

تقرير نصفي
برنامج قياس تجربة المريض
(النصف الأول – ٢٠٢٢)

(نسخة رقم ١.٢)
يوليو، ٢٠٢٢

▪ ملخص تنفيذي

▪ مقدمة

▪ مشاريع التحسين

▪ نتائج برنامج قياس تجربة المريض

▪ العيادات الخارجية

- المستشفيات
- مراكز الرعاية الأولية
- مراكز علاج السكري
- مراكز الإقلاع عن التدخين
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

▪ التنويم

- المستشفيات
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

▪ الطوارئ

▪ جراحة اليوم الواحد

▪ 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

▪ الخدمات المساندة

- خدمات الأشعة
- وصفتي

▪ الخدمات الأخرى

- الإحالة الطبية
- شؤون الوفيات
- مركز اتصال ٩٣٧

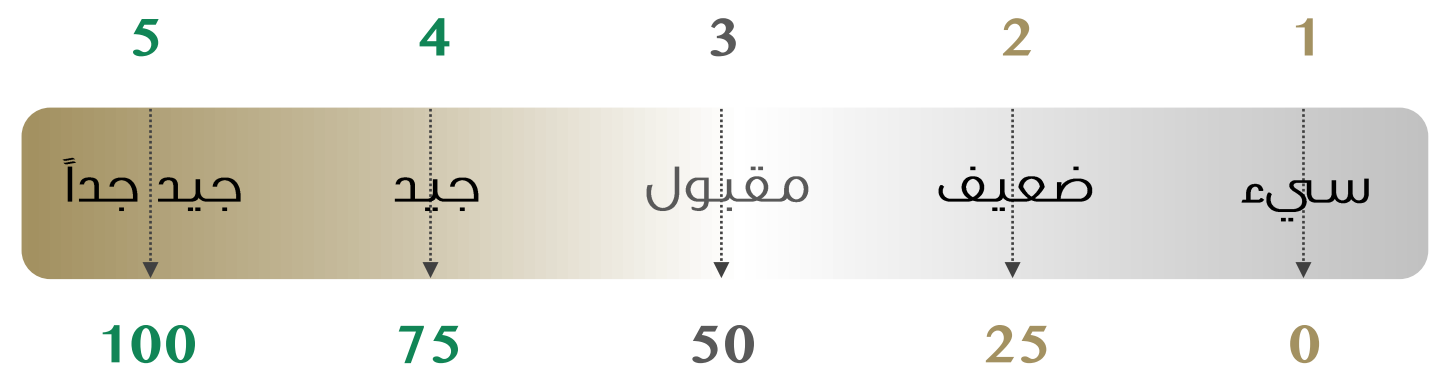
مقدمة

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 (٢٠٢٢). 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



537,900

استبيان مكتمل



+89,000
تعليق إيجابي



+78,000
فرصة تحسين



+198,000
تعليق



+437,000
استبيان إلكتروني
مكتمل



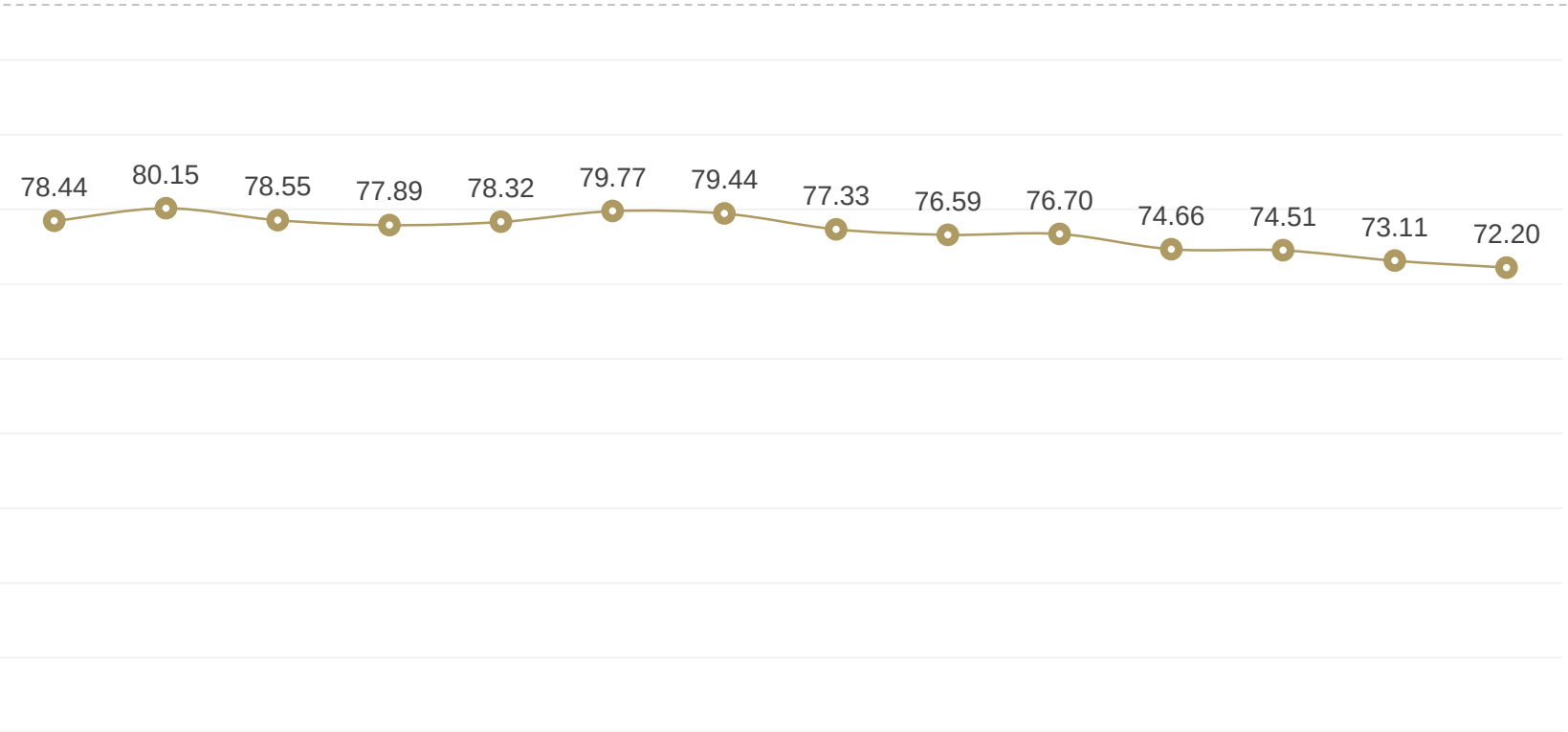
+100,500
استبيان هاتفي
مكتمل

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

نظرة عامة

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



وزارة الصحة

المعدل العام – النصف الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
537,900



النصف الأول، ٢٠٢٢ (79.15) النصف السابق (78.18)

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.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية



الرحلات العلاجية: المستشفيات

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

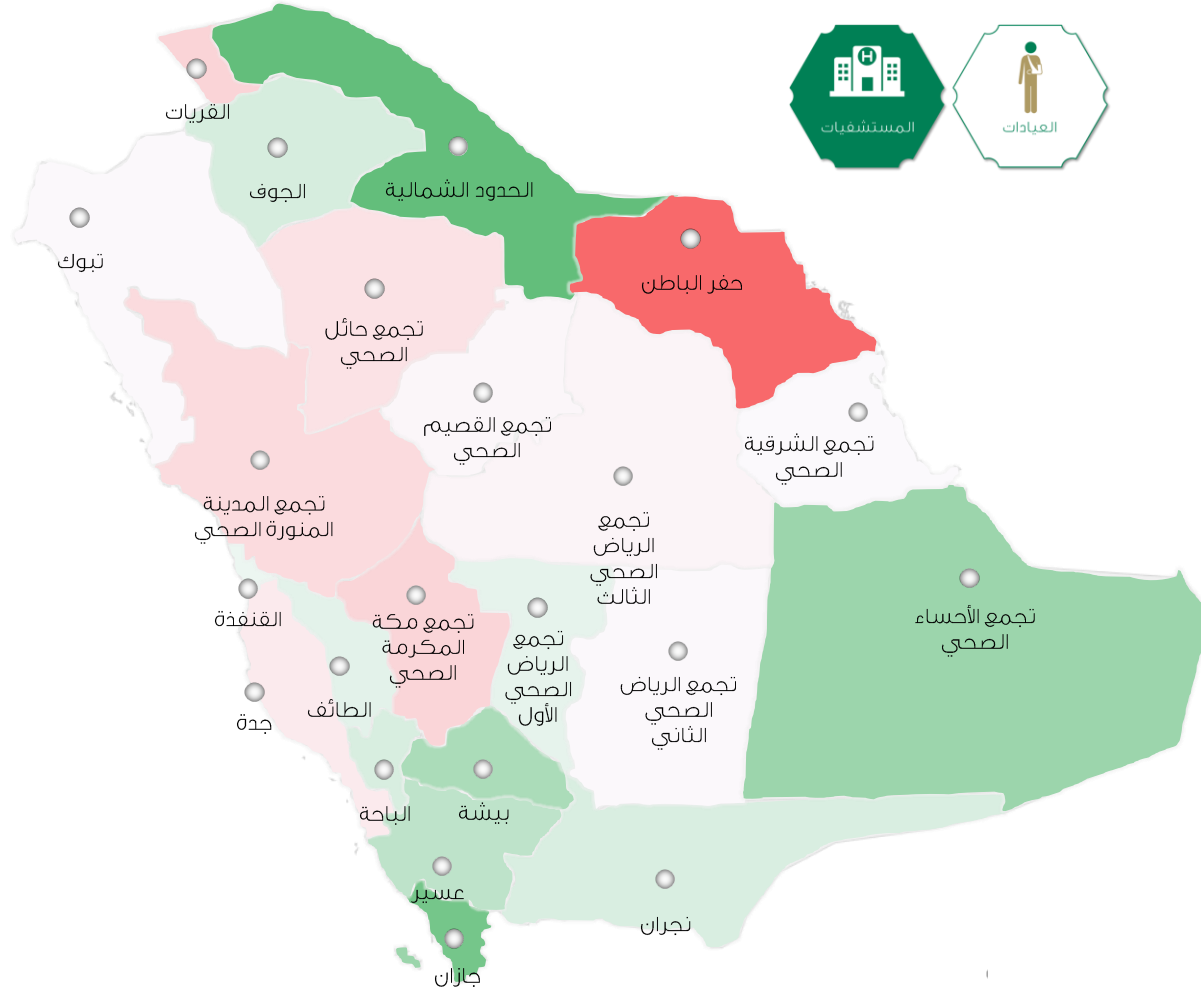
ويتم ذلك لمجموع ٢٥٨ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



258
مستشفى



خارطة التغيير المستشفيات – العيادات



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعا

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

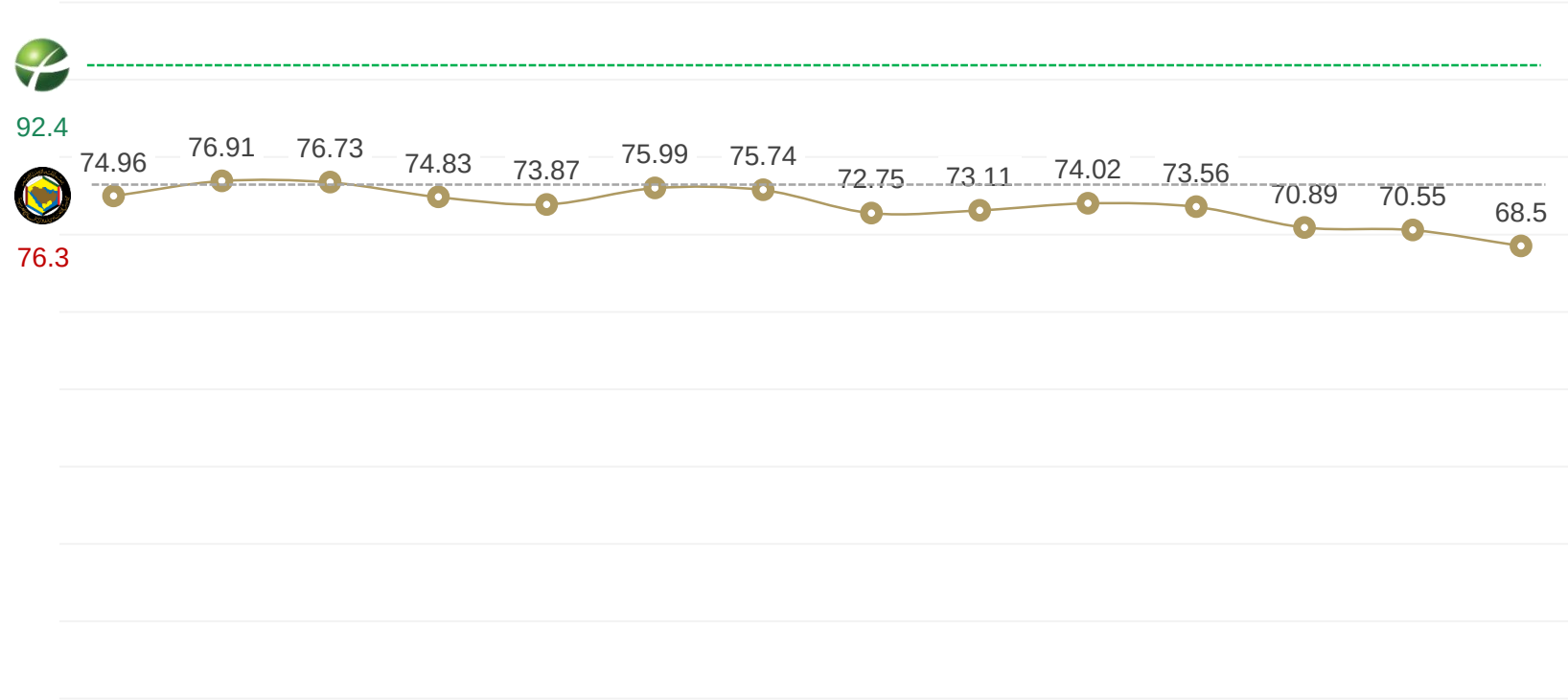
أداء المناطق: المستشفيات – العيادات الخارجية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	51,497	75.86	-0.13
1	جازان	2,470	87.62	+3.22
2	بيشة	467	86.21	+1.93
3	تجمع الشرقية الصحي	6,510	80.75	-0.17
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	4,240	78.69	-0.29
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,271	78.03	-0.61
6	تجمع الأحساء الصحي	862	76.92	+2.29
7	تجمع القصيم الصحي	4,582	76.67	-0.45
8	عسير	4,609	75.09	+1.48
9	الطائف	2,540	74.85	+0.59
10	تجمع الرياض الصحي الأول	5,135	74.82	+0.52
11	جدة	2,659	74.59	-1.48
12	القنفذة	1,169	74.12	+0.39
13	تجمع مكة المكرمة	2,543	73.96	-2.67
14	نجران	1,969	73.95	+0.84
15	الباحة	725	72.86	+0.86
16	حفر الباطن	653	72.65	-12.21
17	الجوف	1,271	72.31	+0.92
18	تبوك	2,169	71.24	-0.17
19	الحدود الشمالية	998	70.96	+3.63
20	القريات	452	70.63	-3.25
21	تجمع حائل الصحي	1,644	70.26	-2.97
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,559	66.35	-0.52

