

تقرير نصفي برنامج قياس تجربة المريض (النصف الثاني – ٢٠٢١)

(نسخة رقم ١.٢)
فبراير، ٢٠٢٢

- ملخص تنفيذي
- مقدمة
- مشاريع التحسين

- نتائج برنامج قياس تجربة المريض

▪ الخدمات المساندة ▪ خدمات الأشعة ▪ الطب الاتصالي ▪ العيادات الافتراضية ▪ الخدمات الأخرى ▪ الإحالة الطبية ▪ شؤون الوفيات ▪ مركز اتصال ٩٣٧	▪ الخدمات المتخصصة ▪ الرعاية المنزلية ▪ مراكز الأسنان ▪ مراكز الكلى ▪ فحص ما قبل الزواج ▪ بنوك الدم ▪ عيادات التأهيل الطبي ▪ تنويم التأهيل الطبي ▪ العناية المركز لحديثي الولادة ▪ النمو والسلوك ▪ الطب النفسي – العيادات ▪ الطب النفسي – التنويم	▪ التنويم ▪ المستشفيات ▪ مراكز القلب ▪ مراكز الأورام ▪ الطوارئ ▪ جراحة اليوم الواحد	▪ العيادات الخارجية ▪ المستشفيات ▪ مراكز الرعاية الأولية ▪ مراكز علاج السكري ▪ مراكز الإقلاع عن التدخين ▪ مراكز القلب ▪ مراكز الأورام
--	--	--	--

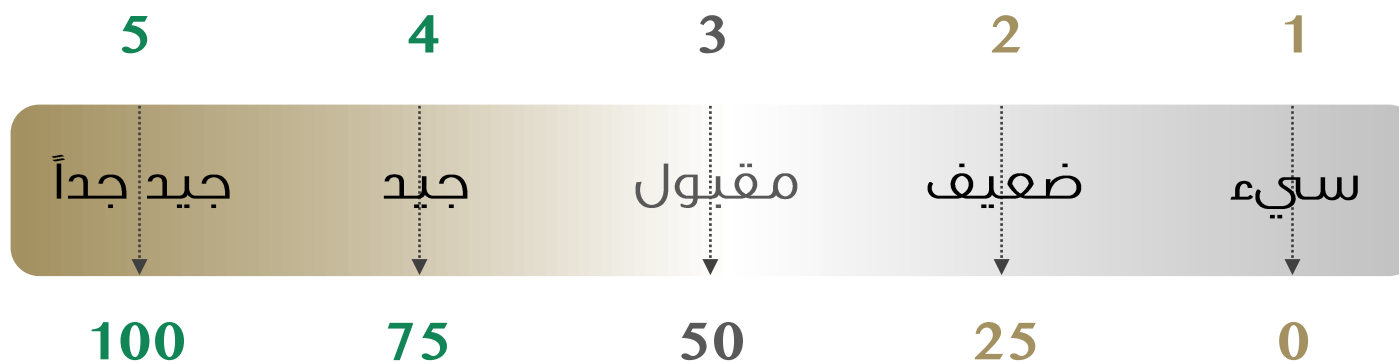
مقدمة

المصطلحات

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ٢٥ 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 (٢٠٢١). 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 (٢٠٢١). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للنصف الثاني من السنة.
- **أولويات التحسين:** أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام



الاستبيان



التقرير



الخدمات المستهدفة



+424,000

استبيان مكتمل



+41,000
تعليق إيجابي



+64,000
فرصة تحسين



+124,000
تعليق



+381,000
استبيان إلكتروني
مكتمل



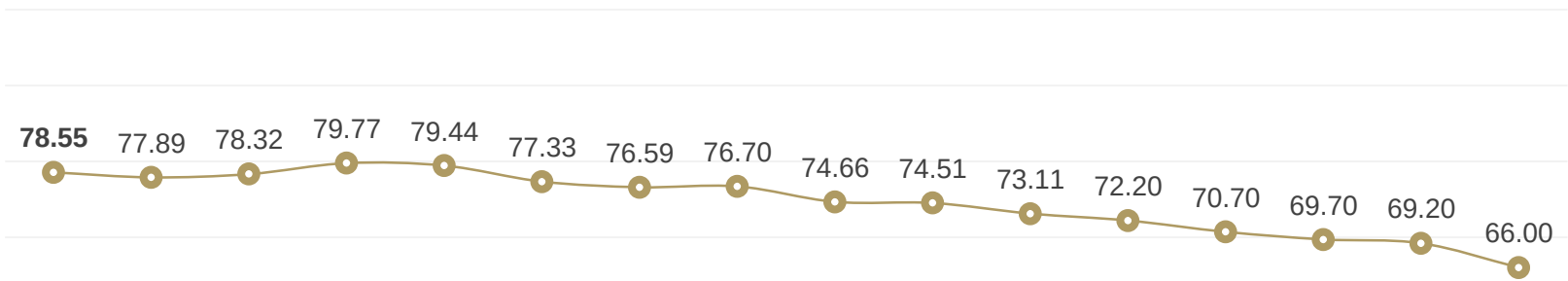
+43,000
استبيان هاتفي
مكتمل

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

نظرة عامة

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢١



وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
424,159



النصف الثاني، ٢٠٢١ (78.18) النصف السابق (79.10)

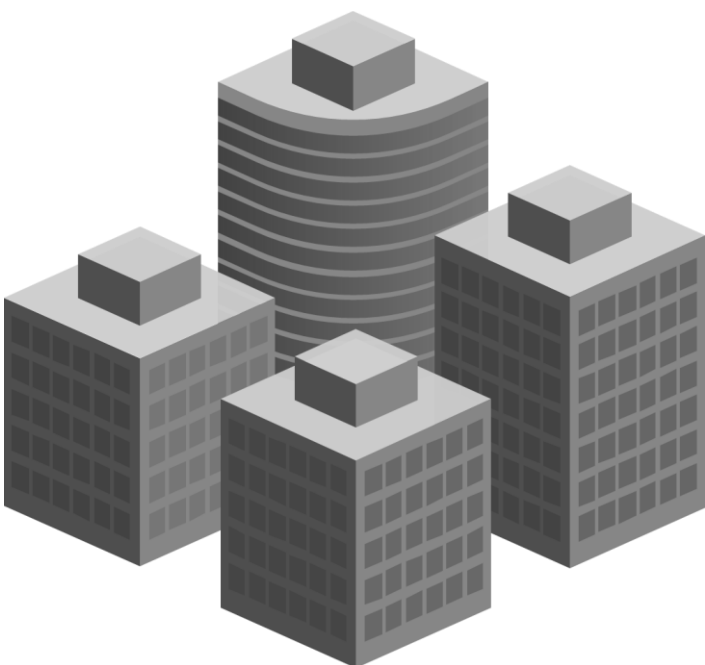
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 187,858	n= 236,301	n= 219,820	n= 255,935	n= 272,721	n= 252,869	n= 95,956	n= 99,492	n= 115,386	n= 103,051	n= 78,987	n= 59,079	n= 51,456	n= 60,729	n= 30,917	n= 44,876

