

تقرير نصفي
برنامج قياس تجربة المريض
(النصف الأول – ٢٠٢٤)

(نسخة رقم ١)
أغسطس، ٢٠٢٤

مقدمة

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

الطب النفسي – الطوارئ

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

الطب النفسي – علاج الايمان

الخدمات المساندة

خدمات الأشعة

الخدمات الأخرى

الإحالة الطبية

شؤون الوفيات

مركز اتصال ٩٣٧

وصفتي

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 أكثر من 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. 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. 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



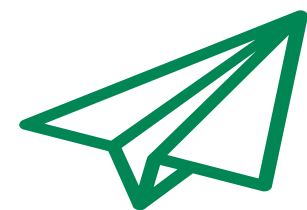
التقرير



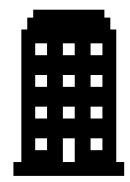
الخدمات المستهدفة



* هناك توسع مستمر في قياس رضا المستفيدين ويتم دراسة إضافة رحلات جديدة بشكل دوري.



+10,000,000
استبيان مرسل



+3,000
مركز ومستشفى



808,093
استبيان مكتمل



+164,000
تعليق



+87,000
تعليق إيجابي



+77,000
فرصة تحسين

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

نظرة عامة

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٤

وزارة الصحة

المعدل العام –
النصف الأول، ٢٠٢٤

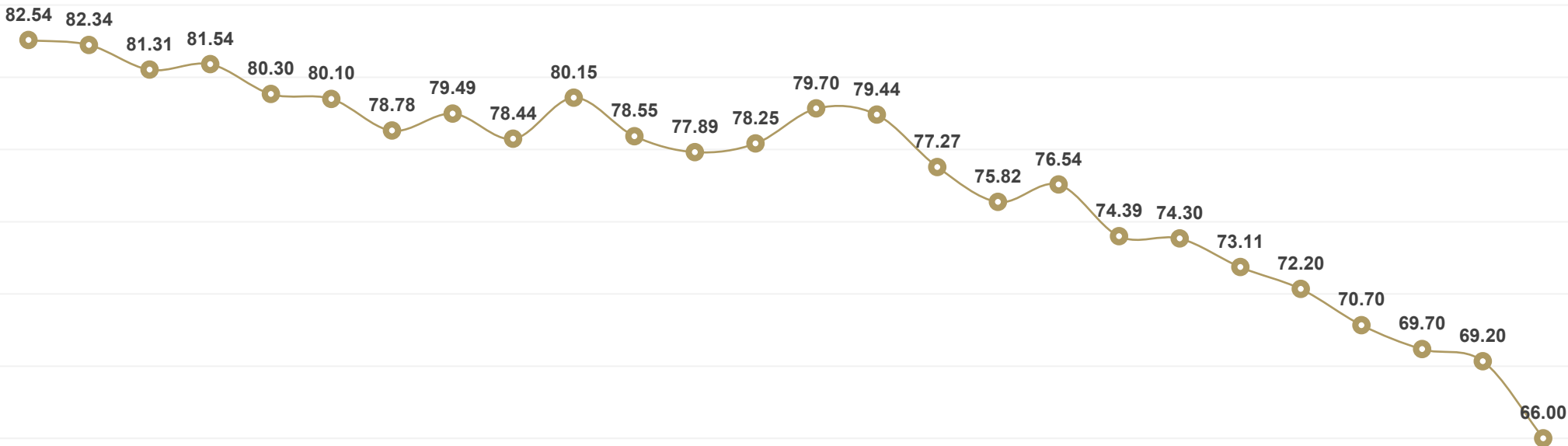


عدد الإجابات

808,140

النصف السابق
(81.42)

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



Q2, 2024	Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	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= 425,900	n= 382,193	n= 409,901	n= 391,337	n= 336,643	n= 335,368	n= 327,654	n= 329,257	n= 312,983	n= 224,918	n= 187,856	n= 236,301	n= 217,704	n= 254,139	n= 266,912	n= 245,646	n= 84,137	n= 98,022	n= 112,885	n= 100,989	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 جزئيا عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

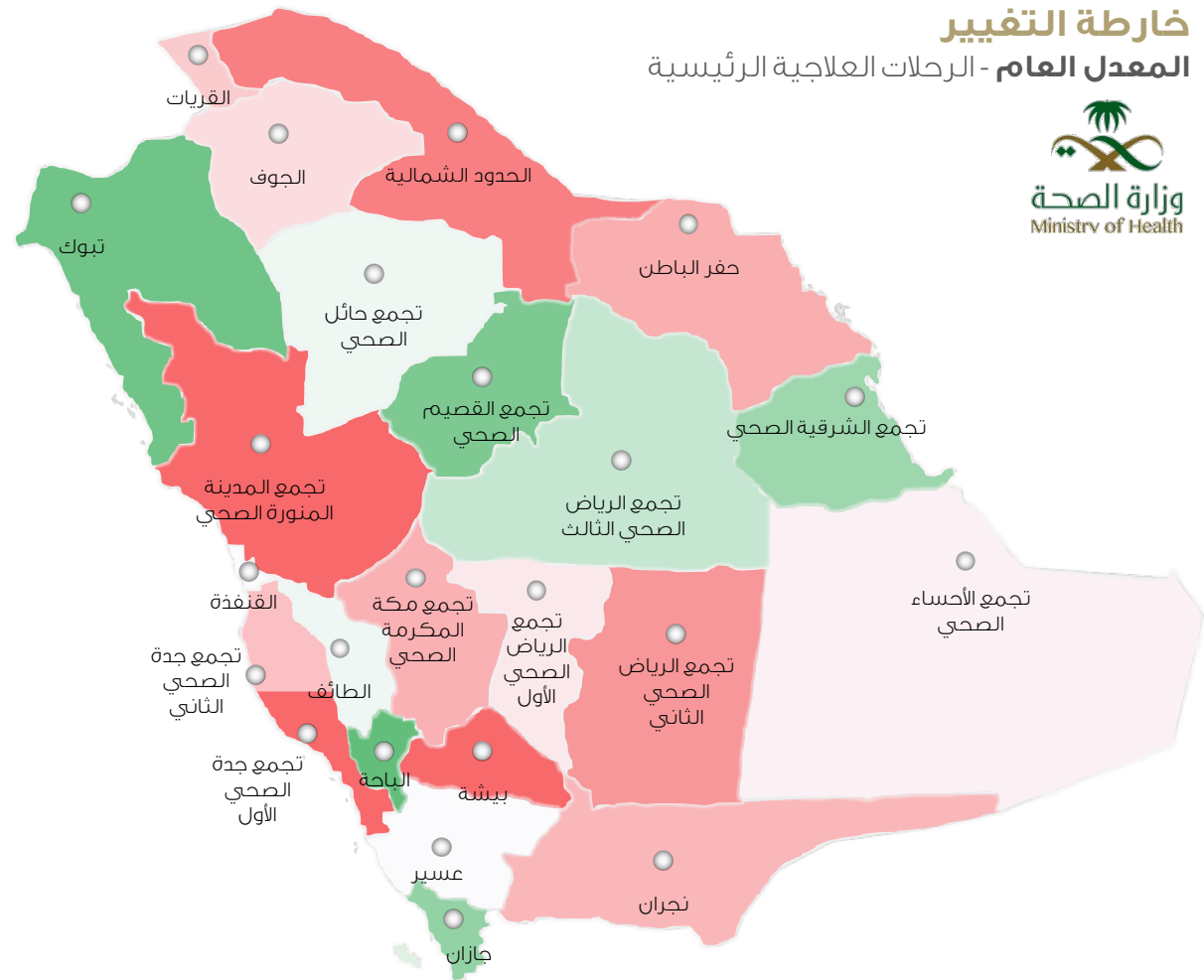
نتائج تجربة المريض - النصف الأول لعام ٢٠٢٤

الخدمات العلاجية

الخدمة	n-size	Mean	Δ
الخدمات الأخرى			
مراكز الكلى	889	89.85	2.11
الطب النفسي - الرعاية المنزلية	501	89.67	-1.26
فحص الزواج	13,633	89.36	0.26
الرعاية المنزلية	2,852	88.22	2.46
شؤون الوفيات	1,416	86.88	0.23
بنوك الدم	12,314	86.69	2.48
937	8,761	86.17	2.91
خدمة وصفتي	63,915	85.82	5.71
العلاج بالخارج	108	85.12	0.91
الرعاية النفسية - الإدمان	634	83.21	-1.40
خدمات الأشعة	32,656	81.34	1.36
الرعاية النفسية - الطوارئ	970	76.45	-0.42
الإحالة الطبية	5,633	76.33	2.28
الرعاية العاجلة	4,003	75.71	2.46
الطب عن بعد	196,802	73.95	0.76
المستشفيات - الطوارئ	71,098	71.04	1.62

الخدمة	n-size	Mean	Δ
العيادات			
مراكز الإقلاع عن التدخين	1,394	91.74	3.54
النمو والسلوك	1,553	89.15	0.85
مراكز الأورام - العيادات	4,271	88.09	1.36
الطب النفسي - العيادات	6,558	87.85	0.71
الاستشارات الدوائية	1,146	86.08	2.15
طب الأسنان - الرعاية الأولية	32,864	85.88	--
مراكز الرعاية الأولية	436,452	83.69	2.50
مراكز السكر	9,152	82.15	0.49
مراكز القلب - العيادات	9,029	81.93	0.58
التأهيل الطبي - العيادات	2,790	81.11	0.31
المستشفيات - العيادات	75,655	78.33	1.05
مراكز الأسنان	11,532	77.87	-0.14
التنويم			
جراحة اليوم الواحد	2,795	92.87	0.38
مراكز الأورام - التنويم	1,395	89.2	0.90
التأهيل الطبي - التنويم	70	88.94	-0.44
مراكز القلب - التنويم	877	88.85	-0.78
المستشفيات - التنويم	10,705	87.15	0.73
العناية المركزة - حديثي الولادة	1,242	87	-0.09
الطب النفسي - التنويم	297	82.08	-2.80

الرحلات الأربع الرئيسية والتي تمثل أكثر من ٧٠% من مجموع الاستبيانات



#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	593,910	81.87	1.03
1	تجمع جازان الصحي	53,196	90.23	3.06
2	تجمع نجران الصحي	10,388	87.08	3.09
3	تجمع الباحة الصحي	12,632	85.81	5.09
4	تجمع بيشة الصحي	9,040	84.80	-2.16
5	تجمع الحدود الشمالية الصحي	9,133	84.21	-1.3
6	تجمع الشرقية الصحي	64,472	83.81	1.12
7	تجمع الصحي بالقصيم	42,097	83.30	2.37
8	تجمع حائل الصحي	17,143	83.22	1.73
9	تجمع الرياض الصحي الثالث	21,045	82.09	0.63
10	تجمع الطائف الصحي	30,263	81.92	0.31
11	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	6,743	81.55	1.14
12	تجمع عسير الصحي	32,937	81.43	0.62
13	تجمع الأحساء الصحي	28,961	81.15	0.67
14	تجمع تبوك الصحي	21,098	80.90	3.17
15	تجمع حفر الباطن الصحي	15,328	80.84	-0.54
16	تجمع الرياض الصحي الأول	49,398	80.66	0.69
17	تجمع الجوف الصحي	7,674	80.49	0.99
18	تجمع الجوف (القرىات) الصحي	3,679	80.41	0.16
19	تجمع جدة الثاني	21,708	79.49	0.48
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	30,522	79.28	0.93
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	47,218	78.88	0.11
22	تجمع جدة الأول	20,504	78.26	2.33
23	تجمع المدينة المنورة الصحي	38,731	77.38	2.61

Δ: التغير (تحسن/تراجع) مقارنة بالنصف السابق

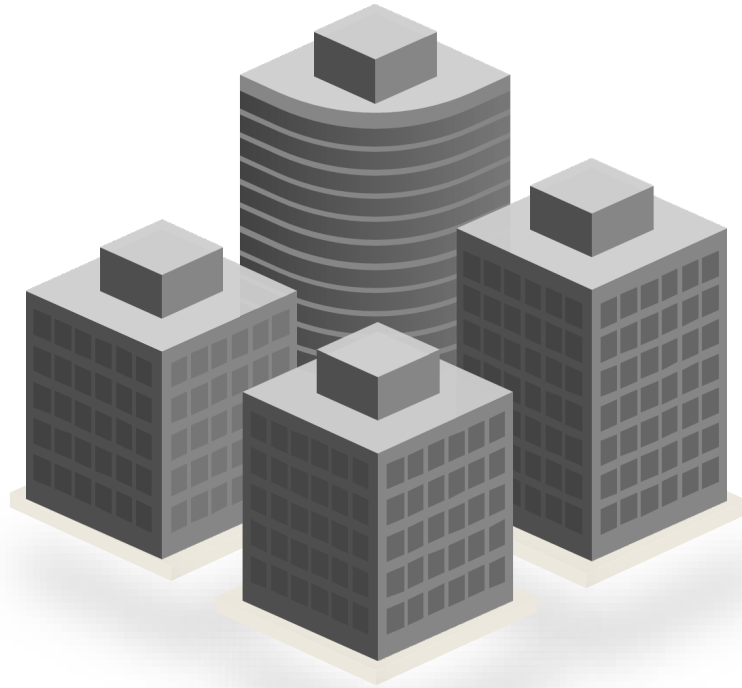
* المعدل العام للمنطقة/التجمع معتمد على معدل تجربة المريض لأربعة رحلات فقط: العيادات، التنويم، الطوارئ، ومراكز الرعاية الأولية

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 لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.

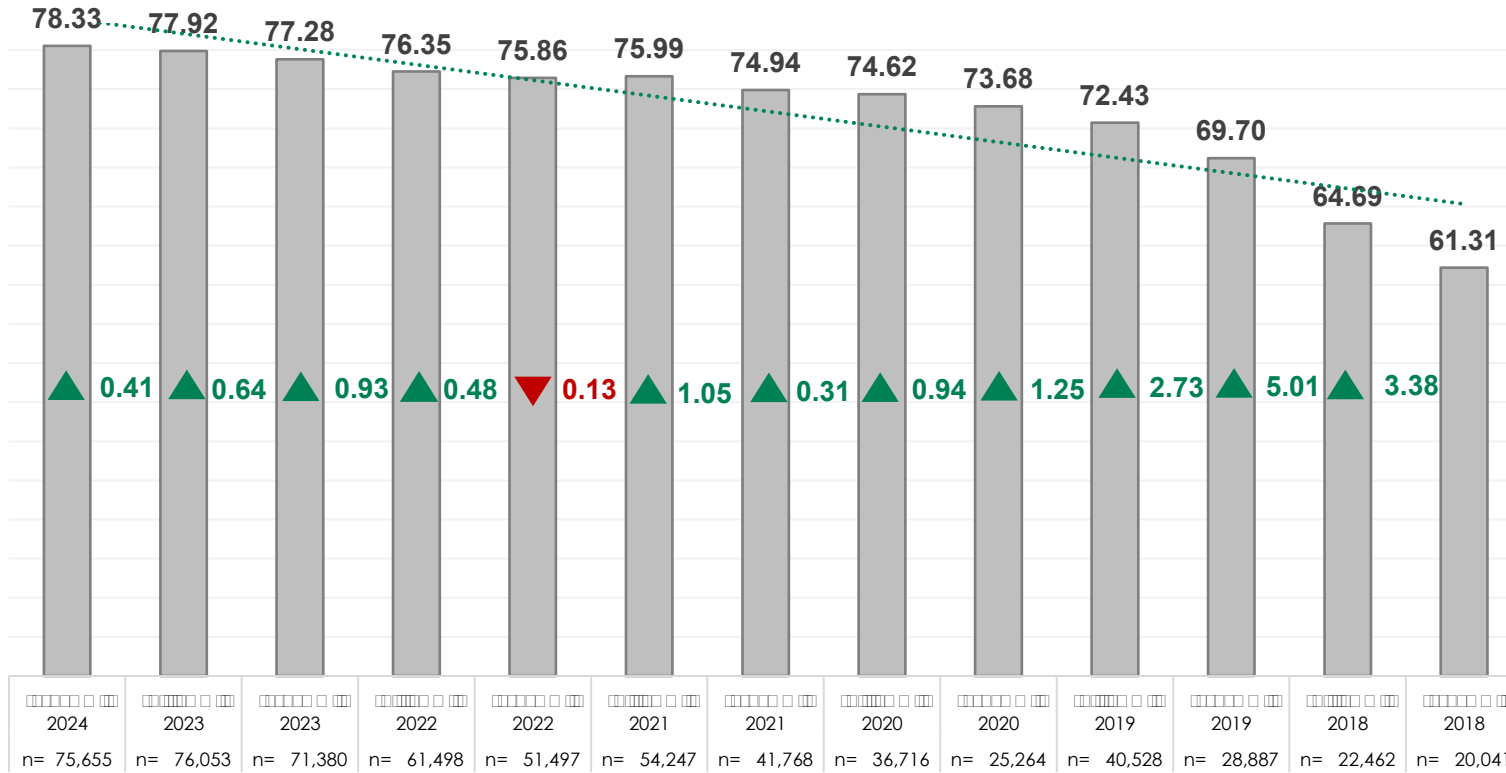


250+
مستشفى



المعدل النصف السنوي

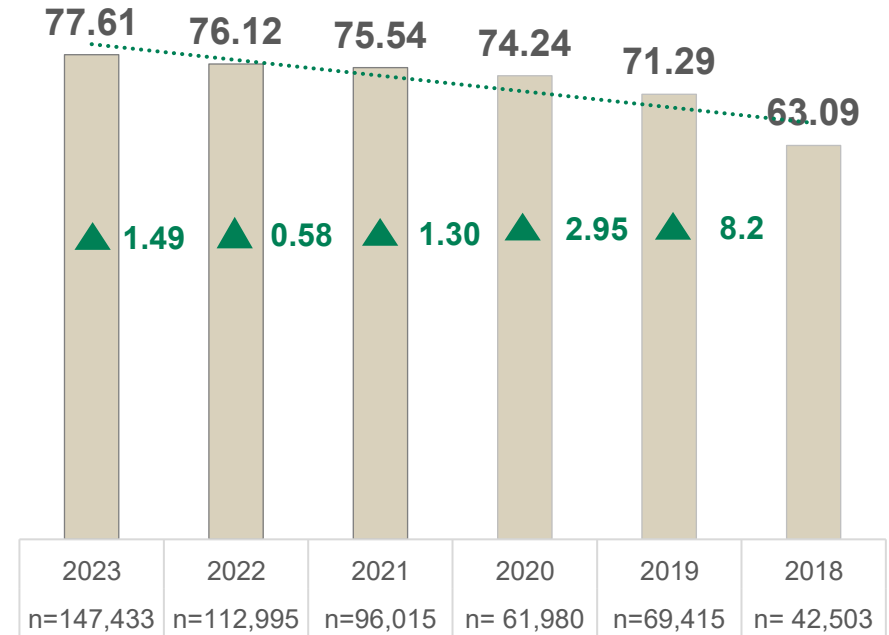
العيادات الخارجية



* 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



خارطة التغيير

المستشفيات - العيادات



المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

↓ المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
59.43	مستشفى طبرجل العام , الجوف
59.95	مستشفى تربة العام , الطائف
60.57	مستشفى المهدي العام , المدينة المنورة
62.46	مستشفى تثليث العام , بيشة
63.46	مستشفى الولادة والأطفال , المدينة المنورة
63.92	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا , لمدينة المنورة
64.04	مستشفى أحد العام , المدينة المنورة
64.32	مستشفى الحناكية العام , المدينة المنورة
65.43	مستشفى العقيق العام, الباحة
65.66	مستشفى الحرجة العام, عسير