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 27,702	n= 23,795	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

المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
51,497

75.86

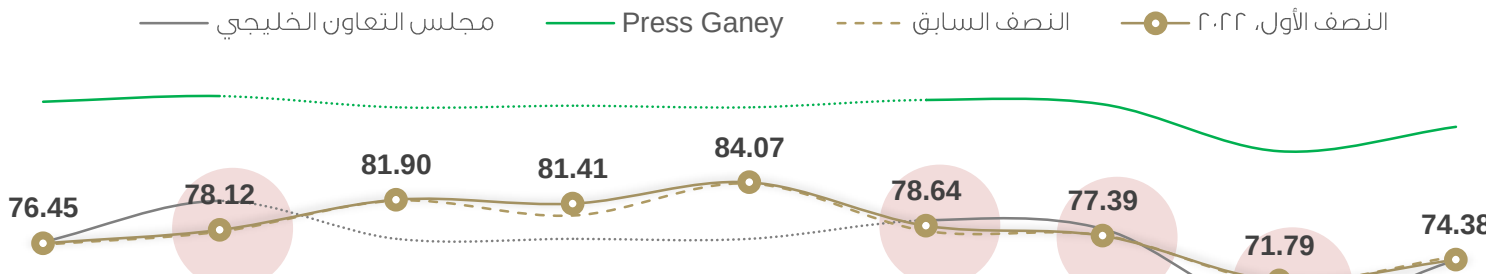
▼ - 0.13
النصف السابق

92.4

76.3

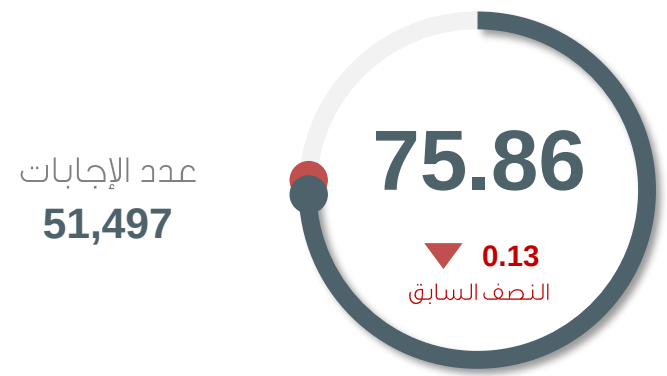
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



المستشفيات

العيادات الخارجية – النصف الأول، ٢٠٢٢



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
↓ 0.44	↑ 0.18	↓ 0.07	↑ 0.64	↑ 0.12	↑ 1.47	↑ 0.1	↑ 0.2	↑ 0.2

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

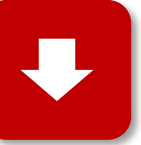
أولويات التحسين



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

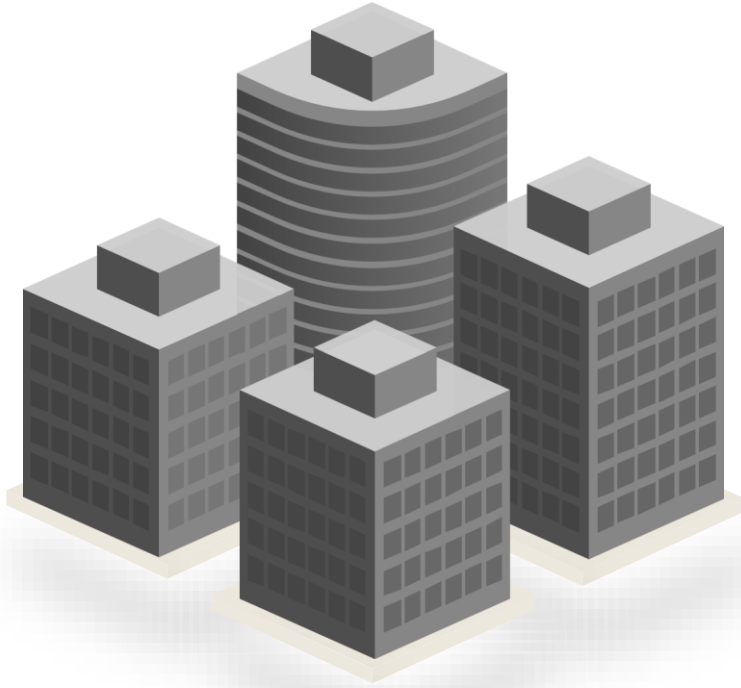
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلاتك الصحية
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
5	لطف واهتمام الممرض/الممرضة

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	81.42	↑ 1.61
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	81.41	↑ 1.33
المواقف	المسائل الشخصية	67.37	↑ 1.31
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	78.43	↑ 0.75
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة	الطبيب	77.79	↑ 0.64
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.18	↓ 0.64
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	65.85	↓ 0.46
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	81.23	↓ 0.20
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	82.11	↓ 0.18
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	79.99	↓ 0.12





