Low-n	82.69	149	نجران	ديافرم	ديافرم - مستشفى نجران العام الجديد	61
•	-1.04	82.46	207	مكة المكرمة	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى الملك فيصل بمكة	62
•	Low-n	82.17	55	الباحة	ديافرم	ديافرم - مستشفى الأمير مشاري بن سعود (بلجرشي العام)	63
•	+2.82	81.99	197	الباحة	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى الملك فهد، الباحة	64
•	+4.46	81.81	122	التجمعي، الوسطى	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى الملك سلمان بالرياض	65
•	Low-n	81.81	72	القنفذة	ديافرم	ديافرم - نمره، القنفذة	66
•	+1.39	81.79	354	حائل	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى الملك خالد بحائل	67
•	Low-n	81.76	259	الرياض	ديافرم	ديافرم - مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز، الرياض	68
•	Low-n	81.26	155	جدة	دافيتا	دافيتا - مستشفى شرق جدة	69
•	+0.93	81.23	108	الحدود الشمالية	وزارة الصحة	مركز الأمير محمد بن سعود الكبير بمستشفى عرعر العام	70
•	Low-n	81.22	315	المنطقة الشرقية	ديافرم	ديافرم - النخيل، دمام	71
•	+1.46	81.20	64	عسير	وزارة الصحة	مركز الأمير سلطان للكلى بظهران الجنوب	72
•	Low-n	80.92	487	المدينة المنورة	وزارة الصحة	مركز الملك عبد العزيز للكلى بالمدينة	73
•	Low-n	80.25	100	المنطقة الشرقية	دافيتا	دافيتا - القطيف	74
•	+12.49	78.81	135	عسير	وزارة الصحة	مركز الكلى بمستشفى سراء عبيدة العام	75
•	Low-n	78.61	221	عسير	ديافرم	ديافرم - بنات الملك عبد العزيز، أبها	76
•	Low-n	78.21	131	الطائف	دافيتا	دافيتا - مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي، الطائف	77
•	+0.97	74.91	92	حفر الباطن	وزارة الصحة	مركز الأمير سلطان لأمراض الكلى بحفر الباطن	78
•	Low-n	Low-n	24	الطائف	وزارة الصحة	وحدة الكلى بمستشفى الموية	79
•	Low-n	Low-n	0	القنفذة	ديافرم	ديافرم - مستشفى القنفذة العام	80



القطاع الحكومي

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



مراكز الكلى القطاع الحكومي - ٢٠١٩

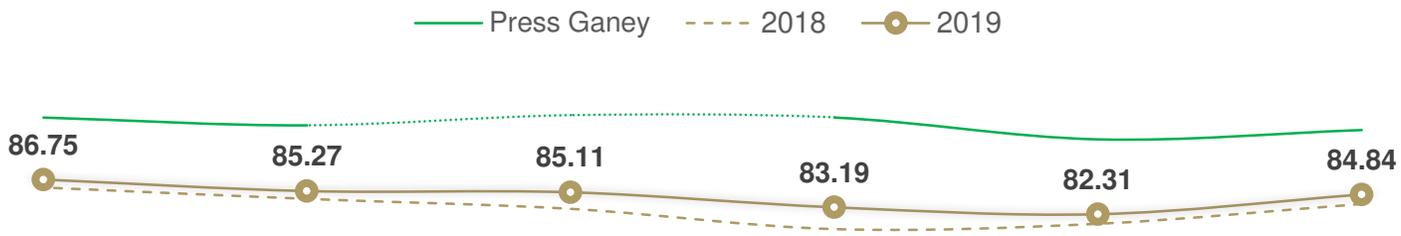
عدد الإجابات
4,775



المعدل العام - ٢٠١٨ (83.27) المعدل العام - ٢٠١٩ (84.53)

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

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



مراكز الكلى

القطاع الحكومي - ٢٠١٩



● المعدل العام - ٢٠١٩ (84.53)
● المعدل العام - ٢٠١٨ (83.27)

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

التسجيل المرافق غسيل الكلى الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

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

السؤال	النطاق	2019	2018	القطاع الخاص (2019)	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	86.91	↑ 1.46	87.86	94.2
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	86.75	↑ 1.24	88.21	94.0
فترة الانتظار للتسجيل ⁶	التسجيل	80.93	↑ 0.95	84.53	90.8
الراحة في منطقة الانتظار ⁶	المرافق	76.23	↑ 2.24	79.60	91.0
سهولة إيجاد ومعرفة طريقك	المرافق	85.41	↑ 0.78	88.80	90.4
نظافة المكان	المرافق	85.27	↑ 0.59	87.78	94.6
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى*	غسيل الكلى	87.20	↑ 2.67	89.42	NA
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة ²	غسيل الكلى	84.26	↑ 2.06	86.53	NA
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى ³	غسيل الكلى	84.91	↑ 2.42	88.06	NA
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل ¹	غسيل الكلى	75.84	↑ 4.25	76.00	NA
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	87.71	↑ 1.07	88.27	NA
توفر الأدوية الموصوفة*	الصيدلية	80.43	↑ 3.49	81.31	NA

السؤال	النطاق	2019	2018	القطاع الخاص (2019)	رمز
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	87.31	↑ 1.67	87.39	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.72	↑ 0.48	88.45	94.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك ⁵	المسائل الشخصية	84.98	↑ 0.52	85.40	93.7
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك ⁴	المسائل الشخصية	79.51	↑ 2.45	78.02	93.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	87.48	↑ 1.39	89.26	94.8
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	87.55	↑ 1.24	89.38	95.3
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	85.35	↑ 0.38	87.07	94.5

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





القطاع الخاص

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩

ديافرمة

٣٣ مركز



عدد الإجابات
6,316

القطاع الحكومي - ٢٠١٩

دافيتا

٢٣ مركز

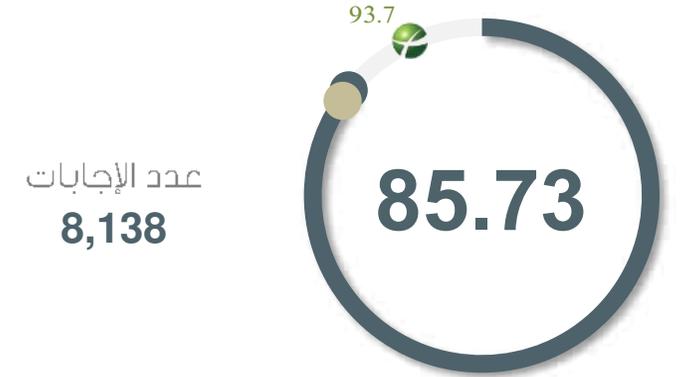


عدد الإجابات
1,822

المعدل العام ٢٠١٩

مراكز الكلى

القطاع الخاص - ٢٠١٩



المعدل العام - ٢٠١٩ (85.73) ● القطاع الحكومي - ٢٠١٩ (83.27) ●

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩

دافيتا ديافرم



معدل المنطقة

جازان	89.34
حائل	89.17
المدينة المنورة	88.62
الأحساء	88.41
مكة المكرمة	88.33
تبوك	86.32
القصيم	86.22
جدة	85.63
المنطقة الشرقية	84.96
الجوف	84.95
الرياض	84.81
القنفذة	84.52
عسير	84.12
نجران	82.70
الباحة	82.18
الطائف	81.42

مراكز الكلى القطاع الخاص - ٢٠١٩

عدد الإجابات
8,138



المعدل العام - ٢٠١٩ (85.73) ● القطاع الحكومي - ٢٠١٩ (83.27) ●

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

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



مراكز الكلى
القطاع الخاص - ٢٠١٩

عدد الإجابات
8,138



المعدل العام - ٢٠١٩ (85.73) القطاع الحكومي - ٢٠١٩ (83.27)

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

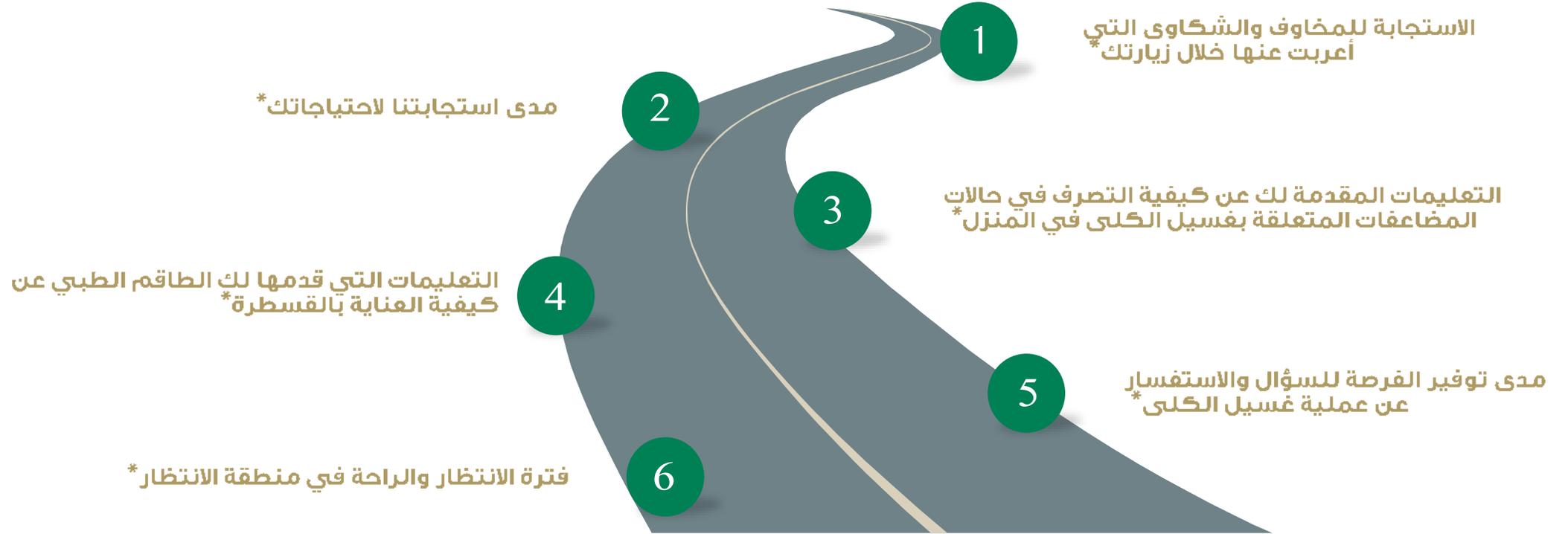
التسجيل المرافق غسيل الكلى الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

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

السؤال	النطاق	2019	دافيتا	ديافرّم	القطاع الخاص (2019)	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	87.86	88.30	87.74	86.91	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	88.21	88.85	88.03	86.75	93.8
فترة الانتظار للتسجيل ⁶	التسجيل	84.53	86.13	84.06	80.93	90.8
الراحة في منطقة الانتظار ⁶	المرافق	79.60	82.50	78.76	76.23	90.3
سهولة إيجاد ومعرفة طريقك	المرافق	88.80	89.07	88.72	85.41	90.4
نظافة المكان	المرافق	87.78	87.40	87.89	85.27	94.1
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلي	غسيل الكلي	89.42	88.48	89.69	87.20	NA
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة ⁴	غسيل الكلي	86.53	87.16	86.35	84.26	NA
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلي ⁵	غسيل الكلي	88.06	88.21	88.01	84.91	NA
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلي في المنزل ³	غسيل الكلي	76.00	75.82	76.06	75.84	NA
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	88.27	88.34	88.25	87.71	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.31	82.89	80.86	80.43	NA

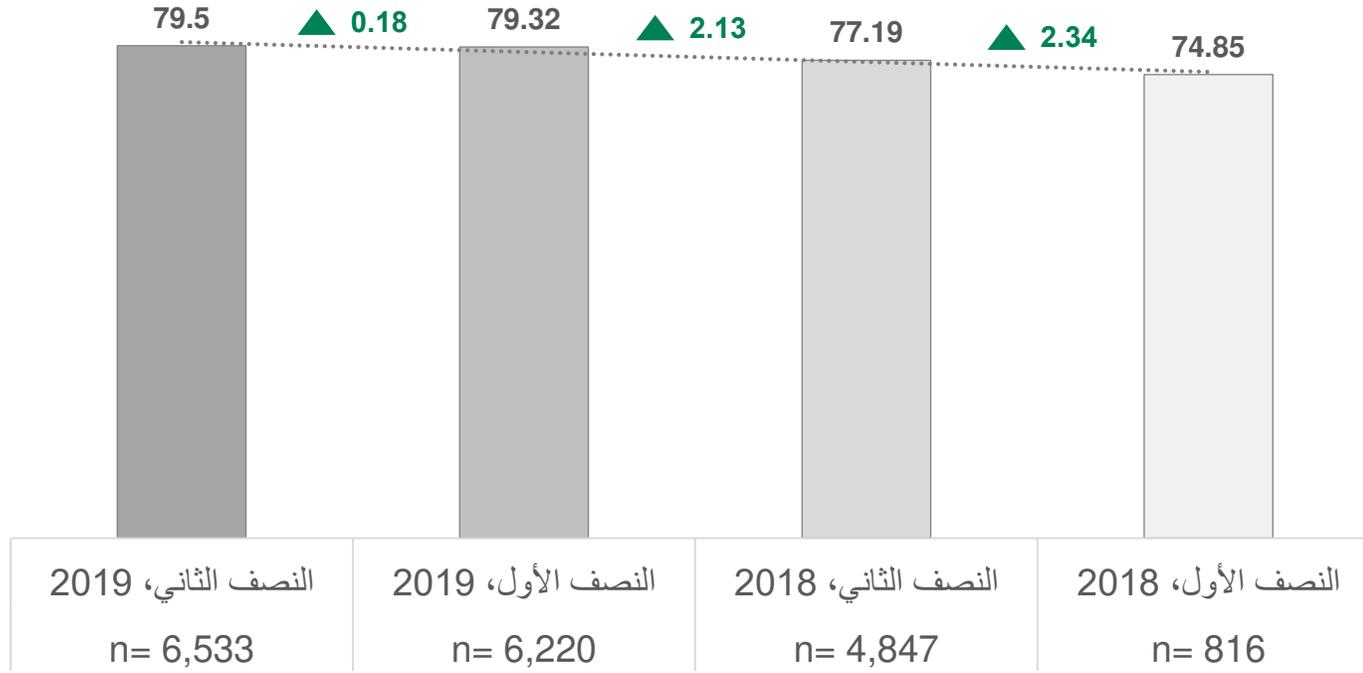
السؤال	النطاق	2019	دافيتا	ديافرّم	القطاع الخاص (2019)	
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	87.39	87.59	87.33	87.31	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.45	88.97	88.30	89.72	94.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك ²	المسائل الشخصية	85.40	85.80	85.29	84.98	93.7
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك ¹	المسائل الشخصية	78.02	79.13	77.69	79.51	93.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	89.26	89.25	89.26	87.48	94.7
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	89.38	89.32	89.40	87.55	95.2
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	87.07	87.13	87.05	85.35	94.4