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
ترتيب	وزارة الصحة	75,655	78.33	0.41
1	تجمع جازان الصحي	4,742	89.49	3.51
2	تجمع نجران الصحي	1,200	87.27	4.96
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1,334	82.99	-1.9
4	تجمع الشرقية الصحي	8,278	82.34	0.38
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	2,614	81.52	1.68
6	تجمع الرياض الصحي الأول	5,567	81.11	1.63
7	تجمع القصيم الصحي	7,340	80.23	1.12
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	5,406	79.84	0.32
9	تجمع عسير (بيشة) الصحي	1,110	78.76	-7.66
10	تجمع حائل الصحي	2,144	77.84	3.71
11	تجمع جدة الصحي الثاني	2,531	76.86	-1.15
12	تجمع الطائف الصحي	3,242	76.77	-1.77
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	3,540	76.38	0.13
14	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	1,026	76.32	1.96
15	تجمع الباحة الصحي	1,983	76.29	4.43
16	تجمع الأحساء الصحي	2,386	76.09	0.53
17	تجمع تبوك الصحي	3,719	75.64	2.85
18	تجمع عسير الصحي	4,900	75.43	-0.63
19	تجمع الجوف (القريات) الصحي	741	75.11	1.76
20	تجمع جدة الصحي الأول	2,185	74.21	0.11
21	تجمع الجوف الصحي	1,734	73.16	1.14
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	4,748	68.65	0.96
23	تجمع حفر الباطن الصحي	3,185	68.57	-3.14

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة
* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٤

المستشفيات

العيادات الخارجية
النصف الأول، ٢٠٢٤



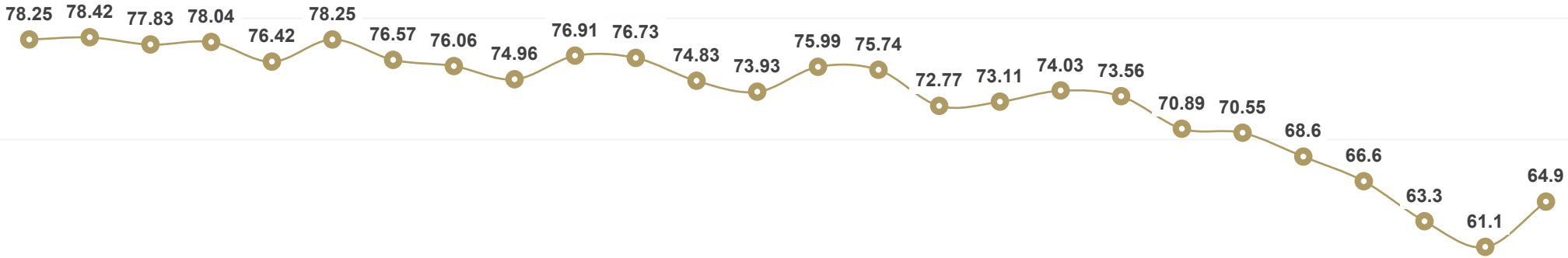
عدد الإجابات

75,655

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي PG 93.19

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



Q2, 2024	Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	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= 42,498	n= 33,157	n= 43,370	n= 32,683	n= 37,722	n= 33,658	n= 34,444	n= 27,054	n= 27,702	n= 23,795	n= 33,191	n= 21,056	n= 21,296	n= 20,472	n= 22,816	n= 13,900	n= 9,394	n= 15,870	n= 23,316	n= 17,212	n= 16,429	n= 12,458	n= 9,759	n= 12,703	n= 19,060	n= 981

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

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

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها أثناء زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
9	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
10	الراحة في منطقة الانتظار

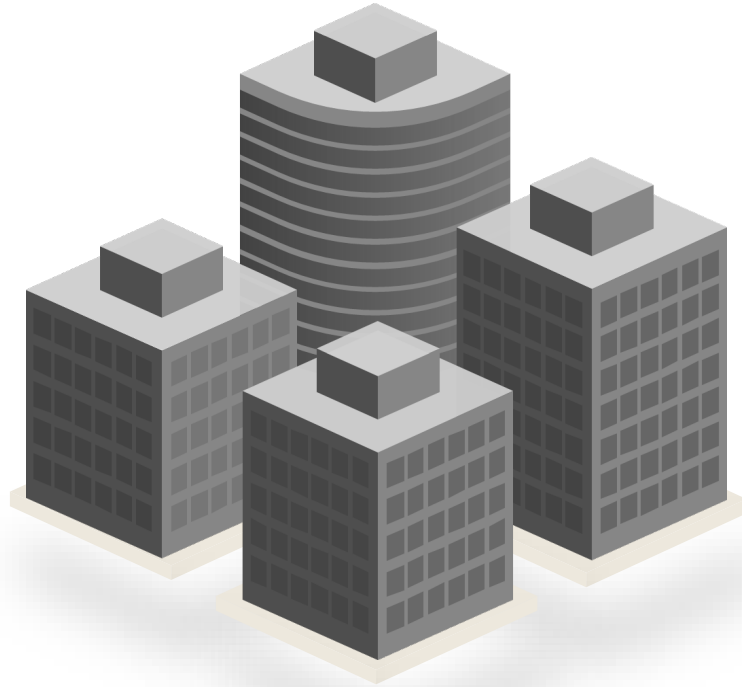
العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	88.02	↑0.41
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	87.51	↑0.35
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	86.18	↑0.6
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	85.51	↑0.25
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	84.17	↑0.59
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	68.38	↑0.67
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	69.58	↑0.38
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	70.75	↑0.54
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	71.61	↑0.61
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.54	↑0.43



نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم

الرحلات العلاجية: المستشفيات

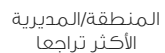
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



250+
مستشفى



المنشآت الصحية الأقل أداء

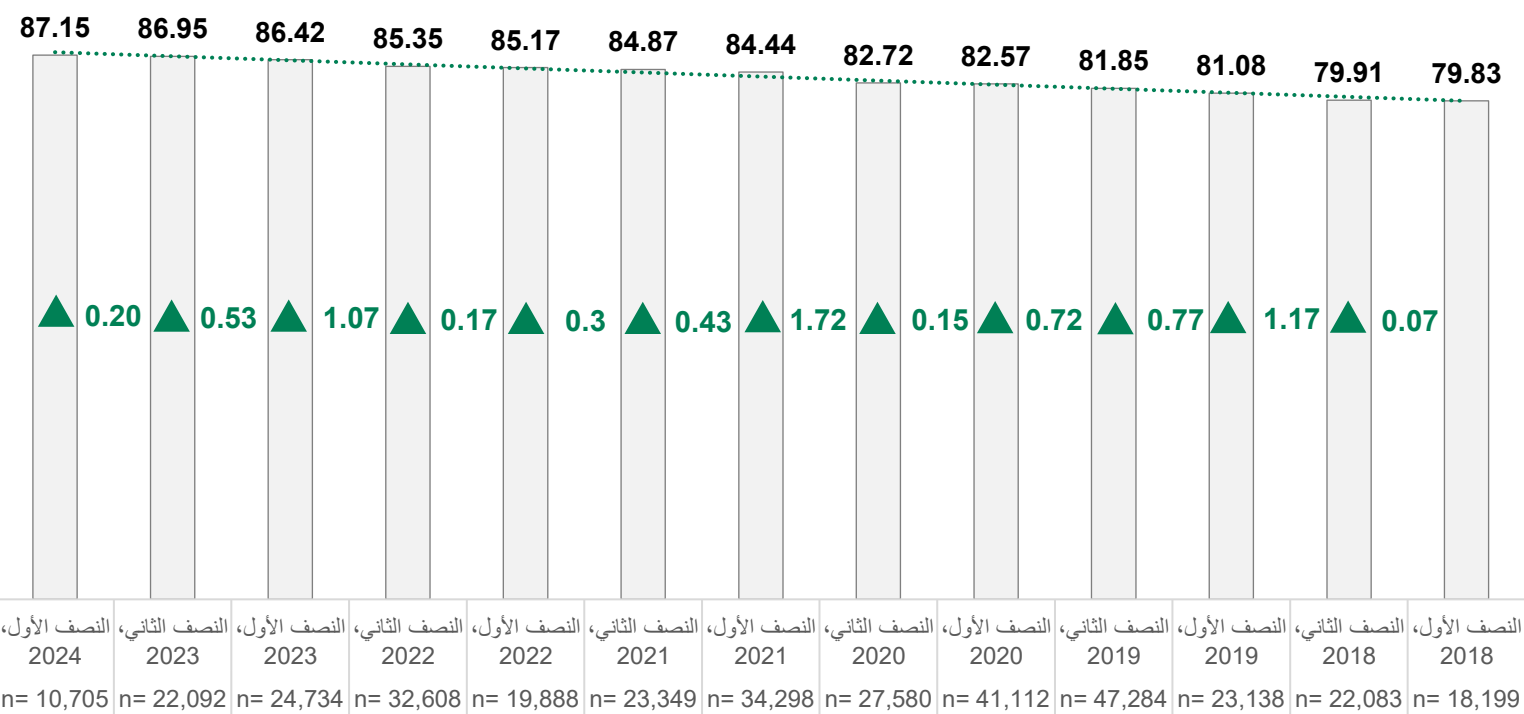


المنطقة/المديرية
الأكثر تحسنا

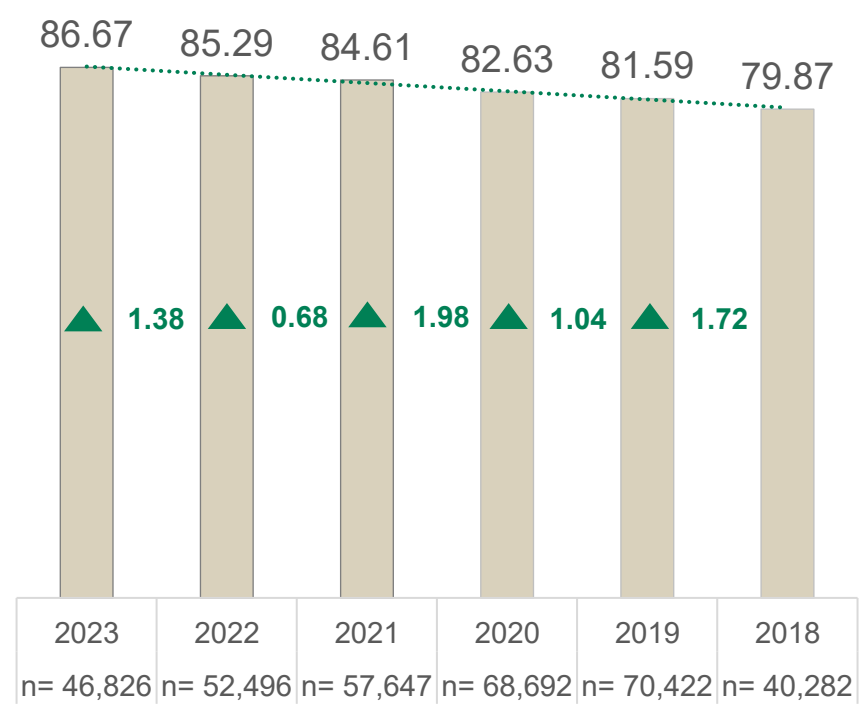
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	10,705	87.15	0.53
١	تجمع جازان الصحي	659	90.03	-0.42
٢	تجمع نجران الصحي	173	89.34	4.17
٣	تجمع القصيم الصحي	657	88.49	0.5
٤	تجمع الرياض الصحي الثالث	325	88.09	0.97
٥	تجمع حائل الصحي	381	88.07	0.63
٦	تجمع جدة الصحي الثاني	347	87.88	0.39
٧	تجمع الطائف الصحي	267	87.67	1.15
٨	التجمع الصحي بالشرقية	2,188	87.61	-0.53
٩	التجمع الصحي الأول بالرياض	663	87.45	-0.22
١٠	التجمع الصحي الثاني بالرياض	702	87.21	0.88
١١	تجمع تبوك الصحي	370	87.16	0.31
١٢	تجمع حفر الباطن الصحي	153	87.06	1.61
١٣	تجمع مكة المكرمة الصحي	429	87.01	-0.36
١٤	تجمع الجوف الصحي	341	86.70	1.61
١٥	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	175	86.65	0.38
١٦	تجمع عسير الصحي	690	86.23	0.12
١٧	تجمع جدة الصحي الأول	232	86.17	0.81
١٨	تجمع الأحساء الصحي	474	85.72	-0.83
١٩	تجمع الباحة الصحي	318	85.69	2.19
٢٠	تجمع الحدود الشمالية الصحي	210	85.16	-3.49
٢١	تجمع المدينة المنورة الصحي	710	84.93	-1.22
٢٢	تجمع الجوف (القريات) الصحي	38	82.72	3.4
٢٣	تجمع عسير (بيشة) الصحي	203	82.36	-3.17

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

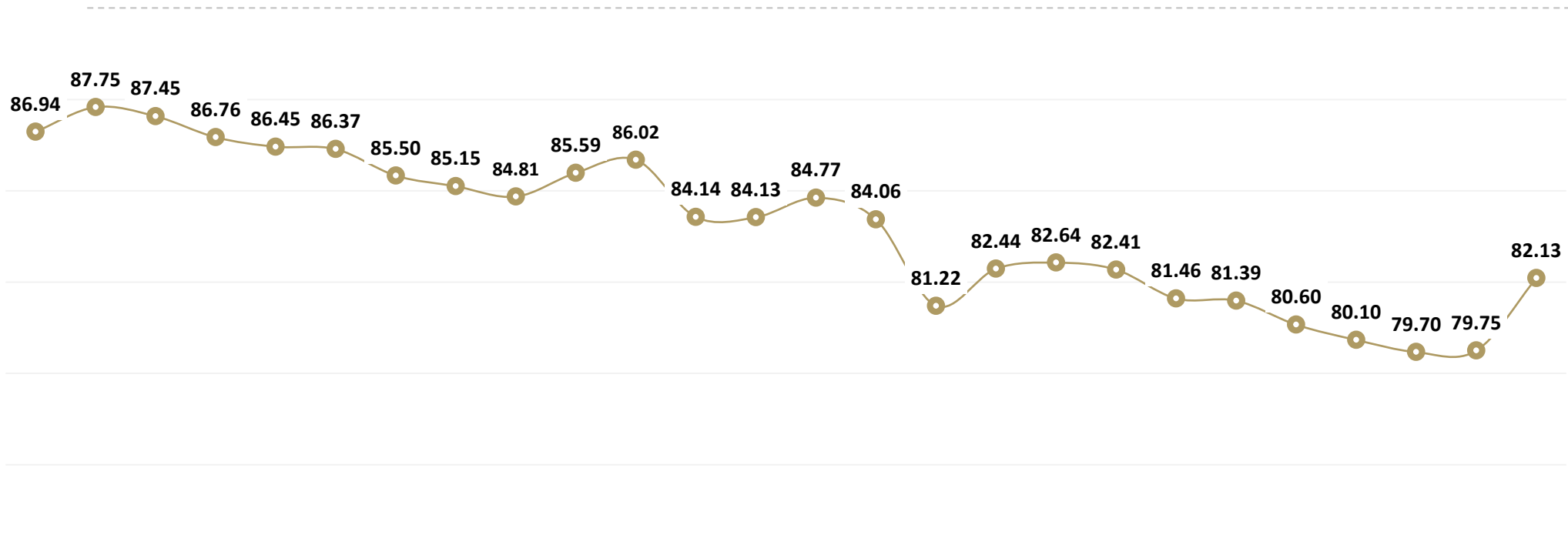
المعدل النصف السنوي المستشفيات – التنويم