مراكز الرعاية الأولية



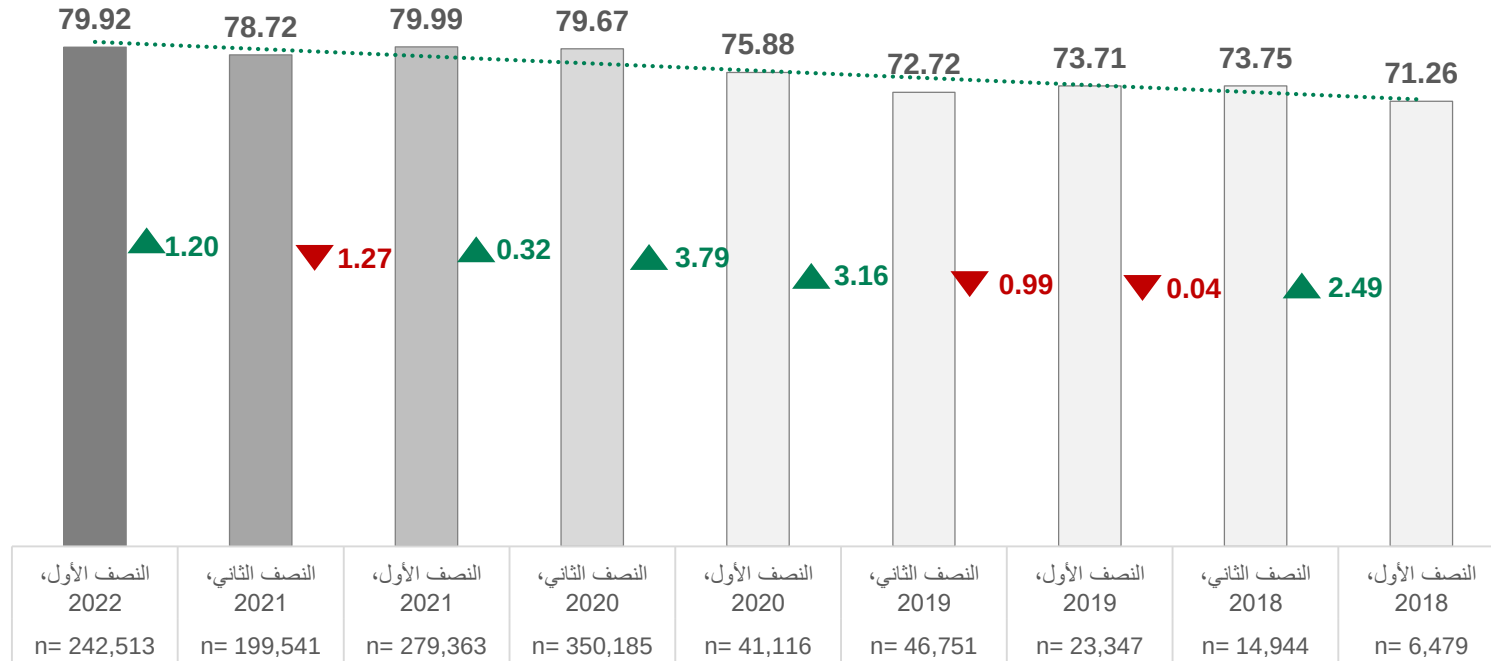
+2,000
مركز صحي



مراكز الرعاية
الأولية

المعدل النصف السنوي

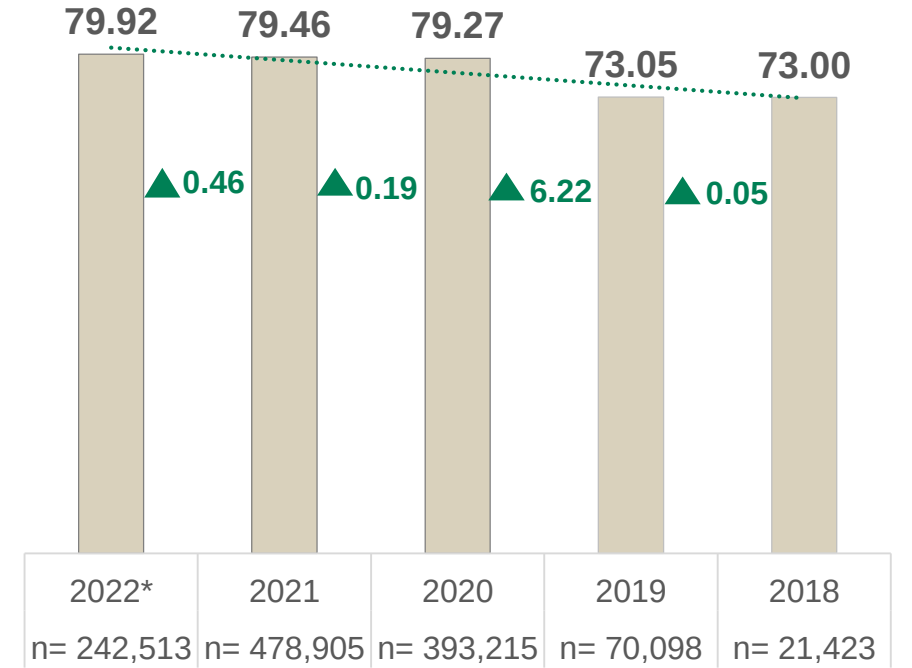
مراكز الرعاية الأولية



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

المعدل السنوي

وزارة الصحة



* تم احتساب المعدل للنصف الأول فقط لعام ٢٠٢٢

خارطة التغيير
مراكز الرعاية الأولية



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

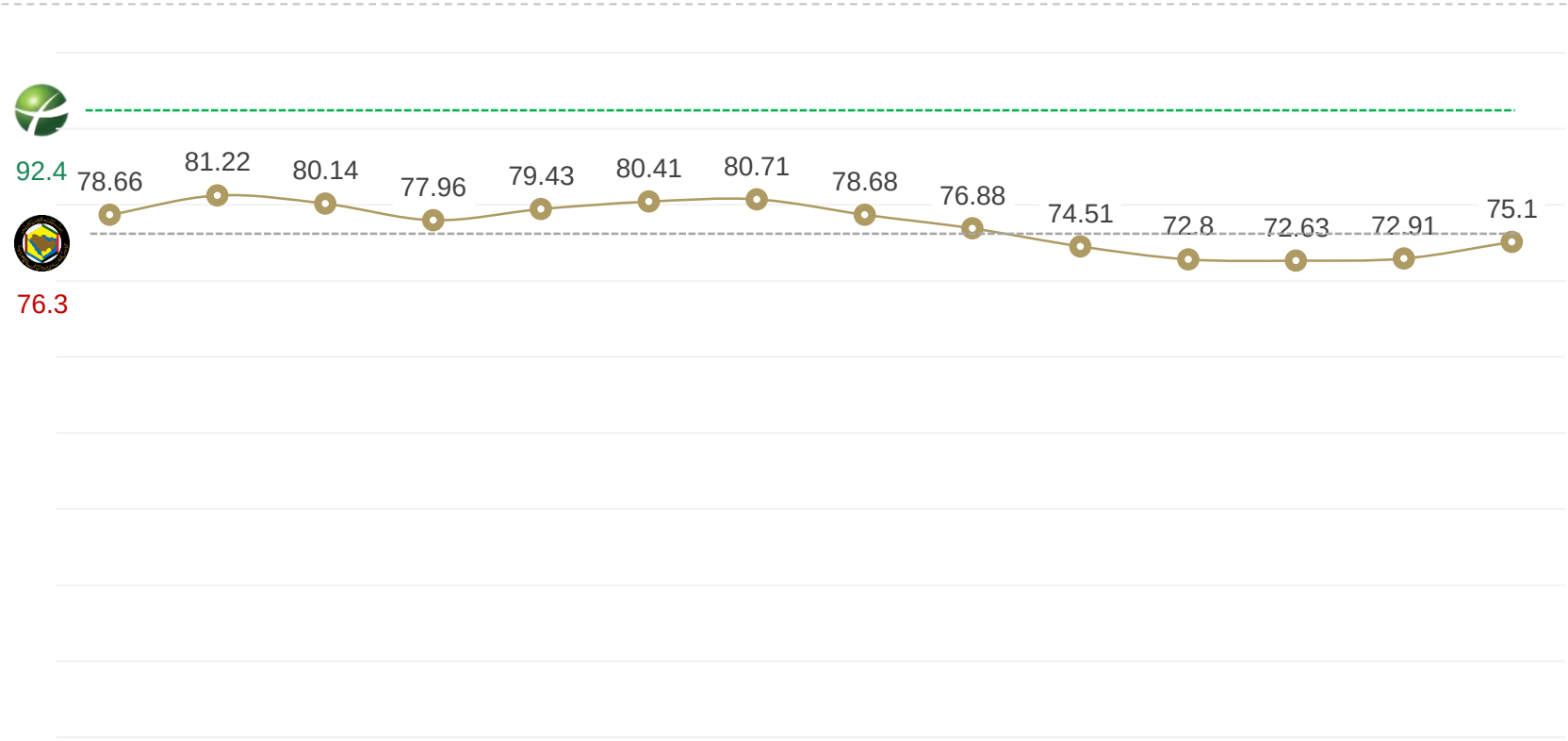
المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	242,513	79.72	1.2
1	جازان	15,848	86.52	+0.11
2	الباحة	5,956	86.35	-0.07
3	القنفذة	2,356	83.99	+0.72
4	بيشة	2,579	83.16	-2.47
6	الجوف	1,350	83.14	+2.17
7	عسير	13,506	82.42	+1.59
8	تجمع القصيم الصحي	15,018	81.77	+1.59
9	نجران	2,558	81.65	-0.86
10	الحدود الشمالية	2,002	81.62	+5.93
11	تجمع الشرقية الصحي	36,754	81.03	+0.62
12	تجمع الأحساء الصحي	18,697	80.91	+1.47
13	تجمع حائل الصحي	6,552	80.51	+1.02
14	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,412	80.36	+2.87
15	جدة	18,404	79.82	+0.98
16	حفر الباطن	2,236	79.78	+1.81
17	تبوك	6,163	77.95	+1.78
18	تجمع الرياض الصحي الأول	16,659	77.52	+2.10
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	14,773	77.01	+1.06
20	القريات	858	76.88	+1.31
21	تجمع مكة المكرمة	14,042	76.62	-0.47
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	28,350	76.57	+1.83
22	الطائف	10,440	74.08	-0.42

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

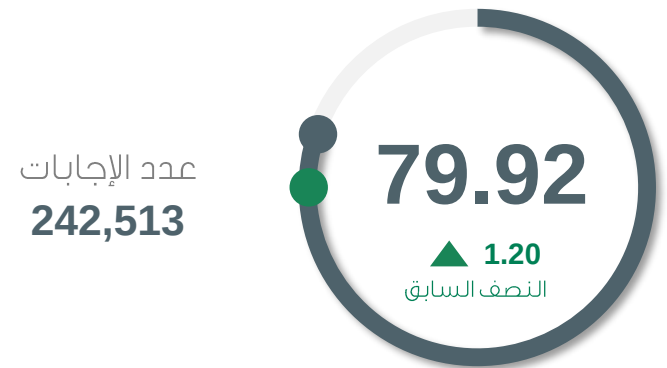
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 123,688	n= 118,825	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

مراكز الرعاية الأولية

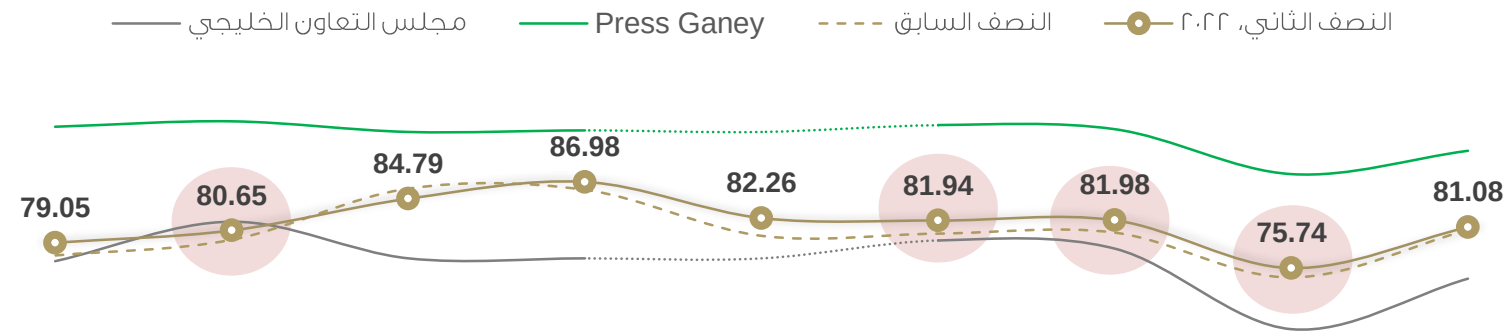
النصف الأول، ٢٠٢٢



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 الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
242,513



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

الفترة: 1 يناير، 2022 – 30 يونيو، 2022

↑ 1.65	↓ 1.33	↑ 1.2	↑ 1.02	↑ 2.3	↑ 1.69	↑ 1.6	↑ 1.2	↑ 0.34
مسائل شخصية التقييم العام	الصيدلية	الأشعة	المختبر	الطبيب	التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمريض			

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

1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
4	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
5	الراحة في منطقة الانتظار

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	77.8	↑ 2.88
الحرص على راحتك خلال سحب عينة الدم	المختبر	83.95	↑ 2.14
المواقف	المسائل الشخصية	74.24	↑ 1.97
مهارة الفني المختبر الذي قام بسحب عينة الدم	المختبر	85.48	↑ 1.72
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة	الطبيب	81.17	↑ 1.70
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.12	↓ 2.96
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة "وصفتي"	الصيدلية	87.89	↓ 1.60
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	85.55	↓ 1.55
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	الصيدلية	87.32	↓ 1.54
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	84.83	↓ 0.66



الفترة: 1 يناير، 2022 – 30 يونيو، 2022





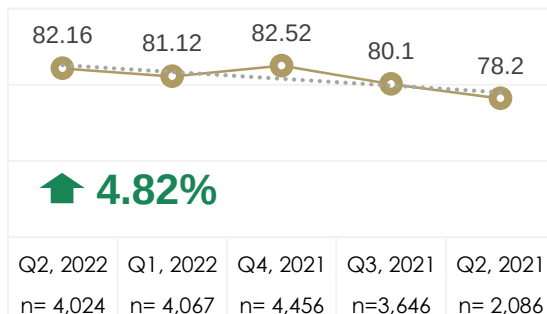
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	81	97.30	+1.05
2	الحدود الشمالية	558	93.26	+1.08
3	جازان	278	90.83	+2.16
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	805	88.14	+0.84
5	نجران	410	84.64	+2.81
6	تجمع القصيم الصحي	732	84.47	-0.17
7	الجوف	110	83.61	+2.61
8	الطائف	186	83.26	+1.75
9	الباحة	145	83.19	-4.58
10	القنفذة	368	81.75	-1.09
11	عسير	655	80.17	-3.23
12	جدة	648	80.02	-1.45
13	تجمع الرياض الصحي الأول	367	78.82	+2.33
14	تجمع مكة المكرمة	1273	78.63	+0.01
15	تجمع الأحساء الصحي	179	75.86	-0.95
16	تبوك	164	75.12	+5.15
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	550	72.86	+0.75
18	تجمع الشرقية الصحي	571	71.39	-1.12
19	القرىات	11	Low-n	NA
20	حفر الباطن	0	Low-n	NA

مراكز السكر



المنحنى الزمني



↑ 4.82%

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

معايير الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	84.82	↑ 1.29
علمياً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	76.15	↑ 1.06
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.59	↑ 1.01
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	74.77	↑ 0.98
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.1	↑ 0.98
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	76.92	↓ 2.28
المواقف	المسائل الشخصية	64.38	↓ 1.24
سهولة حجز الموعد	التسجيل	82.28	↓ 0.45
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	86.79	↓ 0.19

مراكز السكر

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

8,091

92.4

76.3

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





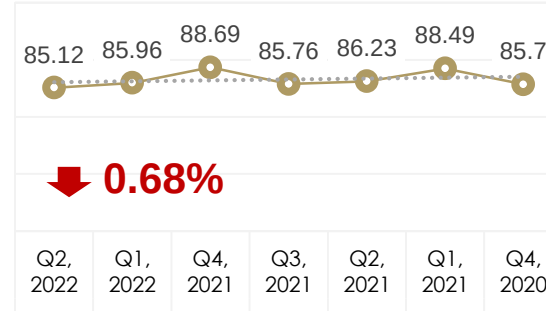
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	نجران	142	97.58	+1.07
2	الحدود الشمالية	83	96.16	-0.32
3	تبوك	107	95.56	+3.86
4	بيشة	91	92.94	+2.84
5	الطائف	55	91.62	-2.89
6	تجمع الأحساء الصحي	40	91.31	-0.38
7	الجوف	43	86.92	-7.70
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	32	81.30	+7.08
9	جدة	103	77.49	-5.79
10	الباحة	30	77.11	-1.26
11	عسير	184	74.30	-1.42
12	تجمع مكة المكرمة	52	72.23	-10.17
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	71	65.89	+0.19
14	القرينات	3	Low-n	NA
16	تجمع الرياض الصحي الأول	12	Low-n	NA
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	3	Low-n	NA
18	تجمع الشرقية الصحي	5	Low-n	NA
19	تجمع القصيم الصحي	1	Low-n	NA
20	تجمع حائل الصحي	10	Low-n	NA
21	جازان	13	Low-n	NA
22	حفر الباطن	26	Low-n	NA

مراكز الإقلاع عن التدخين



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	96.29	↑ 1.54
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	97.22	↑ 1.30
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	81.81	↓ 3.17
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	89.33	↓ 2.92
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	88.51	↓ 2.91
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	87.26	↓ 2.46
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	85.18	↓ 2.39

مراكز الإقلاع عن التدخين

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,106

92.4

76.3

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





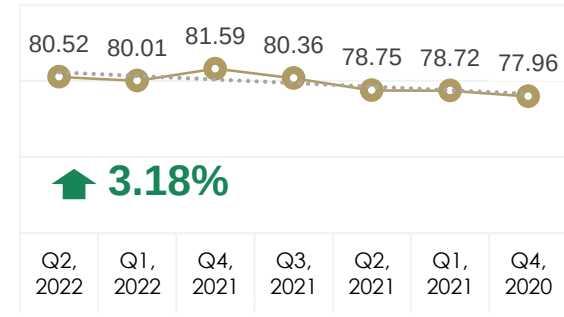
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	130	89.12	+2.7
2	بيشة	63	87.18	-3.75
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,403	85.96	+0.69
4	نجران	224	85.56	+6.99
5	الجوف	185	83.64	-0.95
6	تجمع الأحساء الصحي	55	82.58	-2.01
7	عسير	430	82.51	-3.75
8	تجمع القصيم الصحي	285	80.57	-1.61
9	جدة	440	79.77	-0.01
10	تجمع الشرقية الصحي	608	79.48	-2.95
11	جازان	147	78.74	+4.77
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,114	77.30	-1.03
13	تجمع مكة المكرمة	376	76.42	-0.07
14	تجمع حائل الصحي	193	76.03	-1.1
15	تجمع الرياض الصحي الأول	176	73.83	+7.12
16	الطائف	261	71.18	-3.48
17	تبوك	54	68.01	-3.55
18	الباحة	168	67.88	-0.72
19	القرىات	28	Low-n	NA

مراكز القلب - العيادات



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	84.18	↑ 1.73
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	84.24	↑ 1.58
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.25	↑ 0.52
المواقف	المسائل الشخصية	57.61	↑ 0.40
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	84.52	↑ 0.36
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	78.28	↓ 1.71
سهولة حجز الموعد	التسجيل	81.54	↓ 1.37
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	71.03	↓ 1.24
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	76.26	↓ 1.21
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	82.57	↓ 0.76

مراكز القلب - العيادات

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

6,340

92.4

76.3

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





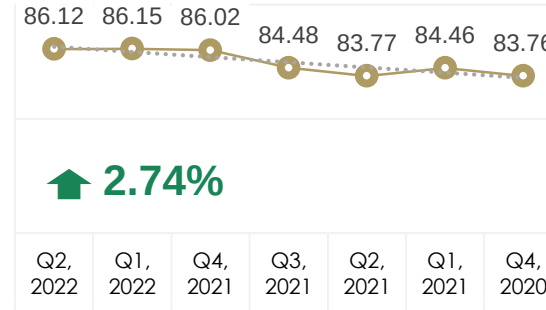
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,305	89.28	+1.25
2	تجمع الرياض الصحي الأول	67	87.71	+2.01
3	تجمع الشرقية الصحي	745	85.55	+0.77
4	تجمع القصيم الصحي	203	84.69	-2.56
5	نجران	92	83.12	+5.21
6	جازان	74	80.67	+2.01
7	عسير	80	78.6	+6.93
8	تجمع مكة المكرمة	46	77.44	+77.44
9	تجمع حائل الصحي	47	73.93	-15.82
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	72	68.6	-3.31
11	الحدود الشمالية	21	Low-n	NA