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية

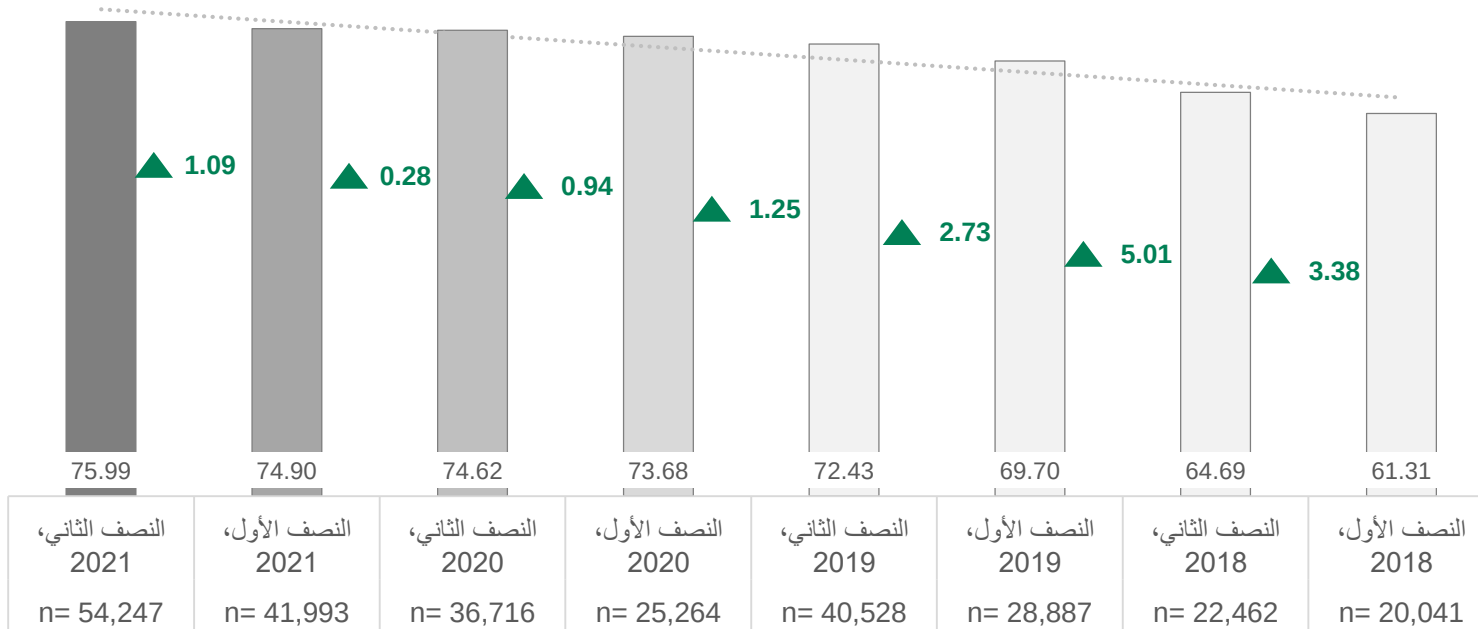


258
مستشفى



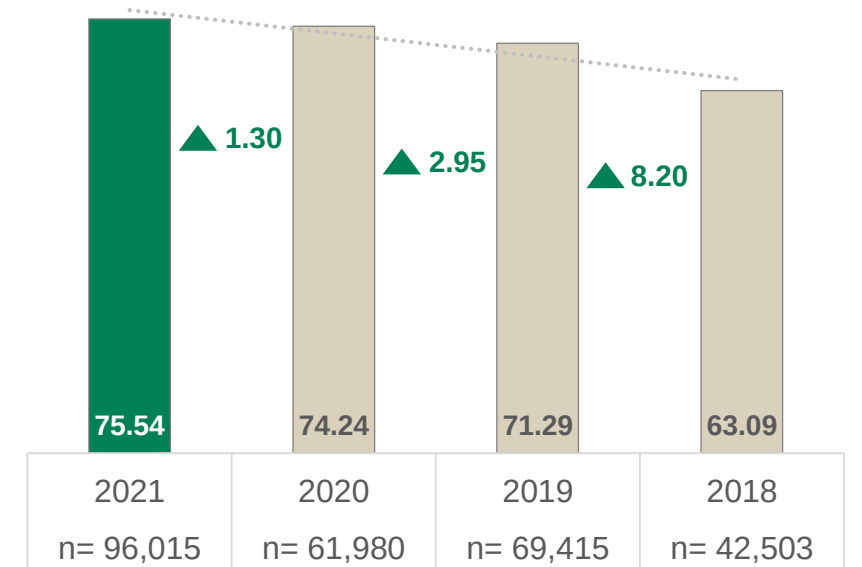
المعدل النصف السنوي

المستشفيات – العيادات الخارجية



المعدل السنوي

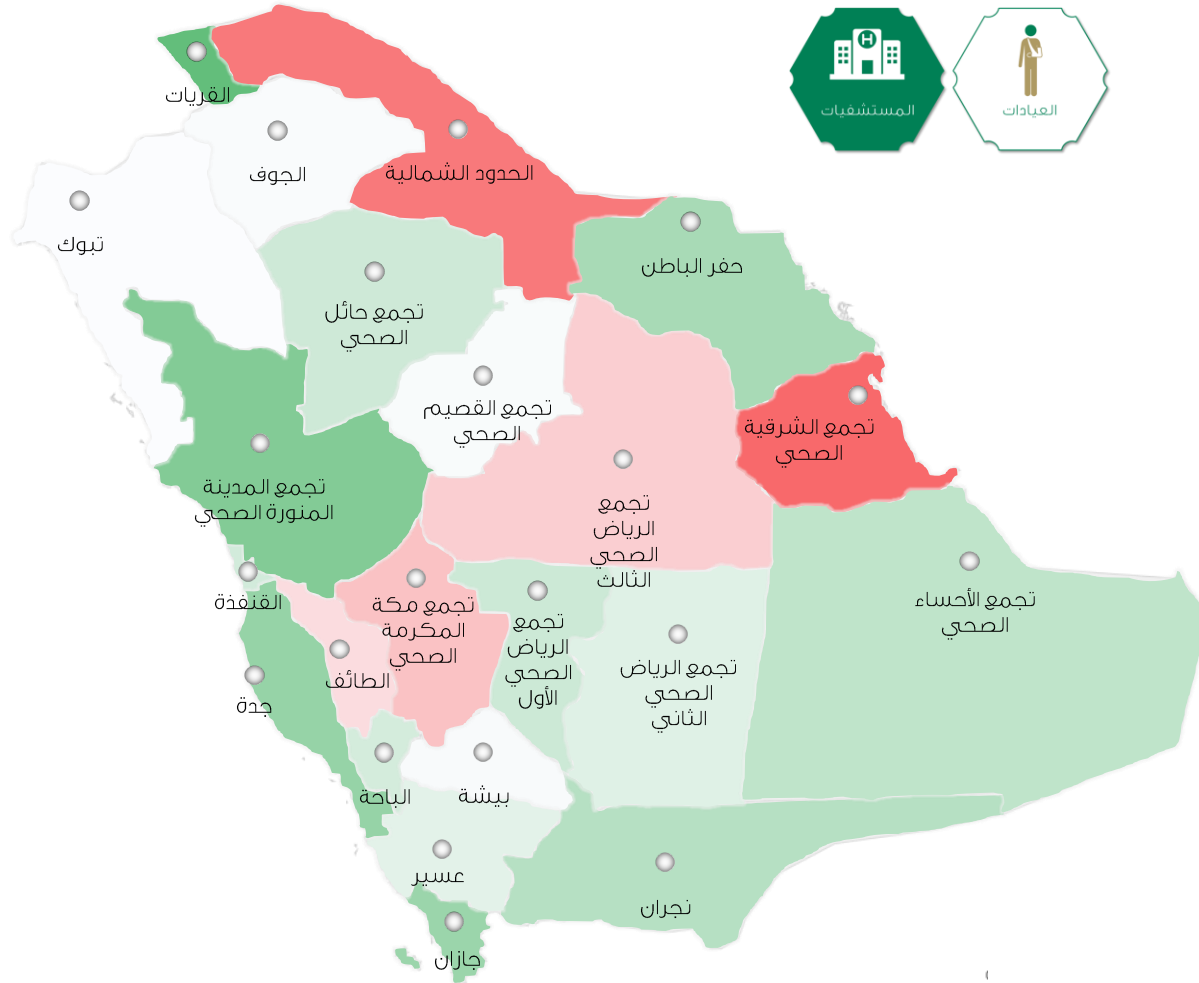
وزارة الصحة



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

خارطة التغيير

المستشفيات – العيادات



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعا

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

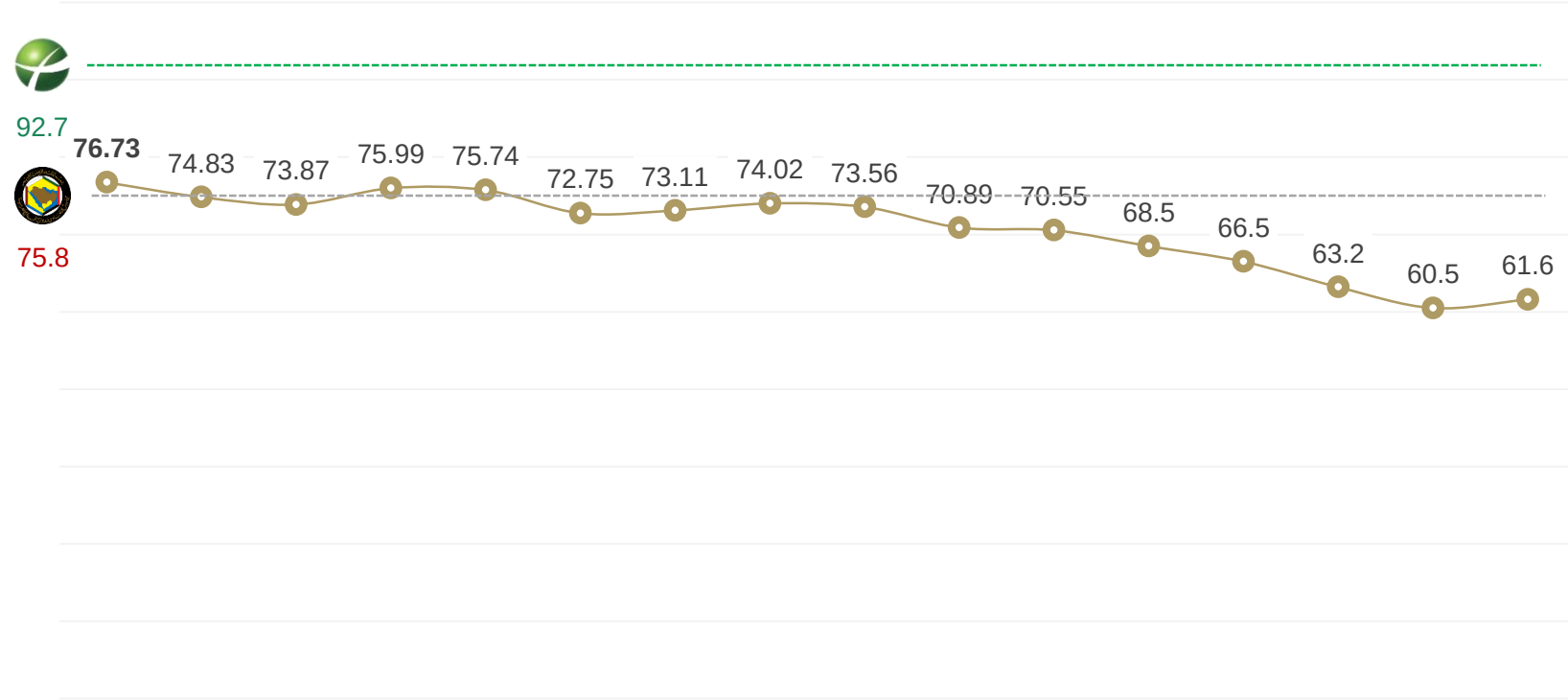
أداء المناطق: المستشفيات – العيادات الخارجية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	54,247	75.99	1.09
1	حفر الباطن	566	84.86	+6.12
2	جازان	1,707	84.40	+7.05
3	بيشة	719	84.28	+0.36
4	جدة	3,179	83.90	+7.40
5	تجمع الأحساء الصحي	865	79.90	+4.45
6	تجمع الشرقية الصحي	6,750	79.04	-2.09
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	6,491	78.98	+2.13
8	تجمع القصيم الصحي	4,673	77.13	+0.34
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,299	76.63	-0.82
10	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,327	76.28	-0.64
11	تجمع حائل الصحي	1,845	76.13	+3.39
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,783	75.35	+8.81
13	عسير	4920	75.00	+1.86
14	تجمع الرياض الصحي الأول	5,364	74.29	+3.47
15	القريات	624	73.88	+11.06
16	القنفذة	1,461	73.73	+3.07
17	نجران	1,417	73.11	+5.10
18	الباحة	738	72.00	+2.94
19	الطائف	2,578	71.92	-1.09
20	الجوف	1,441	71.39	+0.26
21	تبوك	2,072	70.57	+0.13
22	الحدود الشمالية	428	67.33	-1.86

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢١



Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 33,191	n= 21,056	n= 21,521	n= 20,472	n= 22,816	n= 13,871	n= 9,394	n= 15,861	n= 23,316	n= 17,212	n= 16,429	n= 12,490	n= 9,760	n= 12,697	n= 5,270	n= 14,888

المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
54,247

75.99

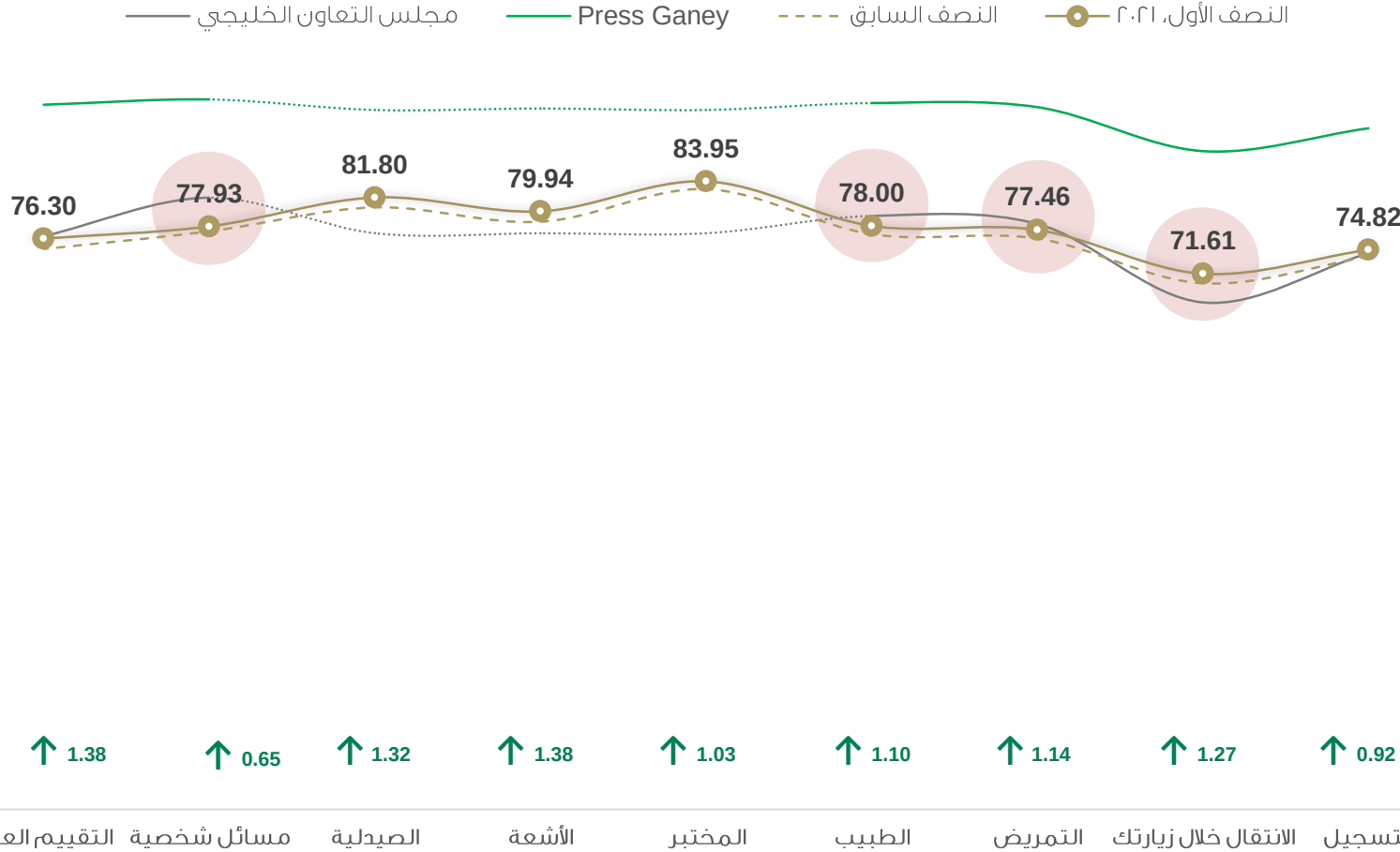
▲ 1.09
النصف السابق

92.69

75.76

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

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



المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
54,247

75.99

▲ 1.09
النصف السابق

92.69

75.76

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

أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

أولويات التحسين

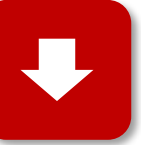


أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

النطاق أولويات التحسين

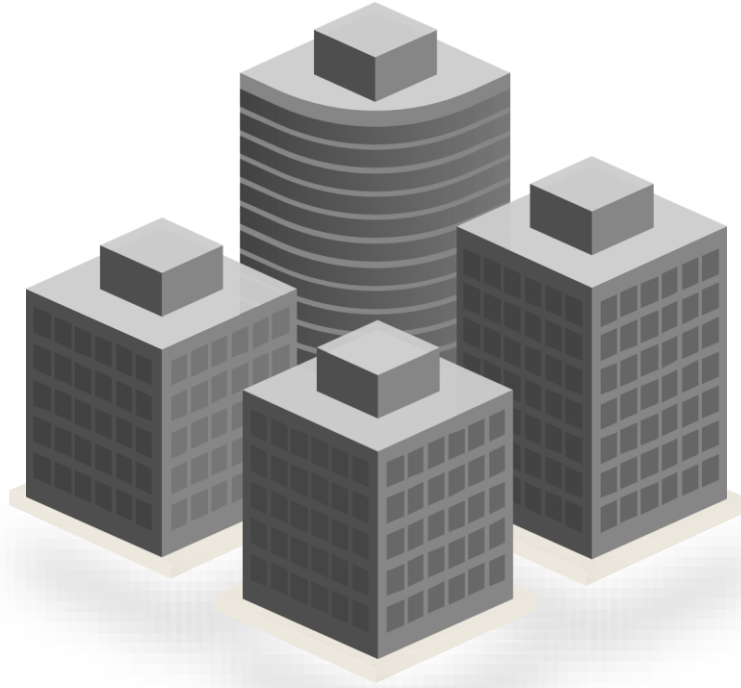
الانتقال خلال الزيارة	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
التمريض	الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلاتك الصحية
التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
التمريض	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
التسجيل	سهولة التواصل مع المستشفى

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	80.08	1.55 ↑
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	67.28	1.48 ↑
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	77.72	1.44 ↑
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	80.11	1.35 ↑
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	77.15	1.29 ↑
لا يوجد			