المعدل السنوي وزارة الصحة



معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الثاني، ٢٠٢٤



المستشفيات

التنويم
النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

10,705

المتوسط
الإقليمي 85.49

المتوسط
العالمي 85.62

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

Q2, 2024	Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	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= 7,926	n= 2,779	n= 5,967	n= 16,125	n= 15,600	n= 9,134	n= 18,659	n= 13,949	n= 10,561	n= 9,327	n= 9,041	n= 14,308	n= 17,848	n= 16,450	n= 14,597	n= 12,983	n= 15,100	n= 26,012	n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,887	n= 17,554	n= 645

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

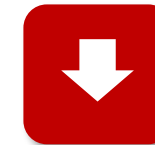
أولويات التحسين



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

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
3	مهاراة فريق التمريض
4	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
5	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
6	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
9	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
10	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين

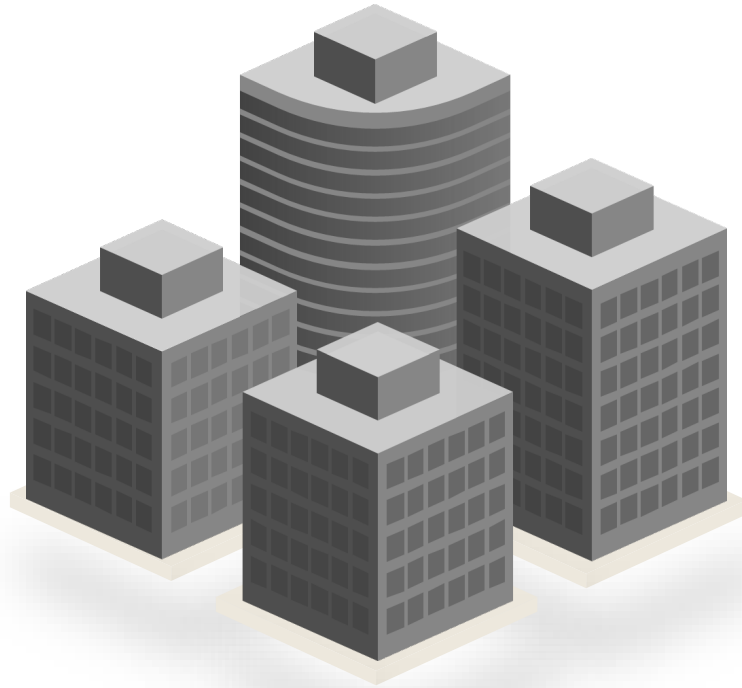
العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	91.69	↓-0.06
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.71	↑0.06
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.28	↑0.16
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.1	↑0.14
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.03	↑0.48
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	تجربة الولادة	73.97	↓-2.74
مدى مساعدة الطاقم الطبي في الحد من آلام الولادة (بما في ذلك إبرة الظهر)	تجربة الولادة	79.94	↓-2.81
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.72	↓-0.28
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	التمريض	82.77	↑2.16
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.93	↓-0.45



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 لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



250+
مستشفى



خارطة التغير
المستشفيات – الطوارئ



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية الأكثر تحسناً

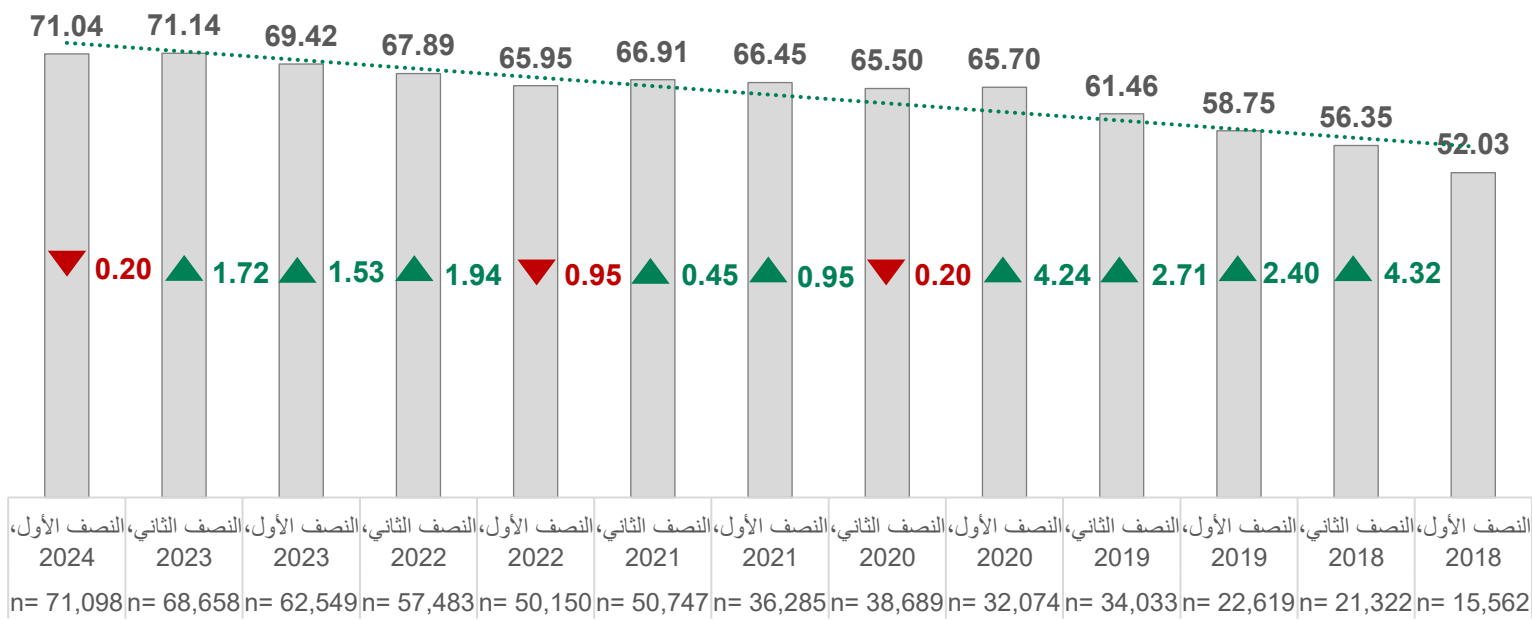
المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
49.46	مستشفى طبرجل العام، الجوف
53.51	مستشفى المهدي العام، المدينة المنورة
54.65	مستشفى العيص العام، المدينة المنورة
55.16	مستشفى خيبر العام، المدينة المنورة
55.71	مستشفى خميس مشيط العام، عسير
58.11	مستشفى الولادة والأطفال، المدينة المنورة
58.39	مستشفى أمّ الجعفر العام
58.42	مستشفى الملك خالد بالمجمع، الرياض ٢
58.46	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
58.76	مستشفى مدينة العيون، الأحساء

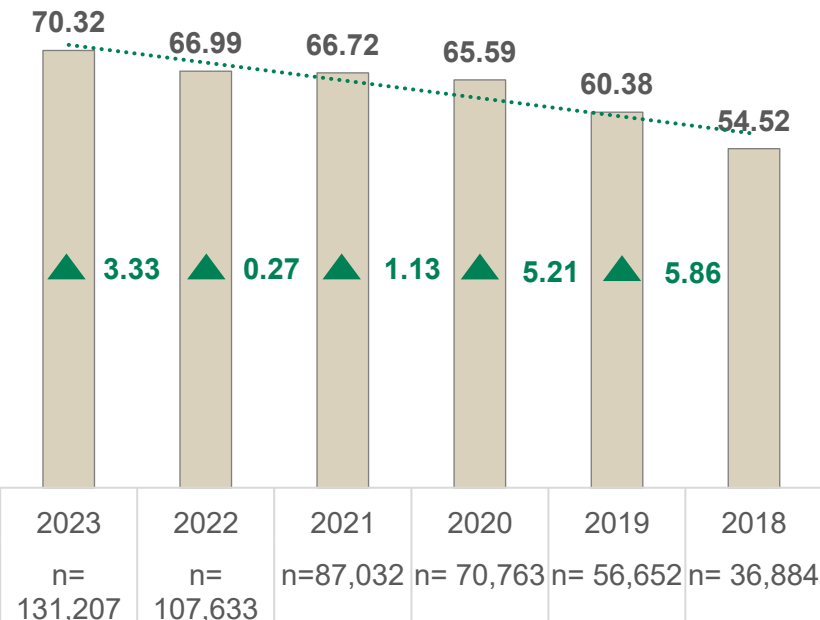
#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	71,098	71.04	-0.10
١	تجمع جازان الصحي	4,049	89.44	5.64
٢	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1,154	81.77	-2.87
٣	تجمع نجران الصحي	1,071	81.7	1.66
٤	تجمع الرياض الصحي الأول	4,559	78.16	1.54
٥	تجمع عسير (بيشة) الصحي	1,533	76.24	-10.4
٦	تجمع الرياض الصحي الثالث	2,958	76.2	-2.46
٧	تجمع الصحي بالشرقية	3,847	74.2	2.65
٨	تجمع الصحي بالقصيم	6,173	73.9	5.18
٩	تجمع الطائف الصحي	3,349	72.38	-1.26
١٠	تجمع الباحة الصحي	1,928	71.99	3.10
١١	تجمع حائل الصحي	2,940	71.75	2.64
١٢	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,869	71.27	-0.88
١٣	تجمع الجوف (القريات) الصحي	867	70.13	-0.22
١٤	تجمع جدة الصحي الثاني	2,610	68.88	-1.07
١٥	تجمع تبوك الصحي	4,105	68.41	2.33
١٦	تجمع عسير الصحي	5,091	67.65	-1.89
١٧	تجمع الأحساء الصحي	1,708	66.37	0.38
١٨	تجمع مكة المكرمة الصحي	4,101	65.15	-1.18
١٩	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	1,421	64.49	-0.19
٢٠	تجمع الجوف الصحي	1,481	63.91	0.22
٢١	تجمع المدينة المنورة الصحي	5,605	63.39	1.88
٢٢	تجمع جدة الصحي الأول	2,402	62.71	0.07
٢٣	تجمع حفر الباطن الصحي	4,277	60.84	-6.08

Δ: التغير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة
* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

المعدل النصف السنوي المستشفيات – الطوارئ



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.

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثاني، ٢٠٢٤

المستشفيات

الطوارئ

النصف الأول، ٢٠٢٤

71.04

▼ -0.20
النصف السابق

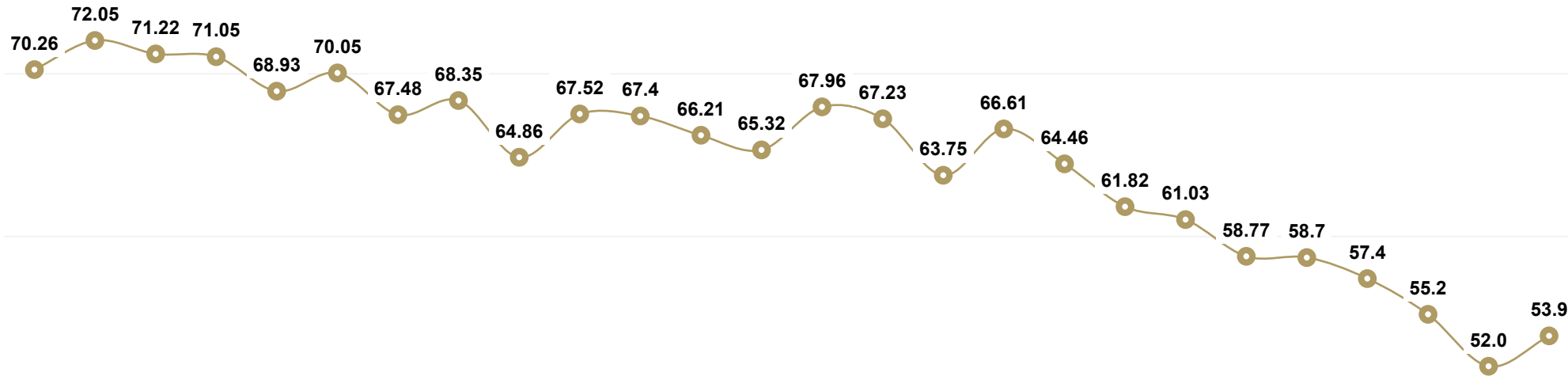
عدد الإجابات

71,098

المتوسط
الإقليمي 70.01

المتوسط
العالمي 86.21

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



Q2, 2024	Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	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= 40,098	n= 31,000	n= 39,372	n= 29,286	n= 35,246	n= 27,303	n= 30,890	n= 26,593	n= 29,577	n= 20,573	n= 29,910	n= 20,837	n= 20,690	n= 15,595	n= 19,426	n= 19,263	n= 18,572	n= 13,502	n= 18,617	n= 15,416	n= 11,313	n= 11,308	n= 10,921	n= 10,404	n= 15,414	n= 148

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

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

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين
3	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
6	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك
9	إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك
10	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج

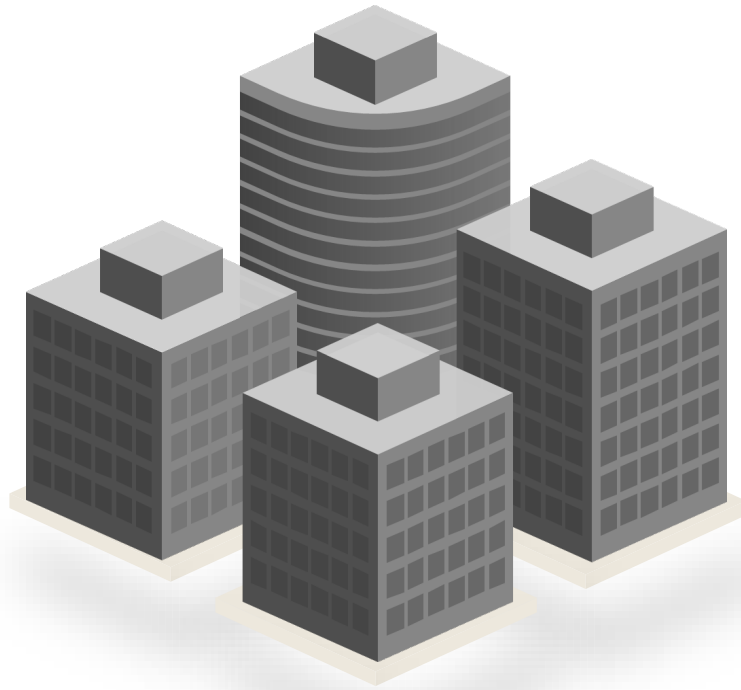
العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	86.88	↑0.08
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	86.46	↑0.13
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	85.9	↓-0.07
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	83.82	↑0.02
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	83.74	↑0.01
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	63.08	↑0.33
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	65.65	↑0.29
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	65.77	↑0.07
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	67.45	↓-0.09
المواقف	الوصول	68.5	↑0.55



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

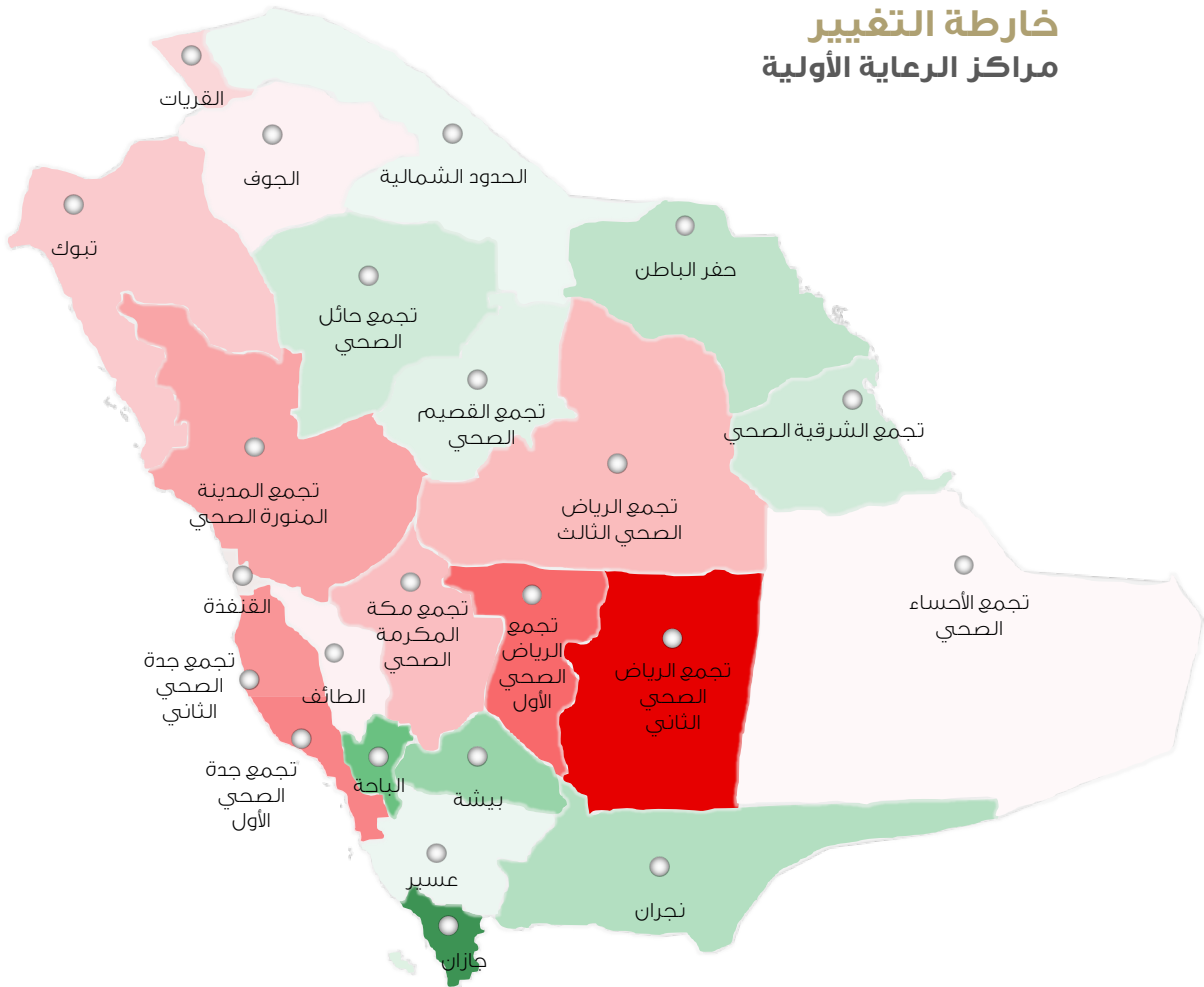
مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي



خارطة التغير
مراكز الرعاية الأولية



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

المنشآت الصحية الأقل أداءً

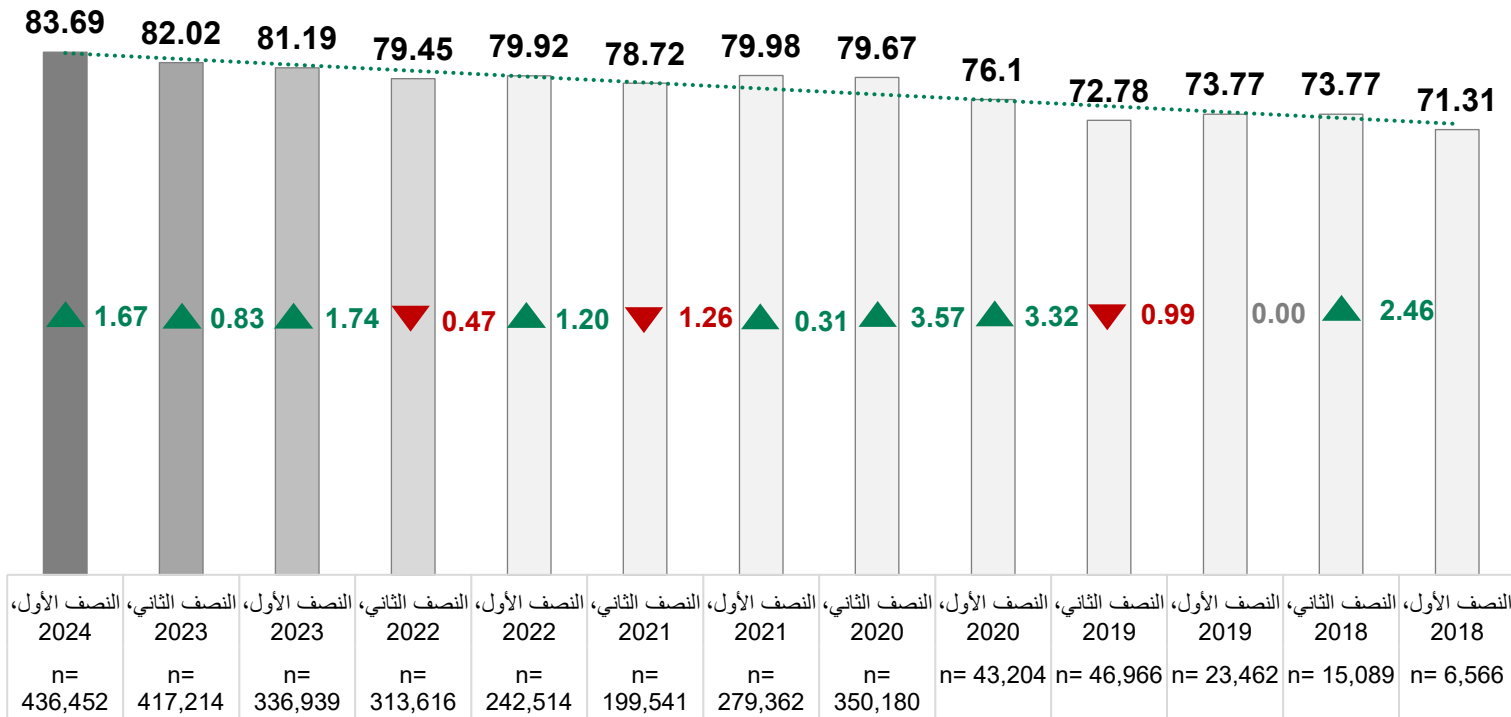
المعدل	المنشأة الصحية
56.11	مركز الدغيمية للرعاية الصحية الأولية ، الطائف
58.68	مركز رنية للرعاية الصحية الأولية ، الطائف
59.38	مركز الرعاية الصحية الأولية بقطي ، القريات
59.6	مركز الرعاية الصحية الأولية بالروضة بتمياء ، تبوك
63.8	مركز الرعاية الصحية الأولية بالمونسية ، الرياض ٢
67.28	مركز الرعاية الصحية الأولية بالإسكان الخيري ، حائل
67.4	مركز المهد للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة
67.96	مركز رماح للرعاية الصحية الأولية ، الرياض ٢
68.92	مركز الخرمة للرعاية الصحية الأولية ، الطائف
68.94	مركز أحد للرعاية الصحية الأولية ، المدينة المنورة

#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	436,452	83.69	0.83
1	تجمع جازان الصحي	43,746	90.57	3.03
2	تجمع الباحة الصحي	8,403	90.31	5.96
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	6,194	87.95	0.6
4	تجمع نجران الصحي	7,944	87.55	2.69
6	تجمع حفر الباطن الصحي	7,713	86.08	0.64
7	تجمع حائل الصحي	11,678	85.65	1.26
8	تجمع الشرقية الصحي	50,159	85.13	1.3
9	تجمع القصيم الصحي	27,927	84.79	2.5
10	تجمع الحدود الشمالية الصحي	6,435	84.76	-0.61
11	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	4,121	84.76	1.24
12	تجمع عسير الصحي	22,256	84.37	1.39
13	تجمع الصحي بالأحساء الصحي	24,393	84.04	0.96
14	تجمع الجوف الصحي	4,118	83.99	0.98
15	تجمع الطائف الصحي	23,405	83.87	0.95
16	تجمع تبوك الصحي	12,904	83.26	3.77
17	تجمع الجوف (القريات) الصحي	2,033	82.98	-0.63
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	15,148	82.31	0.79
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	22,452	81.10	1.63
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	27,668	80.65	3.67
21	تجمع جدة الصحي الثاني	16,220	80.62	1.13
22	تجمع جدة الصحي الأول	15,685	80.56	3.43
22	تجمع الرياض الصحي الأول	38,609	80.00	0.45
23	تجمع الرياض الصحي الثاني	37,241	78.67	0.11

Δ: التغير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة
* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

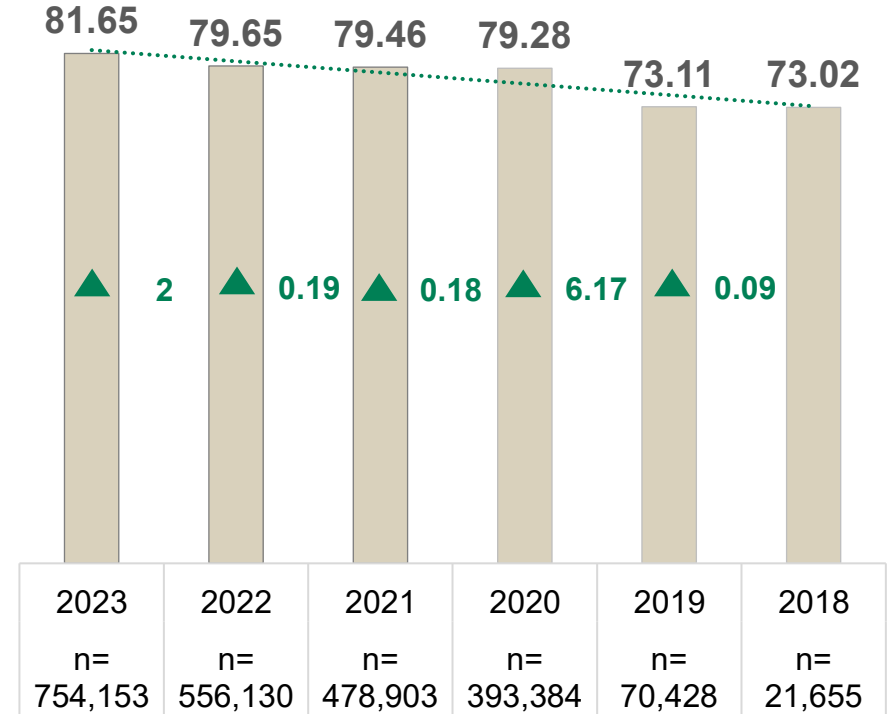
المعدل النصف السنوي

مراكز الرعاية الأولية

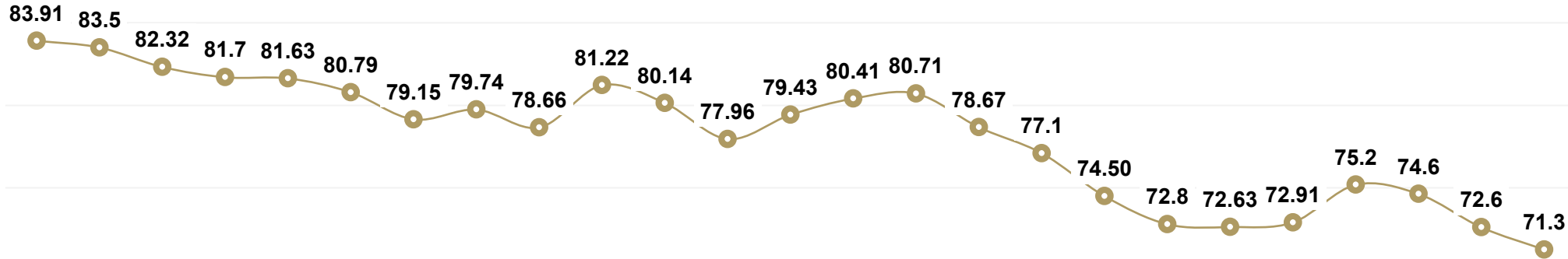


المعدل السنوي

وزارة الصحة



معدل تجربة المريض: الربع الثاني، ٢٠١٨ - الربع الثاني، ٢٠٢٤



مراكز الرعاية الأولية

النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

436,452

المتوسط الإقليمي 79.71

المتوسط العالمي PG 90.40

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

Q2, 2024	Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	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
n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=	n=
201,671	234,781	212,449	204,765	162,251	174,688	155,342	158,274	123,689	118,825	69,193	130,349	120,777	158,585	170,674	179,511	25,736	17,290	26,656	20,095	15,140	8,207	8,420	6,524	6,479

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

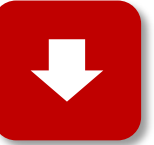
أولويات التحسين



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

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	ما مدى رضاك عن تجربة تلقي الرعاية الصحية في مركز الرعاية الصحية الأولية؟
4	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
9	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
10	مدى حرص الطاقم الطبي على سلامتك (بغسل أيديهم، ارتداء بطاقة التعريف الخاصة بهم ... إلخ)

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	92.19	↑ 1.11
شرح الفني لإجراءات الأشعة	الأشعة	91.94	↑ 1.06
مدة الانتظار قبل صرف أدويةك	الصيدلية	89.29	↑ 1.64
سهولة حجز الموعد	التسجيل	88.77	↑ 0.97
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	88.35	↑ 1.35
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	70	↓ -10.21
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	74.07	↓ -9.34
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	78.43	↑ 3.12
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	78.97	↑ 2.56
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	79.21	↑ 0.88



مراكز علاج السكري

أداء المديريات والتجمعات الصحية

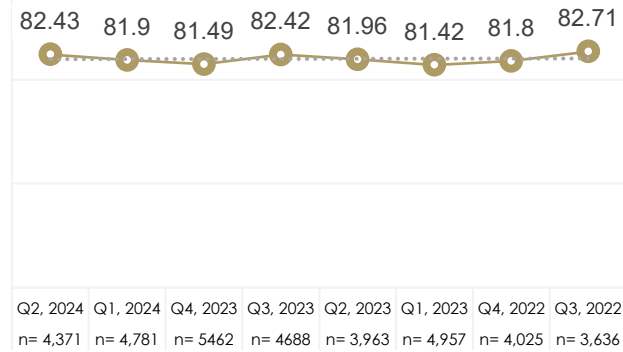


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع نجران الصحي	119	96.70	2.12
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	116	94.39	-2.15
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	378	92.74	0.27
4	تجمع جازان الصحي	175	92.04	-0.3
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	607	88.29	-0.55
6	تجمع الباحة الصحي	114	85.61	-3.25
7	تجمع الجوف (القريات) الصحي	380	85.50	-1.66
8	تجمع القصيم الصحي	885	85.48	4.5
9	تجمع جدة الصحي الأول	146	84.27	-0.37
10	تجمع الطائف الصحي	118	83.75	-4.95
11	تجمع الأحساء الصحي	303	83.60	3.02
12	تجمع الرياض الصحي الأول	446	82.75	1.12
13	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	325	82.74	-3.1
14	تجمع حائل الصحي	100	82.53	3.71
15	تجمع تبوك الصحي	263	80.86	4.96
16	تجمع حفر الباطن الصحي	278	80.30	-3.52
17	تجمع الشرقية الصحي	647	80.11	1.71
18	تجمع الجوف الصحي	180	79.63	0.92
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,495	79.52	-0.98
20	تجمع عسير الصحي	616	79.21	-2.4
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	37	78.49	-1.67
22	تجمع جدة الصحي الثاني	461	75.36	-1.25
	تجمع المدينة المنورة الصحي	963	74.86	-0.17

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
68.22	مستشفى الولادة والأطفال بالمدينة المنورة
69.87	مستشفى الملك فهد بجدة
74.41	مركز السكري بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة
77.36	مركز السكري بمستشفى تجمع عسير الصحي المركزي ، تجمع عسير الصحي
78.68	مركز السكري بمستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	89.68	-0.09
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	88.64	0.14
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.14	0.16
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	87.84	-0.31
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	87.58	0.59
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الموافقة	المسائل الشخصية	62.81	0.23
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	72.71	0.23
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	76.15	0.87
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.30	-2.49
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	77.67	1.77

مراكز السكري

مراكز السكري النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
9,152

79.71 المتوسط الإقليمي

93.19 PG المتوسط العالمي

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

مراكز السكري

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
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	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
6	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
9	اهتمام موظفي الاستقبال
10	سهولة التسجيل عند الاستقبال

مراكز السكري النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
9,152

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي 93.19 PG

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

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

مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديريات والتجمعات الصحية

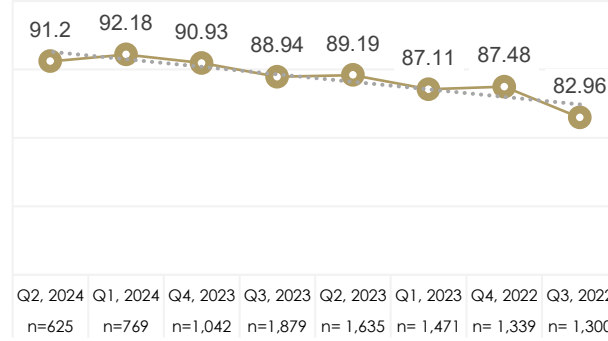


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	82	98.20	2.81
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	85	97.28	-1.06
3	تجمع الجوف الصحي	44	97.27	-0.47
4	تجمع الجوف (القرى) الصحي	81	96.99	1.22
5	تجمع حفر الباطن الصحي	41	96.69	4.39
6	تجمع القصيم الصحي	97	95.49	-0.39
7	تجمع الطائف الصحي	78	95.47	3.35
8	تجمع الأحساء الصحي	98	94.51	3
9	تجمع عسير الصحي	81	93.36	3.53
10	تجمع تبوك الصحي	118	90.55	0.48
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	121	89.48	3.69
12	تجمع الشرقية الصحي	99	89.46	2.72
13	تجمع جدة الصحي الأول	62	88.85	7.99
14	تجمع جدة الصحي الثاني	51	85.05	-0.24
15	تجمع الرياض الصحي الأول	148	81.93	2.25
16	تجمع نجران الصحي	20	Low n	NA
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	20	Low n	NA
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	18	Low n	NA
19	تجمع الباحة الصحي	18	Low n	NA
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	16	Low n	NA
21	تجمع حائل الصحي	8	Low n	NA
22	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	7	Low n	NA
23	تجمع عسير (بيشة) الصحي	1	Low n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
na	لا يوجد

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	94.41	↑1.48
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	94.40	↑1.31
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	93.89	↑1.41
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	93.82	↑1.78
اهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	93.25	↑1.55
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	87.87	↑5.13
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	88.18	↑0.53
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	88.67	↓-0.31
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	89.04	↑3.03

مراكز الإقلاع عن التدخين

مراكز الإقلاع عن التدخين النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,394

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي PG 93.19

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

مراكز الإقلاع عن التدخين

أولويات التحسين



مراكز الإقلاع عن التدخين

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,394

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي PG 93.19

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

الترتيب	السؤال
1	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
2	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	الراحة في منطقة الانتظار
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
9	ملاءمة موقع العيادة
10	قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)