مراكز الأورام - العيادات



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	77.66	↑ 3.51
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	80.83	↑ 2.03
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	90.47	↑ 1.57
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	87.89	↑ 1.51
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	78.22	↑ 1.43
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.14	↓ 6.09
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	77.89	↓ 3.81
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	87.58	↓ 1.23
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	91.89	↓ 0.66
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	90.66	↓ 0.55

مراكز الأورام العيادات النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,752

92.4

76.3

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم



الرحلات العلاجية: المستشفيات

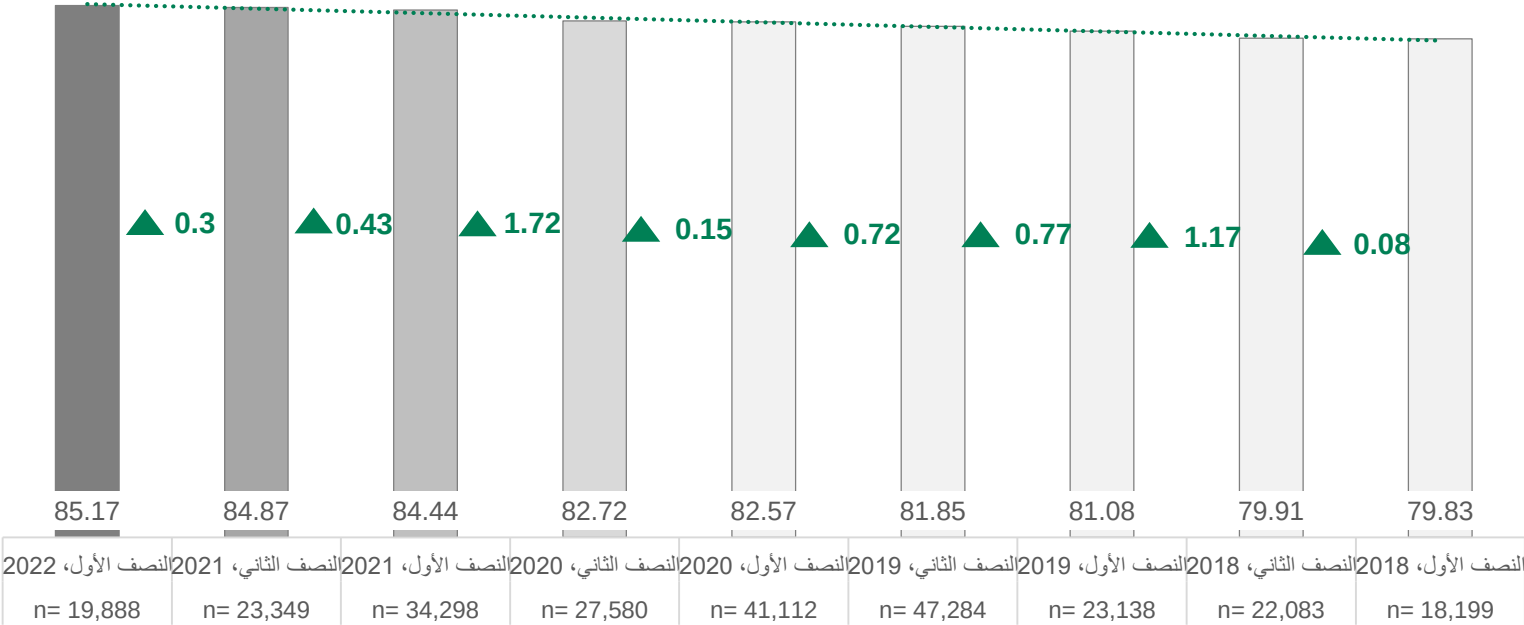
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لمجموع ٢٥٨ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



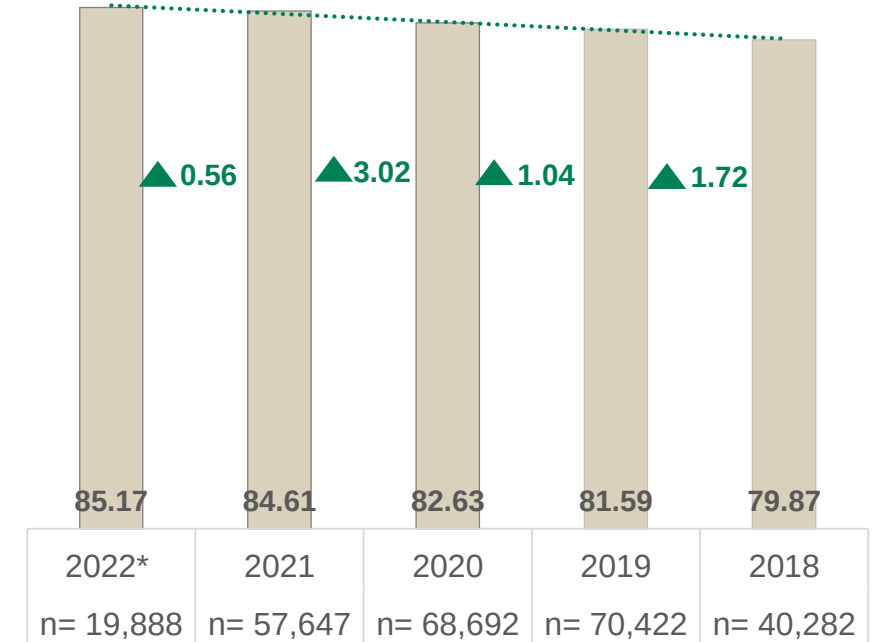
258
مستشفى



المعدل النصف السنوي المستشفيات – التنويم



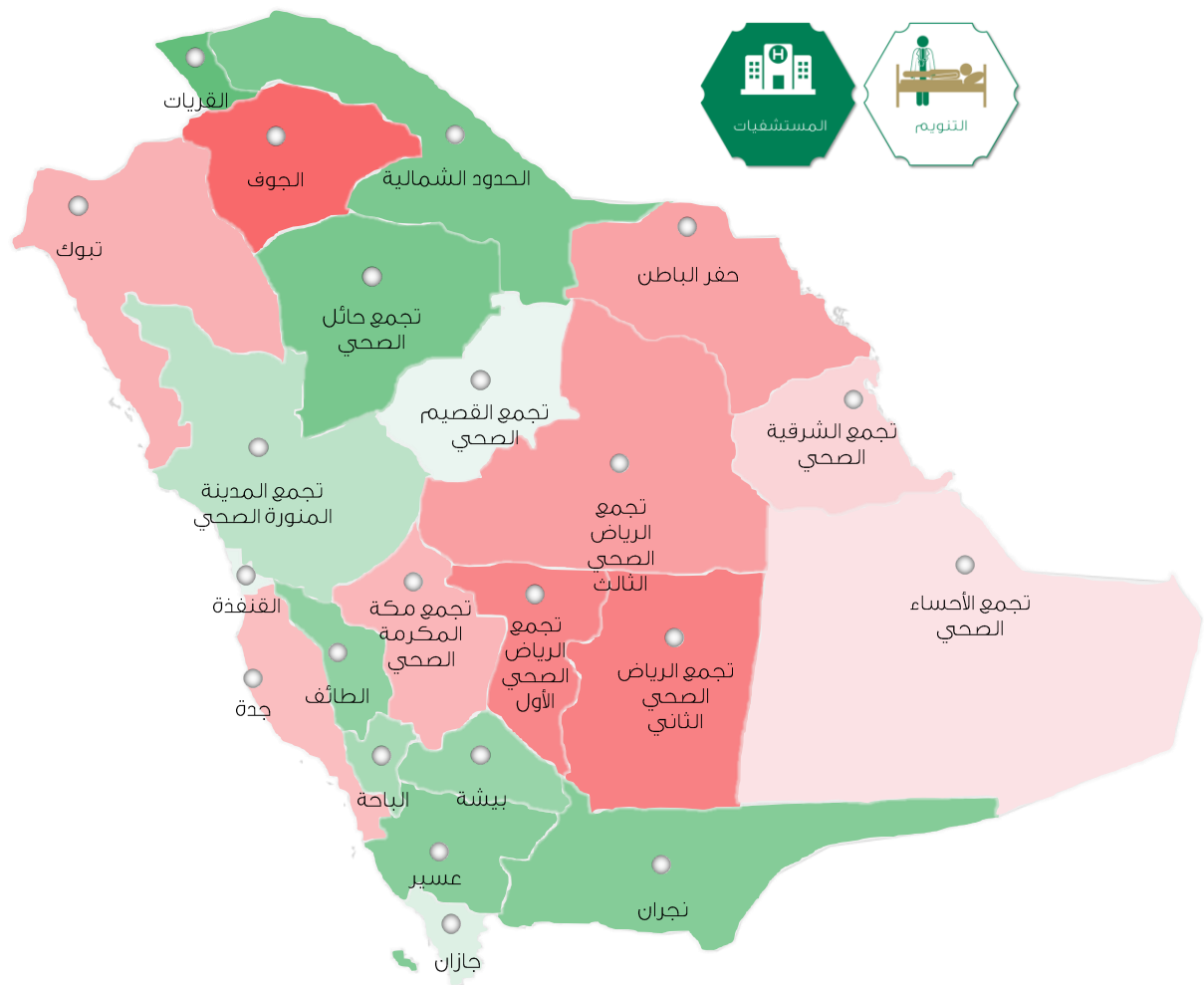
المعدل السنوي وزارة الصحة



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

* تم احتساب المعدل للنصف الأول فقط لعام ٢٠٢٢

خارطة التغيير المستشفيات – التنويم



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

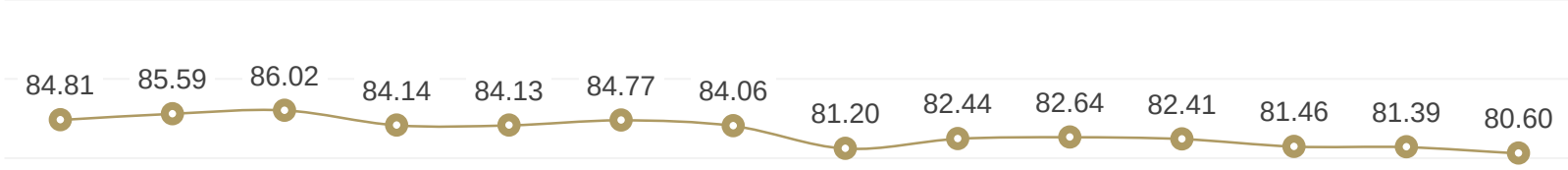
أداء المناطق: المستشفيات – التنويم

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	23,349	86.38	+1.51
1	تجمع الشرقية الصحي	1,914	87.47	-0.40
2	جازان	1,153	87.31	+0.58
3	تجمع حائل الصحي	644	86.15	+2.38
4	تجمع الأحساء الصحي	749	85.98	-0.25
5	القنفذة	438	85.92	+0.37
6	عسير	1,690	85.92	+2.12
7	الحدود الشمالية	553	85.7	+2.35
8	تجمع القصيم الصحي	1,408	85.4	+0.33
9	تجمع الرياض الصحي الثالث	590	85.34	-0.92
10	تجمع مكة المكرمة	949	85.28	-0.7
11	تبوك	1,064	85.28	-0.75
12	بيشة	228	85.02	+1.83
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,344	84.99	-1.23
14	الباحة	505	84.95	+1.56
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,172	84.58	+1.17
16	جدة	1,126	84.49	-0.62
17	حفر الباطن	380	83.91	-0.89
18	نجران	766	83.86	+2.18
19	الطائف	919	83.68	+1.97
20	الجوف	689	83.43	-1.48
21	تجمع الرياض الصحي الأول	1,470	82.48	-1.18
22	القرىات	137	80.11	+2.78

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



المستشفيات

التنويم – النصف الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
19,888

85.17

▲ 0.30
النصف السابق

87.2



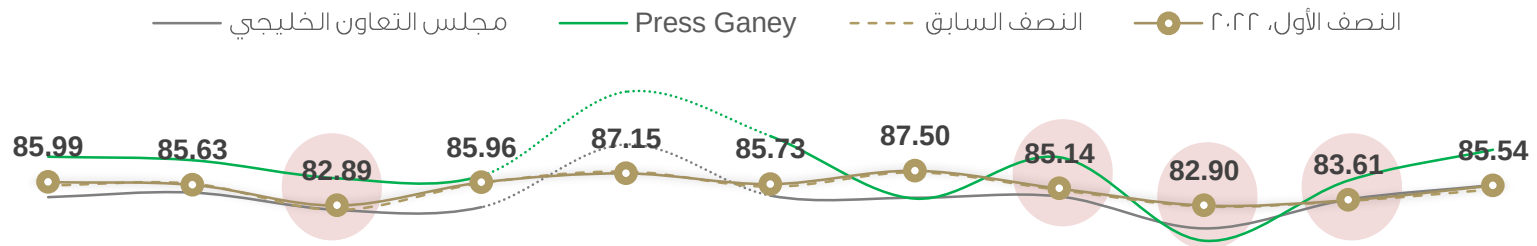
85.6



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 الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
19,888

85.17

▲ 0.30
النصف السابق

87.2

85.6

↑ 0.43	↓ 0.16	↑ 0.6	↑ 0.08	↓ 0.25	↑ 0.35	↑ 0.37	↑ 0.19	↑ 0.15	↑ 0.12	↑ 0.51
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