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

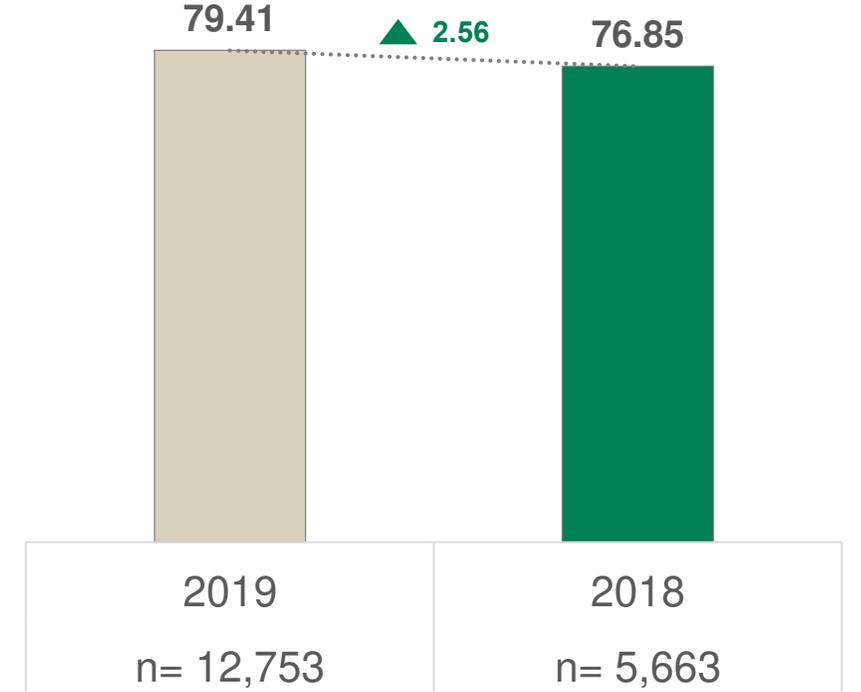




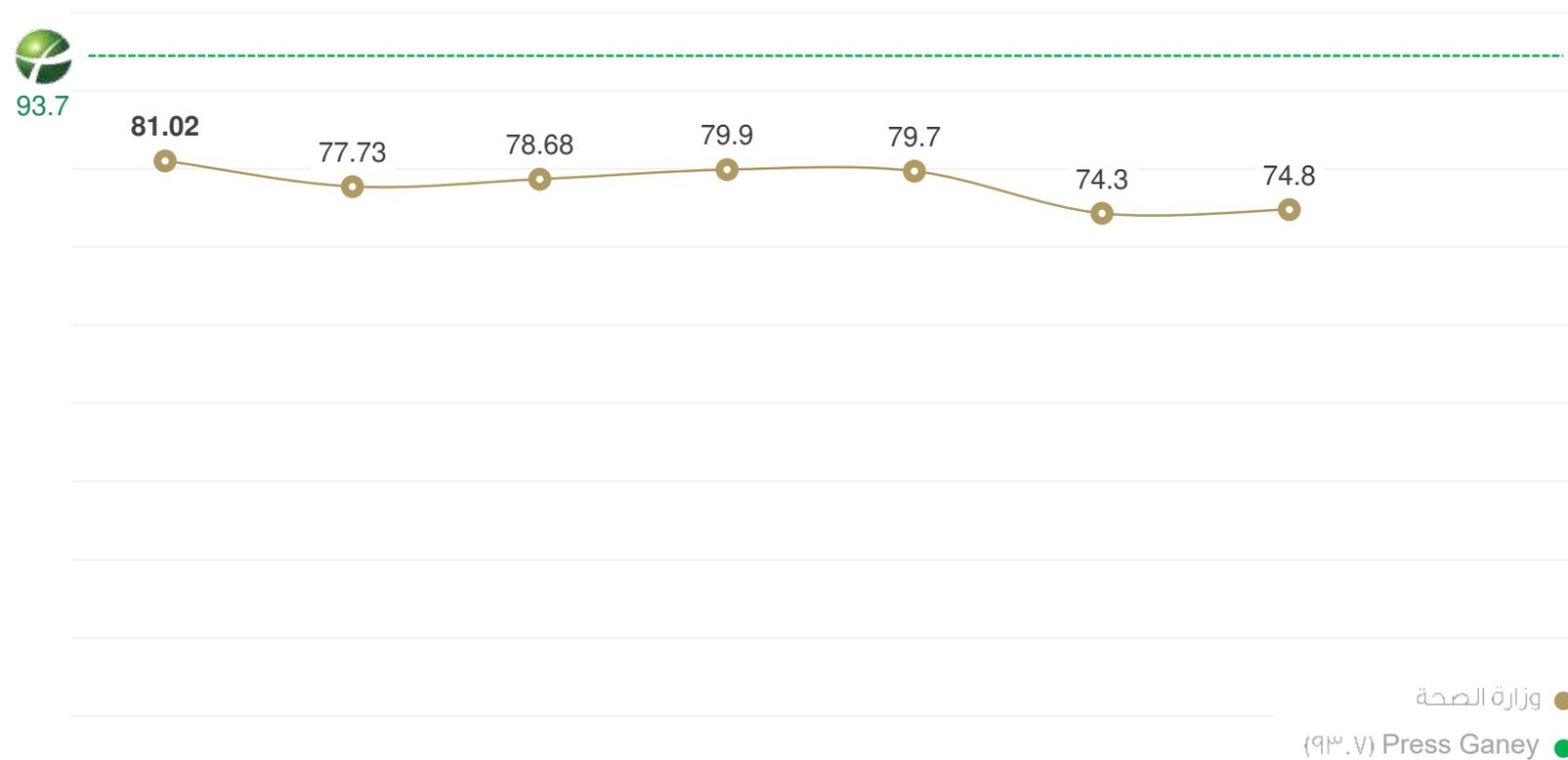
المعدل النصف السنوي فحص ما قبل الزواج



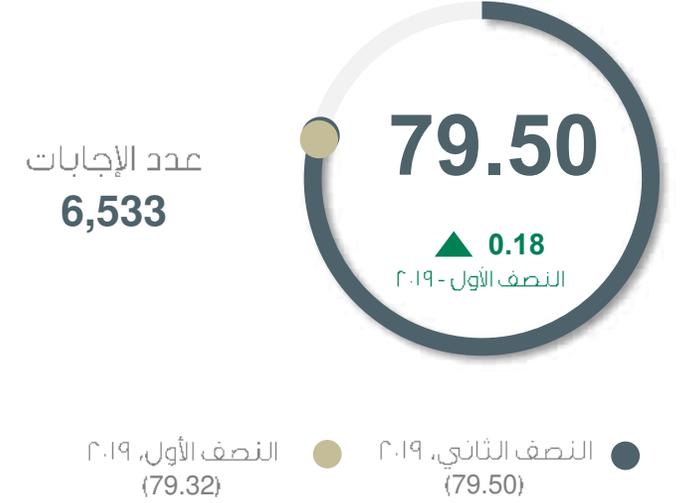
المعدل السنوي فحص ما قبل الزواج



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



فحص ما قبل الزواج النصف الثاني، ٢٠١٩

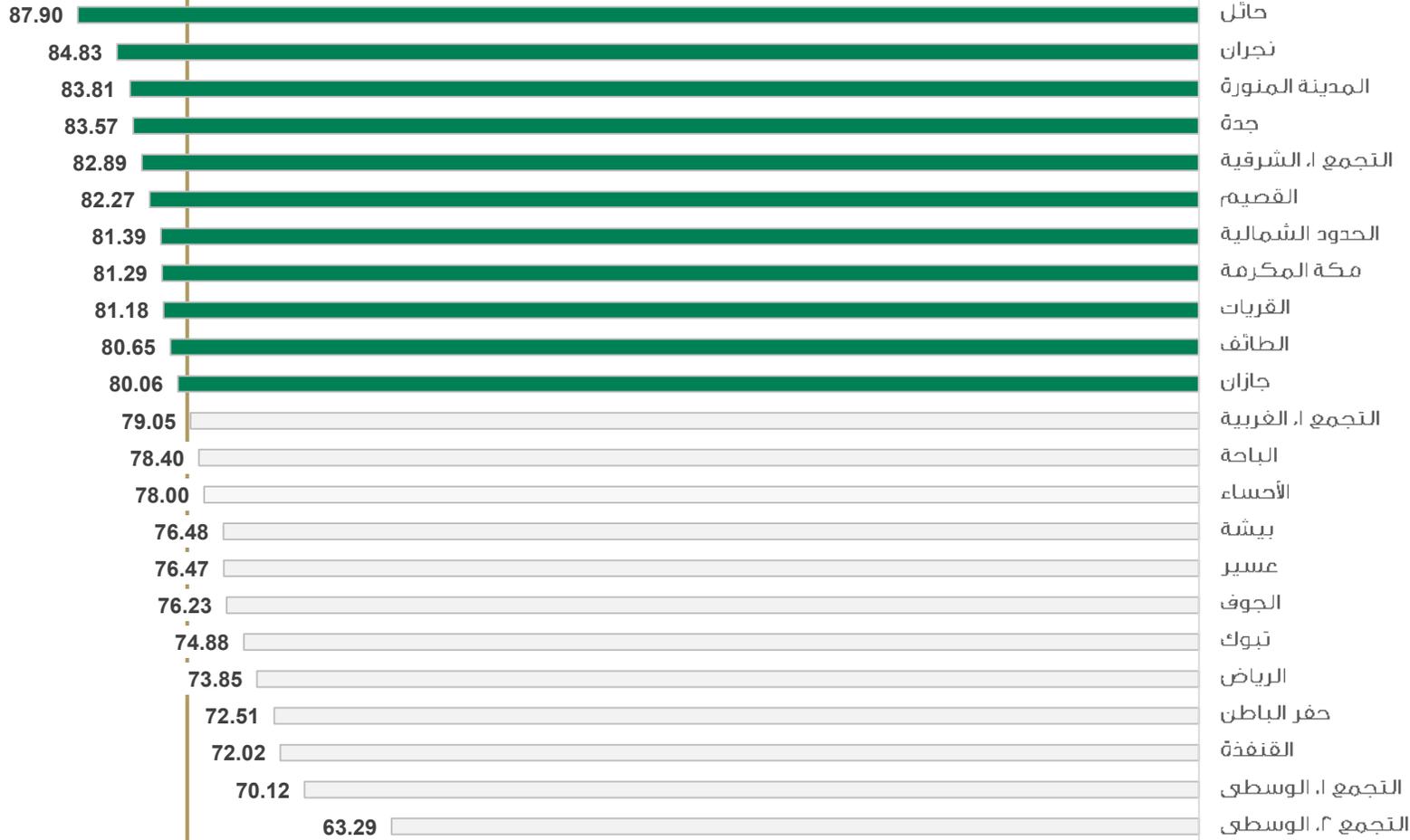


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

أداء المناطق: يوليو، ٢٠١٩ - ٣١ ديسمبر، ٢٠١٩



فحص ما قبل الزواج النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
6,533



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (79.50)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (79.32)

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.



فحص ما قبل الزواج الـنصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
6,533



الـنصف الأول، ٢٠١٩ (79.32) ● الـنصف الثاني، ٢٠١٩ (79.50)

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

التقييم العام المسائل الشخصية سحب الدم الفحوصات المرافق التسجيل

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	84.77	↑ 0.03	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	86.57	↓ 0.13	93.8
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	79.98	↓ 0.41	90.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج *	الاختبارات والعلاج	62.91	↑ 1.54	92.2
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك *	الاختبارات والعلاج	75.41	↑ 1.38	90.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام) *	الاختبارات والعلاج	75.51	↓ 0.04	94.1
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	82.05	↓ 0.30	94.4
الراحة في منطقة الانتظار *	المرافق	72.60	↑ 0.06	94.6
نظافة العيادة	المرافق	81.00	↑ 0.76	N/A
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	85.17	↓ 0.04	93.9
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	74.62	↓ 0.83	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	85.02	↑ 0.36	N/A

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	83.92	↑ 0.52	94.2
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك *	المسائل الشخصية	79.03	↑ 0.28	93.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	81.88	↑ 0.14	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	80.91	↑ 0.72	95.2
احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين	التقييم العام	79.24	↓ 0.22	94.4

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	88.56	43	جازان	مستشفى بيش، جازان	1
	+2.86	87.71	200	حائل	مركز المختبر الإقليمي ومركز السموم بحائل	2
	-3.97	85.59	58	نجران	المختبر الإقليمي بمنطقة نجران	3
	+0.92	85.13	246	المدينة المنورة	مركز فحص الزواج بالمدينة المنورة	4
	Low-n	84.39	254	التجمو، الشرقية	مركز العيادات التخصصية، خبر	5
	+0.29	83.88	745	جدة	مركز المختبر الإقليمي بجدة	6
	-0.97	83.67	172	جازان	مستشفى الملك فهد، جيزان	7
	-0.01	83.53	87	المدينة المنورة	مركز فحص الزواج بينبع	8
	-0.37	83.27	174	مكة المكرمة	مستشفى حراء العام، مكة المكرمة	9
	+1.80	83.23	609	جدة	مستشفى الولادة والأطفال بجده	10
	-1.28	83.22	156	الطائف	إدارة المختبرات وبنوك الدم وفحص الزواج، الطائف	11
	Low-n	83.11	94	التجمو، الشرقية	مستشفى الجبيل العام	12
	+1.71	82.47	159	التجمو، الشرقية	مستشفى القطيف العام	13
	Low-n	82.25	38	القصيم	مستشفى الرس العام، القصيم	14
	Low-n	81.95	45	الباحة	المختبر المركزي وبنك الدم، الباحة	15
	Low-n	81.58	80	عسير	مستشفى النماص العام، عسير	16
	Low-n	81.45	43	القصيم	مستشفى البكيرية العام، القصيم	17
	-3.35	81.26	191	التجمو، الشرقية	مركز الفحص الشامل بالدمام، دمام	18
	Low-n	81.18	39	القريات	مستشفى القرية العام	19
	Low-n	80.41	47	جازان	مستشفى جازان العام	20
	Low-n	80.32	42	جازان	مستشفى أبو عريش العام، جازان	21
	+2.63	80.16	255	مكة المكرمة	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	22

الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	79.77	61	عسير	مستشفى سارة عبيدة العام، عسير	23
	+0.75	79.45	170	الأحساء	مركز الزواج الصحي بالعمران	24
	+2.10	79.19	40	الحدود الشمالية	مستشفى عرعر المركزي	25
	Low-n	79.13	49	عسير	مستشفى محايل العام، عسير	26
	Low-n	79.05	63	التجمع، الغربية	مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة	27
	-3.34	78.66	69	القصيم	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريده	28
	-0.45	77.8	78	بيشة	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	29
	-3.07	76.73	193	الأحساء	مركز الزواج الصحي بالأحساء	30
	-0.08	75.89	90	جازان	مستشفى صبياء العام	31
	+0.93	72.51	80	حفر الباطن	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	32
	-2.95	72.02	67	القنفذة	مستشفى القنفذة العام	33
	-2.98	70.96	58	عسير	مستشفى عسير المركزي	34
	+1.61	70.33	107	تبوك	مستشفى الملك خالد، تبوك	35
	-0.11	70.12	225	التجمع، الوسطى	مستشفى الإيمان العام، الرياض	36
	-1.46	68.21	60	عسير	مستشفى خميس مشيط العام، عسير	37
	-0.75	63.29	448	التجمع، الوسطى	مستشفى اليمامة	38
	Low-n	56.65	39	جازان	مستشفى صامطة، جازان	39
	Low-n	Low-n	28	الباحة	مستشفى الملك فهد بالباحة	--
	Low-n	Low-n	24	القصيم	مستشفى بريده المركزي	--
	Low-n	Low-n	23	جازان	مستشفى الطوال العام، جازان	--
	Low-n	Low-n	23	جدة	مستشفى الليث، جدة	--
	Low-n	Low-n	22	جازان	مستشفى فيفاء العام، جازان	--

الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
↗	Low-n	Low-n	21	الباحة	مستشفى المخواه العام	--
	Low-n	Low-n	21	عسير	مستشفى المجاردة العام، عسير	--
	Low-n	Low-n	21	عسير	مستشفى ظهران الجنوب، عسير	--
	Low-n	Low-n	21	القصيم	مستشفى الملك سعود، عنيزة	--
	Low-n	Low-n	21	التجمو، الشرقية	مستشفى النعيرية العام	--
	Low-n	Low-n	19	عسير	مستشفى رجال ألمع، عسير	--
	Low-n	Low-n	19	الرياض	مستشفى شقراء العام، الرياض	--
	Low-n	Low-n	18	الرياض	مستشفى الدوادمي، الرياض	--
	Low-n	Low-n	18	الطائف	مستشفى رنية العام	--
	Low-n	Low-n	18	بيشة	مستشفى سبت العليا العام، بيشة	--
↘	Low-n	Low-n	17	عسير	مستشفى البرك العام، عسير	--
	Low-n	Low-n	17	الباحة	مستشفى بلجرشي العام، الباحة	--
	Low-n	Low-n	17	تبوك	مستشفى ضباء العام، تبوك	--
	Low-n	Low-n	17	الرياض	مستشفى الملك خالد بالخرج	--
	Low-n	Low-n	16	القصيم	مستشفى الأسيح العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	16	جازان	مستشفى الدرب، جازان	--
	Low-n	Low-n	16	الرياض	مستشفى الزلفي العام، الرياض	--
	Low-n	Low-n	16	الرياض	مستشفى القويعية العام، الرياض	--
	Low-n	Low-n	16	حائل	مستشفى بقاء العام، حائل	--
	Low-n	Low-n	16	الطائف	مستشفى تربة العام، الطائف	--
Low-n	Low-n	15	التجمو، الشرقية	مستشفى بقيق العام	--	
Low-n	Low-n	15	الجوف	مستشفى طبرجل العام، الجوف	--	

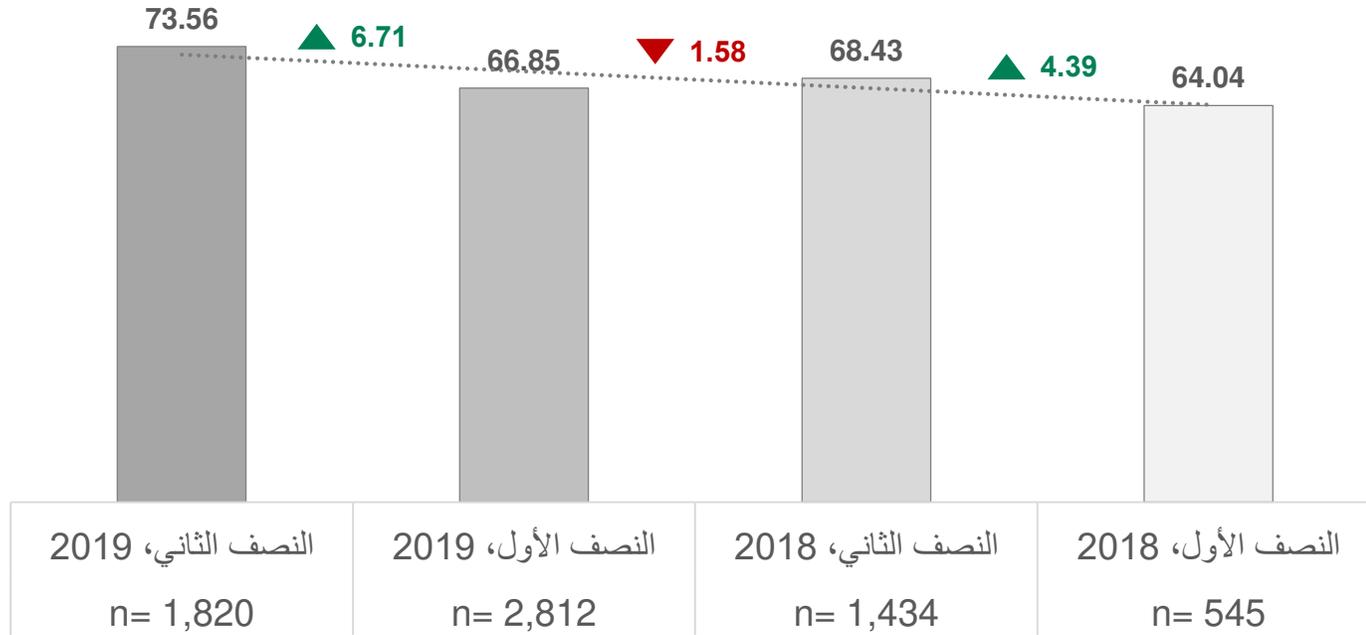
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	15	تبوك	مستشفى أمالج العام	--
	Low-n	Low-n	14	التجموعا، الشرقية	مستشفى الخفجي العام	--
	Low-n	Low-n	14	الباحة	مستشفى المنطق العام، الباحة	--
	Low-n	Low-n	14	تبوك	مستشفى الوجه العام، تبوك	--
	Low-n	Low-n	14	بيشة	مستشفى تثليث العام، بيشة	--
	Low-n	Low-n	13	المدينة المنورة	مستشفى خيبر، المدينة المنورة	--
	Low-n	Low-n	13	الباحة	مستشفى قلوة العام، الباحة	--
	Low-n	Low-n	12	القصيم	مستشفى البدائع العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	12	القصيم	مستشفى رياض الخبراء العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	11	المدينة المنورة	مستشفى البدر، المدينة المنورة	--
	Low-n	Low-n	11	الحدود الشمالية	مستشفى طريف العام، الحدود الشمالية	--
	Low-n	Low-n	10	الطائف	مستشفى الخرمة العام، الطائف	--
	Low-n	Low-n	10	الجوف	مستشفى دومة الجندل العام، الجوف	--
	Low-n	Low-n	10	الجوف	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز	--
	Low-n	Low-n	9	جازان	مستشفى الموسم العام، جازان	--
	Low-n	Low-n	9	الرياض	مستشفى حوطة سدير، الرياض	--
	Low-n	Low-n	9	القصيم	مستشفى عقلة الصقور العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	8	القصيم	مستشفى الولادة والأطفال، القصيم	--
	Low-n	Low-n	8	نجران	مستشفى شرورة العام، نجران	--
	Low-n	Low-n	7	نجران	مستشفى حبونا العام، نجران	--
	Low-n	Low-n	7	الرياض	مستشفى السليل العام، الرياض	--
	Low-n	Low-n	7	تبوك	مستشفى تيماء العام، تبوك	--

#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
--	مستشفى المذنب العام، القصيم	القصيم	6	Low-n	Low-n	
--	مستشفى البدع العام، تبوك	تبوك	6	Low-n	Low-n	
--	مستشفى الموية العام، الطائف	الطائف	6	Low-n	Low-n	
--	مستشفى رفحاء العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	6	Low-n	Low-n	
--	مستشفى سميراء، حائل	حائل	6	Low-n	Low-n	
--	مستشفى العقيق، الباحة	الباحة	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى بللسمر العام، عسير	عسير	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى حوطة بني تميم، الرياض	الرياض	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى عيون الجواء العام، القصيم	القصيم	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى القرية العليا	التجمو، الشرقية	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى وادي الحواسر، الرياض	الرياض	5	Low-n	Low-n	
--	مستشفى عفيف العام، الرياض	الرياض	4	Low-n	Low-n	
--	مستشفى القريو العام، الطائف	الطائف	4	Low-n	Low-n	
--	مستشفى صوير العام، الجوف	الجوف	4	Low-n	Low-n	
--	مستشفى القرى، الباحة	الباحة	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى الشملي، حائل	حائل	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى العويقلية العام، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى ضرية العام، القصيم	القصيم	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى ظلم العام، الطائف	الطائف	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى حقل العام، تبوك	تبوك	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى ميسان العام، الطائف	الطائف	3	Low-n	Low-n	
--	مستشفى وادي الفرع، المدينة المنورة	المدينة المنورة	3	Low-n	Low-n	

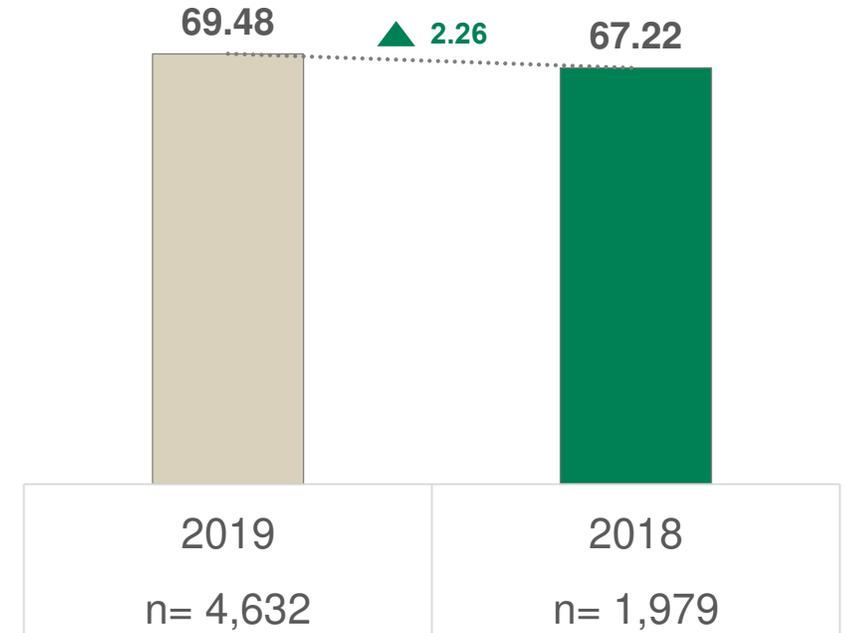
الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	Low-n	2	الرياض	مستشفى الأفلاج، الرياض	--
	Low-n	Low-n	2	المدينة المنورة	مستشفى العيص، المدينة المنورة	--
	Low-n	Low-n	2	المدينة المنورة	مستشفى المهدي، المدينة المنورة	--
	Low-n	Low-n	2	الرياض	مستشفى الملك خالد، المجمعة	--
	Low-n	Low-n	1	مكة المكرمة	مستشفى الكامل، مكة المكرمة	--
	Low-n	Low-n	1	القصيم	مستشفى القوارة، القصيم	--
	Low-n	Low-n	1	الطائف	مستشفى السحن العام، الطائف	--
	Low-n	Low-n	1	الطائف	مستشفى قيا العام، الطائف	--
	Low-n	Low-n	1	القصيم	مستشفى القبة العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	1	حائل	مستشفى السليمي، حائل	--
	Low-n	Low-n	1	الحدود الشمالية	مستشفى شعبة نصاب، الحدود الشمالية	--
	Low-n	Low-n	0	الرياض	مستشفى الرفايح العام، الرياض	--
	Low-n	Low-n	0	المدينة المنورة	مستشفى الحناكية، المدينة المنورة	--
	Low-n	Low-n	0	جازان	مستشفى فرسان العام، جازان	--
	Low-n	Low-n	0	التجمع ا، الوسطى	مستشفى الملك سلمان بن عبدالعزيز	--
	Low-n	Low-n	0	الأحساء	مركز الزواج الصحي، الهفوف	--
	Low-n	Low-n	0	القصيم	مستشفى قصيباء العام، القصيم	--
	Low-n	Low-n	0	التجمع ا، الوسطى	مركز صحي السويدي، الرياض	--
	Low-n	Low-n	0	الطائف	مستشفى أم الدوم، الطائف	--
	Low-n	Low-n	0	نجران	مستشفى يدمة العام، نجران	--