مراكز الرعاية الأولية



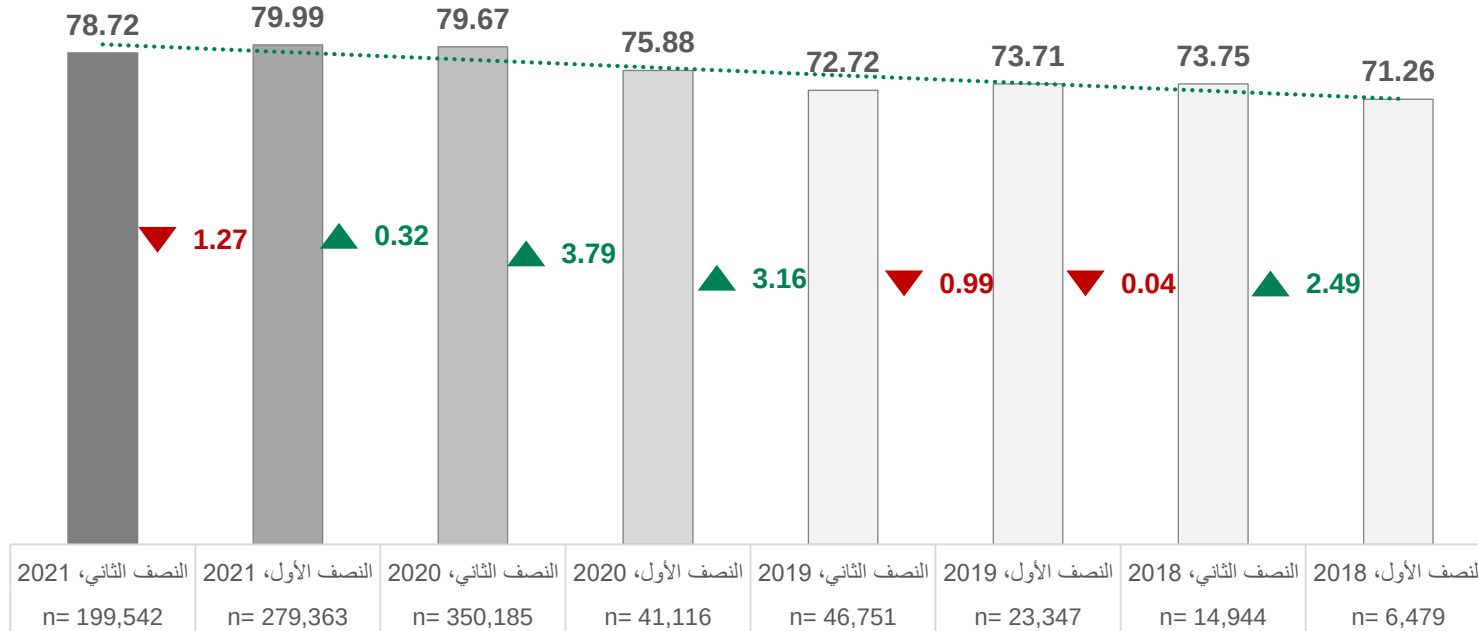
+2,000
مركز صحي



مراكز الرعاية
الأولية

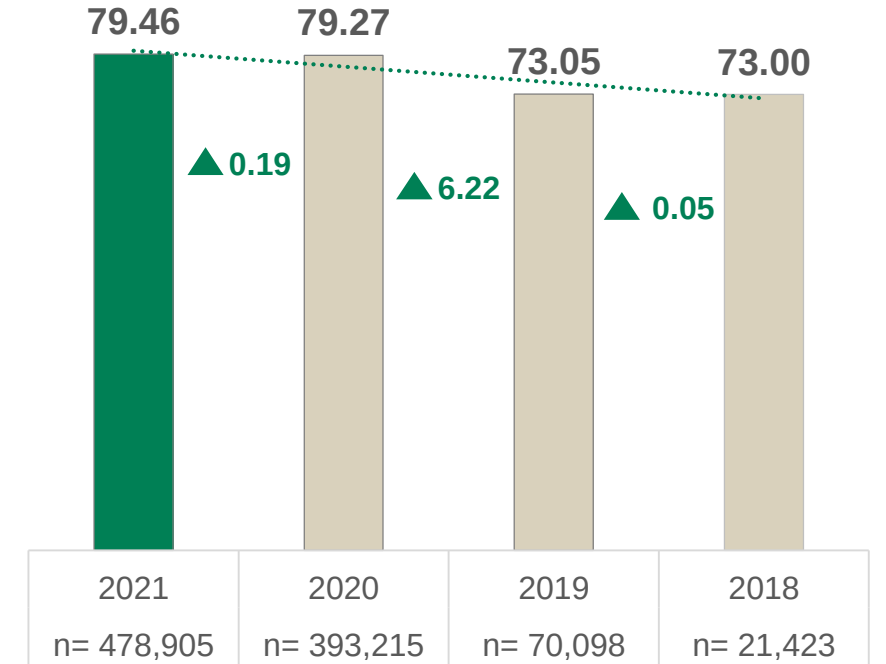
المعدل النصف السنوي

مراكز الرعاية الأولية



المعدل السنوي

وزارة الصحة



أداء المناطق: مراكز الرعاية الأولية

خارطة التغيير مراكز الرعاية الأولية

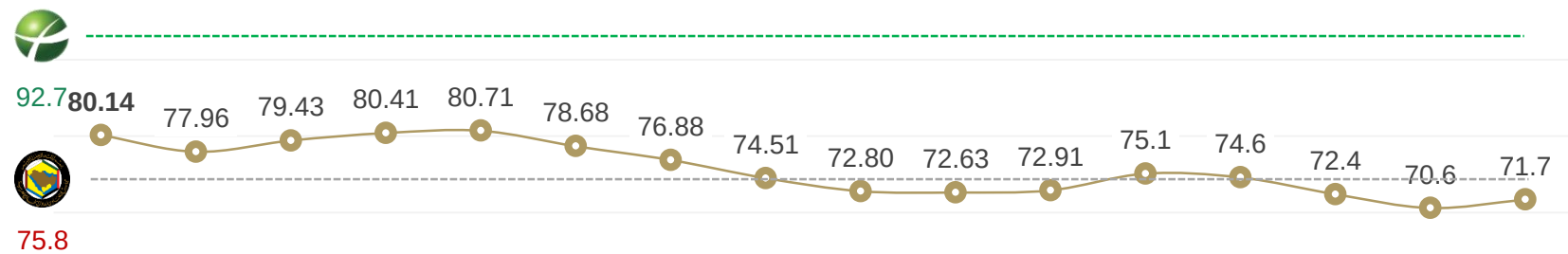


#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	199,542	78.72	-1.27
1	الباحة	3,950	86.42	-1.34
2	جازان	10,537	86.41	-2.46
3	بيشة	2,228	85.63	+1.01
4	القنفذة	1,530	83.26	-0.24
6	نجران	2,156	82.52	-1.26
7	الجوف	1,687	80.97	-1.31
8	عسير	9,391	80.83	-1.45
9	تجمع الشرقية الصحي	33,829	80.41	-1.08
10	تجمع القصيم الصحي	11,929	80.18	-1.24
11	تجمع حائل الصحي	4,202	79.49	-2.92
12	تجمع الأحساء الصحي	10,074	79.44	-0.57
13	جدة	23,379	78.83	-1.34
14	حفر الباطن	1,782	77.97	+1.62
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	8,956	77.49	-1.64
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	9,755	77.10	-2.54
17	تبوك	4,450	76.17	-1.13
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	11,780	75.95	-1.57
19	الحدود الشمالية	916	75.69	-2.27
20	القريات	210	75.57	-0.93
21	تجمع الرياض الصحي الأول	14,437	75.42	+3.29
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	24,919	74.74	-1.86
22	الطائف	7,445	74.50	-2.48

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢١



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
199,542

78.72

▼ 1.27
النصف السابق

92.69



75.76

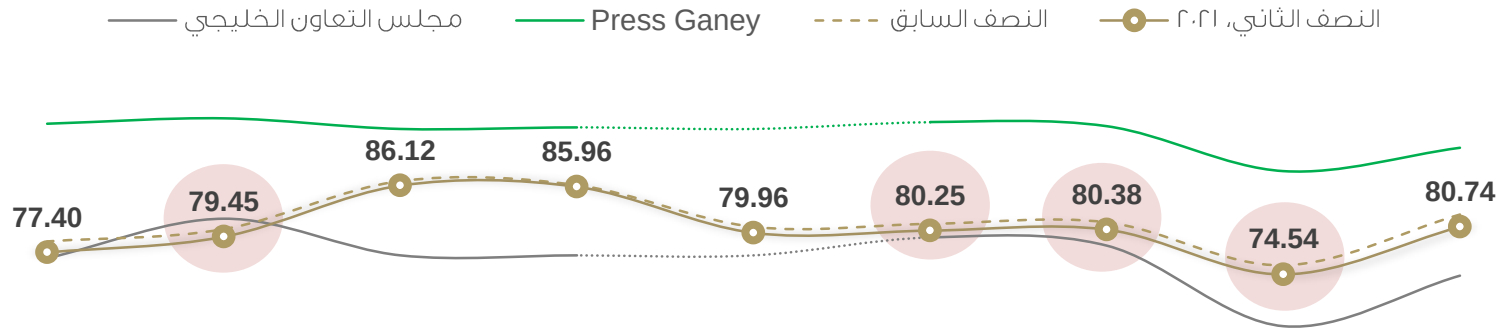


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 69,193	n= 130,349	n= 120,778	n= 158,585	n= 170,678	n= 178,188	n= 23,826	n= 17,300	n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,209	n= 8,422	n= 6,694	n= 3,092	n= 3,457

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

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



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
199,542

78.72

▼ 1.27
النصف السابق

92.69

75.76

↓ 1.42 ↓ 0.98 ↓ 0.60 ↓ 0.23 ↓ 0.77 ↓ 0.87 ↓ 0.94 ↓ 1.16 ↓ 1.60

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

أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

أولويات التحسين

مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال الزيارة
اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال الزيارة
فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)	الانتقال خلال الزيارة

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
لا يوجد			
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	69.85	↓ 1.24
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.14	↓ 1.60
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	71.32	↓ 1.94
سهولة التواصل مع المركز عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	75.46	↓ 2.19
سهولة حجز الموعد	التسجيل	85.92	↓ 2.24







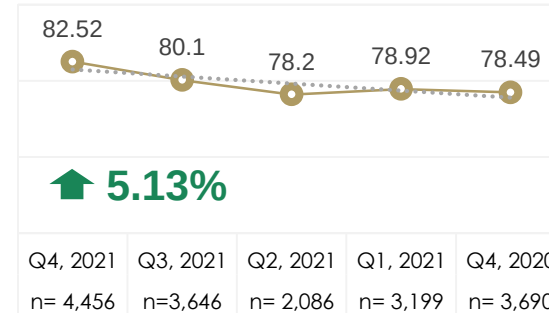
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	77	96.25	+2.37
2	الحدود الشمالية	512	92.18	+9.80
3	جازان	229	88.67	+5.03
4	الباحة	148	87.77	+3.04
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,112	87.30	+1.80
6	تجمع القصيم الصحي	705	84.64	+0.34
7	عسير	403	83.40	+4.44
8	القنفذة	254	82.84	+6.59
9	نجران	406	81.83	-15.37
10	الطائف	345	81.51	+3.30
11	جدة	552	81.47	+2.76
12	الجوف	122	81.00	+4.34
13	الفرات	39	79.05	+1.44
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,085	78.61	+0.65
15	تجمع الأحساء الصحي	113	76.82	-2.12
16	تجمع الرياض الصحي الأول	745	76.49	+0.94
17	تجمع الشرقية الصحي	479	72.51	-1.38
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	560	72.11	+2.93
19	تبوك	200	69.97	-0.73
20	حفر الباطن	16	Low-n	NA

مراكز السكر



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



محاو الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	79.19	↑ 3.99
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	73.79	↑ 3.93
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	75.45	↑ 3.69
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.41	↑ 3.61
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	85.12	↑ 3.52
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

مراكز السكر النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
8,102

92.69



75.76



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





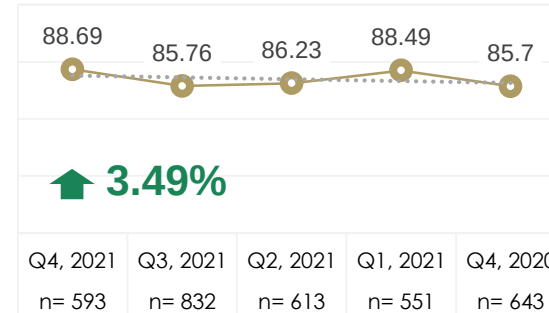
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	67	96.51	NA
2	الحدود الشمالية	124	96.48	-0.13
3	جازان	40	95.42	NA
4	الجوف	64	94.62	+12.66
5	الطائف	109	94.51	+0.22
6	حفر الباطن	33	92.70	+0.18
7	تبوك	145	91.70	-1.39
8	تجمع الأحساء الصحي	82	91.69	+0.28
9	القريات	46	91.05	NA
10	بيشة	49	90.10	-0.84
11	جدة	253	85.06	-0.09
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	80	82.40	NA
13	الباحة	38	78.37	NA
14	عسير	151	75.72	-9.19
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	57	74.67	-6.69
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	63	65.70	-10.52
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	13	Low-n	NA
18	تجمع القصيم الصحي	10	Low-n	NA
19	تجمع حائل الصحي	1	Low-n	NA
20	تجمع الرياض الصحي الأول	0	Low-n	NA
21	تجمع الشرقية الصحي	0	Low-n	NA
22	القنفذة	0	Low-n	NA

مراكز الإقلاع عن التدخين



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

معايير الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	82.68	↑ 2.81
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	87.58	↑ 2.29
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	85.68	↑ 1.59
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	94.73	↑ 1.52
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين	الطبيب	88.65	↑ 1.29
سهولة التسجيل عند الاستقبال	التسجيل	89.36	↓ 0.38
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	90.87	↓ 0.56
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	89.48	↓ 0.72
توفر الأدوية	الصيدلية	92.26	↓ 0.92
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	89.53	↓ 0.95

مراكز الإقلاع عن التدخين النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
1,425

92.69



75.76



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





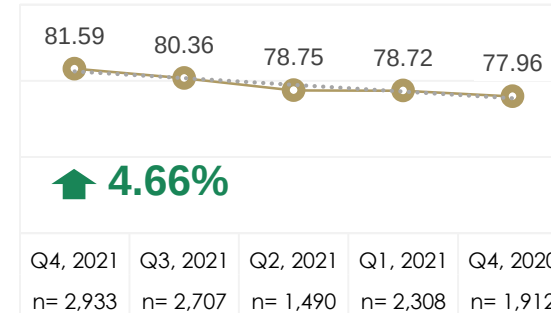
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	67	90.93	+17.39
2	الحدود الشمالية	90	86.42	+2.26
3	عسير	490	86.26	-0.69
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,233	85.27	+0.53
5	تجمع الأحساء الصحي	39	84.59	-1.30
6	الجوف	199	84.59	-0.22
7	تجمع الشرقية الصحي	573	82.43	+4.46
8	تجمع القصيم الصحي	255	82.18	+1.14
9	جدة	447	79.78	+3.97
10	نجران	202	78.57	+1.51
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	889	78.33	-3.03
12	تجمع حائل الصحي	258	77.13	+1.95
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	300	76.50	-0.33
14	الطائف	251	74.66	+1.20
15	جازان	114	73.97	+5.93
16	تبوك	65	71.56	-4.29
17	الباحة	79	68.60	+3.23
18	تجمع الرياض الصحي الأول	71	66.71	-8.36
19	القرى	18	Low-n	NA