1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)
3	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
4	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
5	الوقت الذي قضاه الطبيب معك

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	85.05	↑ 1.05
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	83.56	↑ 1.04
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	80.62	↑ 0.99
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية	التمريض	88.27	↑ 0.81
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها	التمريض	86.27	↑ 0.73
:	:	:	:
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	82.07	↓ 1.08
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	83.17	↓ 0.56
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	80.37	↓ 0.39
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	84.8	↓ 0.29
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	83.94	↓ 0.29







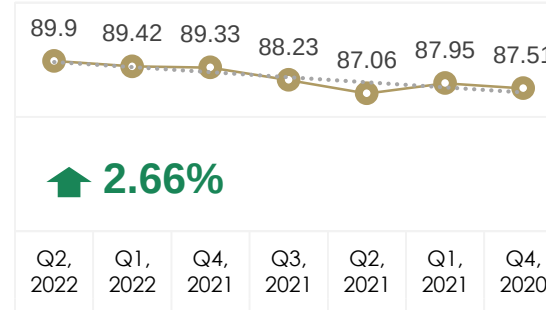
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	107	93.29	+0.27
2	تجمع الأحساء الصحي	125	92.21	+1.27
3	الباحة	40	92.18	+5.68
4	الجوف	47	91.53	-0.01
5	تجمع الشرقية الصحي	222	91.45	+1.52
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	278	91.39	-0.27
7	تجمع حائل الصحي	112	90.54	-1.66
8	عسير	174	90.35	-1.27
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	227	89.82	-0.84
10	جازان	90	89.82	-0.99
11	تجمع القصيم الصحي	68	89.76	+1.96
12	تجمع الرياض الصحي الأول	70	89.60	-0.44
13	تبوك	58	89.59	+1.01
14	نجران	192	88.29	+4.14
15	الطائف	104	88.08	+5.65
16	تجمع مكة المكرمة	113	87.41	+5.22
17	الفريات	24	85.99	+0.53
18	جدة	218	84.50	-1.90
19	بيشة	51	84.04	-0.34

مراكز القلب - التنويم



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	81.48	↑ 1.86
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	89.59	↑ 1.57
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	89.07	↑ 1.55
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	89.49	↑ 1.54
جودة الطعام	الوجبات	82.74	↑ 1.32
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	90.71	↓ 0.45
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	93.82	↓ 0.39
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	92.55	↓ 0.36
مهارة فريق التمريض	التمريض	92.3	↓ 0.17
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.55	↓ 0.16

مراكز القلب - التنويم النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,320

87.2

85.6

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





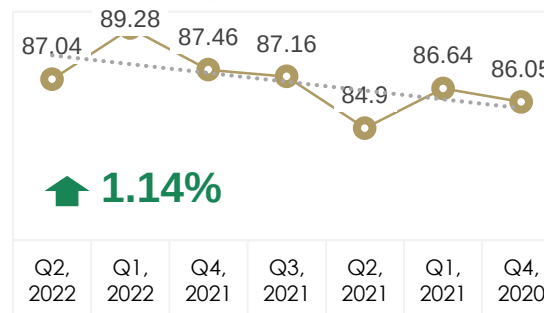
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	39	94.65	+3.52
2	نجران	58	94.25	+4.02
3	تجمع القصيم الصحي	208	92.05	+1.30
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	170	89.46	+0.75
5	عسير	156	88.27	+2.54
6	جازان	119	85.88	+1.37
7	تجمع الشرقية الصحي	304	85.55	+0.64
8	تجمع الرياض الصحي الأول	41	85.05	-0.09
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	42	80.79	-1.64
10	الحدود الشمالية	4	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	12	Low-n	NA

مراكز الأورام - التنويم



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.06	↑3.73
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل e	الخروج	90.13	↑2.26
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	88.39	↑2.13
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء)	التمريض	91.17	↑2.12
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	89.65	↑1.97
			⋮
جودة الطعام	الوجبات	80.08	↓0.94
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	83.42	↓0.28
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	79.81	↓0.20
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	88.33	↓0.18
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	92.71	↓0.17

مراكز الأورام التنويم النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,153