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

مراكز القلب - العيادات

أداء المديريات والتجمعات الصحية

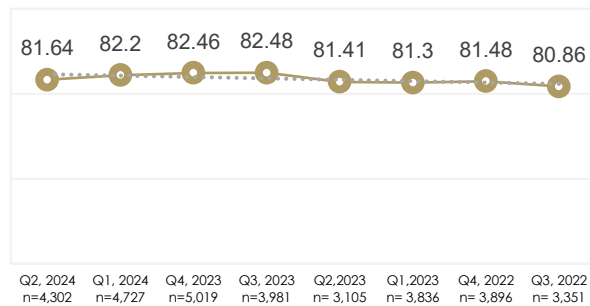


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	201	94.96	1.41
2	تجمع جازان الصحي	186	89.49	8.01
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,697	87.80	-0.87
4	تجمع نجران الصحي	91	87.51	-0.16
5	تجمع القصيم الصحي	430	85.26	1.65
6	تجمع الجوف (القرى) الصحي	44	83.77	-6.74
7	تجمع عسير الصحي	277	83.04	0.93
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,055	82.76	-0.27
9	تجمع الرياض الصحي الأول	500	82.29	0.03
10	تجمع الجوف الصحي	132	81.47	-4.68
11	تجمع الأحساء الصحي	278	79.97	-2.07
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,366	79.59	-1.15
13	تجمع جدة الصحي الثاني	610	79.20	1.34
14	تجمع الباحة الصحي	238	78.24	3.65
15	تجمع الشرقية الصحي	963	77.44	-4.17
16	تجمع حائل الصحي	352	76.56	-0.09
17	تجمع تبوك الصحي	80	74.88	-1.01
18	تجمع عسير (بيشة) الصحي	74	74.48	-6.28
19	تجمع الطائف الصحي	455	73.79	-0.75

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي، الطائف	73.79
مستشفى الملك عبد الله، بيشة	74.48
مستشفى الملك فهد التخصصي، تبوك	74.88
مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	75.77
مركز القلب- مستشفى الملك سلمان التخصصي، حائل	76.56

المنحنى الزمني



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

معايير الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	90.58	-1.10
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	88.73	-1.17
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	88.18	-0.84
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	87.32	-0.75
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	87.21	-0.36
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	57.14	0.67
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	73.91	0.06
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	74.10	-0.54
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	75.40	-0.94
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	76.81	-0.84

مراكز القلب - العيادات

النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

9,029

79.71 المتوسط الإقليمي

93.19 PG المتوسط العالمي

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

مراكز القلب - العيادات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
4	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
5	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
6	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
7	اهتمام موظفي الاستقبال
8	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

مراكز القلب - العيادات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

9,029

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي 93.19 PG

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

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

مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

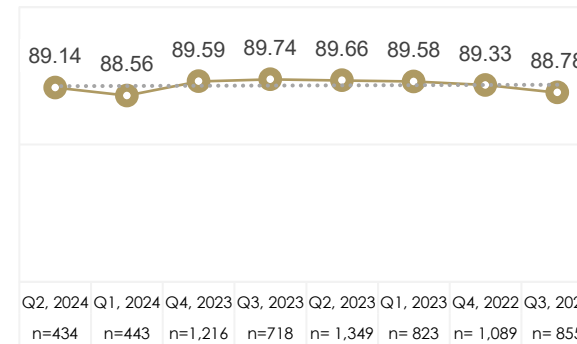


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	30	96.14	2.10
2	تجمع جازان الصحي	41	94.32	2.69
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	51	92.77	1.45
4	تجمع حائل الصحي	46	92.75	2.54
5	تجمع المدينة المنورة الصحي	51	91.8	-0.25
6	تجمع نجران الصحي	38	90.47	2.76
7	تجمع الجوف الصحي	34	89.68	-1.4
8	تجمع عسير الصحي	40	89.51	-2.02
9	تجمع الجوف الصحي (القرى)	38	88.82	1.29
10	تجمع الرياض الصحي الأول	36	88.8	-1.1
11	تجمع الشرقية الصحي	99	88.54	-0.36
12	تجمع تبوك الصحي	30	87.5	-2.02
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	149	86.61	-1.17
14	تجمع الطائف الصحي	53	84.38	-2.19
15	تجمع جدة الصحي	65	83.92	-2.39
16	تجمع القصيم الصحي	27	Low in	N/A
17	تجمع الأحساء الصحي	26	Low in	N/A
18	تجمع الباحة الصحي	17	Low in	N/A
19	تجمع عسير (بيشة) الصحي	6	Low in	N/A

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
82.13	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
83.80	مجمع الملك عبد الله الطبي، جدة
84.03	مستشفى الملك فهد، جدة
84.38	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي ، الطائف
87.50	مستشفى الملك فهد التخصصي ، تبوك

المنحنى الزمني



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

محاو الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخاله المستشفى	الدخول	93.98	↓ -0.20
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.49	↑ 0.03
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.42	↑ 0.04
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	92.17	↓ -0.06
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	92.00	↑ 0.97
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	83.37	↑ 0.43
جودة الطعام	الوجبات	83.89	↓ -0.25
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	84.62	↓ -1.99
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.82	↓ -1.67
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	85.96	↓ -0.44

مراكز القلب - التنويم

مراكز القلب - التنويم النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
877

المتوسط
الإقليمي 85.62

المتوسط
العالمي PG 85.87

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

مراكز القلب - التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)
3	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
4	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
5	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
6	تعريف فريق التمريض بأنفسهم لك
7	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
8	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية
9	شرح فريق التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء)
10	المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض

مراكز القلب - التنويم

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
877

المتوسط
الإقليمي 85.62

المتوسط
العالمي PG 85.87

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

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

مراكز الأورام – العيادات

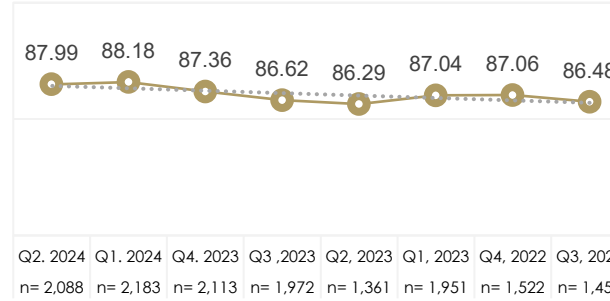


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الاصماء الصحي	58	94.53	NA
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,532	90.54	0.29
3	تجمع القصيم الصحي	418	88.74	0.32
4	تجمع مكة المكرمة الصحي	784	87.83	-0.14
5	تجمع نجران الصحي	47	87.7	-0.09
6	تجمع الرياض الصحي الأول	137	87.69	2
7	تجمع الشرقية الصحي	929	86.99	1.38
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	64	82.58	0.2
9	تجمع تبوك الصحي	34	81.96	0.69
10	تجمع حائل الصحي	108	78.46	-0.84
11	تجمع عسير الصحي	85	75.26	-3.18
12	تجمع جازان الصحي	25	Low-n	NA
13	تجمع جدة الصحي الأول	18	Low-n	NA
14	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12	Low-n	NA
15	تجمع الطائف الصحي	9	Low-n	NA
16	تجمع الجوف الصحي	6	Low-n	NA
17	تجمع حفر الباطن الصحي	5	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
75.26	مستشفى عسير المركزي - الأورام، عسير
78.46	مستشفى الملك سلمان - مركز الأورام، حائل
81.96	مستشفى الملك فهد التخصصي - تبوك
82.58	مستشفى الملك فهد للأورام، المدينة المنورة
86.51	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	93.52	↑ 1.18
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	93.35	↑ 0.86
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	93.05	↑ 1.29
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	93.04	↑ 1.17
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	93.02	↑ 0.44
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المواقف	المسائل الشخصية	69.02	↑ 1.27
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	80.25	↓ -0.84
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٢٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	81.60	↑ 2.27
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	82.25	↑ 2.06
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	82.45	↑ 1.37

مراكز الأورام - العيادات

مراكز الأورام العيادات النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
4,271

PG 95.17
المتوسط العالمي

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

مركز الأورام – العيادات

أولويات التحسين



مراكز الأورام

العيادات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

4,271

PG 95.17 المتوسط العالمي

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

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
3	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
6	اهتمام موظفي الاستقبال
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	شرح الفني لإجراءات الأشعة
10	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

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

مراكز الأورام – التنويم

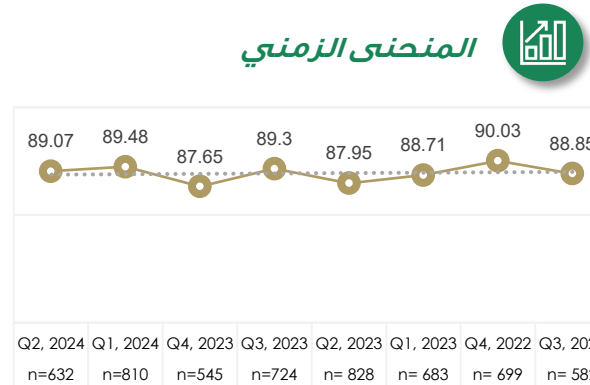


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع نجران الصحي	50	93.65	0.87
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	63	93.14	14.25
3	تجمع القصيم الصحي	101	92.22	1.98
4	تجمع تبوك الصحي	32	91.26	1.92
5	تجمع حائل الصحي	76	90.88	0.61
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	152	90.48	0.29
7	تجمع جازان الصحي	49	90.14	-1.66
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	191	89.86	-1.08
9	تجمع الرياض الصحي الأول	100	89.24	-0.96
10	تجمع عسير الصحي	131	88.35	-2.23
11	تجمع الشرقية الصحي	441	86.62	2.44
12	تجمع حفر الباطن الصحي	18	Low-n	NA
13	تجمع الأحساء الصحي	14	Low-n	NA
14	تجمع الطائف الصحي	4	Low-n	NA
15	تجمع الجوف الصحي	9	Low-n	NA
16	تجمع جدة الصحي الأول	6	Low-n	NA
17	تجمع الحدود الشمالية الصحي	5	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
86.62	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد التخصصي - الدمام
88.35	مستشفى عسير المركزي الأورام، عسير
89.24	مدينة الملك سعود الطبية - مركز الأورام، الرياض



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	94.32	↑ 2.27
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	93.97	↑ 1.58
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء)	التمريض	93.89	↑ 0.92
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	93.77	↑ 0.66
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	93.60	↑ 0.64
العناصر الأقل تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
جودة الطعام	الوجبات	84.29	↑ 1.94
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	84.31	↑ 2.03
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	84.60	↓ -0.34
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.73	↓ -0.22
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.82	↓ -0.45

مراكز الأورام - التنويم

مراكز الأورام التنويم النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,442

المتوسط
الإقليمي 85.49

المتوسط
العالمي PG 85.62

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

مراكز الأورام – التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)
3	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
4	فترة الانتظار للفحوصات والعلاج
5	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية
6	مدى تخفيف شعورك بالألم
7	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
8	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
9	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
10	الوقت الذي قضاه الأطباء معك

مراكز الأورام

التنويم

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,442

المتوسط
الإقليمي 85.49

المتوسط
العالمي 85.62 PG

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

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

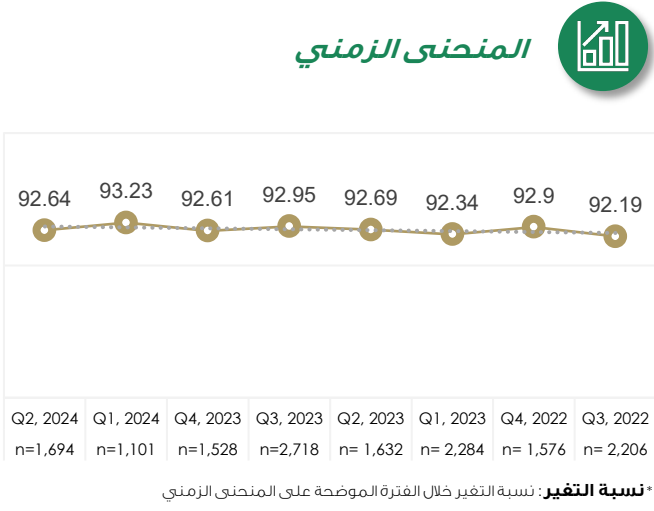
جراحة اليوم الواحد

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	66	95.94	0.81
2	تجمع نجران الصحي	94	95.05	2.16
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	81	94.1	1.35
4	تجمع الطائف الصحي	84	94.02	-0.34
5	تجمع القصيم الصحي	57	93.85	-1.1
6	تجمع الباحة الصحي	132	93.82	1.39
7	تجمع الشرقية الصحي	1,172	93.66	1.39
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	169	93.24	-0.95
9	تجمع جازان الصحي	206	93.12	-0.28
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	122	91.57	-1.15
11	تجمع عسير (بيشة) الصحي	98	91.27	-0.13
12	تجمع الأحساء الصحي	87	90.81	-1.61
13	تجمع حائل الصحي	159	90.62	-0.77
14	تجمع عسير الصحي	181	90.25	-2.6
15	تجمع جدة الصحي الثاني	87	87.13	-3.85

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مستشفى الملك سلمان التخصصي - حائل	85.99
مستشفى الملك فهد - جدة	87.13
مستشفى عسير المركزي	88.56
مستشفى الأمير محمد بن عبد العزيز، الرياض	90.41
مستشفى الملك فهد - الهفوف	90.81



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	95.93	↓ -0.30
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	95.31	↓ -0.25
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	95.05	↓ -0.26
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	94.98	↓ -0.56
نظافة المستشفى	المرافق	94.61	↓ -0.43
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	71.70	↓ -1.38
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	90.10	↑ 0.27
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	90.21	↓ -1.11
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	90.60	↑ 0.95
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	90.81	↑ 0.25

جراحة اليوم الواحد
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
2,795

المتوسط الإقليمي 93.46

المتوسط العالمي PG 96.00

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

جراحة اليوم الواحد

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التعليمات المقدمة لك عن كيفية الاستعداد للعملية / الإجراء الطبي (مثال: موعد الوصول، ماذا تحضر معك، حماية الطعام)
2	سهولة تحديد تاريخ العملية في موعد مناسب
3	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية
4	الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية
5	مدى السيطرة على شعورك بالألم
6	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
7	قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك
8	بعد انتهاء العملية، مدى قيام الطبيب بإطلاعك عما تم إجراؤه خلال العملية
9	مدى تعاون موظفي مركز الجراحة لتقديم الرعاية لك
10	المعلومات المقدمة حول التأخير (إذا واجهت أي تأخير)

جراحة اليوم الواحد

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

2,795

المتوسط
الإقليمي 93.46

المتوسط
العالمي PG 96.00

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

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

الرعاية المنزلية

أداء المديریات والتجمعات الصحية



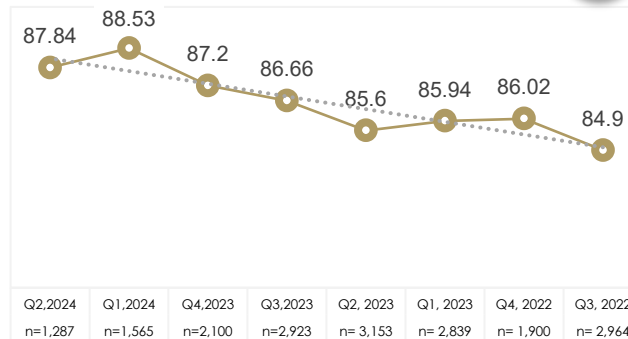
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	190	94.29	2.97
2	الحدود الشمالية الصحي	90	93.58	1.82
3	تجمع نجران الصحي	67	92.14	6.8
4	تجمع القصيم الصحي	140	89.84	3.12
5	تجمع الجوف الصحي	60	89.16	0.67
6	تجمع الشرقية الصحي	591	89.12	1.72
7	تجمع حائل الصحي	129	88.25	0.94
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	142	88.21	0.36
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	221	88.19	0.7
10	تجمع الباحة الصحي	258	88.04	2.7
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	184	87.18	2.72
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	68	86.85	0.44
13	تجمع عسير الصحي	179	86.16	-0.66
14	تجمع الرياض الصحي الأول	204	85.39	-2.94
15	تجمع تبوك الصحي	33	85.15	7.27
16	تجمع جدة الصحي الأول	37	84.65	-4.3
17	تجمع الأحساء الصحي	65	84.01	1.62
18	تجمع الطائف الصحي	63	83.39	-0.09
19	تجمع جدة الصحي الثاني	57	83.00	-4.61
20	تجمع حفر الباطن الصحي	27	Low-n	NA
21	تجمع عسير (بيشة) الصحي	24	Low-n	NA
22	تجمع مكة المكرمة (الفنفة) الصحي	12	Low-n	NA
23	تجمع الجوف الصحي (القريات)	11	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
80.24	مستشفى الامام عبدالرحمن الفيصل، الرياض
81.32	مستشفى الملك فهد المركزي، الاحساء
81.39	مستشفى النور التخصصي، تجمع مكة المكرمة الصحي (مكة المكرمة)
81.40	مستشفى الخرج - الرياض

المنحنى الزمني



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

محاوِر الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	96.64	↑ 1.25
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	96.26	↑ 1.07
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	95.28	↑ 0.76
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	94.97	↑ 0.88
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	91.74	↑ 0.64
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	72.10	↑ 2.80
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	88.25	↑ 2.13
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	88.28	↑ 0.83
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	88.38	↑ 0.38
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	88.87	↑ 0.04

الرعاية المنزلية

الرعاية المنزلية

النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

2,852

المتوسط الإقليمي 88.88

المتوسط العالمي PG 92.30

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

الرعاية المنزلية

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
2	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
3	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
4	تنسيق مواعيد الزيارة
5	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
6	إجراءات القبول في خدمة الرعاية الصحية المنزلية
7	وضوح الخدمات المقدمة من الرعاية الصحية المنزلية
8	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
9	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
10	حرص الفريق على مراجعة أدويتك خلال الزيارة