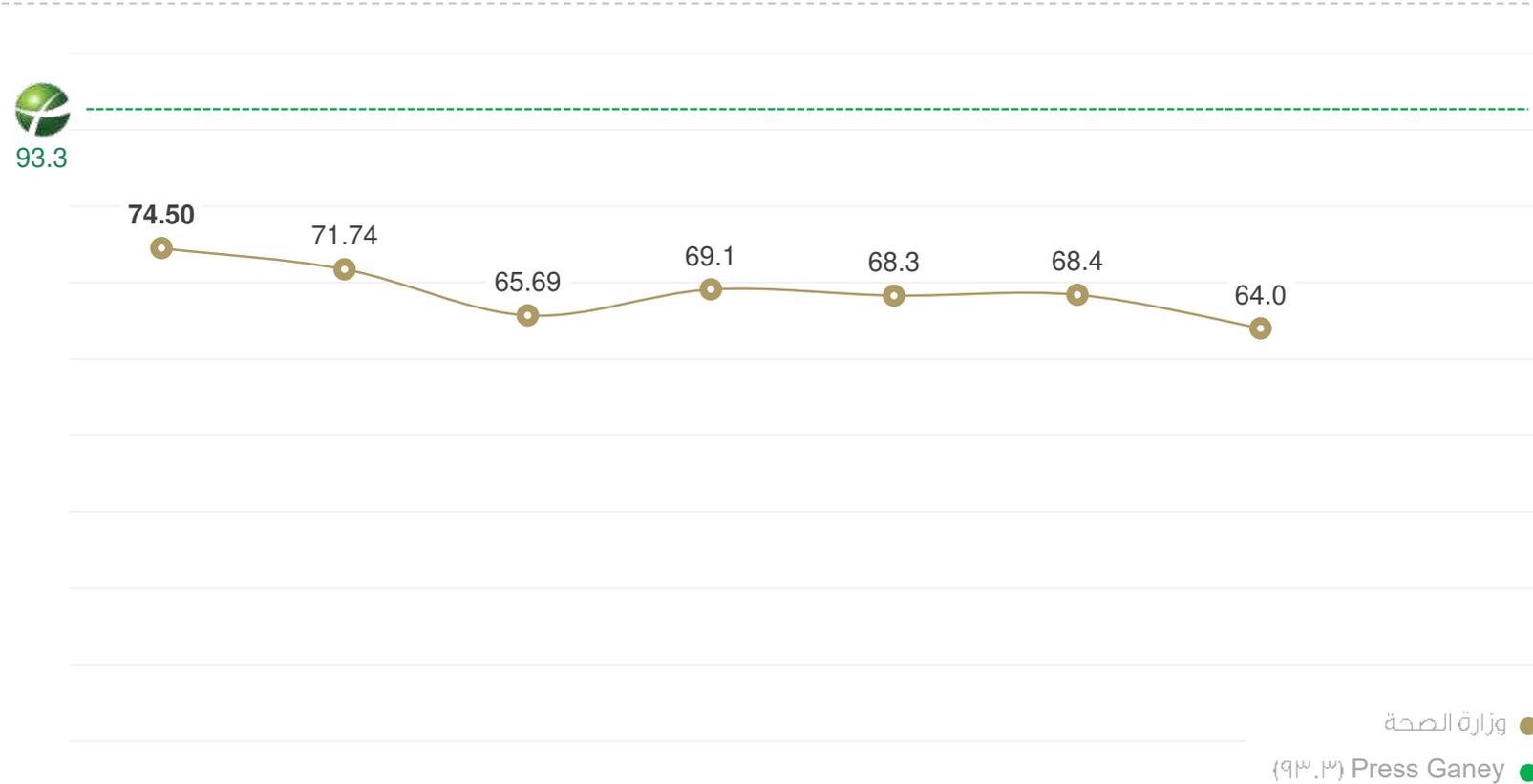
المعدل النصف السنوي التأهيل الطبي - العيادات



المعدل السنوي التأهيل الطبي - العيادات



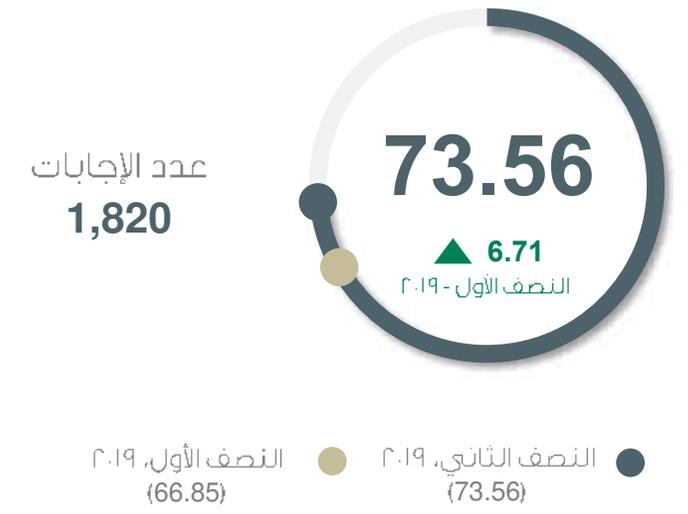
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الرابع، ٢٠١٩



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

التأهيل الطبي

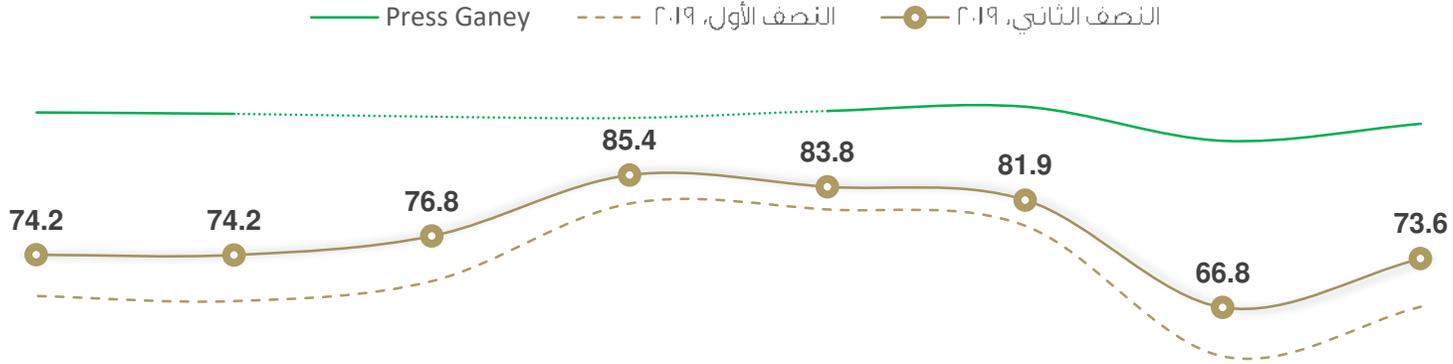
العيادات - النصف الثاني، ٢٠١٩



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

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

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



التأهيل الطبي

العيادات - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
1,820

73.56

▲ 6.71
النصف الأول - ٢٠١٩

النصف الأول، ٢٠١٩
(66.85)

النصف الثاني، ٢٠١٩
(73.56)

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

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

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	79.01	↑ 5.85	94.6
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	69.51	↑ 7.64	90.8
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	71.36	↑ 6.88	91.9
مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	79.03	↑ 4.22	94.2
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	77.27	↑ 6.08	93.3
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	67.67	↑ 9.08	92.1
ملاءمة المواقف	المرافق	50.09	↑ 9.18	86.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	67.00	↑ 5.92	89.8
نظافة المركز/ القسم	المرافق	81.39	↑ 5.36	94.0
حسن تعامل/الطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.72	↑ 3.07	97.4
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	84.39	↑ 3.31	95.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	79.28	↑ 4.37	93.5

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	78.05	↑ 4.37	94.1
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	80.71	↑ 3.29	96.0
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	79.84	↑ 3.47	94.2
حسن تعامل/الطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	87.45	↑ 2.09	96.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	85.51	↑ 4.03	94.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	82.03	↑ 3.76	93.1
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراسل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	82.20	↑ 4.22	93.8
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	83.93	↑ 3.02	95.4
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	82.01	↑ 2.81	93.5
حسن تعامل/الطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	88.09	↑ 2.25	95.3
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	85.96	↑ 2.83	94.0
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	84.61	↑ 5.40	92.8

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	84.85	↑ 5.64	93.3
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	84.35	↑ 3.10	94.1
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	84.37	↑ 3.82	93.1
حسن تعامل/الطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	83.23	↑ 6.12	NA
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقييمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	79.36	↑ 6.41	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	76.02	↑ 6.52	NA
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	73.58	↑ 5.60	NA
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	77.24	↑ 6.04	NA
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	70.88	↑ 6.77	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	81.90	↑ 4.21	93.6
مراعاتنا لراحتك ⁶	المسائل الشخصية	75.06	↑ 5.69	94.4
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك ⁴	المسائل الشخصية	74.95	↑ 7.45	94.8

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد) ³	المسائل الشخصية	71.55	↑ 7.48	94.2
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد) ²	المسائل الشخصية	69.62	↑ 7.55	93.8
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك ¹	المسائل الشخصية	68.40	↑ 7.88	94.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك ⁵	التقييم العام	76.52	↑ 4.85	95.3
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	72.30	↑ 5.91	91.8
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	74.77	↑ 6.09	95.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	74.47	↑ 7.30	95.1

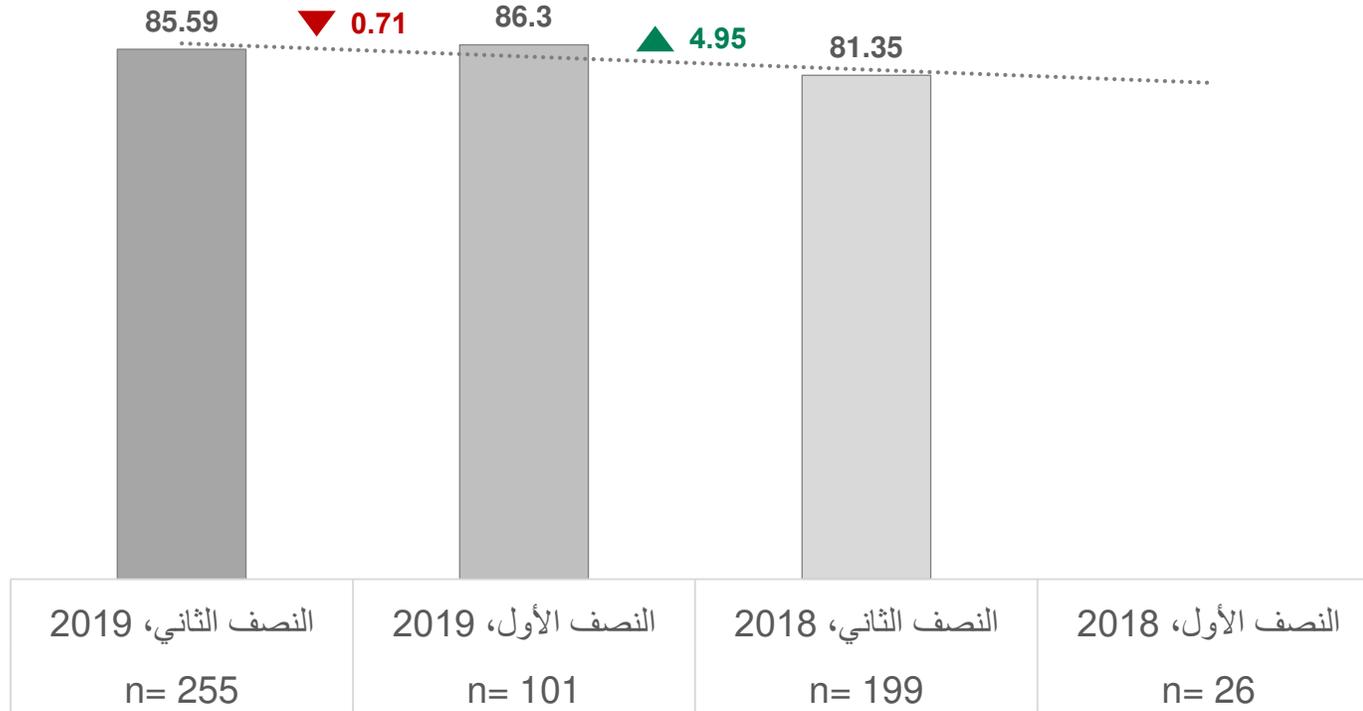
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة، العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في عيادات مراكز التأهيل. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