مراكز القلب - العيادات



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.48	↑ 4.24
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة	الطبيب	82.63	↑ 3.49
سهولة حجز الموعد	التسجيل	82.92	↑ 3.18
كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	72.33	↑ 3.00
سهولة التواصل مع المستشفى	التسجيل	72.27	↑ 2.98
...	...	...	...
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	84.15	↓ 0.19
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	82.64	↓ 0.37

مراكز القلب - العيادات النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
5,640

92.69



75.76



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





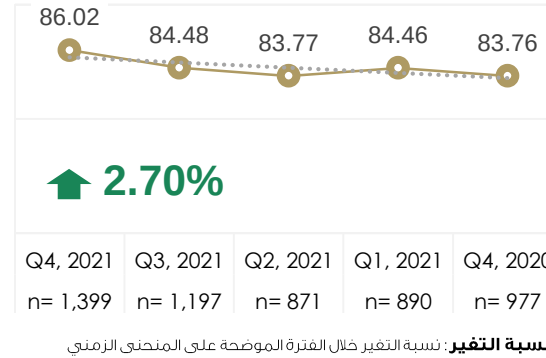
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	46	89.75	+5.56
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,259	88.03	-0.13
3	تجمع القصيم الصحي	179	87.25	-0.45
4	تجمع الشرقية الصحي	719	84.78	+0.19
5	جازان	58	78.66	+2.20
6	نجران	85	77.91	NA
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	90	71.91	+5.25
8	عسير	97	71.67	-3.55
9	تجمع الرياض الصحي الأول	29	Low-n	NA
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	27	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	7	Low-n	NA

مراكز الأورام - العيادات



المنحنى الزمني



محاوِر الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	77.73	↑ 5.84
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	74.80	↑ 3.95
المواقف	المسائل الشخصية	66.20	↑ 3.64
كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	74.40	↑ 3.46
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	92.26	↑ 2.91
...	...	...	...
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	79.74	↓ 0.33

مراكز الأورام العيادات النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
2,596

92.69

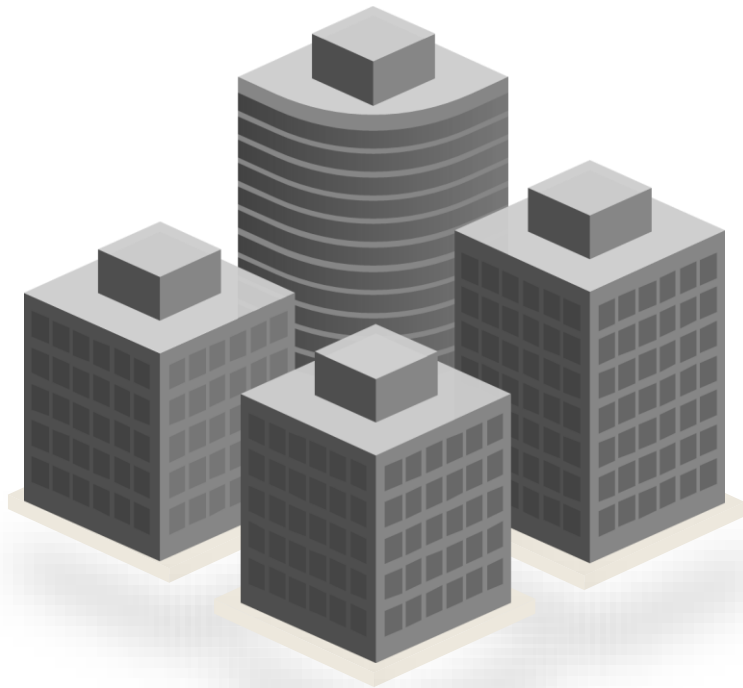


75.76



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

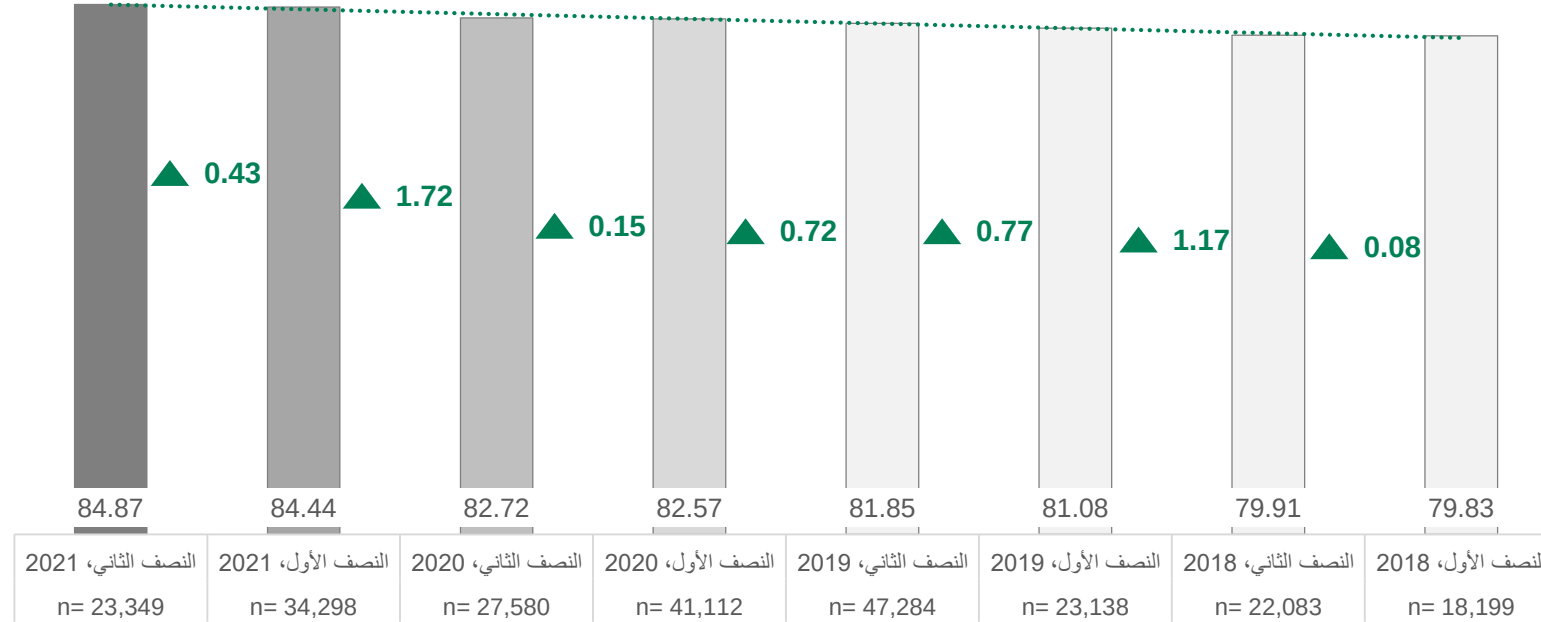
نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم



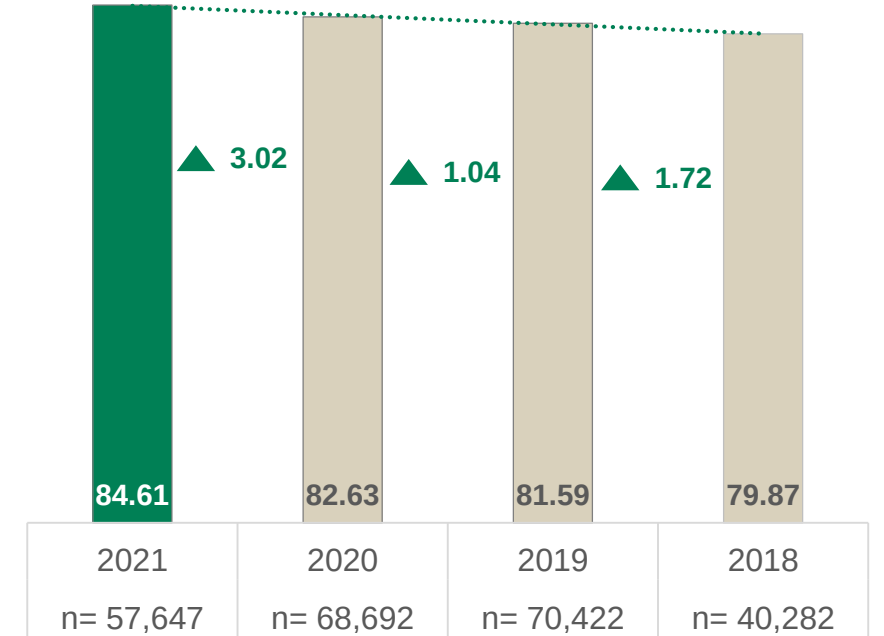
258
مستشفى



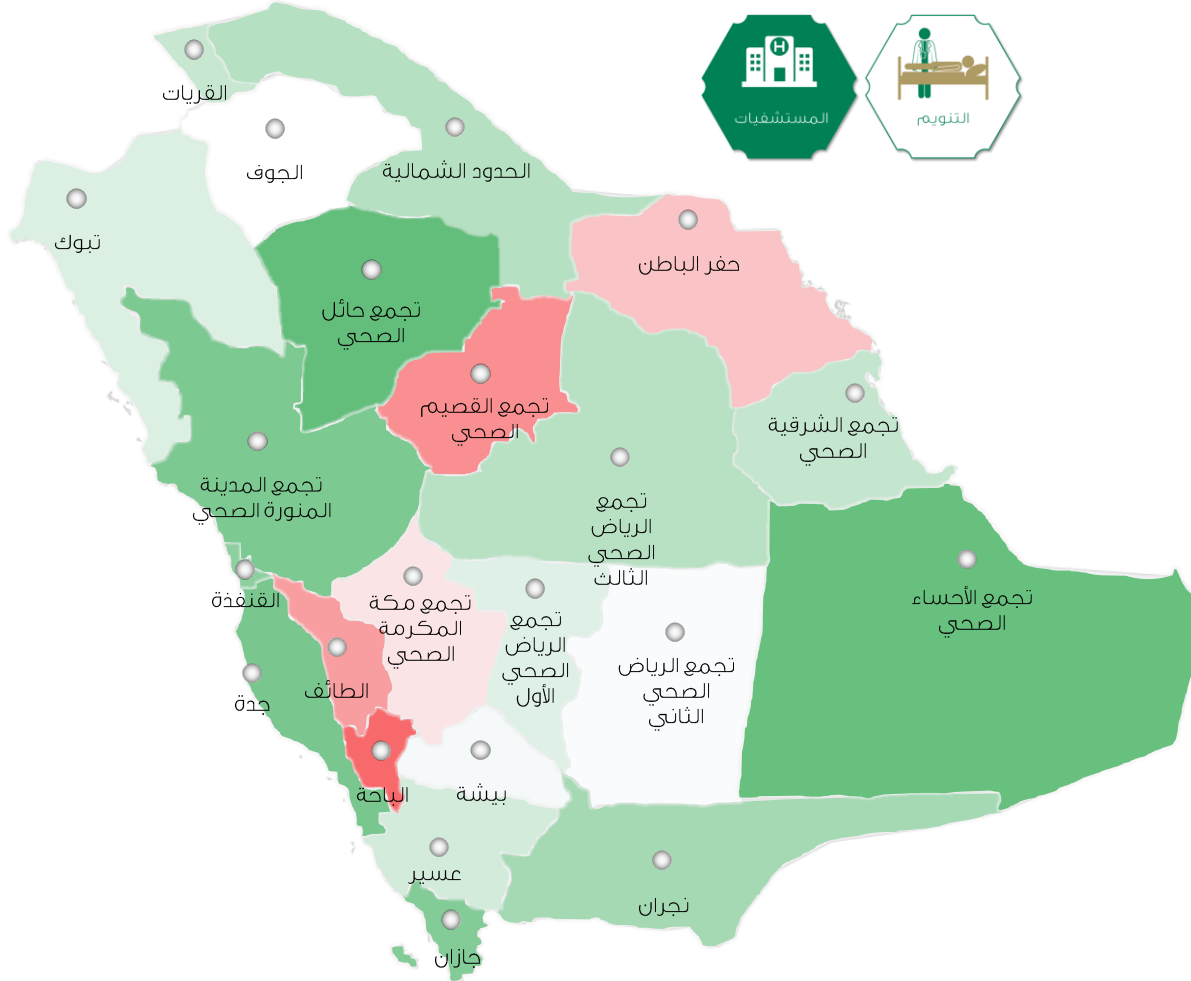
المعدل النصف السنوي المستشفيات – التنويم



المعدل السنوي وزارة الصحة



خارطة التغيير المستشفيات – التنويم



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعا

يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

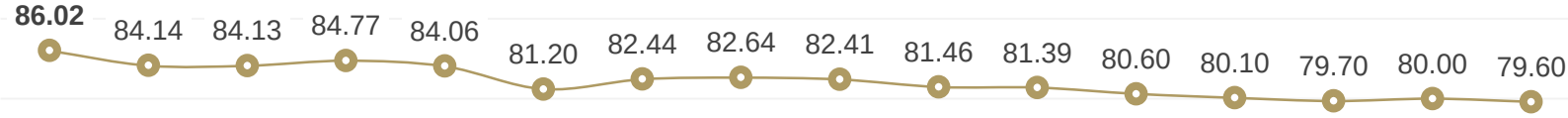
أداء المناطق: المستشفيات – التنويم

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	23,349	84.87	+0.43
1	جدة	1,230	88.40	+2.85
2	تجمع الشرقية الصحي	2,029	87.88	+1.23
3	تجمع الأحساء الصحي	781	87.68	+3.21
4	تجمع حائل الصحي	660	87.40	+3.31
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	802	86.97	+1.49
6	جازان	1,563	86.73	+2.62
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,578	86.22	+0.06
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	873	85.98	-0.13
9	تبوك	1,205	85.93	+0.72
10	القنفذة	610	85.55	+2.42
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,335	85.55	+2.75
12	عسير	2,176	85.52	+0.91
13	تجمع القصيم الصحي	1677	85.07	-0.59
14	الجوف	777	84.91	+2.77
15	حفر الباطن	429	84.80	-0.31
16	تجمع الرياض الصحي الأول	2,061	83.66	+0.63
17	الباحة	579	83.39	-0.80
18	الحدود الشمالية	616	83.35	+1.53
19	بيشة	414	83.19	+0.17
20	الطائف	983	82.84	-0.51
21	نجران	841	81.68	+1.89
22	القريات	130	77.33	+1.16