الرعاية المنزلية

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

2,852

المتوسط
الإقليمي 88.88

المتوسط
العالمي PG 92.30

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

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

مراكز الأسنان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

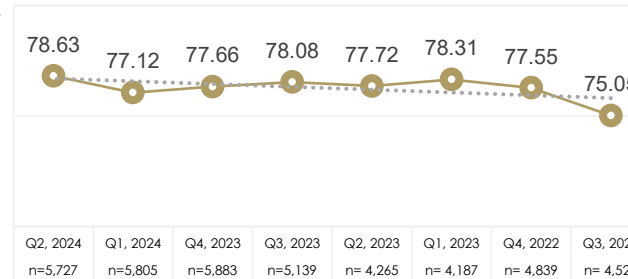


#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	396	90.97	5.27
2	تجمع جازان الصحي	172	90.46	-3.08
3	تجمع نجران الصحي	177	89.66	11.15
4	تجمع عسير (بيشة) الصحي	175	89.45	-7.31
5	تجمع الطائف الصحي	109	88.56	-3.42
6	حفر الباطن الصحي	215	83.86	1.9
7	تجمع تبوك الصحي	160	83.82	-1.3
8	تجمع الجوف (القريات) الصحي	224	83.08	1.44
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	34	82.32	-6.05
10	تجمع الأحساء الصحي	191	81.83	8.34
11	تجمع عسير الصحي	430	81.58	15.97
12	تجمع الشرقية الصحي	1,806	80.51	-1.93
13	تجمع القصيم الصحي	157	80.40	1.88
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,665	79.12	-9.29
15	تجمع مكة المكرمة الصحي (القنفذة)	72	76.14	-3.71
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	838	74.29	-0.75
17	تجمع حائل الصحي	128	74.03	0.97
18	تجمع جدة الصحي الثاني	805	73.74	-1.55
19	تجمع الرياض الصحي الأول	3,330	73.48	-0.09
20	تجمع الجوف الصحي	91	69.54	-3.23
21	تجمع الباحة الصحي	357	68.20	-2.64

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
64.44	مركز طب الأسنان - غرب الرياض
66.75	مركز طب الأسنان - جنوب الرياض
68.20	المركز التخصصي لطب الأسنان بتجمع الباحة
68.91	مركز طب الاسنان التخصصي خميس مشيط، عسير
69.54	مركز طب الاسنان التخصصي دومة الجندل، الجوف

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
نظافة العيادة	المسائل الشخصية	86.30	↓-0.01
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	أخصائي صحة الاسنان	84.70	↑0.04
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	84.28	↑0.54
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المسائل الشخصية	84.21	↑0.33
مدى إصغاء أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية	أخصائي صحة الاسنان	84.19	↑0.13
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	61.61	↓-0.41
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	التسجيل	65.82	↓-1.17
سهولة حجز الموعد	التسجيل	68.37	↓-1.46
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتظار	71.28	↓-0.17
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	طبيب الأسنان	71.56	↑0.90

مراكز الأسنان
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
11,532

المتوسط
الإقليمي 82.28

المتوسط
العالمي PG 89.56

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

مراكز الأسنان

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين
2	حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
3	قيام طبيب الأسنان بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
4	مدى إصفاء طبيب الأسنان لك بعناية
5	الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية
6	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
7	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
8	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
9	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
10	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل

مراكز الأسنان

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

11,532

المتوسط
الإقليمي 82.28

المتوسط
العالمي PG 89.56

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

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

مراكز الكلى



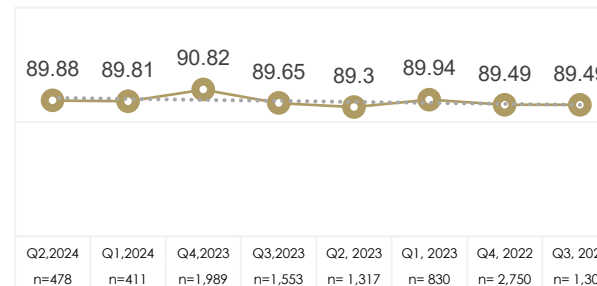
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	32	96.23	-0.09
2	تجمع جازان الصحي	77	92.61	-2.26
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	115	91.32	3.64
4	تجمع الشرقية الصحي	71	91.26	1.9
5	تجمع الأحساء الصحي	108	89.77	-0.27
6	تجمع الرياض الصحي الأول	120	89.00	0.69
7	تجمع الجوف الصحي (القريات)	48	88.48	1.45
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	96	88.33	-0.1
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	83	86.70	-4.89
10	تجمع حائل الصحي	5	Low-n	NA
11	تجمع الجوف الصحي	12	Low-n	NA
12	الحدود الشمالية الصحي	18	Low-n	NA
13	تجمع عسير الصحي	17	Low-n	NA
14	تجمع حفر الباطن الصحي	24	Low-n	NA
15	تجمع نجران الصحي	7	Low-n	NA
16	تجمع الطائف الصحي	4	Low-n	NA
17	تجمع القصيم الصحي	17	Low-n	NA
18	تجمع تبوك الصحي	15	Low-n	NA
19	تجمع جدة الصحي	6	Low-n	NA
20	تجمع الباحة الصحي	14	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مستشفى النور التخصصي - مركز غسيل الكلوي، مكة المكرمة	87.42
مستشفى الملك فهد - مركز غسيل الكلوي، جازان	88.12
مستشفى القرينات العام - مركز غسيل الكلوي، الجوف	88.48
مركز غسيل الكلوي مدينة الملك فهد الطبية، الرياض ٢	89.32
مركز غسيل الكلوي مدينة الملك سعود الطبية، الرياض ١	89.50

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	94.79	↑ 0.32
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلوي	غسيل الكلوي	92.55	↑ 0.42
حرص الموظفين على راحتك	الرعاية المقدمة	92.32	↑ 0.44
التشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	92.25	↓ -0.61
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلوي	الرعاية المقدمة	92.18	↑ 0.79
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	84.33	↓ -0.27
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	84.87	↑ 1.30
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلوي في المنزل	غسيل الكلوي	85.36	↑ 1.29
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	86.24	↓ -0.84
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	89.15	↑ 0.77

مراكز الكلى

مراكز الكلى

النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,762



PG 94.68
المتوسط العالمي

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

مراكز الكلى

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	نظافة المركز
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
3	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
4	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
5	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي
6	مراعاتنا لخصوصيتك
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
9	مدة الانتظار للتسجيل
10	سهولة عملية التسجيل

مراكز الكلى

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,762



PG 94.68
المتوسط العالمي

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

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

فحص ما قبل الزواج

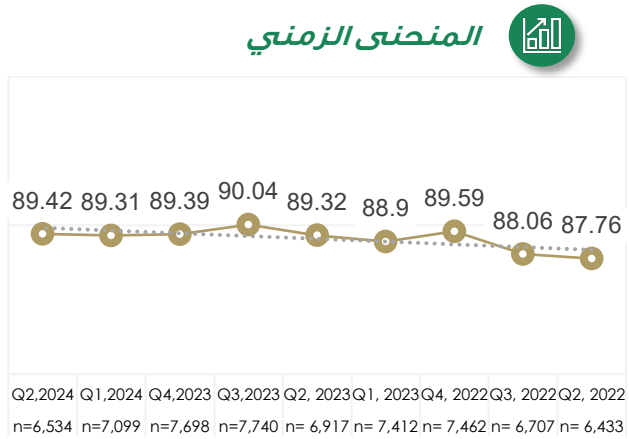


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	1,539	96.87	0.42
2	تجمع نجران الصحي	241	96.78	4.89
3	تجمع فخر الباطن الصحي	412	94.73	-0.08
4	تجمع الجوف (القريات) الصحي	118	94.55	5.41
5	تجمع عسير (بيشة) الصحي	291	94.49	-2.99
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,190	91.60	0.80
7	تجمع عسير الصحي	1,015	90.98	2.36
8	تجمع جدة الصحي الثاني	886	90.65	-2.47
9	تجمع الأحساء الصحي	849	90.25	-0.68
10	تجمع القصيم الصحي	645	89.51	-0.25
11	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	52	89.48	-0.19
12	تجمع الجوف الصحي	145	89.23	-0.19
13	تجمع الحدود الشمالية الصحي	204	89.18	-2.98
14	تجمع حائل الصحي	277	89.14	-3.22
15	تجمع الرياض الصحي الأول	288	88.43	3.54
16	تجمع الطائف الصحي	795	88.29	-1.51
17	تجمع الباحة الصحي	375	87.71	3.92
18	تجمع الشرقية الصحي	1,601	86.99	-0.86
19	تجمع جدة الصحي الأول	50	85.82	-4.75
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	168	85.70	0.30
21	تجمع تبوك الصحي	370	85.40	3.61
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	635	85.21	-2.28
23	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,487	80.30	-1.69

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مركز الرعاية الصحية الأولية الازدهار، الرياض	68.52
مستشفى الملك خالد، المجمعة، الرياض	71.14
الروضة (1) مركز الرعاية الصحية الأولية، الرياض	75.77
مركز العقيق للرعاية الصحية الأولية، الرياض	77.02
مستشفى اليرموك العام بالرياض	77.55



العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	93.38	-0.46
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	93.06	-0.09
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	92.45	-0.22
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	التبرع بالدم	92.07	-0.46
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	91.95	-0.30
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات	81.54	-1.32
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	82.88	-1.12
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات	86.50	-0.28
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	86.64	-0.56
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	90.40	-0.61

فحص ما قبل الزواج
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
13.633

PG 94.68
المتوسط العالمي

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

فحص ما قبل الزواج

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
3	الراحة في منطقة الانتظار
4	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
5	نظافة العيادة
6	وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)
7	مراعاة خصوصيتك
8	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
9	مدة الانتظار قبل تسجيلك
10	سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج

فحص ما قبل الزواج

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
13.633

PG 94.68
المتوسط العالمي

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

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

بنوك الدم

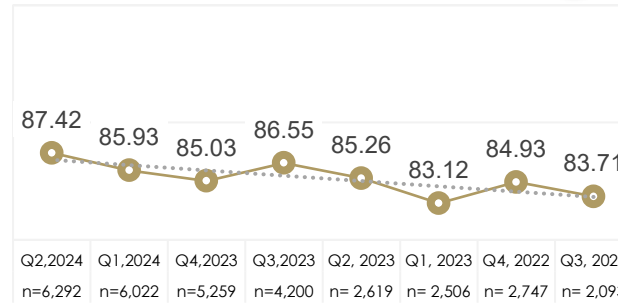


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	72	94.24	2.02
2	تجمع الرياض الصحي الثالث	35	92.56	NA
3	تجمع الشرقية الصحي	1,178	90.85	-1.78
4	تجمع الطائف الصحي	1,122	90.58	1.94
5	تجمع الرياض الصحي الأول	163	90.51	2.89
6	تجمع حفر الباطن الصحي	209	90.41	2.11
7	تجمع جازان الصحي	549	90.23	-1.45
8	تجمع الجوف الصحي (القريات)	197	90.22	0.72
9	تجمع حائل الصحي	178	90.20	-1.57
10	تجمع القصيم الصحي	477	89.38	1.08
11	تجمع نجران الصحي	449	89.38	2.00
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	90	88.66	-1.87
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,752	88.57	0.22
14	تجمع الباحة الصحي	330	88.16	-1.42
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	526	86.93	1.02
16	تجمع تبوك الصحي	531	86.01	4.73
17	تجمع جدة الصحي الثاني	1,129	83.98	1.83
18	تجمع الجوف الصحي	72	83.52	-1.80
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,769	81.77	1.93
20	تجمع عسير الصحي	455	81.76	2.00
21	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	155	81.37	-5.37
22	تجمع جدة الأول الصحي	867	79.88	-1.29
23	تجمع الأحساء الصحي	9	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.82	مستشفى الملك فيصل ، مكة المكرمة
78.69	مستشفى عسير المركزي، عسير
79.53	مستشفى شرق جدة ، جدة ١
80.79	مستشفى جبيل العام ، الشرقية
81.01	مستشفى الملك عبد العزيز - مركز الأورام، جدة ١



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

معايير الاستبيان

العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	التبرع بالدم	94.69	↑ 0.38
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	93.10	↑ 0.25
مهاراة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	92.95	↑ 0.53
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	92.30	↑ 0.31
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	التبرع بالدم	91.79	↑ 0.31
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
توفر المواقع	الوصول	69.53	↑ 3.35
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	التبرع بالدم	79.97	↑ 0.98
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	85.18	↑ 0.06
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	التسجيل	86.27	↑ 0.11
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التبرع بالدم	88.42	↑ 0.54



بنوك الدم النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
12,314

91.04
المتوسط
الإقليمي

94.68
PG
المتوسط
العالمي

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

بنوك الدم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الراحة في منطقة الانتظار
2	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
3	سهولة الوصول إلى بنك الدم
4	سهولة عملية التسجيل
5	توفر مواقف سيارات مخصصة للمتبرعين بالدم
6	مدى رضاك عن الوجبة المقدمة بعد التبرع بالدم
7	مدة الانتظار قبل التبرع بالدم
8	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم
9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
10	مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم

بنوك الدم

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

12,314

المتوسط
الإقليمي 91.04

المتوسط
العالمي 94.68

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

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

التأهيل الطبي - العيادات



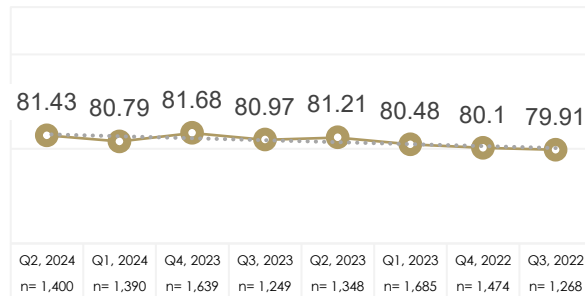
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	66	93.68	5.23
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	67	89.20	0.59
3	تجمع الجوف الصحي	54	88.47	-0.84
4	تجمع الشرقية الصحي	349	81.35	2.77
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,505	81.25	-0.47
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	404	78.41	-1.40
7	تجمع القصيم الصحي	345	78.32	-1.41

التأهيل الطبي - العيادات



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	93.97	↑ 0.20
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	93.46	↑ 0.22
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	93.18	↑ 0.16
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	92.90	↑ 0.21
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	92.25	↑ 0.88
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
ملاءمة المواعيد	المرافق	58.40	↓ -0.39
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	76.04	↓ -1.09
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	77.44	↓ -1.25
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.79	↓ -0.91
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	79.84	↓ -0.01

التأهيل الطبي

العيادات

النصف الأول، ٢٠٢٤

81.11

▼ -0.27

النصف السابق

عدد الإجابات

2,790

المتوسط
الإقليمي



87.07

المتوسط
العالمي



94.97

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

التأهيل الطبي - العيادات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
2	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
3	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
4	تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
5	إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)
6	التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي
7	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك
8	المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه
9	مراعاتنا لراحتك
10	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك

التأهيل الطبي

العيادات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
2,790

المتوسط
الإقليمي 87.07

المتوسط
العالمي PG 94.97

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

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

التأهيل الطبي - التنويم

التأهيل الطبي - التنويم

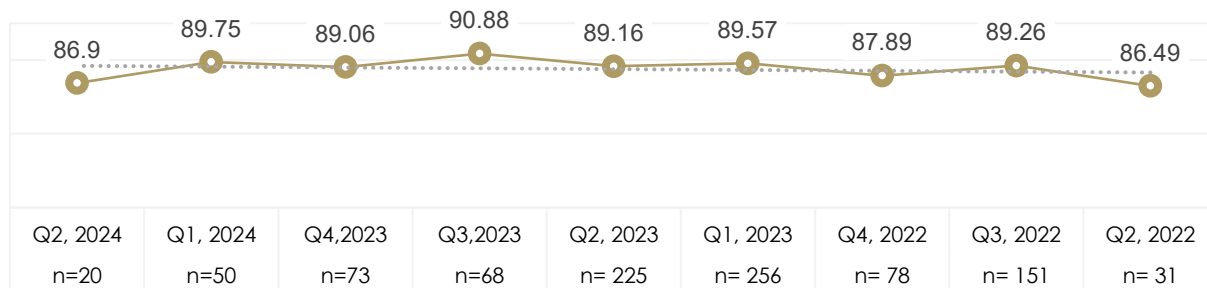
أداء المديريات والتجمعات الصحية*

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	65	89.27	-1.11
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	5	84.58	NA
3	تجمع جدة الصحي الأول	Low-n	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مستشفى التأهيل الطبي، المدينة المنورة	Low-n

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الخدمات الأخرى	96.15	↑ 6.87
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	95.45	↓ -0.38
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	95.45	↓ -0.38
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	95.40	↓ -0.04
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	95.31	↓ -1.03
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	81.25	↓ -3.93
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	طبيب إعادة التأهيل	83.82	↓ -4.59
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	85.24	↓ -2.63
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)	الخروج	85.54	↑ 2.77
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	المسائل الشخصية	86.15	↓ -3.25

التأهيل الطبي التنويم النصف الأول ٢٠٢٤

88.94

▼ 1.00
النصف السابق

عدد الإجابات
70

PG 92.65
المتوسط العالمي

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

التأهيل الطبي - التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك
2	مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
3	مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك
4	إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة
5	فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)
6	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
7	مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية
8	سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك
9	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج
10	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المbole، المشي ... إلخ)