87.2

85.6

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ



الرحلات العلاجية: المستشفيات

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

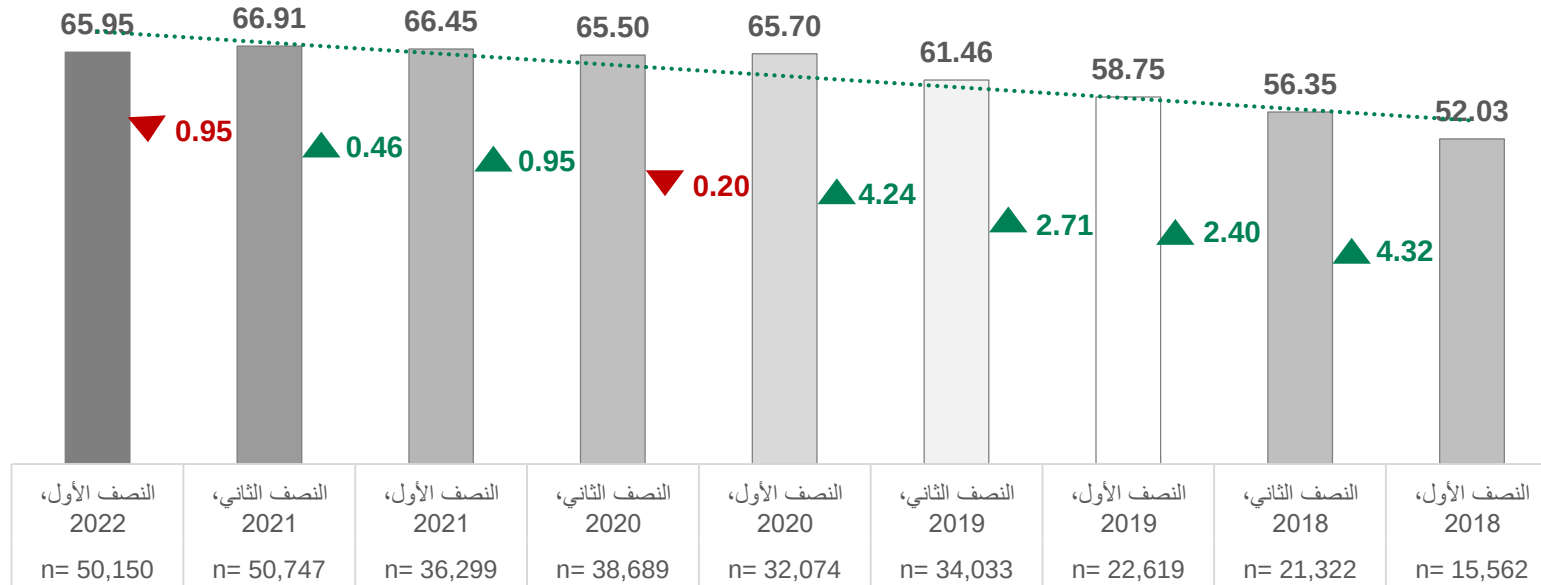


258
مستشفى



المعدل النصف السنوي

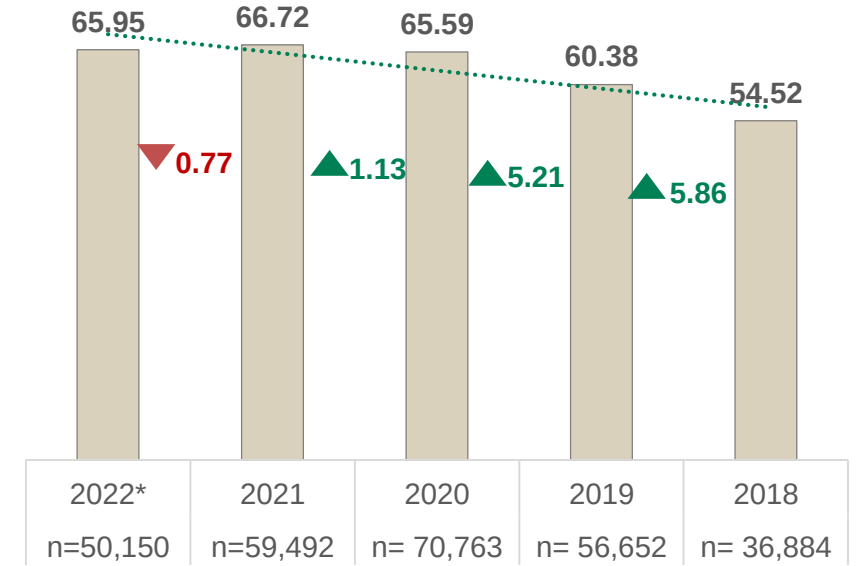
المستشفيات – الطوارئ



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

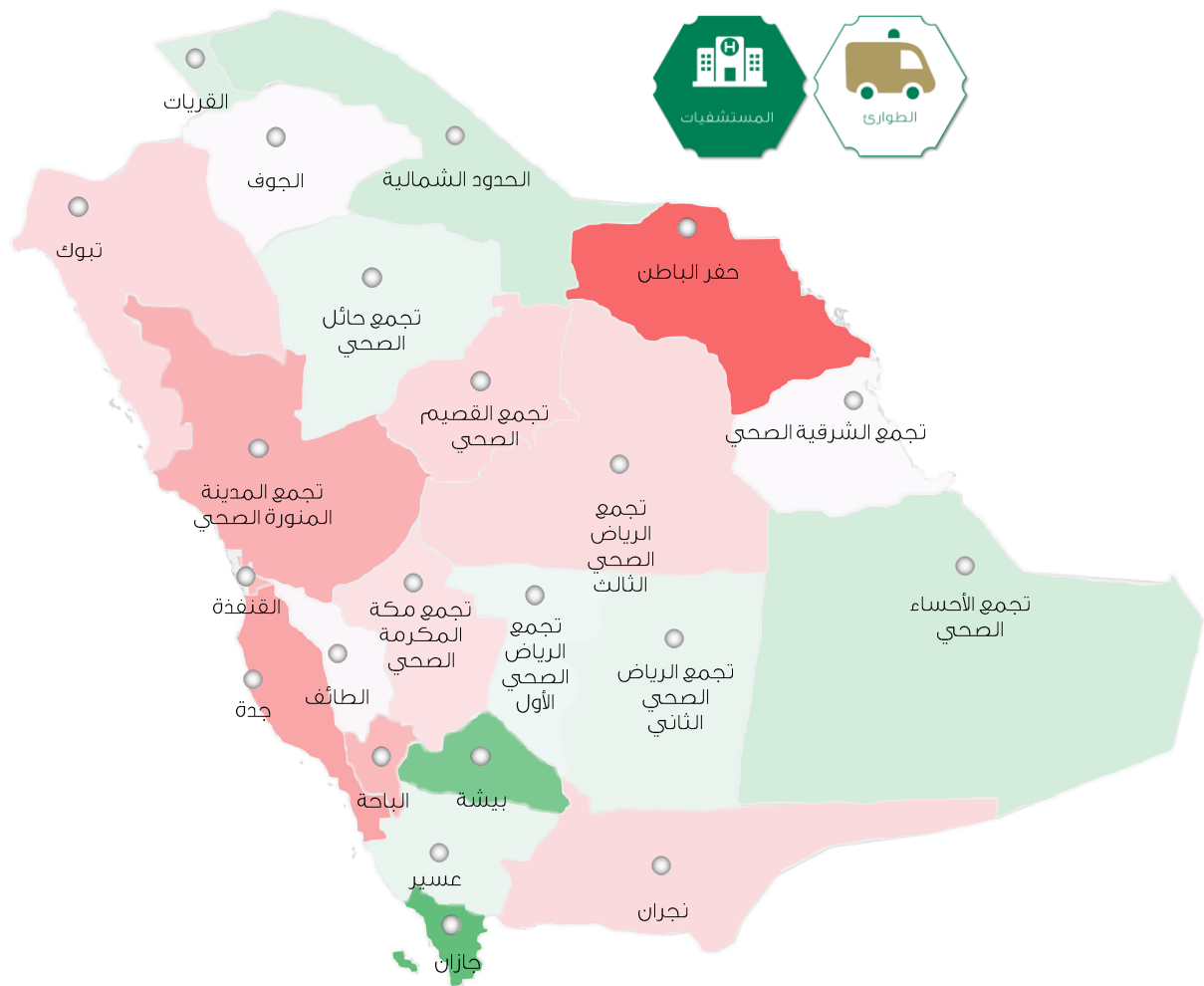
المعدل السنوي

وزارة الصحة



* تم احتساب المعدل للنصف الأول فقط لعام ٢٠٢٢

خارطة التغيير المستشفيات – الطوارئ



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

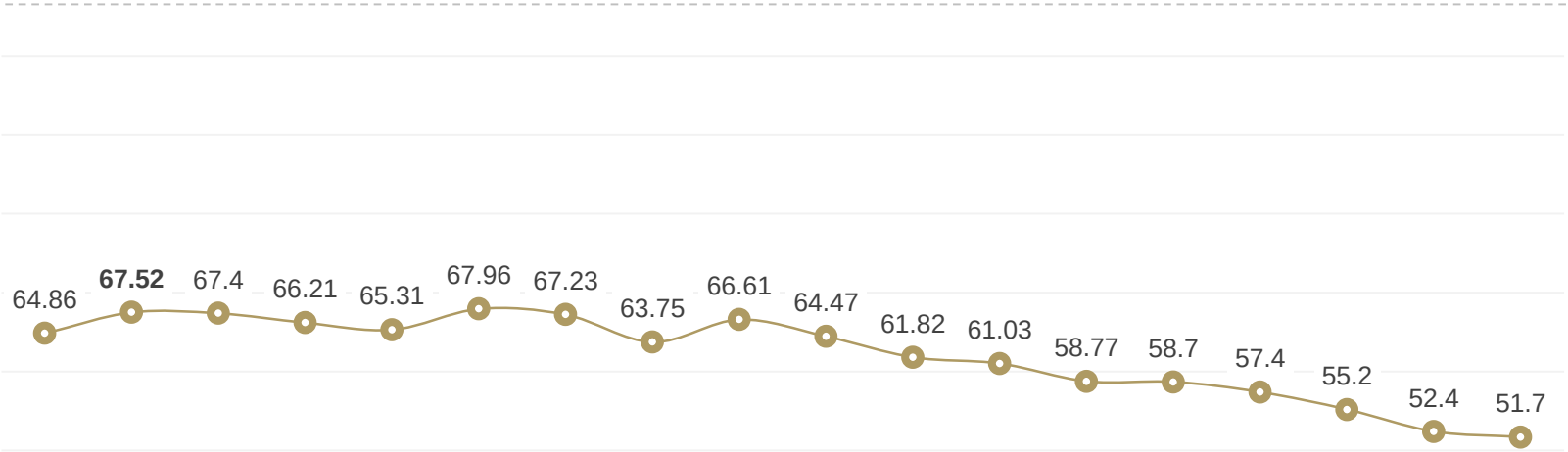
أداء المناطق: المستشفيات – الطوارئ

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	50,747	66.91	0.46
١	جازان	2,025	87.77	+6.08
٢	بيشة	709	83.04	+5.15
٣	حفر الباطن	759	75.18	-7.49
٤	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,375	70.7	-1.62
٥	تجمع الشرقية الصحي	3,843	69.95	-0.11
٦	تجمع الأحساء الصحي	584	69.13	+1.66
٧	الحدود الشمالية	588	68.75	+1.99
٨	الطائف	2,870	68.48	-0.27
٩	تجمع القصيم الصحي	4,968	67.14	-1.77
١٠	تجمع الرياض الصحي الأول	3,721	66.82	+0.52
١١	القرىات	471	66.67	+1.23
١٢	تجمع حائل الصحي	1,750	65.36	+0.66
١٣	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,457	65.29	+0.83
١٤	تجمع مكة المكرمة	2,655	65.2	-1.34
١٥	الباحة	968	64.6	-3.4
١٦	عسير	4,936	63.38	0.75
١٧	نجران	2,110	62.24	-1.72
١٨	تبوك	2,614	62.23	-1.74
١٩	جدة	3,342	61.4	-4.35
٢٠	القنفذة	1,301	60.32	-3.23
٢١	الجوف	1,162	59.02	-0.15
٢٢	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,942	56.35	-3.78

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

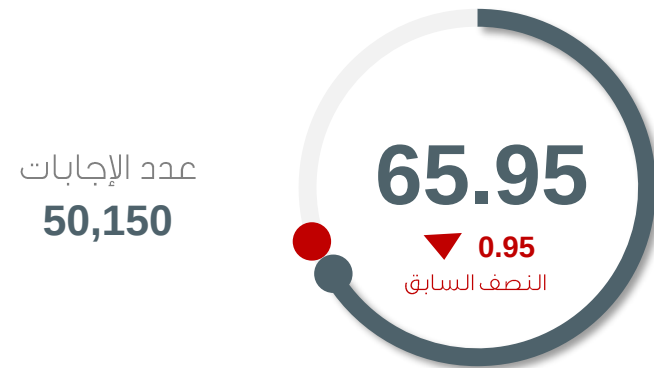
*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



المستشفيات

الطوارئ – النصف الأول، ٢٠٢٢

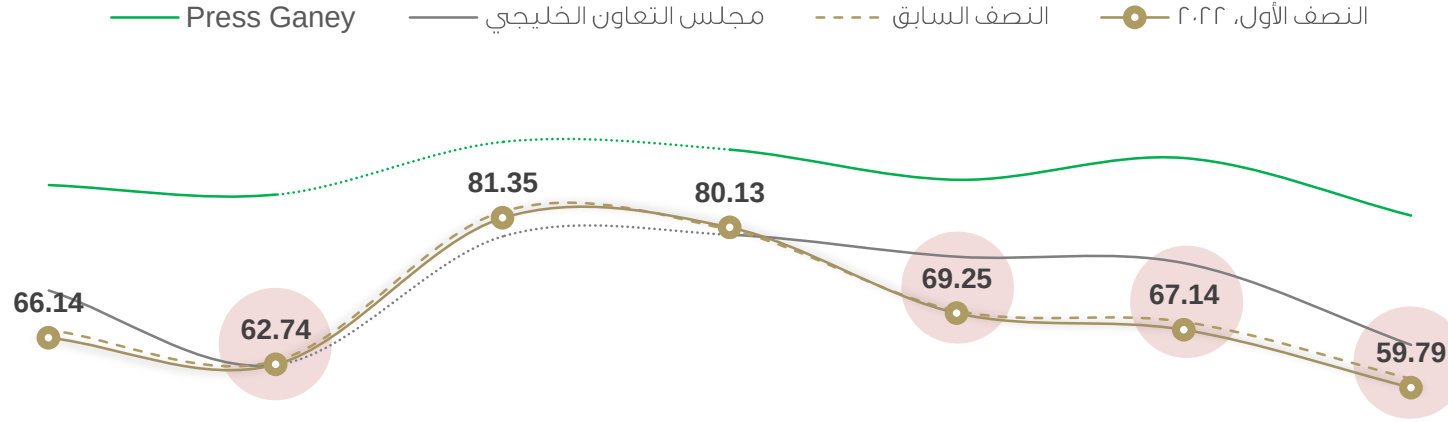


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q2, 2022	Q1, 2022	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=29,577	n=20,573	n=29,910	n=20,837	n=20,704	n=15,595	n=19,426	n=19,256	n=18,572	n=13,470	n=18,617	n=15,416	n=11,313	n=11,308	n=10,921	n=10,404	n=5,774	n=9,877

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

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



المستشفيات الطوارئ – النصف الأول، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
50,150

65.95

▼ 0.95
النصف السابق

84.6

63.5

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

↓ 0.99 ↓ 0.45 ↓ 0.80 ↑ 0.33 ↓ 0.29 ↓ 1.00 ↓ 1.12

الوصول التمريض الأطباء الفحوصات الصيدلية المسائل الشخصية 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

* تمت مراجعة الاستبيان في بداية العام ٢٠٢١

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

1	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
2	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
3	مدى تخفيف شعورك بالألم
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	80.33	0.86 ↑
المواقف	الوصول	63.74	0.78 ↑
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	80.16	0.22 ↑
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	83.04	0.15 ↑
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.23	2.06 ↓
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	62.87	1.80 ↓
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	57.62	1.62 ↓
نظافة قسم الطوارئ	التقييم العام	69.32	1.47 ↓
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	56.05	1.39 ↓



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

جراحة اليوم الواحد



جراحة اليوم
الواحد



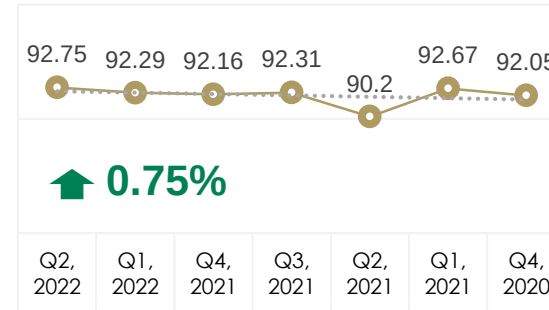
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الرياض	241	94.30	-0.03
2	تجمع القصيم الصحي	209	94.11	+0.23
3	نجران	188	93.94	+0.59
4	جازان	135	93.62	+2.75
5	تجمع الشرقية الصحي	1,161	93.10	+1.33
6	تجمع الأحساء الصحي	203	93.06	+0.48
7	بيشة	205	92.65	-0.26
8	عسير	272	91.94	-1.81
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	250	91.51	-1.85
10	الطائف	133	91.41	-1.13
11	جدة	186	90.83	+1.69
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	140	90.80	-1.57
13	تجمع مكة المكرمة	227	90.65	-0.65
14	تجمع حائل الصحي	161	88.46	+0.19
15	الباحة	26	Low-n	NA

جراحة اليوم الواحد



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	91.64	↑ 1.20
نظافة المستشفى	المرافق	94.39	↑ 0.48
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	94.31	↑ 0.40
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	95.13	↑ 0.33
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	95.05	↑ 0.30
⋮	⋮	⋮	⋮
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	71.77	↓ 1.71
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	88.74	↓ 0.87
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	92.41	↓ 0.84
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	95.53	↓ 0.53
استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	94.39	↓ 0.19

جراحة اليوم الواحد

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

3,737

96.0



92.7



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





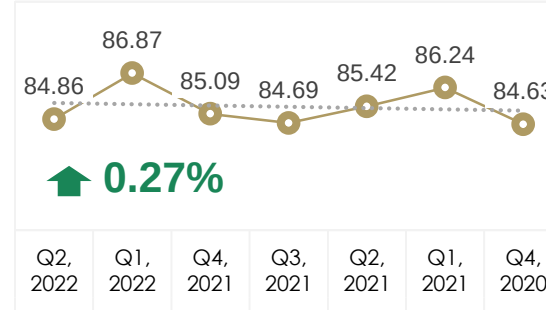
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	253	91.42	+1.05
2	تجمع القصيم الصحي	353	88.89	+2.88
3	الحدود الشمالية	206	88.40	-0.05
4	تجمع الشرقية الصحي	744	87.97	-0.88
5	الباحة	191	87.18	+2.81
6	الفنفة	61	87.00	+1.24
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	156	86.81	-2.59
8	تجمع الرياض الصحي الأول	389	86.26	+2.67
9	الجوف	121	86.08	+4.85
10	عسير	443	85.70	+2.45
11	جدة	268	84.89	+2.80
12	نجران	127	84.85	+2.58
13	القرى	104	84.46	+2.13
14	تجمع مكة المكرمة	447	84.37	+0.34
15	تبوك	83	84.14	+7.04
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	270	83.96	-1.87
17	تجمع الأحساء الصحي	233	83.52	+0.01
18	بيشة	87	83.21	+3.00
19	الطائف	232	81.90	-1.43
20	حفر الباطن	47	76.93	-5.96
21	الرياض	69	75.23	-4.55
22	تجمع حائل الصحي	4	Low-n	NA

الرعاية المنزلية



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	86.14	↑ 2.34
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	88.95	↑ 2.08
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	86.46	↑ 1.99
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	84.33	↑ 1.90
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	89.64	↑ 1.77
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	67.53	↓ 3.14

الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

4,888

94.9



89.5



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





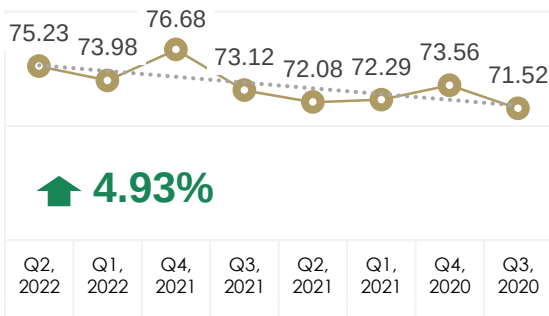
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	196	91.27	+3.68
2	بيشة	78	89.67	-3.06
3	حفر الباطن	93	84.87	-4.32
4	الطائف	206	84.68	-1.88
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	819	79.41	+9.30
6	تبوك	114	78.75	-3.90
7	عسير	228	77.66	+6.54
8	جدة	331	75.05	-0.95
9	الحدود الشمالية	64	74.97	+10.00
10	تجمع الشرقية الصحي	1312	74.88	-4.62
11	الجوف	134	74.18	-3.59
12	تجمع الرياض الصحي الأول	1592	74.08	-1.31
13	القرىات	128	74.01	+0.68
14	نجران	517	73.71	-1.16
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	307	70.88	-5.81
16	تجمع القصيم الصحي	144	70.75	-0.20
17	تجمع حائل الصحي	190	69.59	-3.17
18	تجمع الأحساء الصحي	215	68.25	-7.15
19	تجمع مكة المكرمة	439	68.05	-5.35
20	الباحة	442	64.43	-4.38
21	القنفذة	0	Low-n	NA

مراكز الأسنان



المنحنى الزمني



↑ 4.93%

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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم... وغيره)	المسائل الشخصية	81.33	↑ 2.50
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	التقييم العام	75.75	↑ 1.71
نظافة العيادة	المسائل الشخصية	84.47	↑ 0.92
تنظيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	أخصائي صحة الأسنان	79.73	↓ 4.58
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	أخصائي صحة الأسنان	83.08	↓ 3.84
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا لأقربين	طبيب الأسنان	72.76	↓ 3.23
شرح خياراتك العلاجية	طبيب الأسنان	72.52	↓ 2.22
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مبر ليس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المسائل الشخصية	83.22	↓ 2.22