Δ: التغير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢١



المستشفيات

التنويم – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
23,349

84.87

▲ 0.43
النصف السابق

85.45



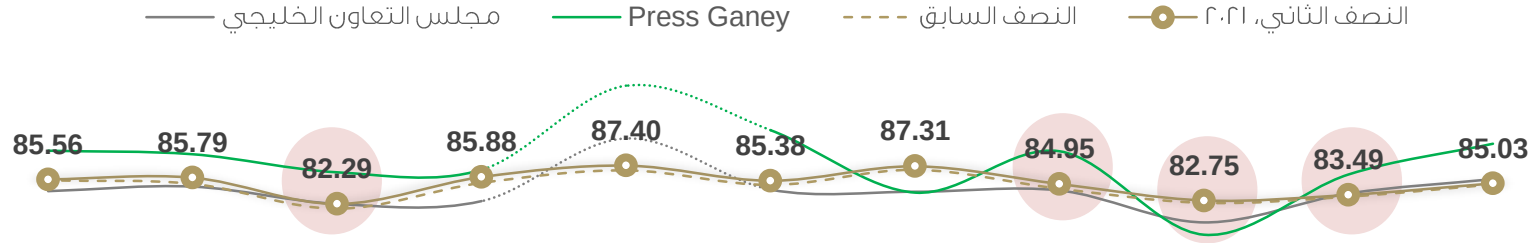
83.47



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

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

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



المستشفيات

التنويم – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
23,349

84.87
▲ 0.43
النصف السابق

85.45

83.47

↑ 0.13	↑ 0.82	↑ 0.62	↑ 0.78	↑ 0.64	↑ 0.56	↑ 0.47	↑ 0.63	↑ 0.31	↑ 0.22	↑ 0.14
التقييم العام	الخروج	الزوار والعائلة	أمور شخصية	ممثل تجربة المريض	الاختبارات والعلاج	الطبيب	فريق التمريض	الوجبات	الغرفة	الدخول

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

أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

أولويات التحسين

النطاق

الانتقال خلال الزيارة	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
التمريض	تعريف الموظفين بأنفسهم ودورهم في تقديم الرعاية لك
التقييم العام	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
التمريض	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبتولة، المشي ... إلخ)
التسجيل	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	83.15	↑ 1.29
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	84.55	↑ 1.06
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	85.09	↑ 1.05
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	85.27	↑ 1.02
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	85.06	↑ 0.98
⋮	⋮	⋮	⋮
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	80.77	↓ 0.03
نظافة الغرفة	الغرفة	82.09	↓ 0.04
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	82.59	↓ 0.13
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	82.21	↓ 0.19







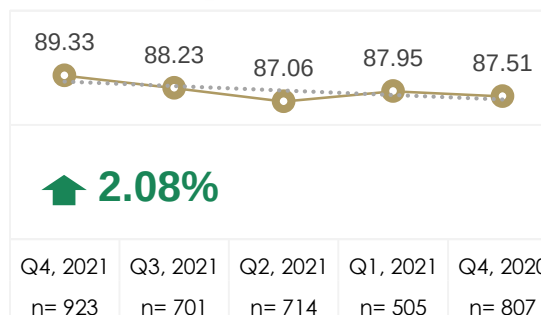
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	56	93.02	+0.28
2	تجمع حائل الصحي	102	92.20	+4.77
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	198	91.66	+3.11
4	عسير	110	91.62	+4.52
5	الجوف	43	91.54	+7.44
6	تجمع الأحساء الصحي	56	90.94	-0.29
7	جازان	62	90.81	+6.00
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	175	90.66	+0.07
9	تجمع الرياض الصحي الأول	51	90.04	+0.05
10	تجمع الشرقية الصحي	182	89.93	+2.38
11	تجمع القصيم الصحي	50	87.80	-3.11
12	الباحة	40	86.50	+3.52
13	جدة	109	86.40	+2.68
14	بيشة	53	84.39	NA
15	نجران	124	84.15	+1.21
16	الطائف	76	82.43	+0.39
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	80	82.19	-4.44
18	تبوك	29	Low-n	NA
19	القرى	28	Low-n	NA

مراكز القلب - التنويم



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاو الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.86	↑ 3.20
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	89.42	↑ 2.93
في حال وضعك على حمية خاصة، قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	الوجبات	85.88	↑ 2.46
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	89.51	↑ 2.44
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	88.18	↑ 2.30
⋮	⋮	⋮	⋮
نظافة الغرفة	الغرفة	89.10	↓ 0.34

مراكز القلب - التنويم

النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات

1,624

85.45



83.47



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





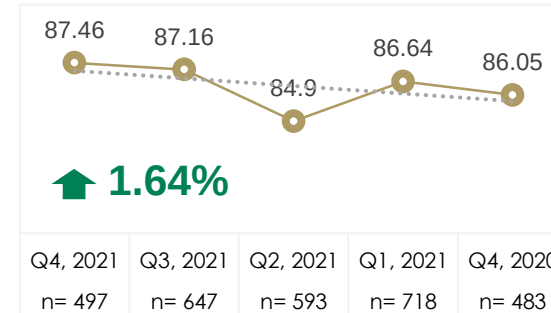
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	37	91.13	NA
2	تجمع القصيم الصحي	211	90.75	+1.01
3	نجران	104	90.23	NA
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	171	88.71	+0.74
5	عسير	122	85.73	+0.15
6	تجمع الرياض الصحي الأول	38	85.14	-0.17
7	تجمع الشرقية الصحي	314	84.90	-0.39
8	جازان	61	84.51	-3.35
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	64	82.43	+6.34
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	19	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA

مراكز الأورام - التنويم



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	92.88	↑ 6.41
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	88.51	↑ 5.21
في حال وضعت على حمية خاصة، قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	الوجبات	86.61	↑ 2.57
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى	الخروج	85.93	↑ 2.39
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	83.70	↑ 2.15
...	...	...	...
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	88.99	↓ 1.71
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	82.46	↓ 1.76
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	81.33	↓ 4.38
نظافة الغرفة	الغرفة	85.00	↓ 4.63
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	83.27	↓ 5.87

مراكز الأورام التنويم النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
1,144

85.45

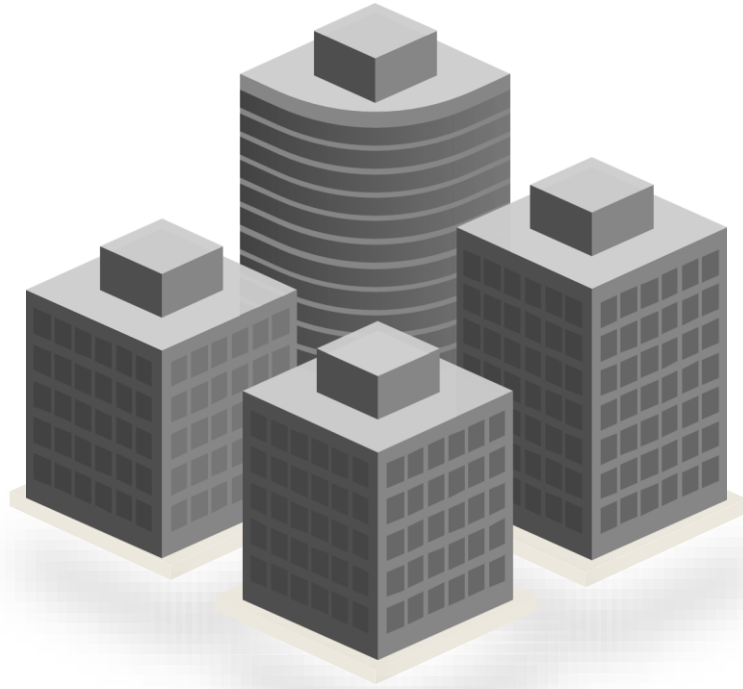


83.47



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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ

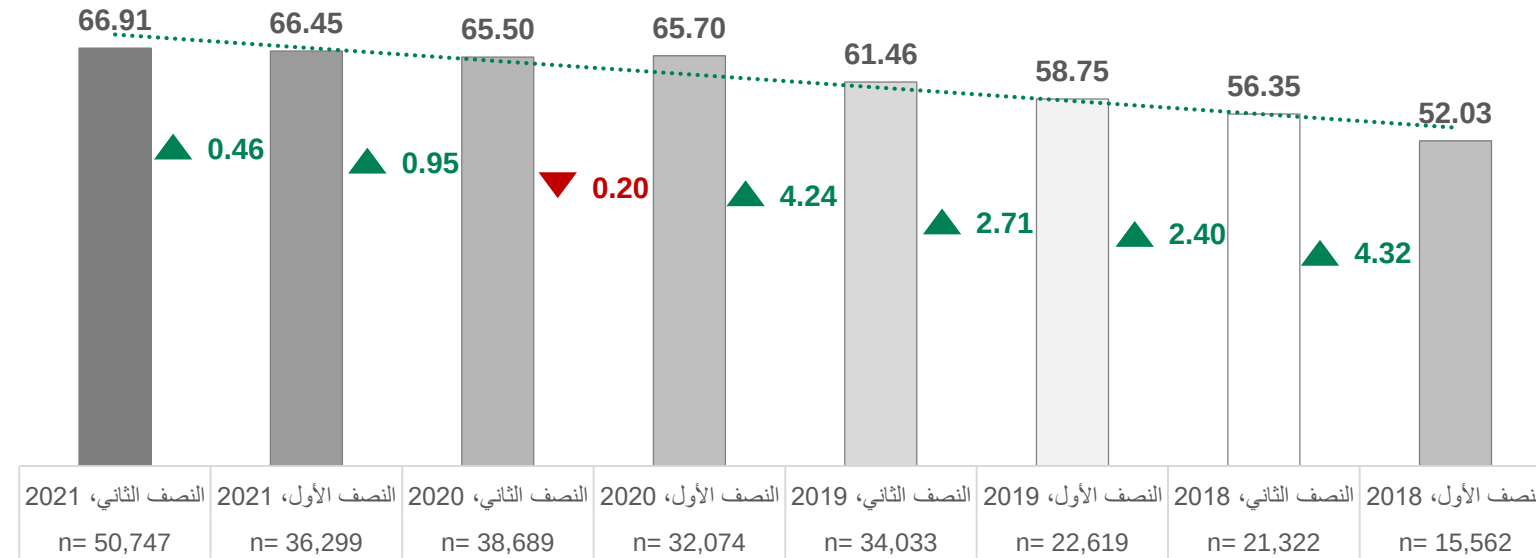


258
مستشفى



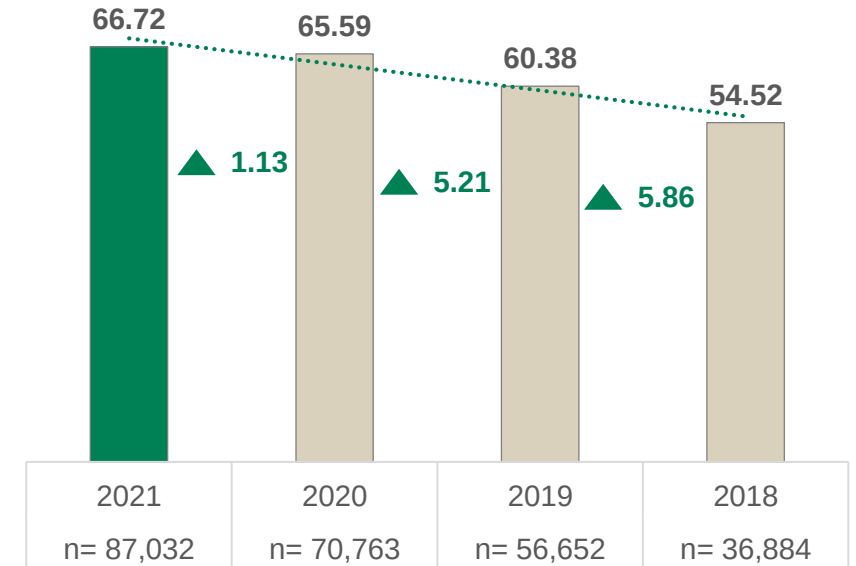
المعدل النصف السنوي

المستشفيات – الطوارئ

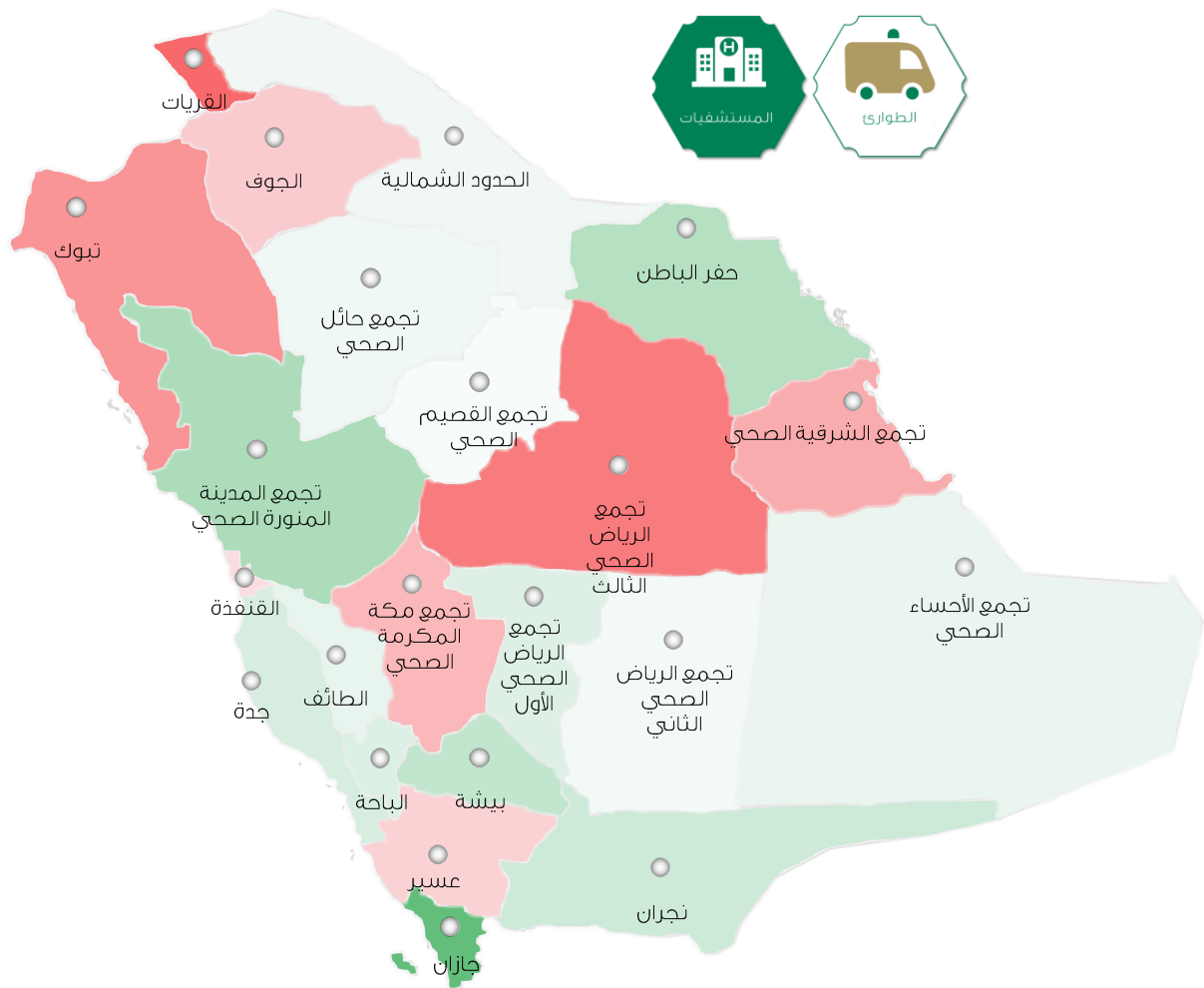


المعدل السنوي

وزارة الصحة



خارطة التغيير المستشفيات – الطوارئ



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

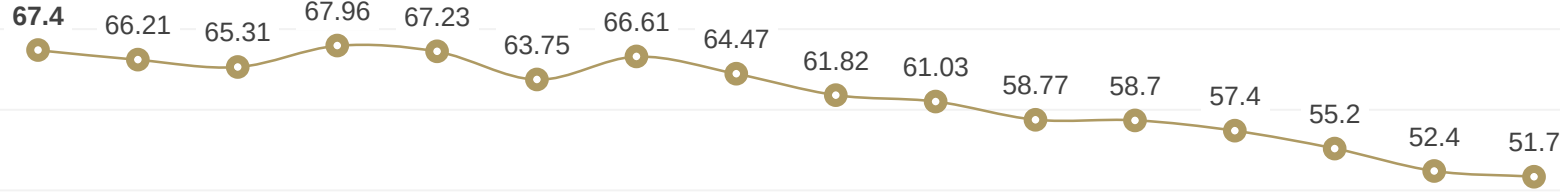
أداء المناطق: المستشفيات – الطوارئ

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	50,747	66.91	+0.46
1	حفر الباطن	861	82.67	+6.49
2	جازان	2,252	81.69	+13.91
3	بيشة	1,012	77.89	+5.34
4	تجمع الشرقية الصحي	4,104	71.03	-1.96
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,321	70.54	-3.17
6	جدة	3,538	70.09	+3.43
7	تجمع القصيم الصحي	4,760	68.91	+0.43
8	الطائف	2,739	68.72	+1.89
9	تجمع الأحساء الصحي	620	68.19	+1.70
10	الباحة	799	68.00	+2.84
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,315	67.40	+7.32
12	الحدود الشمالية	456	66.76	+1.13
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,598	66.54	-1.67
14	تجمع الرياض الصحي الأول	4,343	66.30	+2.80
15	تجمع حائل الصحي	1,803	65.96	+1.12
16	القريات	681	65.45	-3.62
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,372	64.45	+0.89
18	نجران	1,668	63.96	+4.32
19	تبوك	2,184	63.94	-2.54
20	القنفذة	1,597	63.55	-0.78
21	عسير	5,332	63.13	-1.03
22	الجوف	1,392	59.17	-1.19

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الرابع، ٢٠٢١



المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
50,747

66.91

▲ 0.46
النصف السابق

85.50

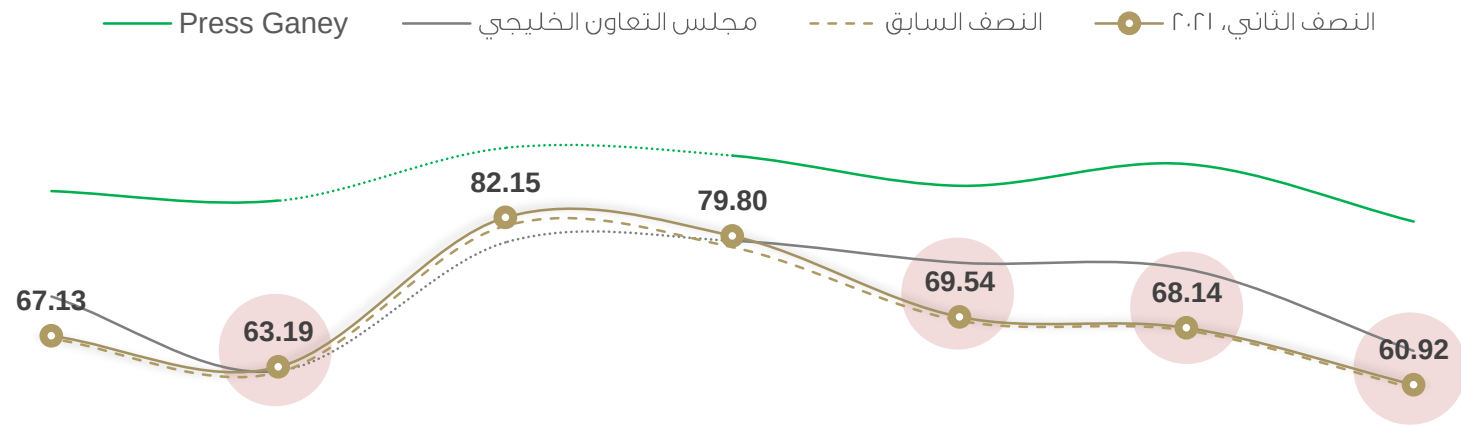


71.83



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.



↑ 0.33 ↑ 0.66 ↑ 1.04 ↑ 1.41 ↑ 0.47 ↑ 0.31 ↑ 0.41

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الفحوصات الأطباء التمريض الوصول

أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢١

عدد الإجابات
50,747

66.91

▲ 0.46
النصف السابق

85.50

71.83

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

أولويات التحسين

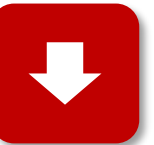


أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

النطاق أولويات التحسين

المسائل الشخصية	مدى تخفيف شعورك بالألم
التمريض	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
المسائل الشخصية	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
الطبيب	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك
الوصول	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	82.89	↑ 2.04
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	79.95	↑ 1.78
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	83.39	↑ 1.27
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	79.47	↑ 1.14
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	59.25	↑ 1.10
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

جراحة اليوم الواحد



جراحة اليوم
الواحد



أداء المديريات والتجمعات الصحية

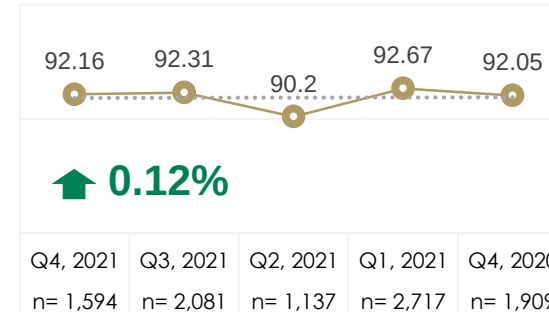
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث **	439	94.33	+0.43
2	تجمع القصيم الصحي	137	93.88	+0.26
3	عسير	123	93.75	+1.32
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	278	93.36	+0.14
5	نجران	148	93.35	+1.72
6	بيشة	179	92.91	+2.14
7	تجمع الأحساء الصحي	189	92.58	-0.38
8	الطائف	136	92.54	+2.44
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	133	92.37	+3.92
10	تجمع الشرقية الصحي	1,318	91.77	-0.19
11	تجمع مكة المكرمة	203	91.30	-1.60
12	جازان	62	90.87	-1.55
13	جدة	195	89.14	-2.01
14	تجمع حائل الصحي	135	88.27	+1.95
15	الباحة	0	Low-n	NA

**مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون.

جراحة اليوم الواحد



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	الطبيب	90.20	↑ 1.38
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	المسائل الشخصية	95.36	↑ 1.10
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	95.00	↑ 1.09
التعليمات التي قدمها لك التمريض حول الامتناء بنفسك في المنزل	الطبيب	95.14	↑ 0.81
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التخدير	93.25	↑ 0.77
⋮	⋮	⋮	⋮
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	93.91	↓ 0.04
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	92.79	↓ 0.25
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	92.68	↓ 0.48
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	89.56	↓ 0.52
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	73.48	↓ 3.44

جراحة اليوم الواحد

النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات

3,675

95.42



92.32



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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الخدمات الطبية المتخصصة





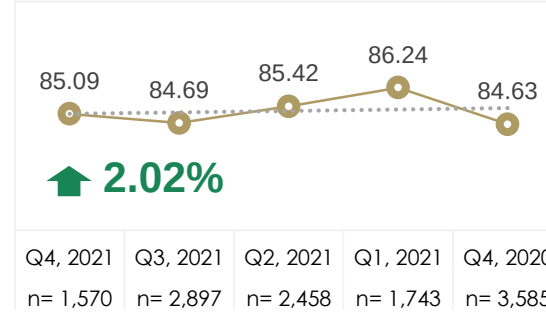
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	229	90.37	-1.36
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	166	89.40	+3.05
3	تجمع الشرقية الصحي	652	88.85	+0.65
4	الحدود الشمالية	186	88.45	+4.14
5	تجمع القصيم الصحي	310	86.01	-0.93
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	254	85.83	-1.73
7	القنفذة	60	85.76	-5.62
8	الباحة	186	84.37	-0.73
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	256	84.03	-2.94
10	تجمع الرياض الصحي الأول	477	83.59	-3.18
11	تجمع الأحساء الصحي	101	83.51	+2.19
12	الطائف	166	83.33	+1.14
13	عسير	397	83.25	-0.47
14	حفر الباطن	43	82.89	+9.03
15	الفرات	49	82.33	-4.01
16	نجران	123	82.27	-4.48
17	جدة	314	82.09	-2.28
18	الجوف	154	81.23	-2.30
19	بيشة	99	80.21	-4.29
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	63	79.78	+1.77
21	تجمع حائل الصحي	78	77.33	-2.44
22	تبوك	104	77.10	-0.41

الرعاية المنزلية



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	التوعية والمعلومات	89.73	↑ 4.93
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	94.36	↑ 0.70
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	86.73	↑ 0.42
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	94.11	↑ 0.26
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	83.83	↑ 0.20
⋮	⋮	⋮	⋮
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	86.87	↓ 0.72
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	87.87	↓ 0.83
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	84.47	↓ 1.65
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	83.80	↓ 2.43
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	70.67	↓ 4.21

الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
4,467

92.36

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





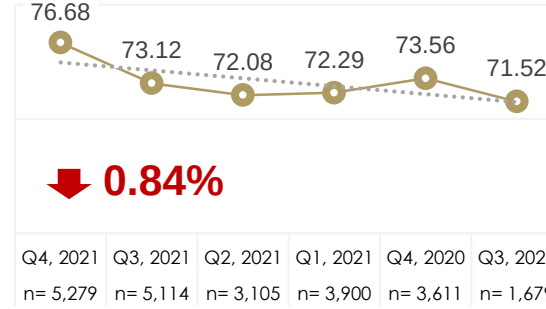
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	135	92.73	+17.29
2	حفر الباطن	142	89.19	-2.59
3	جازان	131	87.59	+6.40
4	الطائف	238	86.56	+2.86
5	تبوك	175	82.65	-1.21
6	تجمع الشرقية الصحي	1,475	79.50	+2.51
7	الجوف	128	77.77	+3.41
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	352	76.69	-2.02
9	جدة	641	76.00	+4.02
10	تجمع الأحساء الصحي	241	75.40	+7.14
11	تجمع الرياض الصحي الأول	1,631	75.39	+1.05
12	نجران	574	74.87	+2.22
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	499	73.40	+4.81
14	القرىات	192	73.33	+9.61
15	تجمع حائل الصحي	297	72.76	+0.40
16	عسير	133	71.12	+10.63
17	تجمع القصيم الصحي	281	70.95	+1.11
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,525	70.11	+3.76
19	الباحة	529	68.81	+1.63
20	الحدود الشمالية	74	64.97	-5.39
21	القنفذة	0	Low-n	NA

مراكز الأسنان



المنحنى الزمني



↓ 0.84%

*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
(طف)اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانتك)	فريق طب الأسنان	88.20	↑ 4.36
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	87.30	↑ 4.17
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	76.05	↑ 3.93
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	59.70	↑ 3.83
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	78.41	↑ 3.57
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