التأهيل الطبي

التنويم
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
70

المتوسط العالمي PG 92.65

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

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

العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديريات والتجمعات الصحية

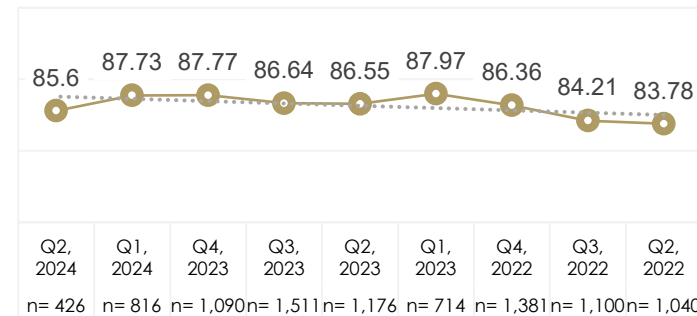
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	38	92.60	4.29
2	تجمع القصيم الصحي	64	91.06	5.75
3	تجمع الرياض الصحي الأول	118	91.01	2.70
4	تجمع الاحساء الصحي	48	89.03	3.18
5	تجمع جازان الصحي	32	88.69	-5.34
6	تجمع جدة الصحي الأول	64	88.53	0.95
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	92	87.66	-4.17
8	تجمع الطائف الصحي	18	87.62	N/A
9	تجمع الباحة الصحي	34	87.46	6.33
10	تجمع الشرقية الصحي	73	87.00	-3.32
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	142	86.69	-1.68
12	تجمع حائل الصحي	41	86.57	4.41
13	تجمع الجوف (القرىات) الصحي	33	85.28	2.90
14	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	37	85.19	N/A
15	تجمع عسير الصحي	84	85.08	-1.29
16	تجمع نجران الصحي	79	84.88	0.47
17	تجمع تبوك الصحي	61	84.88	-2.42
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	80	84.85	-3.85
19	تجمع حفر الباطن الصحي	38	83.73	N/A
20	تجمع الجوف الصحي	30	82.99	-4.24
21	تجمع الحدود الشمالية الصحي	36	80.81	-5.27

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
80.26	مستشفى الولادة والأطفال بتبوك
80.81	مستشفى الولادة والأطفال بعمر
80.99	مستشفى ينبع العام
82.49	مستشفى الولادة والأطفال، أبها
82.99	مستشفى أمراض النساء والولادة والأطفال الجوف

العناية المركز لحديثي الولادة

المنحنى الزمني



نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
تجهيز وحدة العناية المركز لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	رعاية طفلك	93.28	↑1.77
احترام ولطف الطبيب	رعايتك ورعاية عائلتك	93.08	↑0.70
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	التحضير للخروج من المستشفى	93	↑0.73
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	التحضير للخروج من المستشفى	92.81	↑0.56
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركز لحديثي الولادة	رعايتك ورعاية عائلتك	92.02	↓-0.01
العناصر الأقل تقيماً	النطاق	المعدل	Δ
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركز لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	76.37	↓-5.97
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعايتك ورعاية عائلتك	79.15	↓-0.42
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	غرفة الولادة	81.46	↓-2.36
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	تدريبك بوحدة العناية المركز لحديثي الولادة	83.52	↑0.16
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	84.25	↑0.29

العناية المركز

حديثي الولادة
النصف الأول ، ٢٠٢٤

87.00

▼ - 0.11

النصف السابق

عدد الإجابات
1,242

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

العناية المركزة لحديثي الولادة

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
3	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
4	المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة
5	مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمه اليومي
6	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
7	مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة
8	توفير الفرصة لرعاية طفلك بمفردك قبل الخروج من المستشفى
9	مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)
10	تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)

العناية المركزة

حديثي الولادة

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,242

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

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

النمو والسلوك

النمو والسلوك

النمو والسلوك النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,553

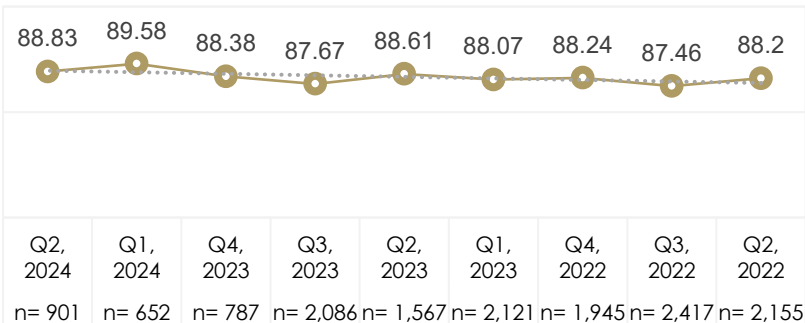
المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي PG 93.19

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



المنحنى الزمني



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



محاور الاستبيان

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
83.57	مستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن
85.57	مستشفى اليمامة، الرياض
86.51	مستشفى شرق جدة
87.10	مستشفى الولادة والأطفال، الدمام
87.36	مستشفى الصحة النفسية، الرياض

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	95.04	↑0.70
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	94.31	↑1.70
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	93.13	↑1.45
نظافة المركز	المسائل الشخصية	92.93	↑1.26
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	العلاج النفسي	92.57	↑1.57
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	83.59	↑2.14
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	84.15	↑0.05
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	84.25	↑1.80
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	84.78	↑2.14
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	الحجز والتسجيل	85.20	↑2.08

أداء المديريات والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الجوف (القريات) الصحي	10	97.77	N/A
2	تجمع الجوف الصحي	33	95.98	4.37
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	61	92.69	0.89
4	تجمع حائل الصحي	42	91.38	-0.96
5	تجمع الرياض الصحي الأول	108	90.98	4.08
6	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	29	90.75	N/A
7	تجمع الطائف الصحي	47	90.56	2.32
8	تجمع تبوك الصحي	52	90.48	0.06
9	تجمع الاحساء الصحي	226	89.61	2.74
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	89	89.43	4.26
11	تجمع جازان الصحي	38	89.39	-2
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	71	89.09	5.49
13	تجمع القصيم الصحي	58	89.05	-0.14
14	تجمع نجران الصحي	65	88.90	1.01
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	138	88.68	0.2
16	تجمع الباحة الصحي	67	88.63	0.52
17	تجمع عسير الصحي	30	88.43	6.28
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	201	87.65	-1.44
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	31	87.36	0.92
20	تجمع جدة الصحي الأول	36	86.51	1.29
21	تجمع الشرقية الصحي	67	85.57	-0.53
22	تجمع حفر الباطن الصحي	54	83.57	-2.12

النمو والسلوك

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
2	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
3	المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه
4	ثقتك بفريق العلاج الطبيعي
5	الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل
6	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه
7	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل
8	تجاوبنا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)
9	الاستجابة للأسئلة / الشكاوى التي أعرب عنها طفلك خلال الزيارات
10	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب

النمو والسلوك

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,553

المتوسط
الإقليمي 79.71

المتوسط
العالمي 93.19 PG

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

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

الطب النفسي - العيادات

أداء المديريات والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	67	96.01	0.28
2	تجمع نجران الصحي	235	92.72	0.28
3	تجمع جازان الصحي	276	90.67	-0.72
4	تجمع الجوف الصحي	144	90.62	-3.81
5	تجمع الحدود الشمالية الصحي	235	90.30	2.5
6	تجمع القصيم الصحي	640	89.90	2.68
7	تجمع حفر الباطن الصحي	321	89.61	1.53
8	تجمع الطائف الصحي	459	89.60	1.54
9	تجمع الباحة الصحي	276	89.24	1.81
10	تجمع تبوك الصحي	230	89.14	-0.12
11	تجمع الرياض الصحي الأول	214	88.28	-1.56
12	تجمع جدة الصحي الأول	190	88.27	0.47
13	تجمع حائل الصحي	326	87.85	-1.44
14	تجمع الاحساء الصحي	447	86.60	-1.15
15	تجمع الشرقية الصحي	828	86.51	0.63
16	تجمع عسير الصحي	453	85.99	-1.5
17	تجمع الجوف (القريات) الصحي	51	85.73	-9.45
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,066	84.41	1.11
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	100	80.81	2.61

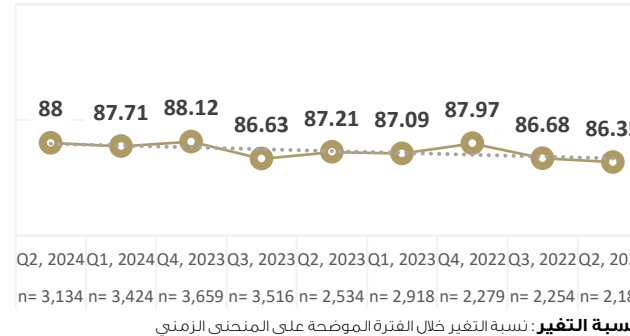
المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
80.81	مجمع الامل والصحة النفسية بالمدينة
84.41	مجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض
85.73	مستشفى الصحة النفسية بالقريات
85.99	مستشفى الصحة النفسية بعسير
86.51	مجمع الامل والصحة النفسية بالدمام

الطب النفسي - العيادات

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	90.73	↑0.24
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	90.59	↑0.47
نظافة العيادات	العيادات	90.42	↑0.68
حسن تعامل موظف الاستقبال	التسجيل	90.41	↑1.01
المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)	الطبيب	89.34	↑0.11
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	العيادات	85.38	↑0.64
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	الرعاية المقدمة	85.81	↑0.55
مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك	الرعاية المقدمة	86.11	↑0.67
ملاءمة المواعيد المتاحة	التسجيل	86.26	↑0.43
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	86.58	↑0.84

الطب النفسي

العيادات

النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

6,558

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

الطب النفسي - العيادات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة
2	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
3	سهولة الحصول على موعد
4	ملاءمة المواعيد المتاحة
5	نظافة العيادات
6	حسن تعامل موظف الاستقبال
7	الخصوصية داخل العيادة
8	مستوى الراحة داخل وحول العيادات
9	مراعاة الموظفين لخصوصيتك
10	ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي

الطب النفسي

العيادات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

6,558

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

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

الطب النفسي - التنويم

الطب النفسي - التنويم

أداء المديريات والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الثالث الصحي	55	81.45	0.89
2	تجمع الشرقية الصحي	30	79.09	N/A

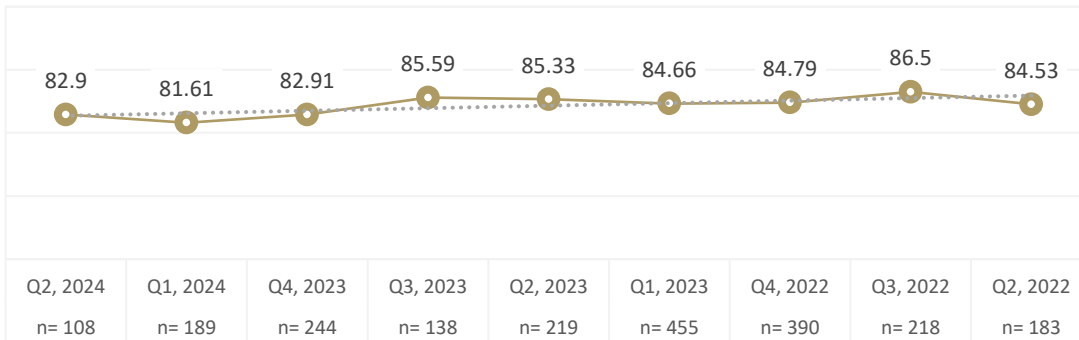
*باقي المناطق/التجمعات (١٧) بحجم عينة اقل من ٣٠.

المنشآت الصحية الأقل أداء



المنشأة الصحية	المعدل
مجمع الامل للصحة النفسية بالدمام	79.09
مجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض	81.45

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	87.58	↓-2.62
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	الخروج	87.22	↓-2.46
مساعدة الطاقم الطبي لك	الطبيب	86	↓-1.9
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	85.82	↓-1.04
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	الرعاية المقدمة	85.67	↑0.46
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)	الخروج	77.38	↓-3.2
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	الانشاطات العلاجية	77.63	↓-5.76
مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	78.67	↓-2.39
المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية	الدخول	79.09	↓-3.71
مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	الرعاية المقدمة	80.03	↓-1.54

الطب النفسي

التنويم

النصف الأول، ٢٠٢٤

82.08

1.80

النصف السابق

عدد الإجابات

297

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

الطب النفسي - التنويم

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
2	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
3	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
4	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
5	المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية
6	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية
7	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
8	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
9	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
10	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)

الطب النفسي

التنويم

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
297

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

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

الطب النفسي - الطوارئ

الطب النفسي - الطوارئ

أداء المديريات والتجمعات الصحية



#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الطائف الصحي	95	80.16	1.48
2	تجمع حائل الصحي	113	80.12	3.01
3	تجمع الشرقية الصحي	289	75.8	-1.12
4	تجمع الرياض الثالث الصحي	469	75.37	N/A
5	تجمع جازان الصحي	4	Low-n	N/A

المنشآت الصحية الأقل أداء



المعدل	المنشأة الصحية
75.37	مجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض
75.80	مجمع الامل للصحة النفسية بالدمام

المنحنى الزمني



Q2, 2024 n= 596	Q1, 2024 n= 374	Q4, 2023 n= 605	Q3, 2023 n= 830	Q2, 2023 n= 1,070	Q1, 2023 n= 463
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----------------------	--------------------

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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	92.5	↑2.9
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	92.39	↑2.28
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	88.09	↑3.08
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	84.77	↑3.47
حسن تعامل الطبيب	الطبيب	83.22	↓-0.76
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
مدى تخفيف شعورك بالألم	المسائل الشخصية	68.48	↓-3.68
المواقف	الوصول	68.78	↓-1.29
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	69.68	↓-0.53
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	70.64	↑1.19
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	71.30	↓-1.25

الطب النفسي - الطوارئ النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
970

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

الطب النفسي - الطوارئ

أولويات التحسين



الطب النفسي

الطوارئ

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

970

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

الترتيب	السؤال
1	مدى تخفيف شعورك بالألم
2	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
6	حرص الأطباء على راحتك خلال مراحل علاجك
7	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
8	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج
9	مدى تعامل الموظفين معك بإنسانية
10	حرص الأطباء على إطلاعك على تفاصيل علاجك

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

الطب النفسي - الرعاية المنزلية

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

أداء المديريات والتجمعات الصحية



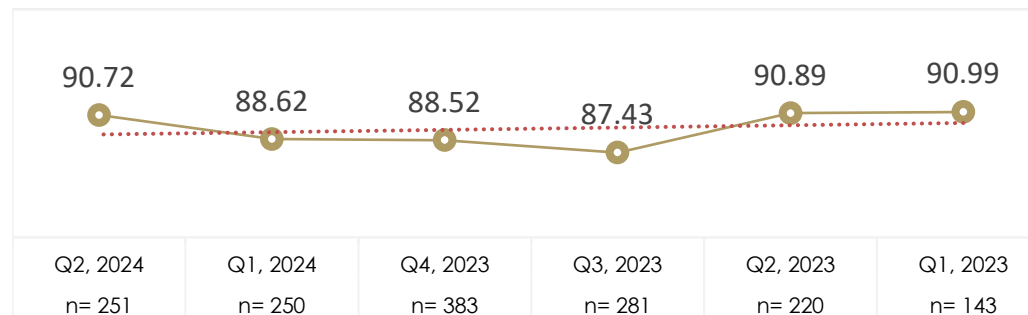
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	69	92.62	2.87
2	تجمع حائل الصحي	82	92.43	0.81
3	الطائف	192	88.74	1.75
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	151	88.13	2.09

* باقي المناطق/التجمعات (١٣) بحجم عينة اقل من ٣٠.

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
88.13	إرادة الصحة النفسية بالرياض
88.74	مستشفى الصحة النفسية بالطائف

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
حسن تعامل فريق الرعاية الصحية المنزلية خلال الزيارة	التمريض	95.18	↑0.62
حرص الفريق على خصوصيتك أثناء الزيارة	التمريض	94.98	↑1.23
حرص الفريق على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	94.56	↑1.37
حرص الفريق على سلامتك (ارتداء القفازات، تعقيم اليدين، إلخ)	المسائل الشخصية	93.52	↑2.04
إجراءات القبول في خدمة الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	93.13	↑1.77
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	76.48	↓-0.36
توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	78.86	↑0.27
العناية بالجروح (إن وجدت)	العناية بالجروح	86.9	↑2.12
مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)	المسائل الشخصية	87.95	↓-0.73
التثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته لحمايته من السقوط	المسائل الشخصية	88.78	↑1.39

الطب النفسي

الرعاية المنزلية
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
501

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

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	العناية بالجروح (إن وجدت)
2	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
3	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
4	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
5	حرص الفريق على إبقائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج
6	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
7	التثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته لحمايته من السقوط
8	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
9	حرص الفريق على مراجعة أدويةك خلال الزيارة
10	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية

الطب النفسي

الرعاية المنزلية

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

501

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

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

الطب النفسي - علاج الإدمان

الطب النفسي - علاج الإدمان

أداء المديريات والتجمعات الصحية *



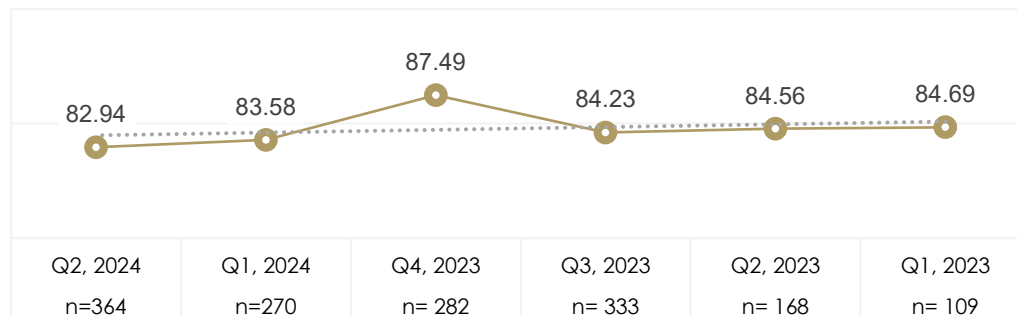
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الأول الصحي	93	87.78	-2.26
2	تجمع الاحساء الصحي	87	85.67	-4.42
3	تجمع الشرقية الصحي	226	80.24	-1.98
4	تجمع الرياض الثالث الصحي	135	80.23	0.92

*باقي المناطق/التجمعات (١٣) يعينة اقل من ٣٠.