مراكز الأسنان

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

7,549

90.4



79.4



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





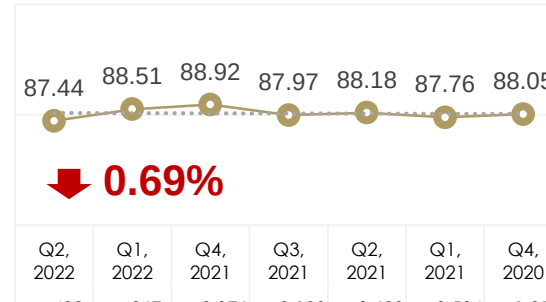
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	43	98.04	-0.8
2	الحدود الشمالية	24	95.22	+3.51
3	بيشة	48	95.11	+3.28
4	تجمع القصيم الصحي	18	93.03	+0.41
5	جدة	8	91.53	+4.84
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	198	90.94	+0.55
7	القرىات	55	90.45	+0.87
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	143	89.75	+1.52
9	تجمع حائل الصحي	70	89.20	-1.69
10	عسير	24	88.43	-0.43
11	نجران	46	88.37	+0.57
12	تجمع الرياض الصحي الأول	313	86.80	+0.19
13	تجمع الأحساء الصحي	71	86.50	+2.78
14	تجمع مكة المكرمة	271	85.31	+1.4
15	الجوف	10	85.02	-5.73
16	تجمع الشرقية الصحي	70	84.63	-1.21
17	الطائف	7	84.33	+0.25
18	حفر الباطن	45	84.03	+1.26
19	تبوك	27	80.51	-3.4
20	الباحة	24	76.33	+11.99

مراكز الكلى



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	الرعاية المقدمة	88.16	↑ 1.63
نظافة المكان	المرافق	87.73	↑ 1.48
سهولة عمية التسجيل	التسجيل	90.38	↑ 1.18
فترة الانتظار للتسجيل	الصيدلية	87.29	↑ 1.07
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	الرعاية المقدمة	88.41	↑ 0.88
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.13	↓ 2.15
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	79.26	↓ 1.16
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	غسيل الكلى	86.09	↓ 0.48
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	88.92	↓ 0.11
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	93.13	↓ 0.03

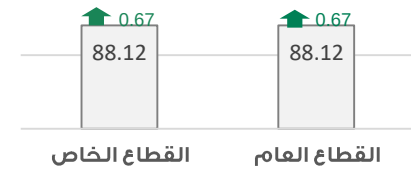
مراكز الكلى

عام ٢٠٢٢



عدد الإجابات

1,359



القطاع الخاص

القطاع العام

93,9



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





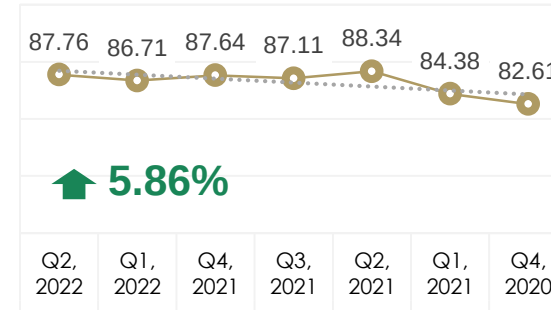
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	255	95.68	+1.19
2	بيشة	380	95.05	+3.12
3	جازان	1,652	92.98	-0.35
4	تجمع مكة المكرمة	902	89.75	-0.66
5	الطائف	658	89.52	+2.07
6	نجران	210	89.00	+1.61
7	تجمع الأحساء الصحي	930	87.93	+0.86
8	عسير	995	87.52	+0.52
9	تجمع حائل الصحي	16	87.35	+8.16
10	جدة	977	87.02	-1.63
11	الحدود الشمالية	268	86.87	+0.12
12	تجمع القصيم الصحي	681	86.44	+1.85
13	القنفذة	67	86.26	+0.28
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	761	86.06	+1.08
15	القرىات	81	85.87	+0.54
16	تجمع الشرقية الصحي	2,723	84.94	-0.85
17	الجوف	120	84.26	-2.6
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	275	83.78	+3.55
19	تجمع الرياض الصحي الأول	392	83.51	+1.72
20	الباحة	314	82.15	+0.14
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	739	81.35	+1.28
22	تبوك	358	78.19	-5.13

فحص ما قبل الزواج



المنحنى الزمني



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



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	84.45	↑ 0.83
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (سرعة، وبأقل ألم)	التبرع بالدم	90.51	↑ 0.65
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	88.26	↑ 0.33
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	المسائل الشخصية	90.88	↑ 0.33
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	90.28	↑ 0.04
			⋮
نظافة العبادة	المرافق	88.68	↓ 0.70
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	87.57	↓ 0.53
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	84.06	↓ 0.45
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	91.3	↓ 0.41
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	88.47	↓ 0.12

فحص ما قبل الزواج النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
13,754

93,9

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





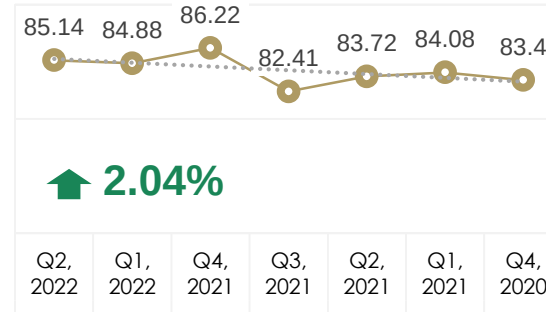
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الباحة	85	90.57	+1.86
2	بيشة	92	89.88	+4.29
3	الشرقية	464	89.68	-0.72
4	تجمع الرياض الصحي الأول	144	89.27	+1.41
5	تبوك	29	88.32	+12.59
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	1562	87.98	-0.16
7	تجمع مكة المكرمة	624	84.23	+1.93
8	جازان	164	83.85	-2.05
9	تجمع القصيم الصحي	200	83.59	+5.30
10	الطائف	188	83.07	+12.92
11	جدة	458	82.94	-0.44
12	نجران	220	82.53	-0.32
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	333	82.52	-0.71
14	تجمع حائل الصحي	40	82.33	-3.23
15	حفر الباطن	34	72.51	-10.91
16	عسير	317	72.35	-1.86

بنوك الدم



المنحنى الزمني



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



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	89.84	↑ 1.18
سهولة الوصول إلى بنك الدم	الوصول	88.93	↑ 0.91
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	التبرع بالدم	91.11	↑ 0.86
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	90.87	↑ 0.80
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	83.64	↑ 0.80
...	...	...	...
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	76.67	↓ 1.15
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	88.55	↓ 0.01

بنوك الدم النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,959

93,9

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





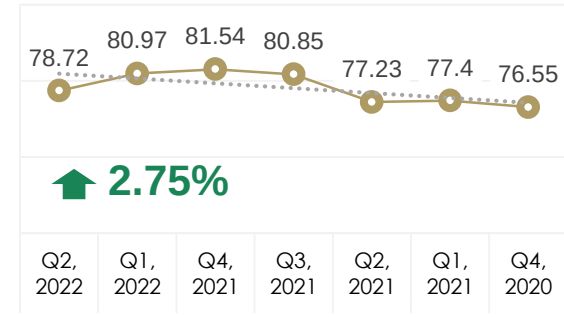
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	76	89.71	-0.51
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1985	81.18	-0.54
3	الحدود الشمالية	39	78.86	-8.6
4	الجوف	108	78.39	+3.83
5	تجمع مكة المكرمة	236	75.56	-4.59
6	تجمع الشرقية الصحي	395	75.12	-2.18
7	القصيم	69	73.94	-3.74

التأهيل الطبي - العيادات



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	91.91	↑ 5.53
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	90.87	↑ 4.93
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	84.93	↑ 4.54
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	85.89	↑ 4.24
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	85.55	↑ 4.03
ملاءمة المواقف	المرافق	59.27	↓ 3.06
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	75.36	↓ 2.72
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	84.83	↓ 2.58
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	79.14	↓ 1.90
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	77.99	↓ 1.84

التأهيل الطبي

العيادات

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

2,908

94.7



85.4

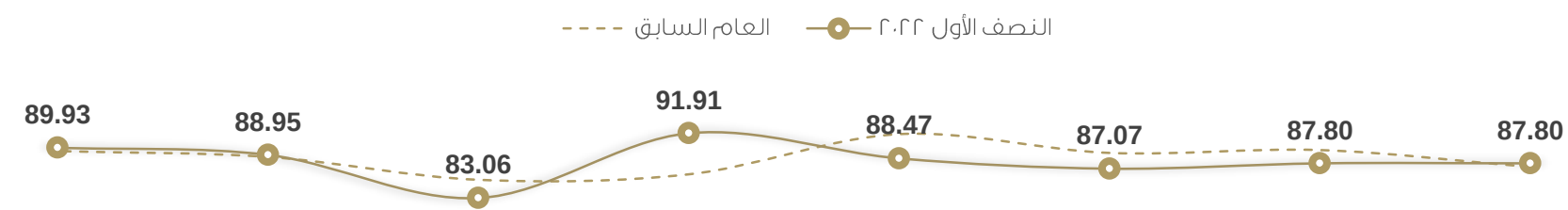


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



التأهيل الطبي - التنويم

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



التأهيل الطبي التنويم عام ٢٠٢٢



عدد الإجابات
91

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

↑ 0.47	↑ 0.29	↓ 2.48	↑ 5.62	↓ 3.31	↓ 2.14	↓ 1.8	↑ 0.5
التقييم العام	المسائل الشخصية	الخروج	علاج النطق والتخاطب	العلاج الوظيفي	العلاج الطبيعي	التمريض	طبيب إعادة التأهيل





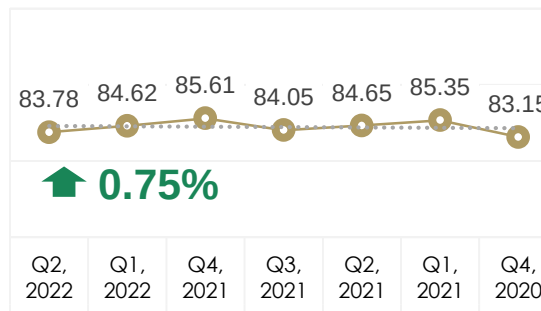
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الباحة	35	89.28	+1.91
2	بيشة	67	89.26	-1.07
3	القنفذة	30	88.36	+3.76
4	تجمع الشرقية الصحي	263	87.13	-0.93
5	تجمع مكة المكرمة	198	86.65	-0.14
6	تجمع الرياض الصحي الأول	115	86.31	-0.45
7	جازان	53	85.54	-0.36
8	الحدود الشمالية	59	85.50	+12.33
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	172	85.45	-4.40
10	حفر الباطن	90	85.45	+1.06
11	تجمع القصيم الصحي	98	85.21	+1.14
12	عسير	322	84.95	-0.17
13	تجمع الأحساء الصحي	49	84.68	+8.06
14	تبوك	93	84.21	+0.26
15	جدة	55	84.19	-0.59
16	الطائف	46	83.21	NA
17	تجمع حائل الصحي	125	83.17	+3.59
18	نجران	234	82.15	+3.03
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	275	81.01	-3.90
20	الجوف	252	80.74	-5.18
21	القرىات	78	80.10	+3.41

العناية المركز لحديثي الولادة



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	رعايتك ورعاية عائلتك	81.51	↑ 1.55
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعايتك ورعاية عائلتك	76.41	↑ 1.21
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	75.99	↑ 0.78
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	تعريفك بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	79.3	↑ 0.70
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	تعريفك بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	80.24	↑ 0.30
توفير الخصوصية بجانب سرير طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	85.22	↓ 1.84
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	رعايتك ورعاية عائلتك	81.72	↓ 1.53
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم لرؤية / لمس طفلها قبل أخذه لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)	غرفة الولادة	85.05	↓ 1.52
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك	رعايتك ورعاية عائلتك	81.22	↓ 1.52
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاعة الطبيعية	رعاية طفلك	84.29	↓ 1.30

العناية المركزة

حديثي الولادة

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

2,709

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



النمو والسلوك



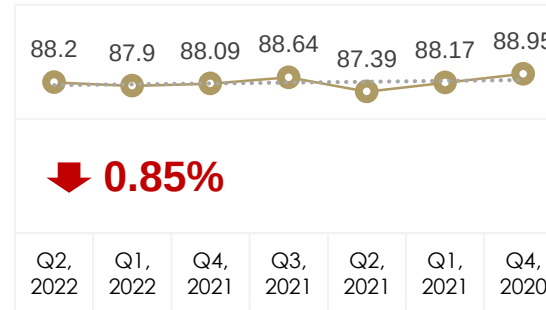
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	88	95.05	+2.14
2	بيشة	154	94.51	-0.04
3	تجمع حائل الصحي	137	92.14	+0.60
4	الجوف	118	91.58	+1.28
5	تبوك	266	91.49	+0.92
6	القنفذة	73	90.78	-2.68
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	153	89.42	+2.77
8	تجمع مكة المكرمة	247	89.10	+2.43
9	الطائف	152	88.97	-0.15
10	تجمع الرياض الصحي الأول	251	88.86	+3.55
11	تجمع القصيم الصحي	44	88.77	+0.30
12	حفر الباطن	61	88.54	NA
13	الرياض	139	88.49	-0.99
14	تجمع الأحساء الصحي	484	88.00	-1.66
15	الحدود الشمالية	140	86.83	-0.04
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	381	86.17	-2.45
17	تجمع الشرقية الصحي	475	85.76	-1.83
18	الباحة	150	85.67	-2.67
19	عسير	215	85.67	+1.03
20	نجران	221	84.78	-2.84
21	جدة	203	83.04	-4.02
22	القرى	0	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 طفلك في المنزل	العلاج النفسي	85.95	↑ 1.12
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك	العلاج النفسي	89.77	↑ 0.75
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	العلاج النفسي	85.29	↑ 0.60
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	83.78	↑ 0.55
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	86.46	↑ 0.47
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	88.67	↓ 3.88
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	87.96	↓ 2.74
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	88.44	↓ 2.40
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	83.64	↓ 2.35