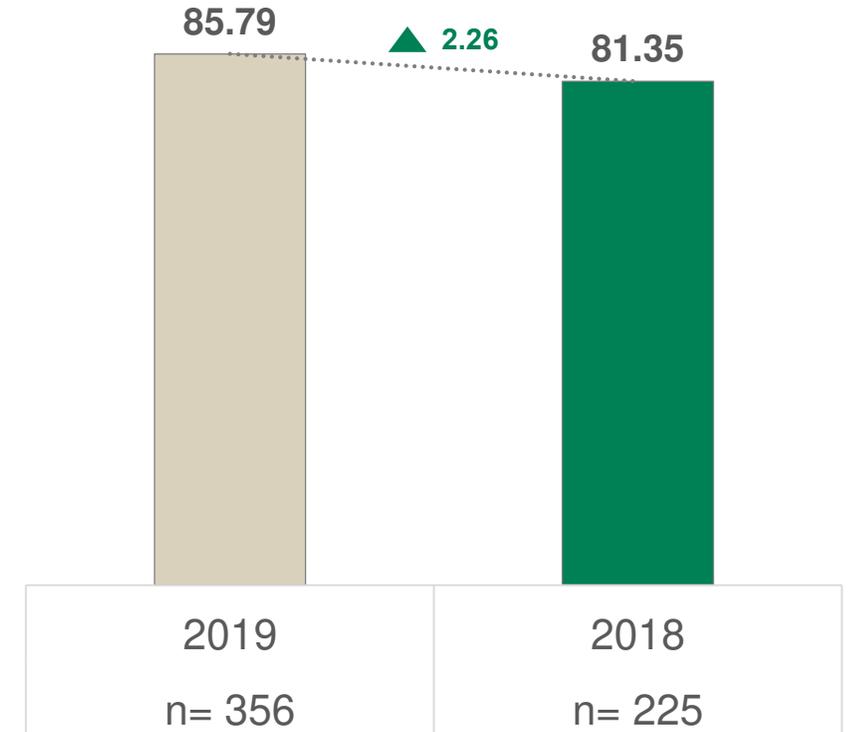
#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز بالرياض	التجمع ٢، الوسطى	535	77.71	+3.49	
2	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى التأهيل الطبي، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	523	75.92	Low-n	
3	مجمع الدمام الطبي	التجمع ١، الشرقية	424	70.51	+4.73	
4	مستشفى النور التخصصي بمكة	مكة المكرمة	220	67.69	+8.10	
5	مستشفى الملك عبدالله ببيشة	بيشة	56	66.04	+4.77	
6	مستشفى الأمير متعب بن عبد العزيز بالجوف	الجوف	47	65.18	+1.43	
--	مستشفى عرعر المركزي	الحدود الشمالية	8	Low-n	Low-n	
--	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة	القصيم	7	Low-n	Low-n	



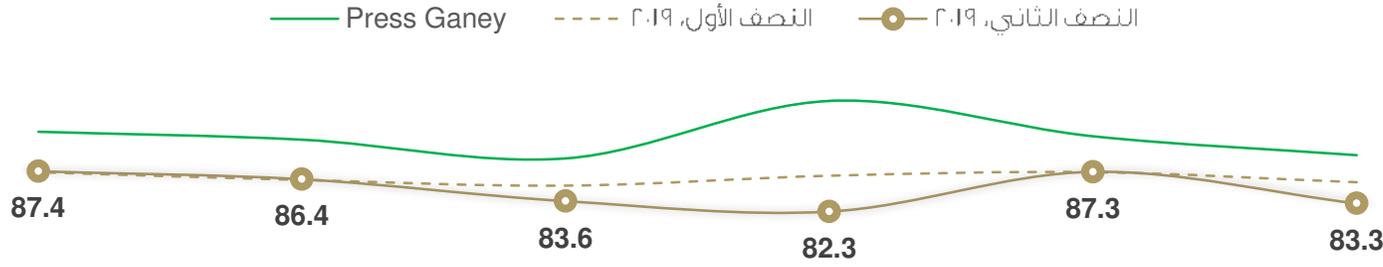
المعدل النصف السنوي التأهيل الطبي - التنويم



المعدل السنوي التأهيل الطبي - التنويم



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



التأهيل الطبي

التنويم - النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
255



النصف الأول، ٢٠١٩ (86.30) النصف الأول، ٢٠١٩ (85.59)

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

التقييم العام المسائل الشخصية الخروج العلاج الطبيعي التمريض طبيب إعادة التأهيل

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	طبيب إعادة التأهيل	87.99	↓ 1.36	94.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة	طبيب إعادة التأهيل	86.04	↓ 3.06	88.4
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	طبيب إعادة التأهيل	81.19	↓ 2.81	NA
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	77.80	↓ 5.61	88.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج²	طبيب إعادة التأهيل	83.61	↓ 0.64	86.1
حسن تعامل الممرض / الممرضة	التمريض	90.02	↓ 0.63	95.9
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	85.38	↓ 2.74	NA
مدى شرح الممرض/الممرضة للغرض من الأدوية قبل إعطائها لك	التمريض	86.40	↑ 0.36	NA
استجابة الممرض/الممرضة	التمريض	87.72	↑ 0.78	87.0
مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)	التمريض	87.14	↑ 1.97	89.5
التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها	التمريض	87.66	↓ 0.26	94.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	91.08	↓ 1.34	99.1

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	89.26	↑ 1.01	97.5
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي³	العلاج الطبيعي	84.33	↑ 3.18	93.5
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	84.13	↓ 1.09	95.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	91.66	Low-n	98.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	العلاج الوظيفي	89.10	Low-n	96.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي⁴	العلاج الوظيفي	88.15	Low-n	94.0
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الوظيفي	88.81	Low-n	95.3
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	93.57	Low-n	97.3
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	92.14	Low-n	94.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	92.14	Low-n	91.9
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	89.70	Low-n	95.3
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	87.87	Low-n	NA

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية عن حالتك وخطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	87.12	Low-n	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج - الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	82.03	Low-n	NA
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	81.25	Low-n	NA
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	الخروج	84.82	↓ 1.76	89.7
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ) ¹	الخروج	82.75	↓ 1.20	88.2
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيستم تقديمها لك *	المسائل الشخصية	82.46	↓ 2.78	86.4
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.69	↑ 1.28	91.8
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	84.12	↑ 1.20	91.5
درجة شعورك بالأمان	المسائل الشخصية	89.45	↑ 0.60	94.7
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	المسائل الشخصية	93.37	↑ 1.51	95.4
اهتمام الموظفين لمراعاة انزعاجك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إيوالك للمركز للعلاج	المسائل الشخصية	88.40	↑ 3.47	91.7
اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك	المسائل الشخصية	85.98	↑ 0.01	91.9

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	المسائل الشخصية	86.23	↓ 1.73	93.7
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك⁵	المسائل الشخصية	80.88	↓ 4.05	89.7
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	82.60	↑ 0.06	93.8
نظافة المركز العامة	التقييم العام	89.25	↑ 1.45	92.3
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	89.15	↑ 1.05	94.4
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية⁶	التقييم العام	84.48	↓ 1.59	91.3
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	التقييم العام	87.55	↓ 2.57	94.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	86.19	↑ 1.01	94.5

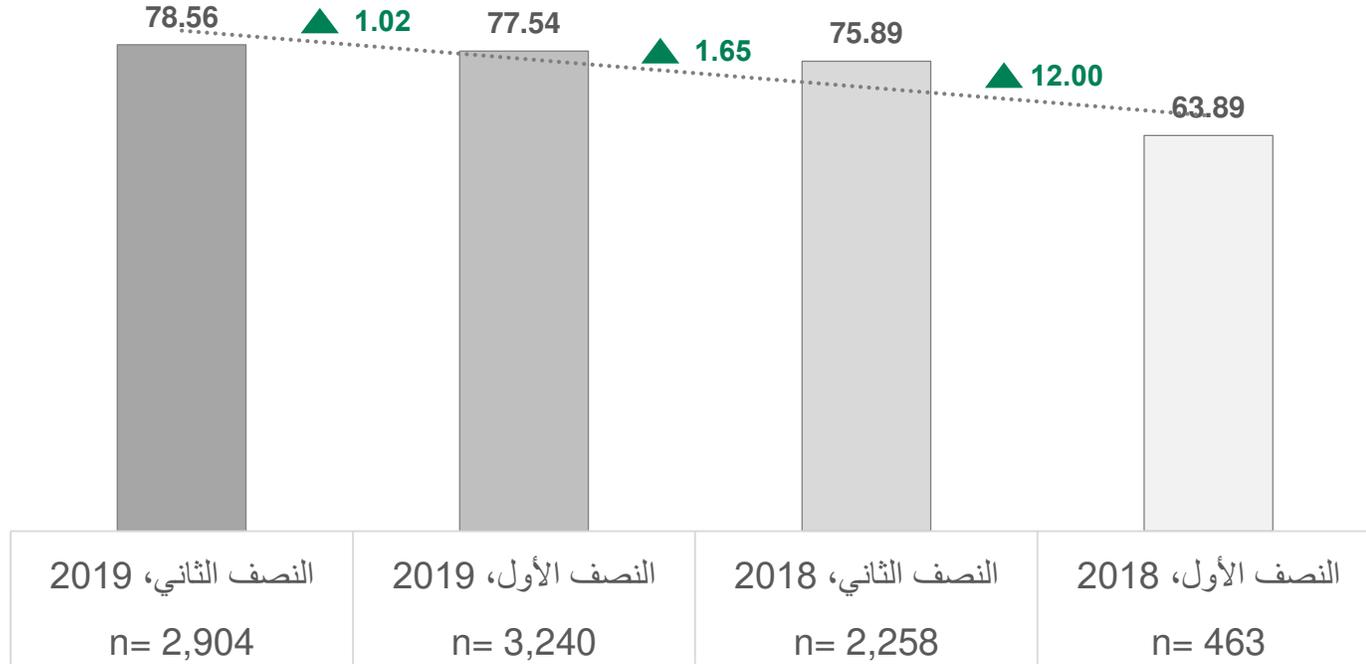
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة، العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في تنويم مراكز التأهيل. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



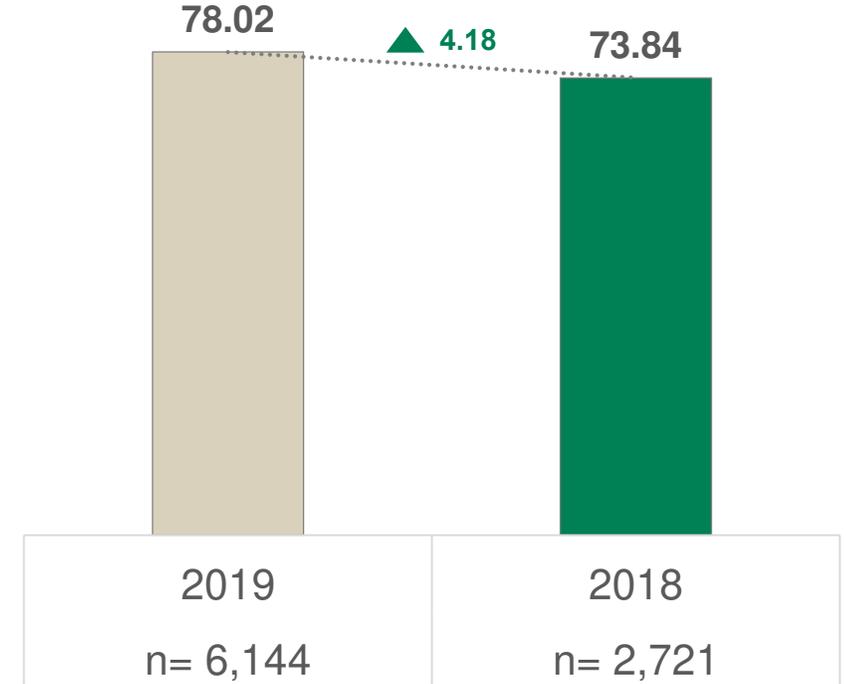
الفترات السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	Low-n	86.72	35	التجمعي، الوسطى	مدينة الملك فهد الطبية - مستشفى التأهيل الطبي، الرياض	1
	+0.58	86.01	198	جدة	مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة (مركز التأهيل الطبي)	2
	Low-n	Low-n	22	المدينة المنورة	مستشفى التأهيل الطبي	--