مراكز الأسنان النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
10,393

91.20



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





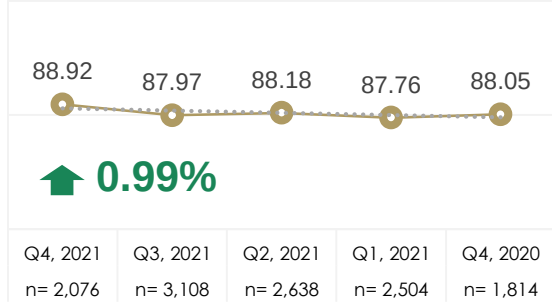
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	109	94.31	-0.89
2	جازان	729	94.05	+0.34
3	بيشة	212	91.70	+0.24
4	تجمع حائل الصحي	222	91.33	-0.97
5	الفريات	143	90.01	-0.45
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	333	89.78	+0.22
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	523	89.14	-0.43
8	تجمع الشرقية الصحي	1,023	89.02	+0.37
9	الجوف	161	88.94	-0.35
10	النفذة	174	88.86	-0.97
11	تبوك	185	88.28	+0.79
12	تجمع الرياض الصحي الأول	817	88.11	-0.35
13	نجران	181	87.82	+0.68
14	جدة	1,020	87.81	+0.12
15	تجمع القصيم الصحي	644	87.66	-0.13
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	811	87.61	+0.83
17	عسير	803	87.58	+0.09
18	تجمع الأحساء الصحي	616	86.92	+0.36
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,039	85.34	+2.98
20	الطائف	377	84.33	+0.98
21	حفر الباطن	82	82.01	NA
22	الباحة	122	75.62	-5.09

مراكز الكلى



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاوِر الاستبيان



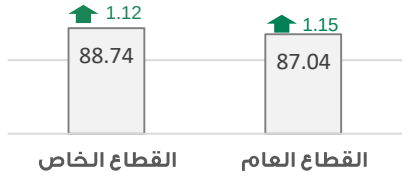
السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	81.06	↑ 1.95
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	85.51	↑ 1.85
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.85	↑ 1.10
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	91.12	↑ 1.08
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	92.95	↑ 1.05
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

مراكز الكلى

عام ٢٠٢١



عدد الإجابات
10,326



93.88



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





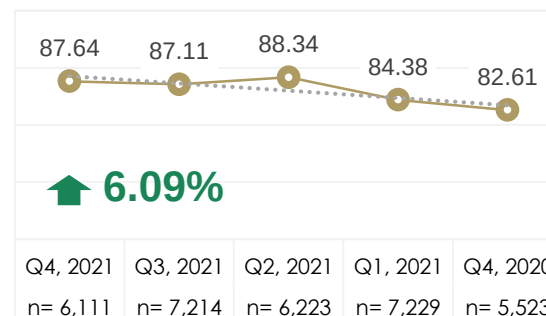
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	219	94.49	+2.03
2	جازان	1,750	93.33	+1.11
3	بيشة	430	91.93	-1.19
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	967	90.41	+1.35
5	جدة	2,060	88.65	-1.15
6	الطائف	623	87.45	+0.99
7	نجران	225	87.39	-0.33
8	تجمع الأحساء الصحي	594	87.07	+4.83
9	عسير	873	87.00	-0.36
10	الجوف	119	86.86	+1.85
11	الحدود الشمالية	280	86.75	-2.04
12	القنفذة	106	85.98	-1.72
13	تجمع الشرقية الصحي	971	85.79	-1.43
14	الفريات	85	85.33	NA
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,057	84.98	-0.91
16	تجمع القصيم الصحي	957	84.59	-1.63
17	تبوك	324	83.32	+1.61
18	الباحة	427	82.01	-3.04
19	تجمع الرياض الصحي الأول	402	81.79	+12.08
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	320	80.23	-1.34
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	499	80.07	-0.94
22	تجمع حائل الصحي	37	79.19	-6.82

فحص ما قبل الزواج



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	84.51	↑ 2.43
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	88.10	↑ 2.14
نظافة العيادة	المرافق	89.39	↑ 1.58
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	90.85	↑ 1.43
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.59	↑ 1.43
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	83.62	↓ 0.11
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	81.38	↓ 1.01
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات	80.30	↓ 1.18

فحص ما قبل الزواج النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
13,325

93.88

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





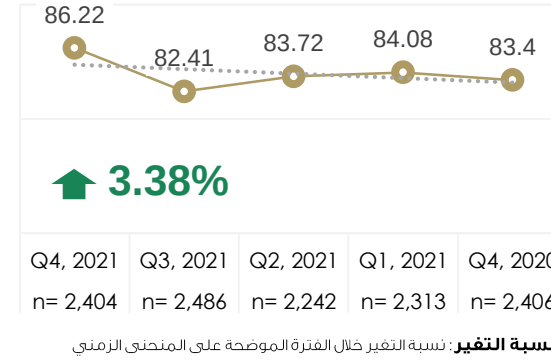
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الشرقية	590	90.40	+3.21
2	الباحة	82	88.71	-1.03
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,342	88.14	+0.88
4	تجمع الرياض الصحي الأول	144	87.86	+3.91
5	جازان	199	85.90	+2.52
6	بيشة	108	85.59	-0.59
7	تجمع حائل الصحي	48	85.56	+4.48
8	حفر الباطن	50	83.42	NA
9	جدة	552	83.38	-2.51
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	394	83.23	+0.63
11	نجران	245	82.85	-3.01
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	284	82.30	-3.37
13	تجمع القصيم الصحي	236	78.29	-0.44
14	تبوك	69	75.73	-2.25
15	عسير	294	74.21	-1.52
16	الطائف	236	70.15	-3.18
17	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA

بنوك الدم



المنحنى الزمني



محاوِر الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	82.84	↑ 3.18
نوعية الضيافة المقدّمة بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	77.82	↑ 3.09
توفر المواقف	الوصول	59.39	↑ 2.59
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التبرع بالدم	85.25	↑ 1.79
سهولة الوصول إلى بنك الدم	الوصول	88.02	↑ 1.47
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

بنوك الدم النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
4,890

93.88

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





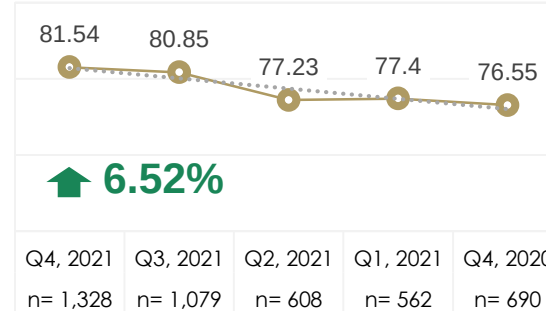
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	84	90.22	+10.35
2	الحدود الشمالية	32	87.46	NA
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,729	81.72	+3.14
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	229	80.15	-0.08
5	تجمع القصيم الصحي	94	77.68	+1.47
6	تجمع الشرقية الصحي	135	77.30	+5.89
7	الجوف	104	74.56	+0.80

التأهيل الطبي - العيادات



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	79.83	↑ 5.86
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	79.15	↑ 5.76
مراعاتنا لراحتك	المسائل الشخصية	84.52	↑ 5.57
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.02	↑ 5.42
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	80.06	↑ 5.38
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

التأهيل الطبي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
2,407

94.97

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



التأهيل الطبي - التنويم

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

2021 العام السابق



التأهيل الطبي

التنويم
عام ٢٠٢١



عدد الإجابات
160

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

↑ 2.83

↑ 4.44

↑ 7.09

↓ 1.69

↑ 6.85

↑ 4.96

↑ 3.67

↑ 5.77

التقييم العام

المسائل الشخصية

الخروج

علاج النطق والتخاطب

العلاج الوظيفي

العلاج الطبيعي

التمريض

طبيب إعادة التأهيل



العناية المركزة
لحديثي الولادة



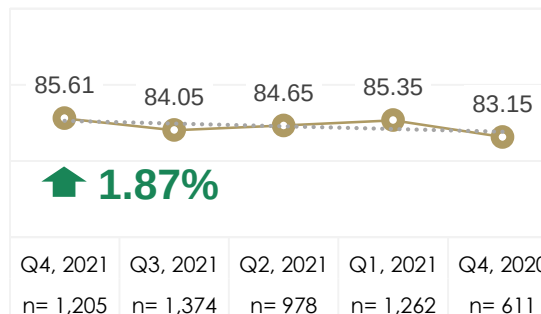
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	77	90.33	+3.09
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	131	89.85	+2.87
3	تجمع الشرقية الصحي	300	88.06	+2.37
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	219	86.79	-0.71
5	تجمع الرياض الصحي الأول	158	86.77	+2.29
6	الجوف	145	85.92	+5.09
7	جازان	85	85.90	+1.23
8	عسير	293	85.12	-0.42
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	355	84.91	-1.07
10	جدة	85	84.78	+6.20
11	القنفذة	32	84.60	NA
12	حفر الباطن	34	84.39	-0.84
13	تجمع القصيم الصحي	84	84.07	-3.11
14	تبوك	61	83.95	-3.60
15	تجمع حائل الصحي	100	79.58	NA
16	نجران	196	79.12	+1.74
17	القريات	109	76.69	NA
18	تجمع الأحساء الصحي	38	76.62	-3.30
19	الحدود الشمالية	34	73.17	-11.14
20	الباحة	22	Low-n	NA
21	الطائف	21	Low-n	NA

العناية المركز لحديثي الولادة



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم برؤية / لمس طفلها قبل أخذه لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)	رعاية طفلك	86.57	↑ 1.92
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	غرفة الولادة	92.16	↑ 0.72
مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك (إن أمكن ذلك)	غرفة الولادة	83.53	↑ 0.71
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	تعريفك بوحدة العناية	91.22	↑ 0.59
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	رعايتك ورعاية عائلتك	78.60	↑ 0.53
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)	رعاية طفلك	82.53	↓ 1.45
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاعة الطبيعية (إن أمكن)	رعاية طفلك	85.59	↓ 1.65
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	75.20	↓ 1.76
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	81.53	↓ 1.78
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعايتك ورعاية عائلتك	75.20	↓ 2.10

العناية المركزة حديثي الولادة النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
2,579

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



النمو والسلوك



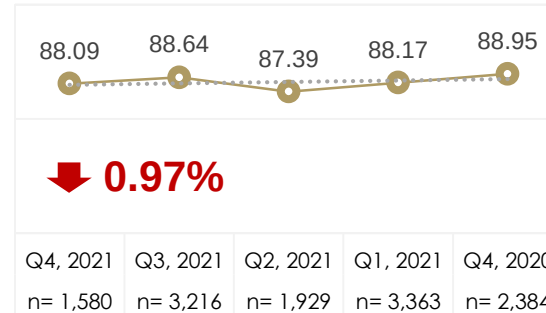
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	134	94.55	+2.15
2	القنفذة	45	93.46	+3.52
3	جازان	111	92.91	+0.55
4	تجمع حائل الصحي	84	91.54	+3.35
5	تبوك	264	90.57	-1.12
6	الجوف	70	90.30	-1.06
7	تجمع الأحساء الصحي	654	89.66	+1.38
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	99	89.48	+4.53
9	الطائف	148	89.12	-0.22
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	452	88.62	+0.83
11	تجمع القصيم الصحي	249	88.47	-0.29
12	الباحة	123	88.34	+0.37
13	نجران	63	87.62	+4.08
14	تجمع الشرقية الصحي	1,100	87.59	-0.50
15	جدة	339	87.06	+0.52
16	الحدود الشمالية	122	86.87	-2.09
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	108	86.67	-2.00
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	159	86.65	+1.56
19	تجمع الرياض الصحي الأول	220	85.31	-0.59
20	عسير	210	84.64	+0.48
21	حفر الباطن	22	Low-n	NA
22	القرى	20	Low-n	NA

النمو والسلوك



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	87.18	↑ 3.80
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	84.97	↑ 3.64
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	90.84	↑ 2.99
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	92.55	↑ 2.83
اهتمام ولطف أخصائي النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	90.85	↑ 2.71
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	83.23	↓ 0.39
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	93.13	↓ 0.47
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	81.45	↓ 1.49
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	82.82	↓ 1.86

النمو والسلوك النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
4,796

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





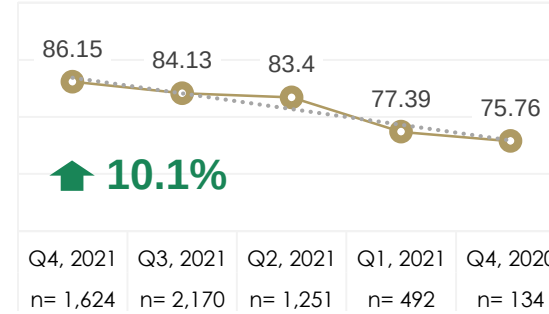
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	119	90.28	+1.61
2	جازان	255	89.00	-2.54
3	نجران	156	87.90	+4.73
4	تجمع الشرقية الصحي	44	87.17	NA
5	الطائف	450	86.66	+3.96
6	تجمع حائل الصحي	60	86.07	-5.14
7	تجمع الأحساء الصحي	321	85.84	+1.65
8	تجمع الرياض الصحي الأول	189	85.78	+2.99
9	تبوك	261	85.72	-0.84
10	الباحة	87	85.64	NA
11	القرىات	82	85.51	NA
12	حفر الباطن	212	85.30	+1.10
13	تجمع القصيم الصحي	474	84.83	-3.53
14	عسير	296	84.33	+2.21
15	الحدود الشمالية	105	80.82	-0.82
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	488	80.80	+1.54
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	167	79.38	+1.40
18	جدة	20	Low-n	NA
19	بيشة	8	Low-n	NA

الطب النفسي - العيادات



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	82.37	↑ 4.94
مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك	الرعاية المقدمة	84.09	↑ 4.58
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.89	↑ 4.41
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	82.67	↑ 4.33
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	الرعاية المقدمة	82.03	↑ 4.25
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