المنشآت الصحية الأقل أداء

المنشأة الصحية	المعدل
مجمع إرادة الصحة النفسية بالرياض	80.23
مجمع الأمل لصحة النفسية بالدمام	80.24

المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	الطبيب	90.19	↓-1.16
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	الخروج	89.05	↓-1.58
مساعدة الطاقم الطبي لك	الطبيب	88	↓-1.52
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	87.88	↓-1.13
احترام وحسن تعامل فريق التمريض	التمريض	86.78	↓-0.65
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
جودة الطعام	الوجبات	78.39	↓-2.99
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به .. إلخ)	الخروج	79.57	↓-5.06
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	79.75	↓-4.62
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	النشاطات العلاجية	80.38	↓-1.65
مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	الرعاية المقدمة	81.06	↓-4.89

الطب النفسي

علاج الإدمان

النصف الأول ، ٢٠٢٤

83.21

▼ 2.52
النصف السابق

عدد الإجابات

634

المتوسط
الإقليمي



79.71

المتوسط
العالمي



90.40

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

الطب النفسي – علاج الإدمان

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
2	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
3	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
4	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
5	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
6	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
7	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية
8	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
9	جودة الطعام
10	المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية

الطب النفسي

علاج الإدمان
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
634

79.71
المتوسط
الإقليمي

90.40
PG
المتوسط
العالمي

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

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

خدمات الأشعة

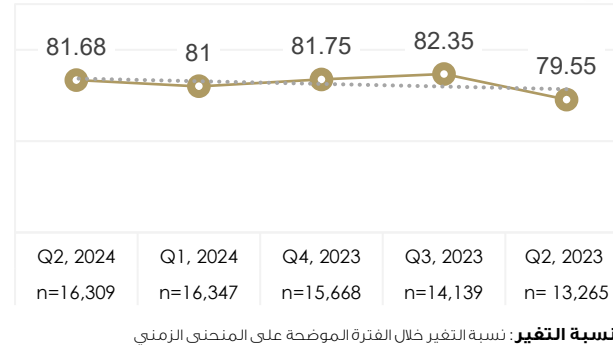
أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	990	97.86	0.09
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	169	92.54	1.14
3	تجمع نجران الصحي	315	89.39	2.98
4	تجمع جدة الأول الصحي	325	86.27	5.92
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	4,552	85.10	-0.06
6	تجمع الرياض الصحي الأول	2,846	85.01	1.39
7	تجمع حفر الباطن الصحي	327	84.59	-5.31
8	تجمع عسير الصحي	1,494	84.27	-0.63
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	488	83.89	-5.75
10	تجمع القصيم الصحي	2,491	83.14	2.49
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	737	81.95	4.02
12	تجمع حائل الصحي	1,239	81.00	1.4
13	تجمع الشرقية الصحي	2,978	80.72	0.55
14	تجمع جدة الصحي الثاني	1,159	80.63	0.25
15	تجمع تبوك الصحي	480	80.51	2.61
16	تجمع الحوف (القريات) الصحي	106	79.69	8.48
17	تجمع الباحة الصحي	345	78.84	-0.03
18	تجمع الطائف الصحي	2,783	76.87	-2.49
19	تجمع الاحساء الصحي	1,508	76.70	-2.10
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,261	76.47	3.97
21	تجمع مكة المكرمة الصحي	5,115	76.32	-1.85
22	تجمع الجوف الصحي	891	75.61	-3.01
23	تجمع مكة المكرمة (النفذة) الصحي	57	68.21	-9.71

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
56.89	مستشفى طبرجل العام، الجوف
63.44	مستشفى جنوب القنفذة
67.19	مستشفى الولادة والأطفال، مكة المكرمة
68.76	مستشفى الأمير عبدالمحسن، العلا بالمدينة المنورة
70.24	مستشفى النساء والولادة والأطفال، الاحساء

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	88.71	↓-0.46
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	87.67	↓-0.48
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المرافق	87.34	↓-0.45
مساعدة موظف استقبال الأشعة	المواعيد والتسجيل	86.26	↓-0.52
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	84.78	↓-0.56
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	72.71	↓-0.46
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	76.56	↓-0.28
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	المواعيد والتسجيل	76.85	↓-0.85
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	77.06	↓-0.64
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	78.58	↓-0.21

خدمات الأشعة

خدمات الأشعة النصف الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

32,656

المتوسط
الإقليمي 91.04

المتوسط
العالمي PG 94.68

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

خدمات الأشعة

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال الفحص
3	ثقتك بمهارة تقني الأشعة
4	شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة
5	حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص
6	تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص
9	شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة
10	فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص

خدمات الأشعة

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

32,656

المتوسط
الإقليمي



91.04

المتوسط
العالمي



94.68

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

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

الإحالة الطبية



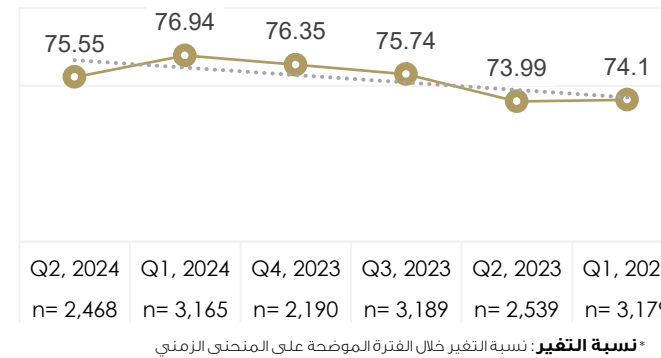
نتائج الرضا حسب الجهة المحلية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الباحة الصحي	120	81.12	9.13
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	76	80.19	4.10
3	تجمع جدة الصحي الثاني	291	80.17	3.03
4	تجمع القصيم الصحي	331	79.42	1.35
5	تجمع الحدود الشمالية الصحي	181	79.30	4.35
6	تجمع حائل الصحي	57	79.21	6.82
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	401	77.95	-1.03
8	تجمع نجران الصحي	197	77.41	-4.34
9	تجمع الرياض الصحي الأول	464	76.86	0.73
10	تجمع جازان الصحي	650	76.65	-0.92
11	تجمع الأحساء الصحي	258	76.20	-0.89
12	تجمع عسير الصحي	653	76.19	1.91
13	تجمع الشرقية الصحي	494	75.45	-0.59
14	تجمع الطائف الصحي	153	75.09	2.31
15	تجمع حفر الباطن الصحي	93	74.60	-6.92
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	288	74.10	1.17
17	تجمع تبوك الصحي	241	73.08	0
18	تجمع الجوف الصحي	150	72.66	-7.81
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	535	72.35	1.43

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.35	المنشآت الصحية في المدينة
72.66	تجمع الجوف الصحي
73.08	تجمع تبوك الصحي

المنحنى الزمني



محاور الاستبيان

العناصر الأعلى تقييما	النطاق	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	نقل المريض	84.90	↑1.84
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	تنسيق الإحالة الطبية	80.45	↓-0.17
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	79.09	↓-0.34
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل	78.10	↑0.30
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل	78.04	↓-0.39
العناصر الأقل تقييما	النطاق	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	73.15	↑0.25
مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	74.17	↑0.36
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	75.21	↑0.36
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	الخدمة الطبية في المستشفى المحيل	75.64	↑0.48
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	تنسيق الإحالة الطبية	76.83	↓-0.07

خدمات الإحالة النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
5,633

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

خدمات الإحالة

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك
2	سرعة إجراءات الإحالة
3	استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك
4	توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك الى المستشفى المستقبل
5	١- الإسعاف ٢- الطيران التجاري ٣- الإخلاء الطبي
6	سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك
7	حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك
8	الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر
9	إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك
10	حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المُحيل

خدمات الإحالة

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
5,633

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

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

شؤون الوفيات

شؤون الوفيات

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

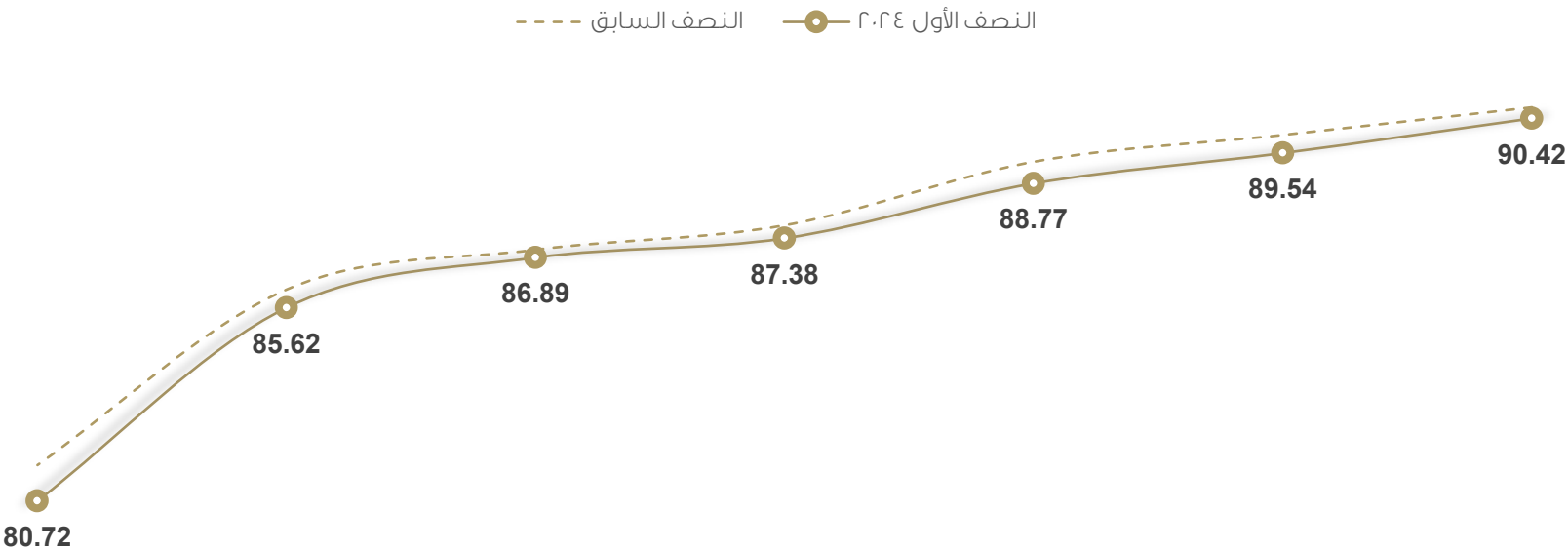
شؤون الوفيات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,416

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



↓ -0.91 ↓ -0.46 ↓ -0.20 ↓ -0.33 ↓ -0.55 ↓ -0.46 ↓ -0.28

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

شؤون الوفيات

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهم على أسئلتك واستفساراتك
2	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات
3	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة
4	حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة
5	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك
6	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات

شؤون الوفيات

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,416

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

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

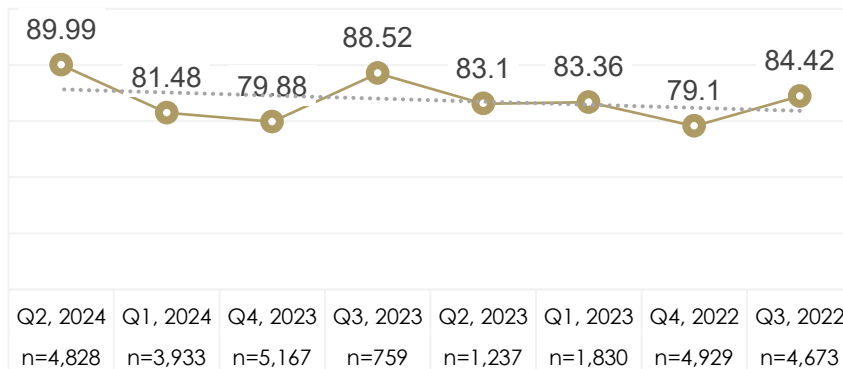
مرکز اتصال ۹۳۷

مركز اتصال ٩٣٧

الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمات	n-Size	المعدل	Δ
1	الاستشارات الطبية	2,440	89.70	-0.30
2	حجز مواعيد	3,976	89.50	2.68
3	الشكاوى	2,345	76.86	5.18
4	الاستفسارات	0	Low-n	NA
5	طلب علاج	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



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

العناصر الأعلى تقييماً

السؤال	المعدل	Δ
احترام ولطف موظف ٩٣٧	91.59	↑3.90
وضوح الصوت خلال فترة المكالمات	89.35	↑3.29
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	88.82	↑3.41
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	87.25	↑4.25
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	86.97	↑3.56

مركز اتصال ٩٣٧

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
8,761

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

مركز اتصال ٩٣٧

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	إيصال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة
2	ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة
3	سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)
4	سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي
5	سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)
6	احترام ولطف موظف ٩٣٧
7	وضوح الصوت خلال فترة المكالمة

مركز اتصال ٩٣٧

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
8,761

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

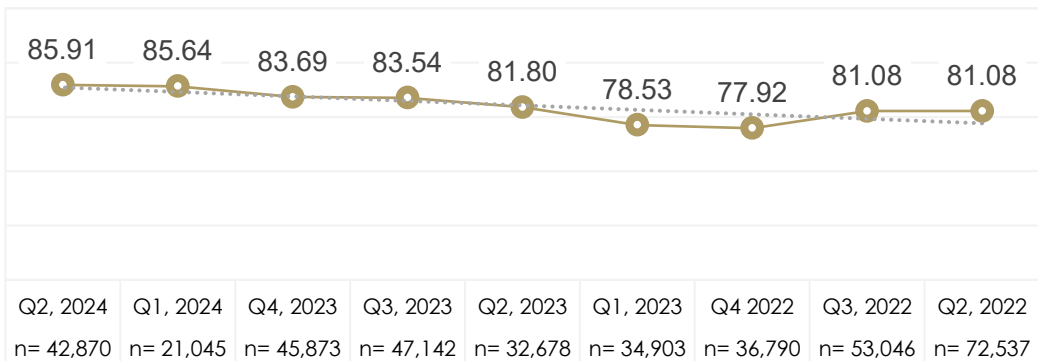
أولويات التحسين تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

وصفتي

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأمساء الصحي	5,369	88.80	2.02
2	تجمع الرياض الصحي الأول	3,881	87.96	1.91
3	تجمع حائل الصحي	1,827	87.66	4.94
4	تجمع الشرقية الصحي	6,683	87.64	1.47
5	تجمع جازان الصحي	3,602	87.55	3.28
6	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	326	87.02	3.65
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	5,083	86.82	0.39
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	4,619	86.29	0.86
9	تجمع الباحة الصحي	1,141	85.79	4.88
10	تجمع حفر الباطن الصحي	1,585	85.74	2.18
11	تجمع جدة الصحي	5,558	85.59	1.30
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,374	85.32	-0.40
13	تجمع القصيم الصحي	4,306	85.24	2.47
14	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1,112	85.17	2.36
15	تجمع الطائف الصحي	2,838	84.93	1.85
16	تجمع تبوك الصحي	2,101	84.40	3.14
17	تجمع الجوف الصحي	1,335	83.32	0.66
18	تجمع عسير الصحي	4,477	82.92	3.44
19	تجمع نجران الصحي	1,408	82.72	5.15
20	تجمع عسير (بيشة) الصحي	725	82.18	4.28
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,000	80.87	1.37
22	تجمع الجوف (القريات) الصحي	533	77.78	4.60

المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

العناصر الأعلى تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك	وصفتي	88.16	↑1.65
مدى قيام المركز / المستشفى بتوضيح خطوات حصولك على الدواء عبر خدمة "وصفتي"	وصفتي	87.78	↑1.87
سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء	وصفتي	87.77	↑1.82
لطف وحسن تعامل الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	87.61	↑1.99
العناصر الأقل تقييماً	النطاق	المعدل	Δ
هل تم صرف جميع أدويةك من أول صيدلية قمت بزيارتها؟	الصيدلية	74% Yes	↑3
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	81.76	↑3.04
قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى	الصيدلية	83.33	↑2.51
مدة الانتظار قبل صرف أدويةك	الصيدلية	84.52	↑2.17
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	85.68	↑1.98

وصفتي
النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
63,915

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

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة
2	مدة الانتظار قبل صرف أدويةك
3	سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء
4	مدى وضوح إرشادات خدمة وصفتي للحصول على الدواء
5	قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى
6	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
7	وضوح تعليمات استخدام الدواء المكتوبة على العبوة
8	لطف وحسن تعامل الصيدلي الذي قام بخدمتك
9	دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك

وصفتي

النصف الأول ، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

63,915

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

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

الحمد لله الملك العليم