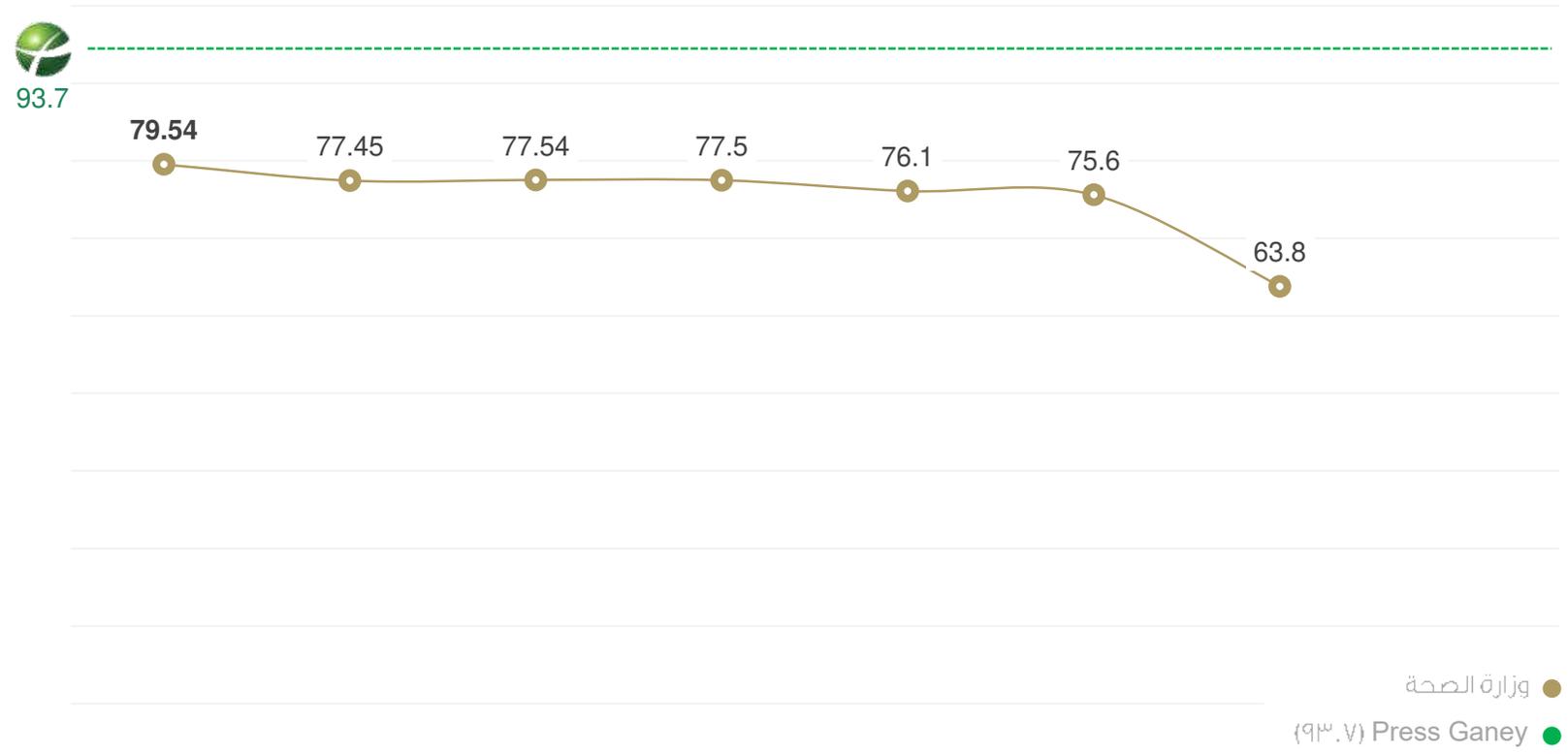
المعدل النصف السنوي بنوك الدم



المعدل السنوي بنوك الدم



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



بنوك الدم النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,904



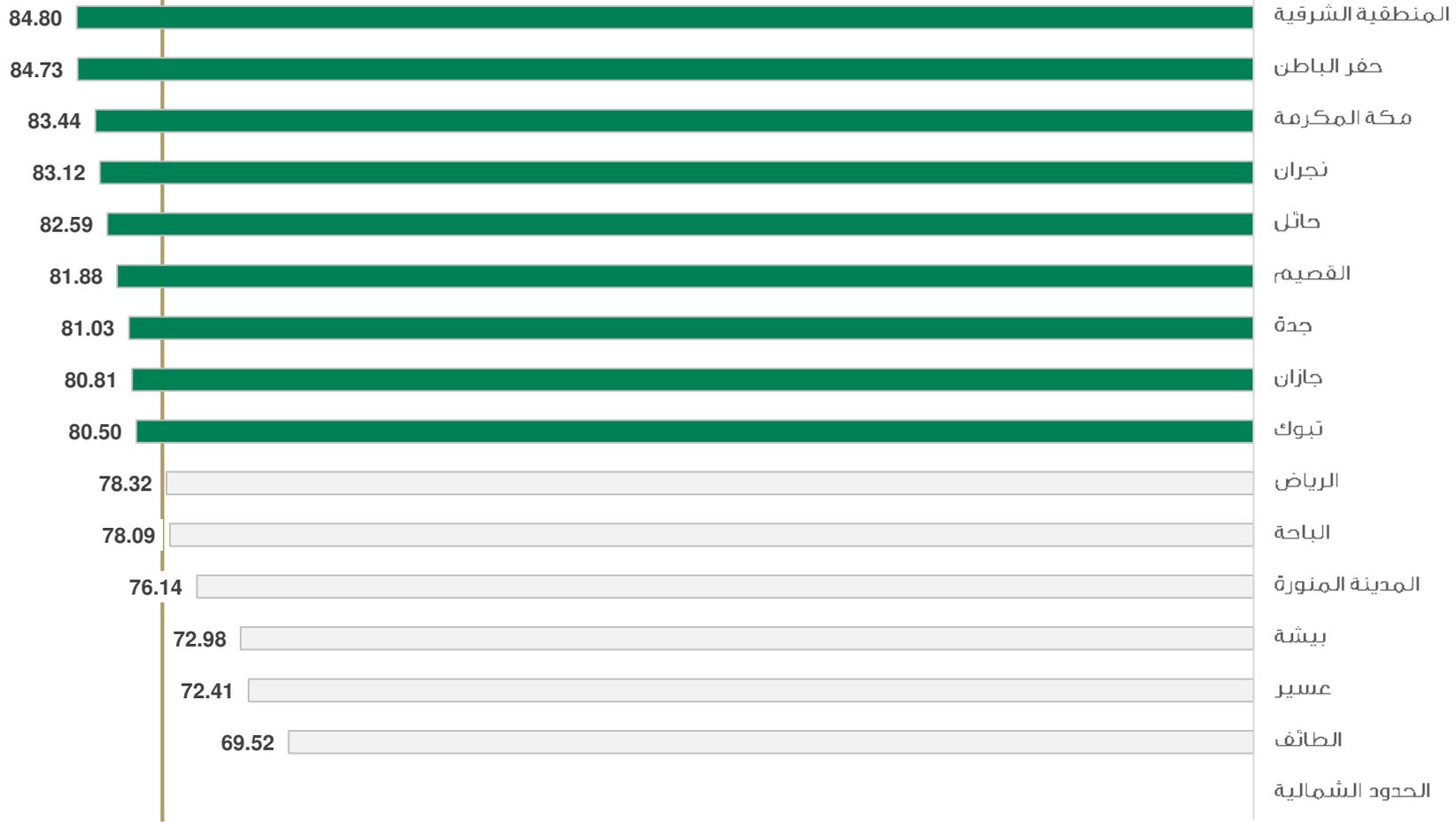
● النصف الثاني، ٢٠١٩ (78.56)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (77.54)

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

Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,535	n= 1,369	n= 1,568	n= 1,672	n= 1,113	n= 1,146	n= 463	n= 0

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

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



بنوك الدم النصف الثاني، ٢٠١٩

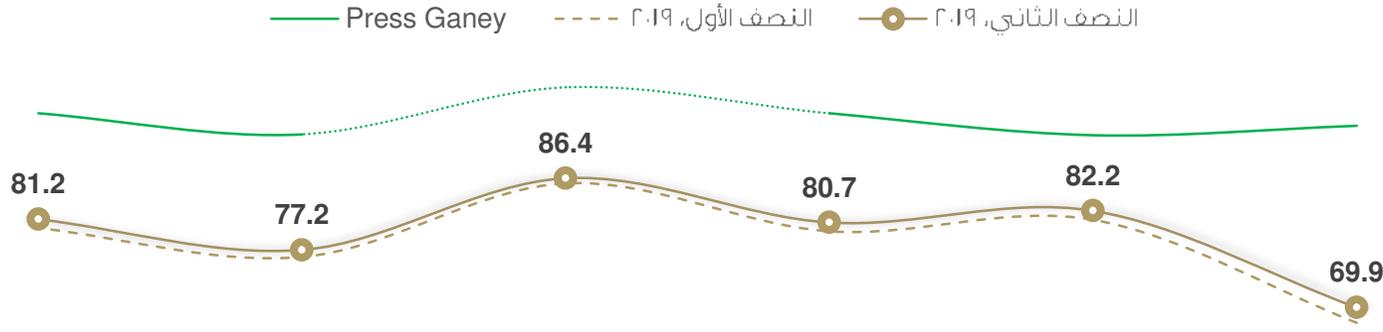
عدد الإجابات
2,904



● النصف الثاني، ٢٠١٩ (78.56)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (77.54)

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

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



بنوك الدم

النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,904



النصف الثاني، ٢٠١٩ (78.56) ●
النصف الأول، ٢٠١٩ (77.54) ●

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

المرافق التسجيل الاختبارات التبرع بالدم المسائل الشخصية التقييم العام

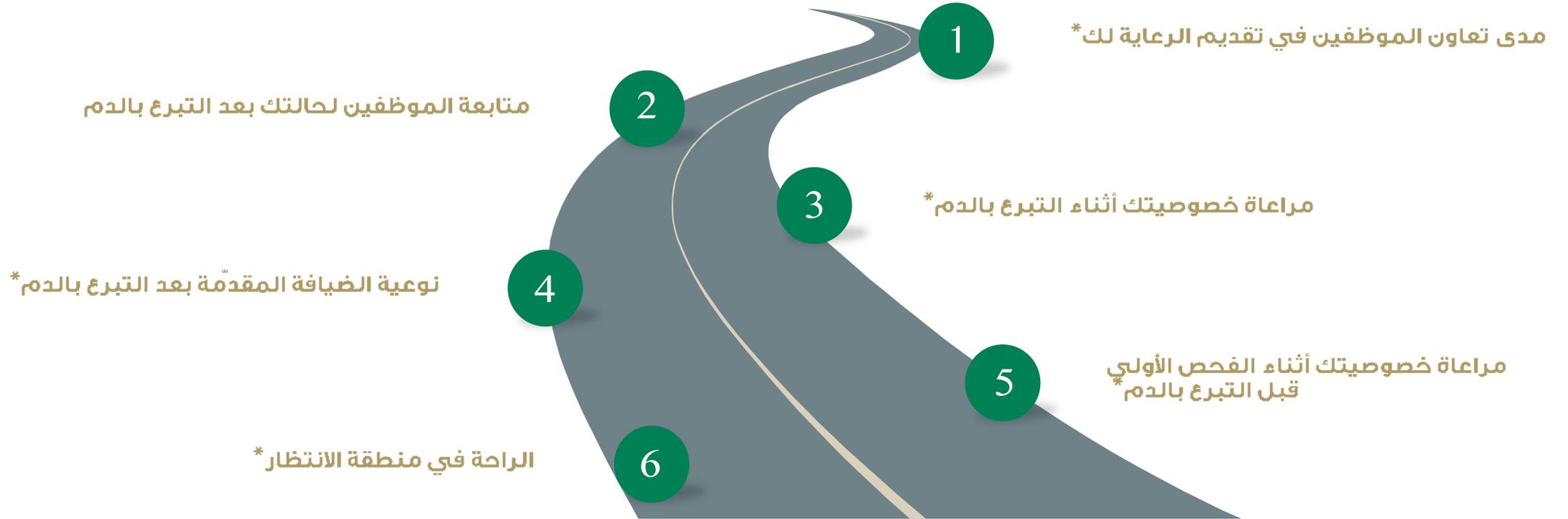
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

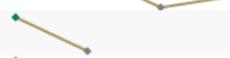
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	80.83	↑ 0.64	NA
توفر المواقع	المرافق	48.84	↑ 2.80	86.9
الراحة في منطقة الانتظار⁶	المرافق	68.19	↑ 2.74	91.0
نظافة بنك الدم	المرافق	83.85	↑ 1.34	94.6
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	82.98	↑ 1.01	94.2
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	80.62	↑ 1.62	91.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	82.20	↑ 1.05	94.0
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	83.56	↑ 0.96	NA
مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم	التسجيل	82.23	↑ 0.95	93.0
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	84.68	↑ 1.28	94.7
مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم⁵	الاختبارات	82.00	↑ 0.92	NA
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	82.48	↑ 0.32	NA

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩	
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم²	الاختبارات	73.76	↑ 1.55	NA
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	89.61	↑ 1.07	95.7
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	88.11	↑ 1.36	NA
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم³	التبرع بالدم	81.73	↓ 0.33	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	87.35	↑ 0.69	94.6
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم⁴	المسائل الشخصية	67.13	↑ 1.33	NA
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك¹	التقييم العام	81.17	↑ 1.21	94.8
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	79.36	↑ 1.01	95.3
احتمالية أن توصي بنك الدم للأخرين	التقييم العام	83.23	↑ 1.14	94.5

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

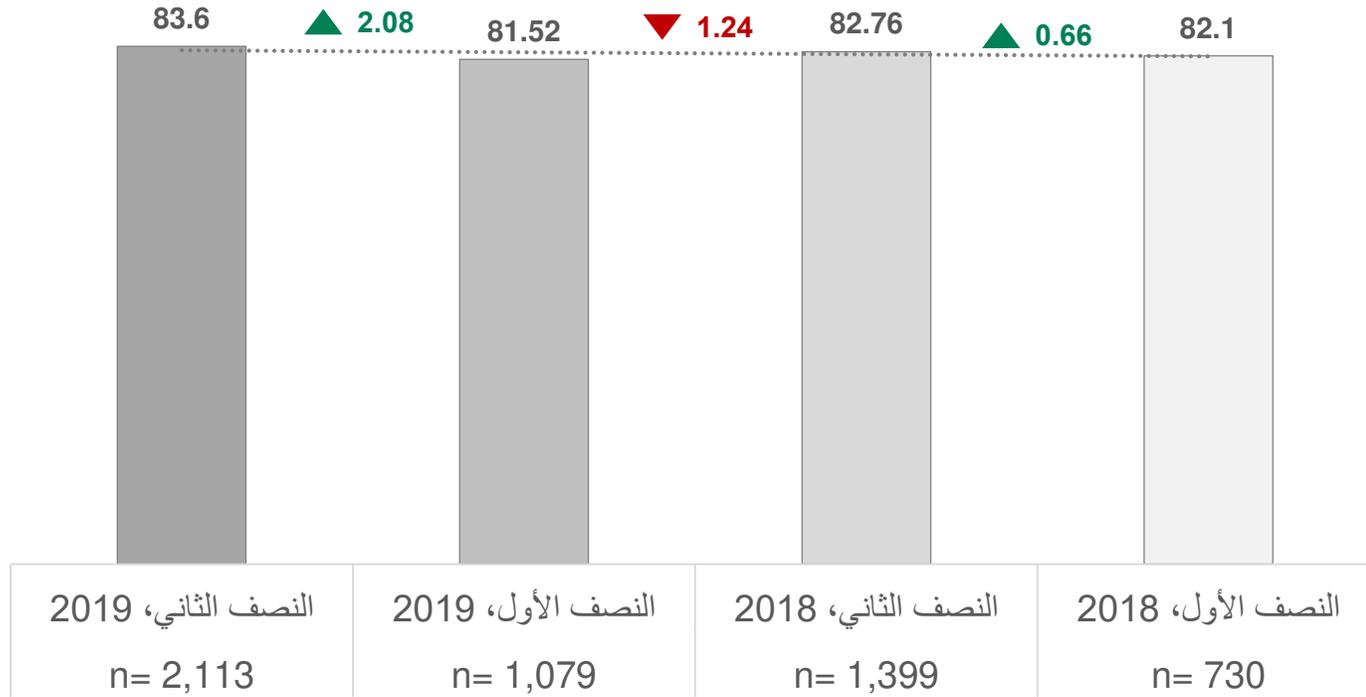


الفترة السابقة	النصف السابق	المعدل	N-Size	المنطقة	اسم المنشأة	#
	+0.88	84.80	445	المنطقة الشرقية	المركز الاقليمي لبنك الدم بصحة الشرقية	1
	Low-n	84.73	53	حفر الباطن	مستشفى الملك خالد، حفر الباطن	2
	+0.80	83.44	67	مكة المكرمة	مستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة	3
	+2.23	83.40	48	نجران	مستشفى شرورة العام	4
	+0.95	83.02	129	نجران	مستشفى الملك خالد، نجران	5
	+0.76	82.59	125	حائل	مستشفى الملك خالد، حائل	6
	-3.05	81.96	92	المدينة المنورة	مستشفى ينبوع العام	7
	-0.07	81.88	79	القصيم	مستشفى الملك فهد، القصيم	8
	-0.52	81.03	373	جدة	مستشفى الملك فهد، جدة	9
	+4.85	80.81	137	جازان	مستشفى الملك فهد، جازان	10
	+7.11	80.50	136	تبوك	مستشفى الملك خالد، تبوك	11
	-1.56	78.32	107	الرياض	مستشفى الملك خالد، الخرج	12
	-0.59	78.09	39	الباحة	مستشفى بلجرشي	13
	-1.04	74.16	271	المدينة المنورة	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	14
	-5.19	72.98	52	بيشة	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	15
	+2.46	72.41	477	عسير	مستشفى عسير المركزي	16
	-0.54	69.52	267	الطائف	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف	17
Low-n	Low-n	Low-n	7	الحدود الشمالية	مستشفى رفحاء العام	--