الطب النفسي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢١



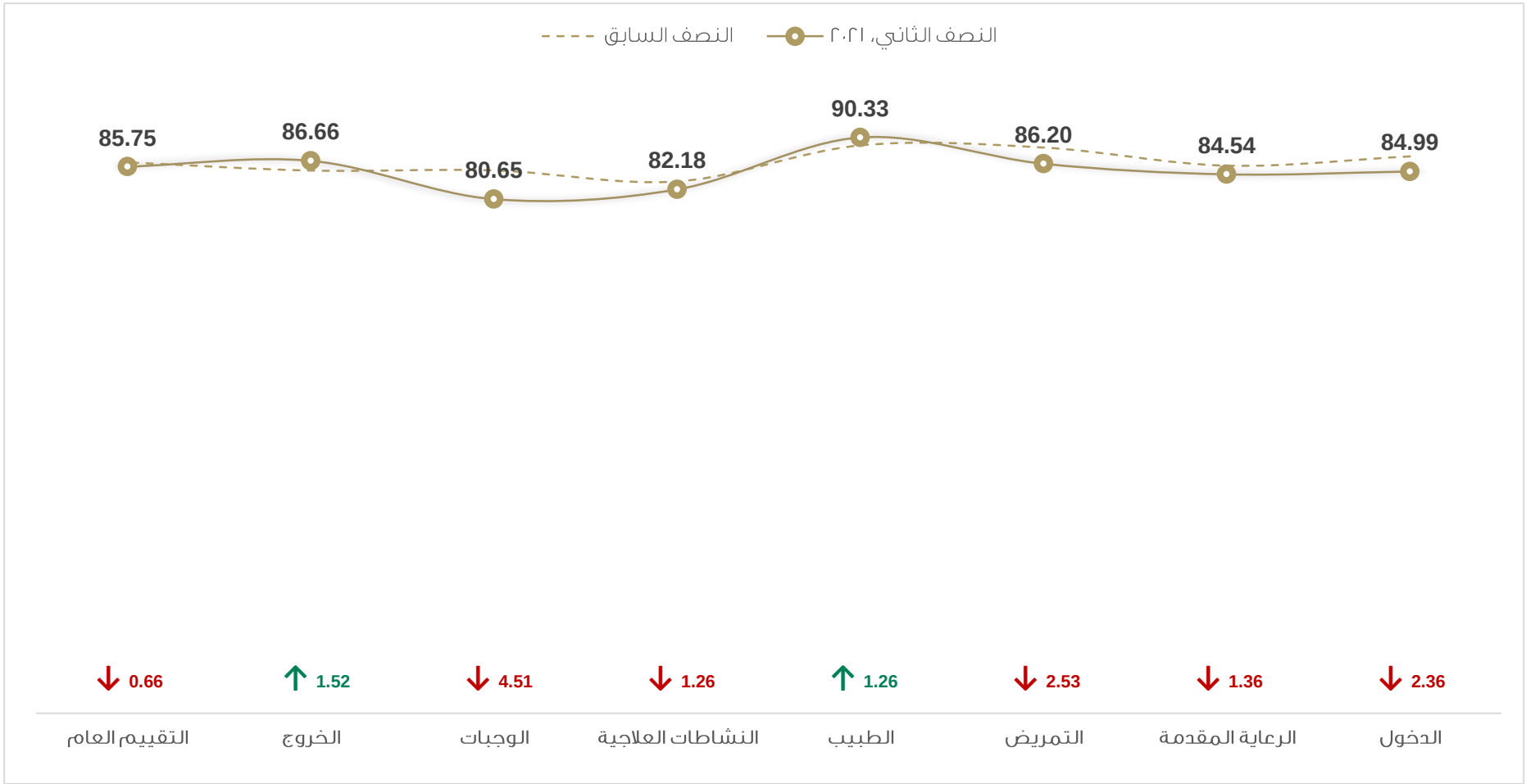
عدد الإجابات
3,794

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



الطب النفسي - التنويم

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



الطب النفسي التنويم النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
380

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الخدمات المساندة





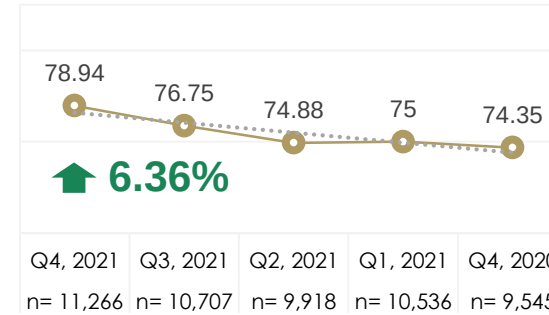
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1,305	94.15	+3.88
2	بيشة	156	92.29	+5.51
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,389	83.44	+2.06
4	جدة	1,042	79.78	-1.25
5	تجمع القصيم الصحي	1,139	79.52	+2.33
6	تجمع الشرقية الصحي	1,597	79.11	+0.14
7	الطائف	1,448	78.82	+5.19
8	تجمع الرياض الصحي الأول	2,082	77.19	+5.24
9	حفر الباطن	118	76.93	+3.42
10	تبوك	774	76.30	+2.09
11	الحدود الشمالية	275	75.35	+3.74
12	القنفذة	187	74.71	+0.77
13	مسير	2,996	74.09	+2.15
14	الجوف	901	73.38	+5.36
15	نجران	350	72.69	-2.27
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	260	72.51	-1.85
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,954	72.39	-0.20
18	تجمع الأحساء الصحي	303	71.81	+0.76
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	680	70.03	+5.48
20	الباحة	348	69.77	-0.45
21	تجمع حائل الصحي	506	68.60	-0.18
22	القرى	163	68.38	NA

خدمات الأشعة



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	73.25	↑ 4.04
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	71.37	↑ 3.82
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	66.67	↑ 3.35
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	81.65	↑ 3.20
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	72.48	↑ 3.18
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

خدمات الأشعة النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
21,973

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

خدمات الرعاية عن بعد





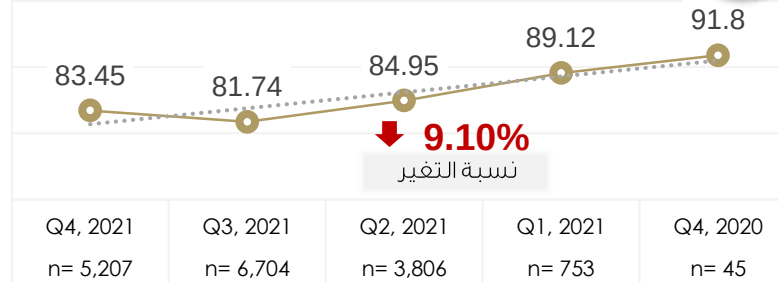
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	235	89.47	-1.30
2	تجمع الشرقية الصحي	916	87.46	-2.86
3	نجران	83	87.26	-2.92
4	تجمع الرياض الصحي الأول	272	86.96	+0.49
5	جازان	2,376	86.13	-0.46
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	83	85.88	-1.49
7	تبوك	264	85.52	+2.32
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	325	85.16	+1.09
9	الباحة	210	84.20	-4.01
10	الجوف	122	83.27	-7.34
11	تجمع الأحساء	288	83.22	-3.29
12	تجمع القصيم	320	83.16	-5.96
13	عسير	153	81.83	-10.47
14	بيشة	81	80.69	NA
15	جدة	1,161	80.58	-6.15
16	تجمع حائل	55	79.59	NA
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	813	77.89	-10.53
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,834	76.65	-0.66
19	الطائف	363	68.10	-9.70
20	حفر الباطن	277	59.21	-5.35
21	القنفذة	24	Low-n	NA
22	القريات	22	Low-n	NA

الطب الاتصالي: العيادات الافتراضية



المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة عملية التسجيل والدخول لتطبيق "موعد"	ترتيب الاستشارة الطبية	86.85	↑ 3.79
المظهر العام لتطبيق "موعد"	ترتيب الاستشارة الطبية	86.65	↑ 3.46
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	85.22	↓ 0.39
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	84.77	↓ 0.39
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	84.93	↓ 0.47
مدى قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	83.95	↓ 1.49
هل أغنتك الاستشارة عن بعد عن زيارة المستشفى / المركز؟	التقييم العام	70%	↓ 1.86

العيادات الافتراضية النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
11,911

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الخدمات الأخرى





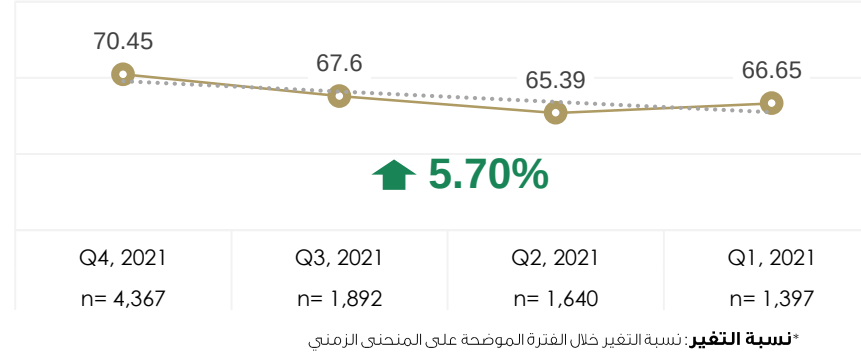
نتائج الرضا حسب الجهة المحلية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع مكة المكرمة الصحي	317	76.78	+1.54
2	عسير	564	73.76	+5.15
3	تجمع القصيم الصحي	233	73.13	+0.94
4	الجوف	126	72.96	+10.97
5	تجمع الأمساء الصحي	169	72.38	-0.81
6	الحدود الشمالية	142	72.14	+0.94
7	نجران	197	71.60	+7.68
8	تجمع الشرقية الصحي	454	71.33	+2.43
9	جازان	647	70.96	+5.47
10	حفر الباطن	118	69.60	+8.52
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	499	69.48	+3.82
12	الباحة	228	69.04	+6.89
13	القفذة	111	68.47	+1.70
14	الطائف	184	67.99	+8.84
15	بيشة	167	67.95	-0.26
16	جدة	583	67.93	-0.78
17	تجمع الرياض الصحي الأول	248	67.88	+3.63
18	تجمع حائل الصحي	185	67.35	+4.63
19	القريات	49	67.30	NA
20	تبوك	181	66.95	+10.62
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	697	63.38	+4.21
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	158	62.21	+2.29

خدمات الإحالة



المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	72.35	↑ 5.60
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	69.54	↑ 5.41
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	تنسيق الإحالة الطبية	71.07	↑ 5.16
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	70.89	↑ 4.93
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	73.59	↑ 4.66
...	...	...	...
لا يوجد			

خدمات الإحالة النصف الثاني، ٢٠٢١



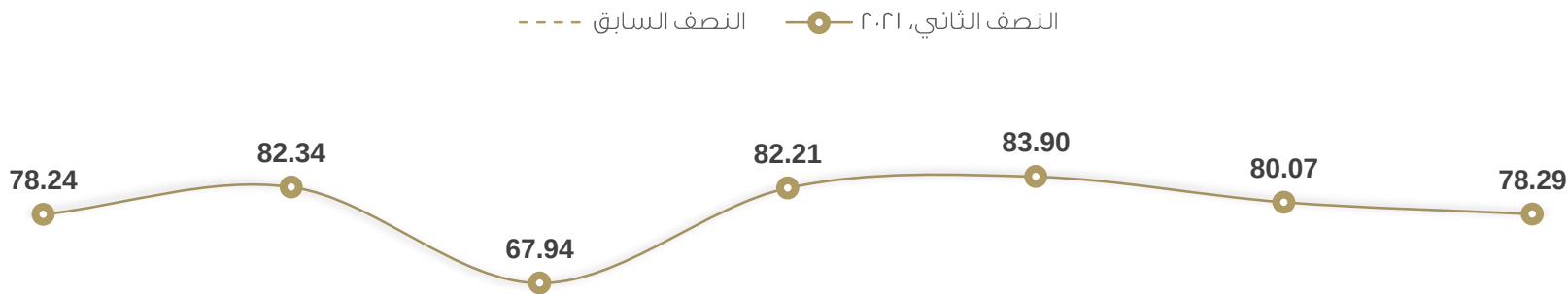
عدد الإجابات
6,259

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



شؤون الوفيات

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



شؤون الوفيات النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
629

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

التقييم العام للخدمة التي تلقيتها	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجاباتهم على استفساراتك	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	مراعاة الموظف لمشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة
-----------------------------------	--	------------------------------------	---	----------------------------------	--	--



مركز اتصال ٩٣٧

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	64.80	↑ 2.96
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك بالرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	71.05	↑ 1.42

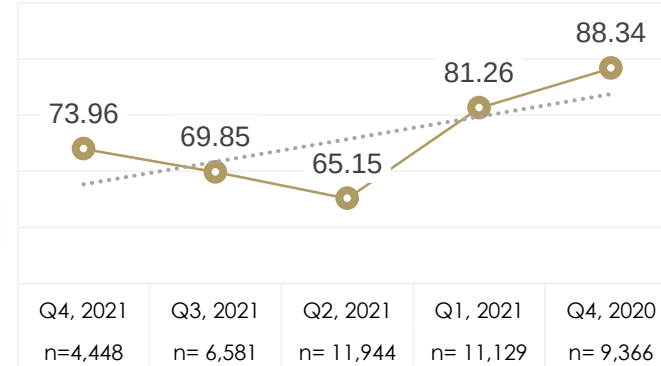
العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)	54%	↓ 6.00
هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)	69.86	↓ 3.11
دقة معلومات موظف ٩٣٧	68.39	↓ 3.07
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	68.95	↓ 3.02
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	70.41	↓ 3.01

↓ 16.3%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

الأداء حسب الخدمة:

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,775	80.06	+1.61
2	الاستشارات الطبية	3,069	76.22	-2.21
3	الشكاوى	1,311	70.14	-0.08
4	الاستفسارات	4,768	65.84	-1.55
5	طلب علاج	106	64.04	-3.72

مركز اتصال ٩٣٧ النصف الثاني، ٢٠٢١



عدد الإجابات
11,029

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

الحمد لله الملك العليم