النمو والسلوك

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,152

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





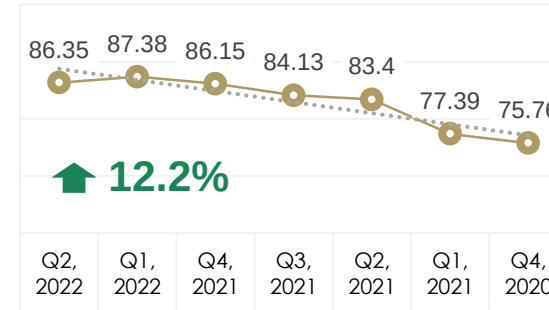
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	القرىات	52	91.71	+6.20
2	الجوف	120	91.17	+0.89
3	جازان	390	89.22	+0.22
4	الرياض	44	88.82	+9.44
5	حفر الباطن	249	88.72	+3.42
6	الحدود الشمالية	78	88.62	+7.80
7	تبوك	379	88.58	+2.86
8	نجران	250	88.39	+0.49
9	تجمع الرياض الصحي الأول	220	87.51	+1.73
10	الطائف	572	87.37	+0.71
11	تجمع حائل الصحي	69	87.03	+0.96
12	الباحة	221	87.00	+1.36
13	عسير	346	86.63	+2.30
14	بيشة	47	86.09	+1.45
15	تجمع القصيم الصحي	606	85.57	+0.74
16	تجمع الأحساء الصحي	439	84.96	-0.88
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	571	83.58	+2.78
18	تجمع الشرقية الصحي	18	Low-n	NA
19	جدة	3	Low-n	NA

الطب النفسي - العيادات



المنحنى الزمني



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



محاو الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	87.88	↑ 2.90
مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك	الرعاية المقدمة	86.66	↑ 2.57
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	84.9	↑ 2.54
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	الرعاية المقدمة	84.47	↑ 2.45
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	85.09	↑ 2.43
⋮	⋮	⋮	⋮
لا يوجد			

الطب النفسي العيادات النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,674

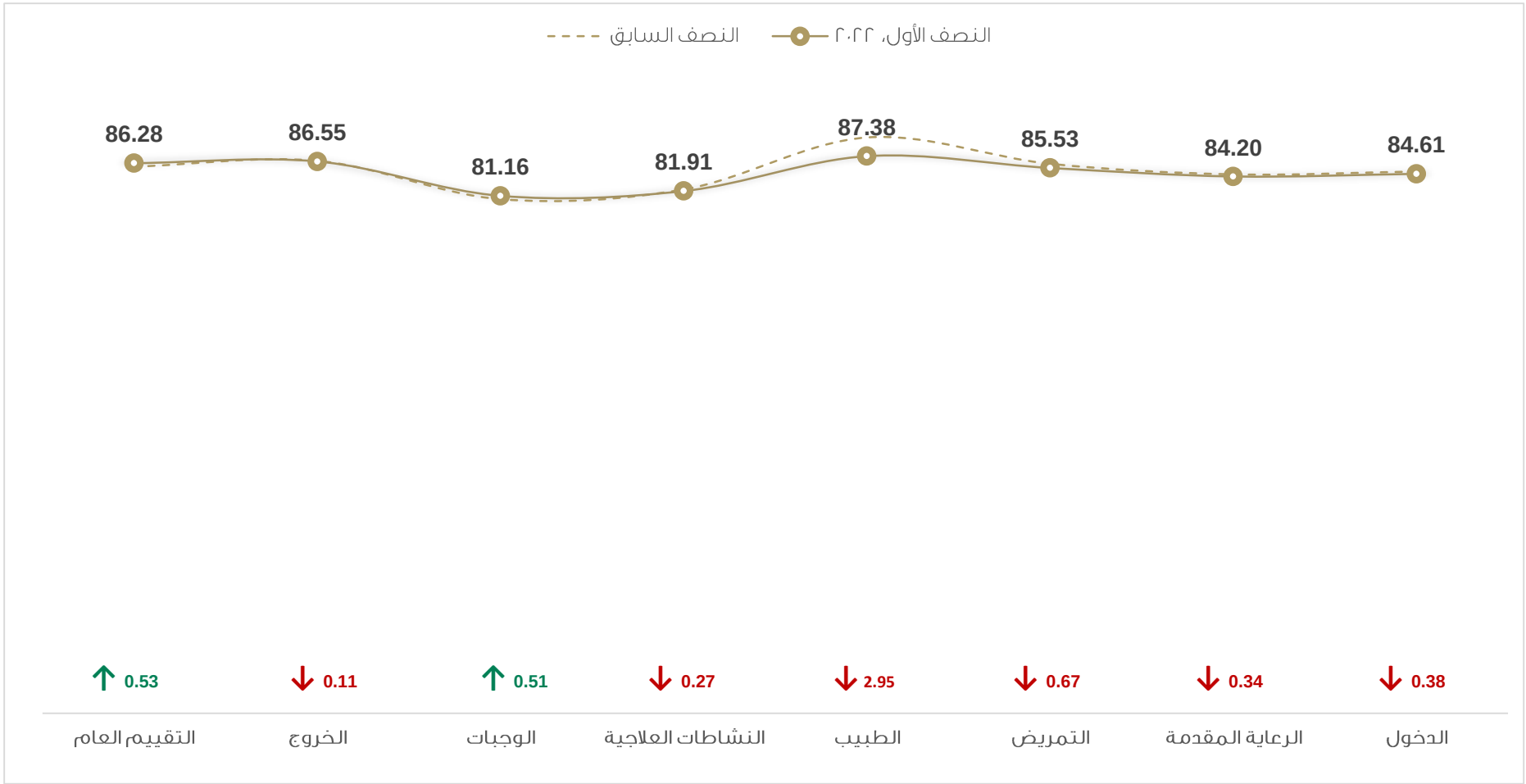
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



الصحة النفسية
التنويم

الطب النفسي - التنويم

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



الطب النفسي التنويم النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
525

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





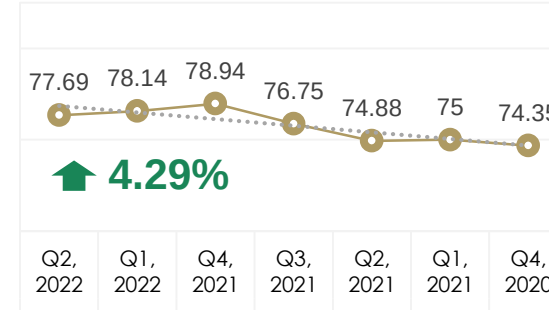
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1018	95.23	+1.08
2	بيشة	150	88.61	-3.68
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	3047	82.03	-1.41
4	الحدود الشمالية	272	81.17	+5.82
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1995	80.33	+3.14
6	الفنفة	108	79.06	+4.35
7	تجمع الشرقية الصحي	2298	78.89	-0.22
8	جدة	976	77.95	-1.83
9	تجمع القصيم الصحي	1624	77.69	-1.83
10	نجران	815	77.43	+4.74
11	الطائف	1609	77.03	-1.79
12	حفر الباطن	88	76.84	-0.09
13	تجمع مكة المكرمة	3155	75.73	+3.34
14	عسير	2652	75.45	+1.36
15	الجوف	898	75.38	+2.00
16	الباحة	307	73.88	+4.11
17	تبوك	499	72.29	-4.01
18	تجمع الأحساء الصحي	322	71.01	-0.80
19	الرياض	307	70.95	-1.56
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	980	67.80	-2.23
21	تجمع حائل الصحي	302	67.64	-0.95
22	القرى	77	65.75	-2.63

خدمات الأشعة



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	67.8	↑ 1.13
إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك	الرعاية المقدمة	77.72	↑ 0.52
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	الرعاية المقدمة	75.66	↑ 0.47
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	73.69	↑ 0.44
ثقتك بمهارة تقني الأشعة	الرعاية المقدمة	80.5	↑ 0.34
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المرافق	84.43	↓ 0.28
سهولة عملية التسجيل	المواعيد والتسجيل	80.96	↓ 0.25
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	85.05	↓ 0.13
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	86.19	↓ 0.10
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	80.28	↓ 0.03

خدمات الأشعة

النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
23,499

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



الإحالة الطبية



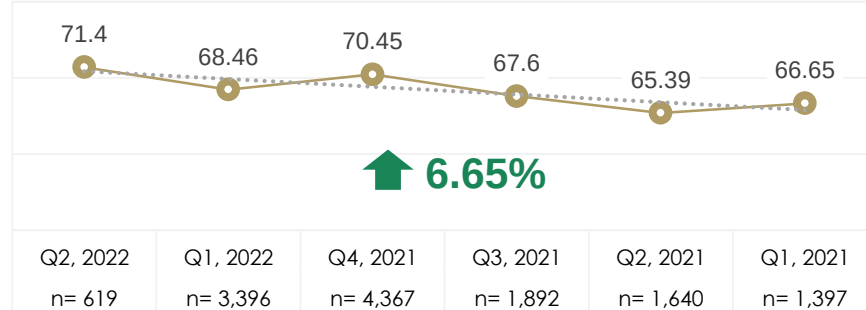
نتائج الرضا حسب الجهة المحلية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأسماء الصحي	93	78.80	+6.42
2	عسير	334	74.66	+0.90
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	232	72.59	-4.19
4	تجمع الشرقية الصحي	317	72.44	+1.11
5	جازان	469	71.41	+0.45
6	الطائف	76	70.74	+2.75
7	تجمع القصيم الصحي	147	70.62	-2.51
8	حفر الباطن	81	70.43	+0.83
9	الحدود الشمالية	129	70.07	-2.07
10	الجوف	87	69.93	-3.03
11	جدة	387	69.84	+1.91
12	نجران	109	67.52	-4.08
13	بيشة	108	67.27	-0.68
14	تجمع الرياض الصحي الأول	385	66.90	-0.98
15	الباحة	116	66.81	-2.23
16	تجمع حائل الصحي	116	66.38	-0.97
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	189	65.81	+3.60
18	تبوك	108	64.27	-2.68
19	القنفذة	67	63.55	-4.92
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	301	62.56	-6.92
21	القريات	41	58.51	-8.79
22	الرياض	123	55.36	-8.02

خدمات الإحالة



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	تنسيق الإحالة الطبية	75.3	↑ 0.31
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	73.72	↑ 0.13
مدى إيفائك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	65.49	↓ 1.12
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	63.83	↓ 1.06
توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل	69.67	↓ 0.95
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية واحتجت للإحالة إلى مستشفى آخر	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	71.77	↓ 0.59
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	68.99	↓ 0.55

خدمات الإحالة النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,015

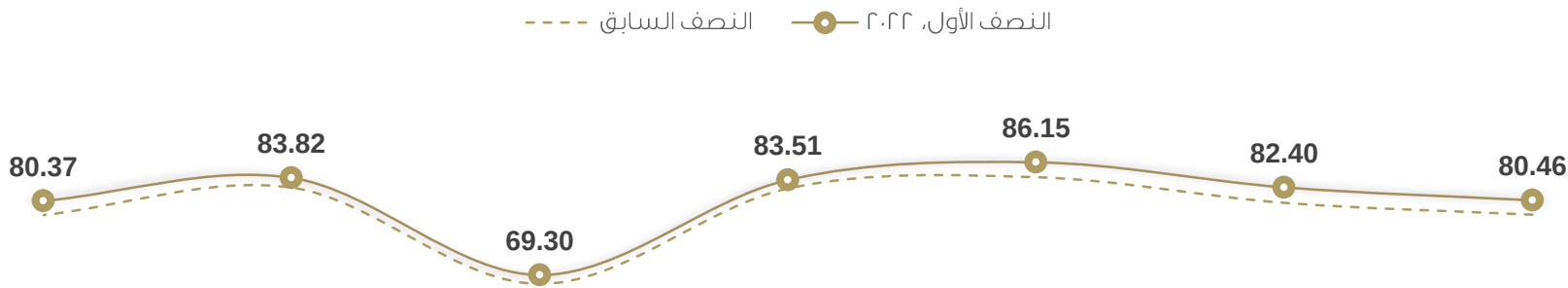
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



شؤون الوفيات

شؤون الوفيات

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



شؤون الوفيات النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
568

↑ 2.13	↑ 1.48	↑ 1.36	↑ 1.3	↑ 2.25	↑ 2.33	↑ 2.17
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

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



العناصر الأكثر تحسنا

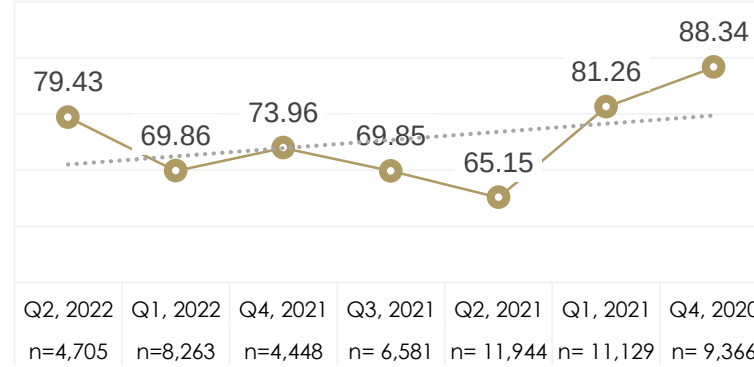


السؤال	المعدل	Δ
هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)	58% نعم	+4.00
مستوى معرفة وخبرة موظف	73.36	+3.50
دقة معلومات موظف	71.88	+3.49
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	72.15	+3.19
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	73.25	+2.84

↓ 11.21%

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	2,429	79.63	-0.43
2	الاستشارات الطبية	3,259	78.31	+2.09
3	الشكاوى	2,121	75.37	+5.23
4	الاستفسارات	5,132	66.42	+0.58
5	طلب علاج	27	Low-n	NA

مركز اتصال ٩٣٧
النصف الأول، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
12,968

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

الحمد لله الملك العليم