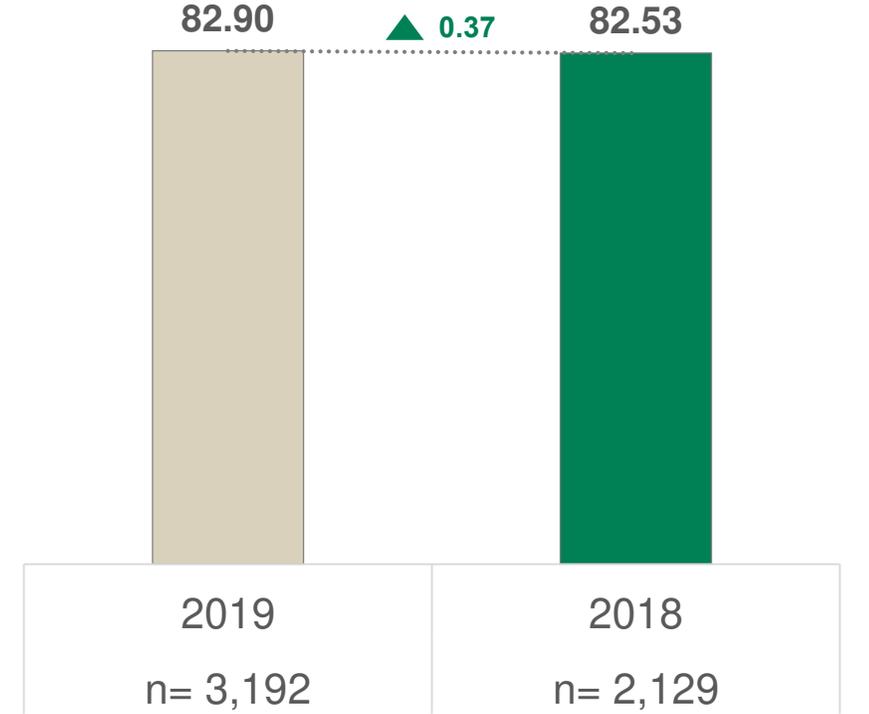
المعدل النصف السنوي

مراكز الأورام - العيادات



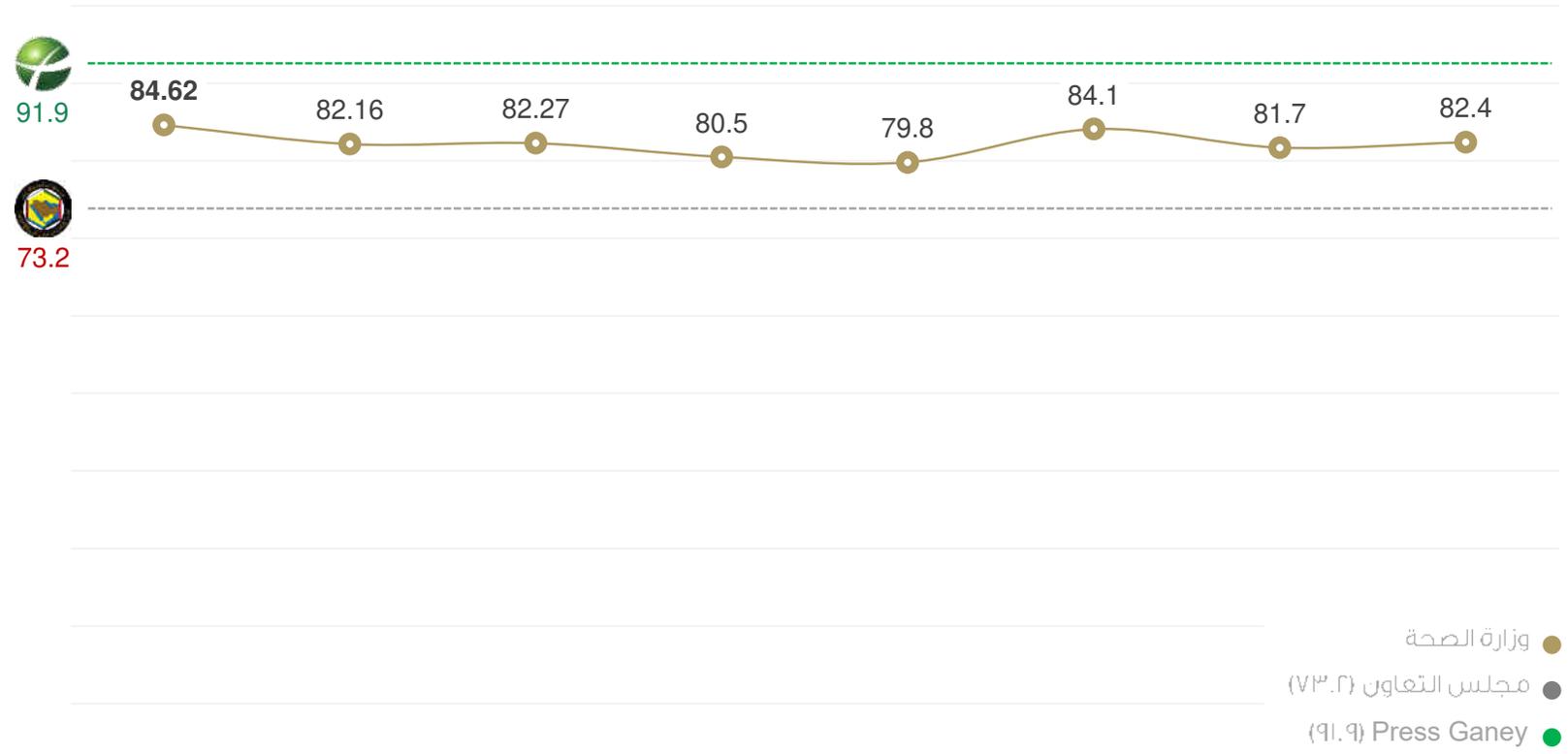
المعدل السنوي

مراكز الأورام - العيادات



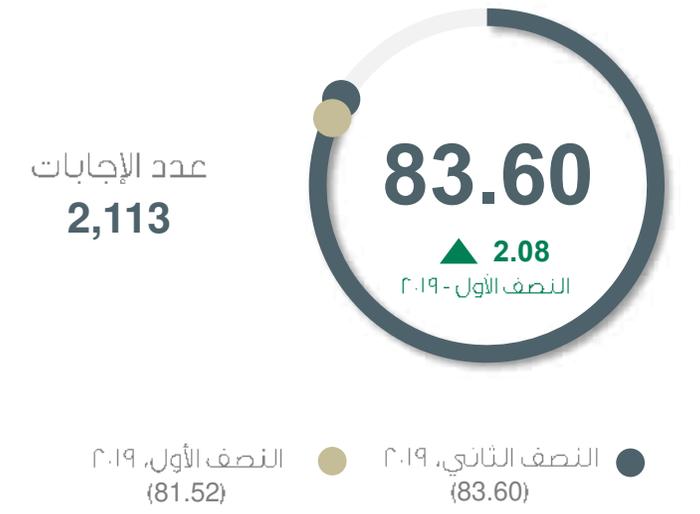
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



مراكز الأورام

العيادات الخارجية – النصف الثاني، ٢٠١٩

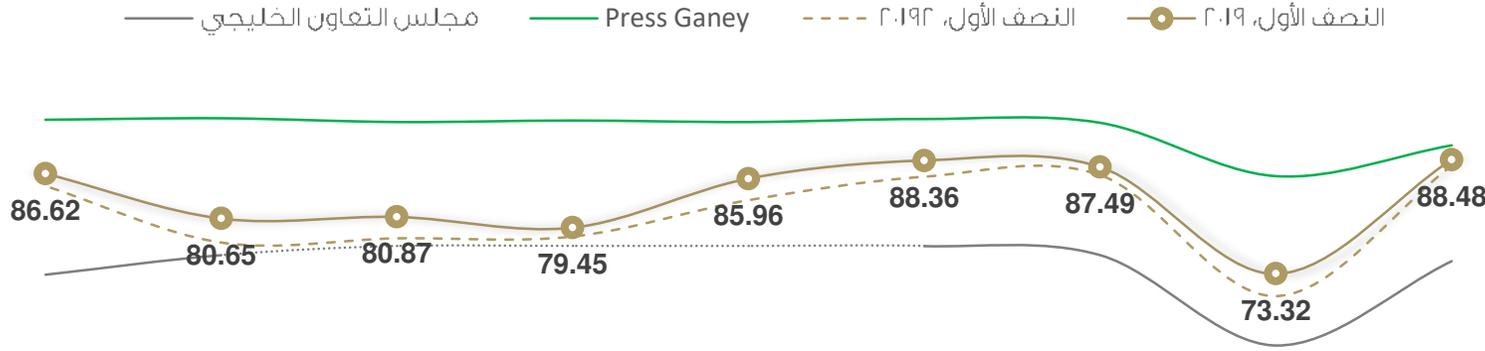


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة 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

العيادات الخارجية – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
2,113

83.60

▲ 2.08

النصف الأول - ٢٠١٩

النصف الأول، ٢٠١٩
(81.52)

النصف الثاني، ٢٠١٩
(83.60)

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

التسجيل الانتقالات خلال زيارتك التمريض الطبيب المختبر الأشعة الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

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

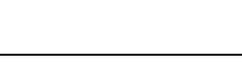
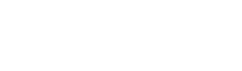
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	89.17	↑ 1.24	82.9	NA
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل ⁵	التسجيل	87.72	↑ 0.20	74.7	93.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟*	الانتقال خلال زيارتك	73.72	↑ 3.62	63.8	86.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات ³	الانتقال خلال زيارتك	73.34	↑ 1.92	62.1	86.1
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	73.28	↑ 4.28	62.6	NA
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	88.20	↑ 0.95	76.6	94.6
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية ⁴	التمريض	86.91	↑ 1.18	74.7	92.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	90.22	↑ 1.96	80.1	95.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.94	↑ 2.84	77.5	94.1
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	88.66	↑ 2.22	77.3	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	87.84	↑ 2.55	75.9	94.0
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وُجد)	الطبيب	87.81	↑ 1.76	76.2	93.4

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وُجد)	الطبيب	88.15	↑ 0.75	76.4	93.6
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	الطبيب	89.63	↑ 1.58	79.8	95.2
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	الطبيب	86.47	↑ 2.29	76.1	93.1
ثقتك بهذا الطبيب	الطبيب	88.83	↑ 2.29	76.1	94.2
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	87.62	↑ 2.89	74.3	93.8
مدى إصغاء الطبيب لك بشكل جيد	الطبيب	88.58	↑ 2.56	NA	94.4
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	83.81	↑ 4.44	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	87.35	↑ 2.75	79.4	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	86.66	↑ 1.30	79.3	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	73.12	↓ 0.41	74.0	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	80.80	↑ 2.09	74.7	93.1
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص	الأشعة	84.26	↑ 1.59	76.3	86.8

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدية	77.17	↑ 4.80	64.4	NA
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدية	83.37	↑ 3.33	76.1	92.2
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدية	83.66	↑ 1.09	79.1	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدية	79.27	↑ 1.95	71.8	NA
المواقف	المسائل الشخصية	59.12	↑ 7.15	52.9	80.5
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	82.58	↑ 3.69	66.7	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	86.50	↑ 1.53	75.2	94.1
مدى استجابتنا لاحتياجاتك²	المسائل الشخصية	83.00	↑ 2.19	71.4	93.2
مراعاتنا لخصوصيتك⁶	المسائل الشخصية	86.90	↑ 2.30	77.3	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	86.87	↑ 2.49	78.8	95.1
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك¹	التقييم العام	85.22	↑ 1.32	73.6	94.1
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	87.69	↑ 1.79	74.2	94.0
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	87.02	↑ 1.71	72.0	93.8

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.

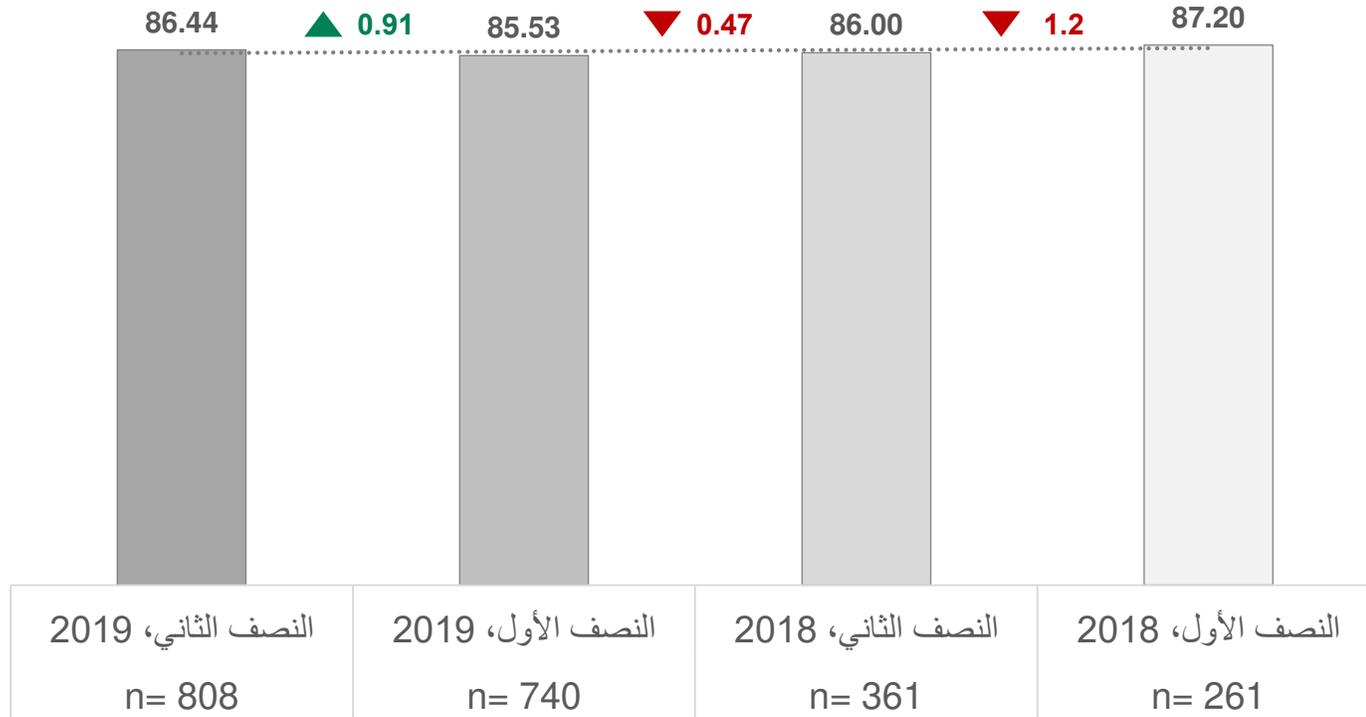


#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز الأورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ا، الشرقية	939	85.94	+3.63	
2	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الأورام المتكامل، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	482	85.37	Low-n	
3	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	القصيم	280	84.97	+0.92	
4	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل	حائل	86	84.96	Low-n	
5	مستشفى الملك خالد، نجران	نجران	74	75.80	Low-n	
6	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	عسير	43	73.09	+2.59	
7	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	جازان	54	72.33	Low-n	
8	مستشفى الأمير عبدالعزيز بن مساعد، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	97	70.94	Low-n	
--	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الأورام، الرياض	التجمع ا، الوسطى	29	Low-n	Low-n	
--	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	20	Low-n	Low-n	
--	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مكة المكرمة	9	Low-n	Low-n	



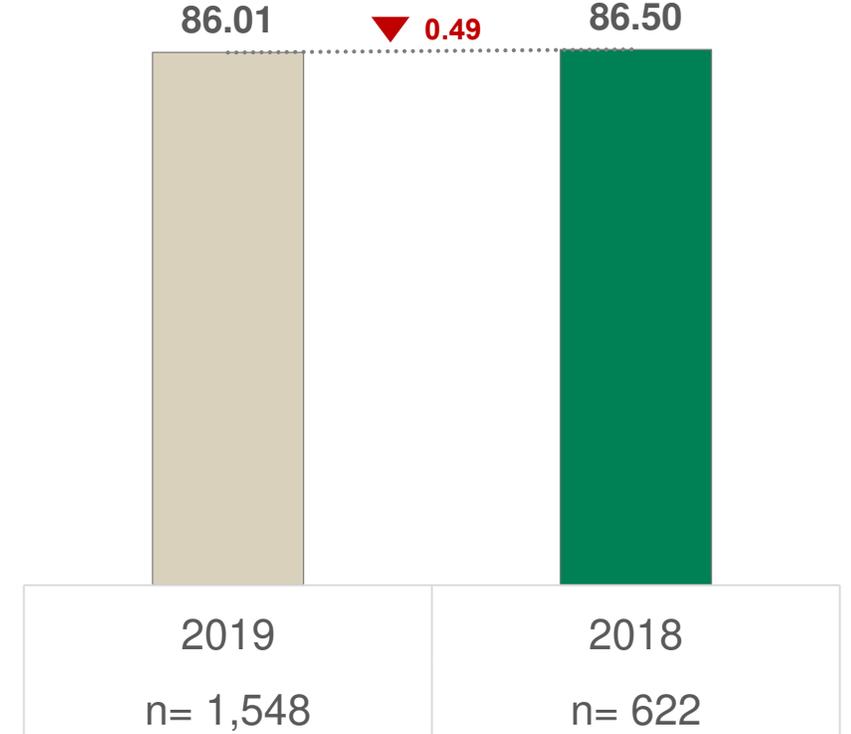
المعدل النصف السنوي

مراكز الأورام - التنويم

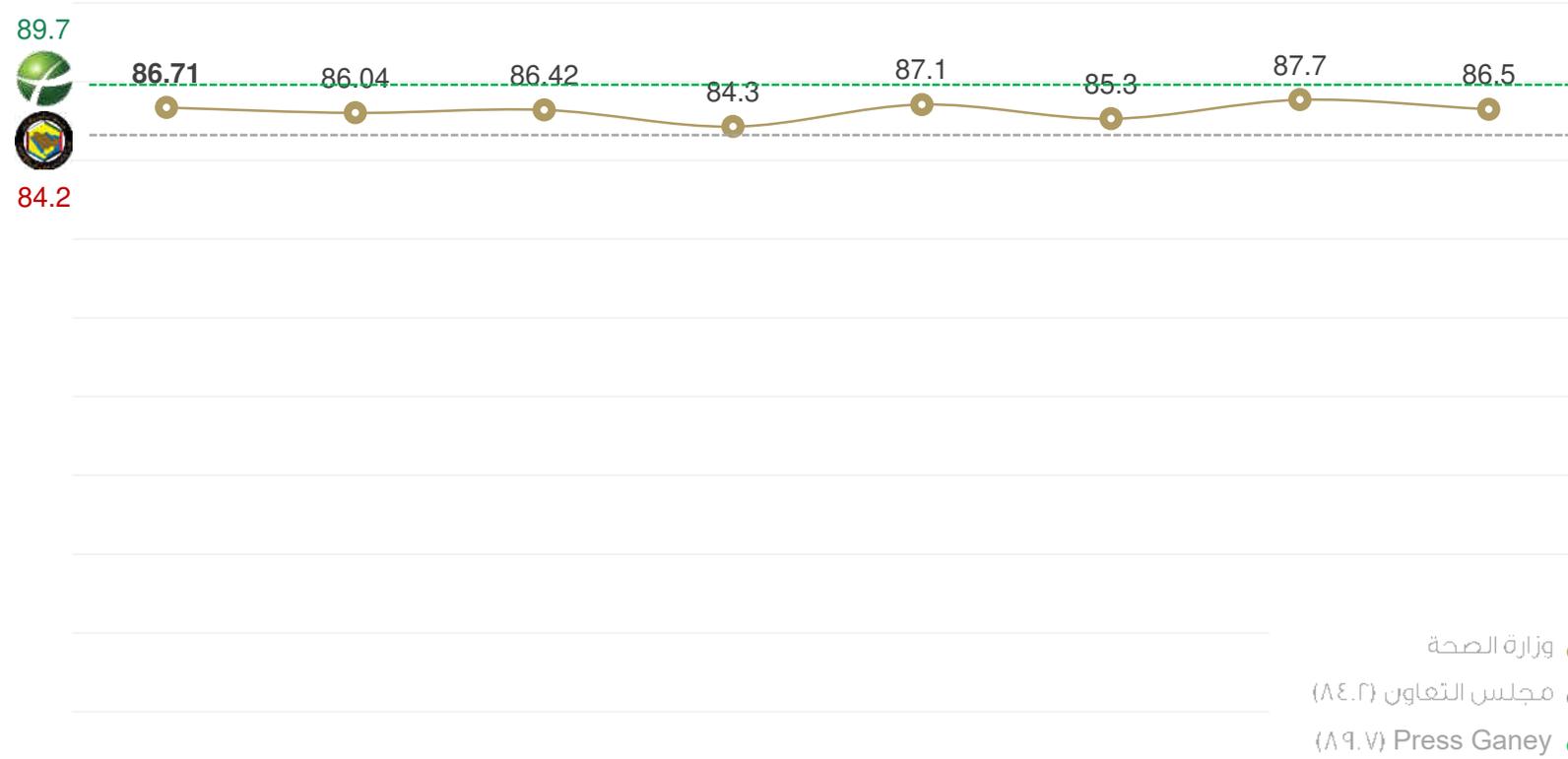


المعدل السنوي

مراكز الأورام - التنويم



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠١٩



Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 483	n= 325	n= 424	n= 316	n= 130	n= 231	n= 145	n= 116

مراكز الأورام

التنويم – النصف الثاني، ٢٠١٩

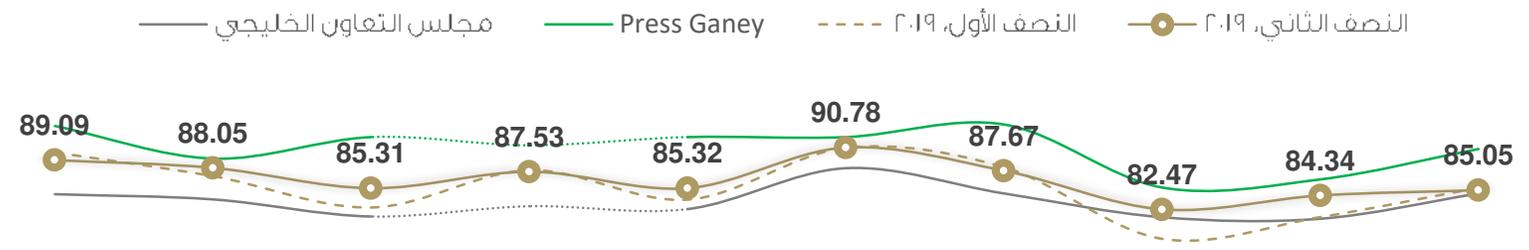
عدد الإجابات
808



● النصف الثانية، ٢٠١٩ (86.44)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (85.53)

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

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



مراكز الأورام

التنويم – النصف الثاني، ٢٠١٩

عدد الإجابات
808



● النصف الثانية، ٢٠١٩ (86.44)
● النصف الأول، ٢٠١٩ (85.53)

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

التقييم العام الخروج الزوار والعائلة المسائل الشخصية الاختبارات الطبيب التمريض الوجبات الغرفة الدخول

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

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	82.24	↑ 0.83	88.8	82.7
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	89.08	↓ 0.91	94.0	88.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك²	الدخول	84.19	↓ 0.65	NA	75.2
المظهر العام للغرفة	الغرفة	83.30	↑ 2.83	86.8	78.6
نظافة الغرفة	الغرفة	86.25	↑ 1.14	89.7	82.6
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	83.50	↑ 1.42	83.6	81.8
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	84.34	↑ 6.31	83.3	82.0
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.75	↑ 3.88	81.4	81.8
جودة الطعام	الوجبات	82.17	↑ 4.08	79.8	81.4
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.73	↓ 0.67	96.3	87.6
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	85.83	↑ 0.04	91.9	83.6
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.08	↓ 1.80	94.3	86.6

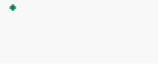
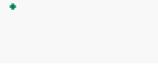
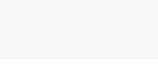
السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.33	↓ 0.42	86.5	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.12	↑ 0.47	84.1	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.73	↓ 1.44	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ) ³	التمريض	83.86	↑ 0.33	79.8	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	89.22	↑ 0.58	87.3	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.30	↓ 0.95	88.9	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.50	↑ 0.38	87.7	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.01	↓ 0.78	90.1	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	92.52	↑ 0.28	90.7	94.7
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	91.83	↑ 0.80	NA	NA
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج ⁵	الاختبارات	81.89	↑ 3.38	81.0	88.4
التشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج ⁴	الاختبارات	85.53	↑ 1.24	82.8	90.3

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.53	↓ 0.19	85.4	95.1
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.73	↓ 0.09	87.2	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.60	↓ 0.35	83.0	91.7
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.72	↓ 0.36	83.3	91.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك¹	المسائل الشخصية	83.25	↑ 1.63	80.2	90.3
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك⁶	المسائل الشخصية	87.62	↓ 0.19	84.6	90.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.22	↓ 0.75	86.7	94.6
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.88	↑ 0.23	84.4	92.0
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.98	↑ 2.90	79.3	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	87.83	↑ 2.11	85.6	95.2
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	90.84	↑ 1.26	86.6	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	85.52	↑ 2.97	82.5	88.1

السؤال	النطاق	النصف الثاني، ٢٠١٩	النصف الأول، ٢٠١٩		
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.61	83.7	↑ 0.90	92.1
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأمراض الجانبية المحتملة	الخروج	87.54	82.3	↓ 0.59	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	88.44	86.7	↓ 1.94	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	88.55	84.0	↓ 0.42	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	90.27	86.3	↓ 0.83	94.3

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، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



#	اسم المنشأة	المنطقة	N-Size	المعدل	النصف السابق	الفترات السابقة
1	مركز الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	القصيم	112	91.25	+2.17	
2	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	مكة المكرمة	32	89.55	Low-n	
3	مستشفى الأمير محمد بن ناصر، جازان	جازان	53	87.71	Low-n	
4	مدينة الملك فهد الطبية - مركز الأورام المتكامل، الرياض	التجمع ٢، الوسطى	118	86.95	Low-n	
5	مركز الأورام مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	التجمع ١، الشرقية	109	86.43	+0.83	
6	قسم الأورام بمستشفى عسير المركزي	عسير	235	84.94	+0.58	
7	مستشفى الأمير عبدالعزيز بن مساعد، الحدود الشمالية	الحدود الشمالية	79	84.32	Low-n	
8	قسم الأورام بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	المدينة المنورة	51	80.90	-0.40	
--	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل	حائل	15	Low-n	Low-n	
--	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الأورام، الرياض	التجمع ١، الوسطى	4	Low-n	Low-n	
--	مستشفى الملك خالد، نجران	نجران	0	Low-n	Low-n	

الحمد لله الملك الوهاب