

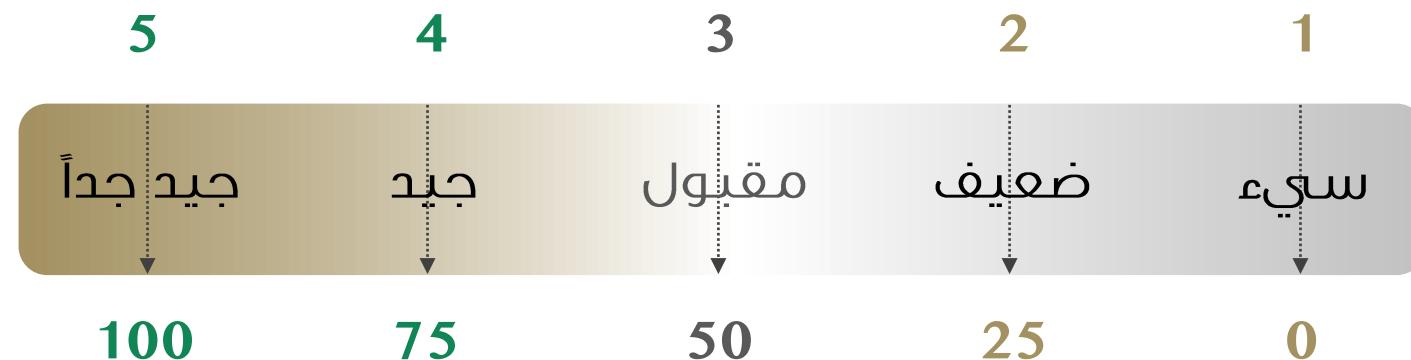


تقرير مرحلٍ
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الثالث - ٢٠٢٠)

(نسخة رقم ٥)
أكتوبر، ٢٠٢٠

الفهرس

- [مقدمة](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
 - [العيادات](#)
 - [التنويم](#)
 - [الطوارئ](#)
- [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)
 - [مراكز الرعاية الأولية](#)
 - [جراحة اليوم الواحد](#)
 - [الرعاية المنزلية](#)
 - [مراكز علاج السكري](#)
 - [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
 - [مراكز القلب - العيادات](#)
 - [مراكز القلب - التنويم](#)
 - [مراكز الأسنان](#)
- [النحو والسلوك](#)
- [خدمات الأشعة](#)
- [مركز اتصال ٩٣٧](#)
- [الطب الاتصالي](#)
- [تطبيق صحة](#)
- [الاستشارات الدوائية](#)
- [الحالة الطبية](#)
- [مراكز الكلى](#)
- [مراكز فحص ما قبل الزواج](#)
- [إعادة التأهيل - العيادات](#)
- [إعادة التأهيل - التنويم](#)
- [بنوك الدم](#)
- [مراكز الأورام - العيادات](#)
- [مراكز الأورام - التنويم](#)
- [العنابة المركزية لحديثي الولادة](#)



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 للمريض بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ٧ 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 (٠.٢٠). 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 (٠.٢٠). 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 الأول من السنة.



الخدمات المستهدفة

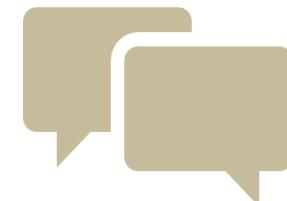


مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



253,000

استبيان مكتمل



75,000

تعليق



232,000

استبيان إلكتروني
مكتمل



21,000

استبيان هاتفي
مكتمل

نتائج تجربة المريض: الرحلات العلاجية

			الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	N-Size	الرحلات العلاجية
92.4	73.0	↑ 1.76	83.49	961	مراكز الأورام - العيادات	
88.7	84.1	↑ 0.04	87.07	142	مراكز الأورام - التنويم	
92.4	73.0	↑ 0.97	81.99	488	الإقلاع عن التدخين	
93.5	NA	↓ 0.37	68.91	117	التأهيل - العيادات	
92.1	NA	NA	Low-n	29	التأهيل - التنويم	
NA	NA	↓ 2.86	80.24	721	العناية المركزة حديثي الولادة	
NA	NA	↑ 0.09	87.56	1,734	النمو والسلوك	
NA	NA	↓ 0.30	71.10	4,986	خدمات الأشعة	
NA	NA	NA	* 84.31	2,411	مركز الاتصال - ٩٣٧	
NA	NA	↓ 4.82	70.60	928	الطب الاتصالي	
NA	NA	↓ 2.92	78.46	6,036	تطبيق صحة	
NA	NA	NA	84.95	50	الاستشارات الدوائية	
NA	NA	NA	63.21	1,329	الإحالات الطبية	

			الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	N-Size	الرحلات العلاجية
92.4	73.0	↓ 0.36	72.75	13,871	المستشفيات - العيادات	
88.7	84.1	↓ 1.24	81.20	12,948	المستشفيات - التنويم	
87.8	68.0	↓ 2.86	63.75	19,256	المستشفيات - الطوارئ	
92.4	73.0	↑ 1.58	78.68	178,188	مراكز الرعاية الأولية	
94.9	NA	↓ 0.13	83.60	1,733	الرعاية المنزلية	
95.7	94.2	↓ 0.95	90.42	327	جراحة اليوم الواحد	
92.4	73.0	↑ 0.86	74.79	1,271	مراكز علاج السكري	
92.4	73.0	↑ 1.94	75.09	715	مراكز القلب - العيادات	
88.7	84.1	↑ 0.59	85.78	629	مراكز القلب - التنويم	
91.4	NA	↓ 3.82	71.52	1,679	مراكز الأسنان	
94.1	NA	↑ 0.12	86.81	1,982	مراكز الكلى	
94.1	NA	↓ 1.61	79.77	2,940	فحص ما قبل الزواج	
94.1	NA	↓ 1.15	82.00	1,188	بنوك الدم	

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الرحلات العلاجية

الرحلات العلاجية: المستشفيات

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



258
مستشفى





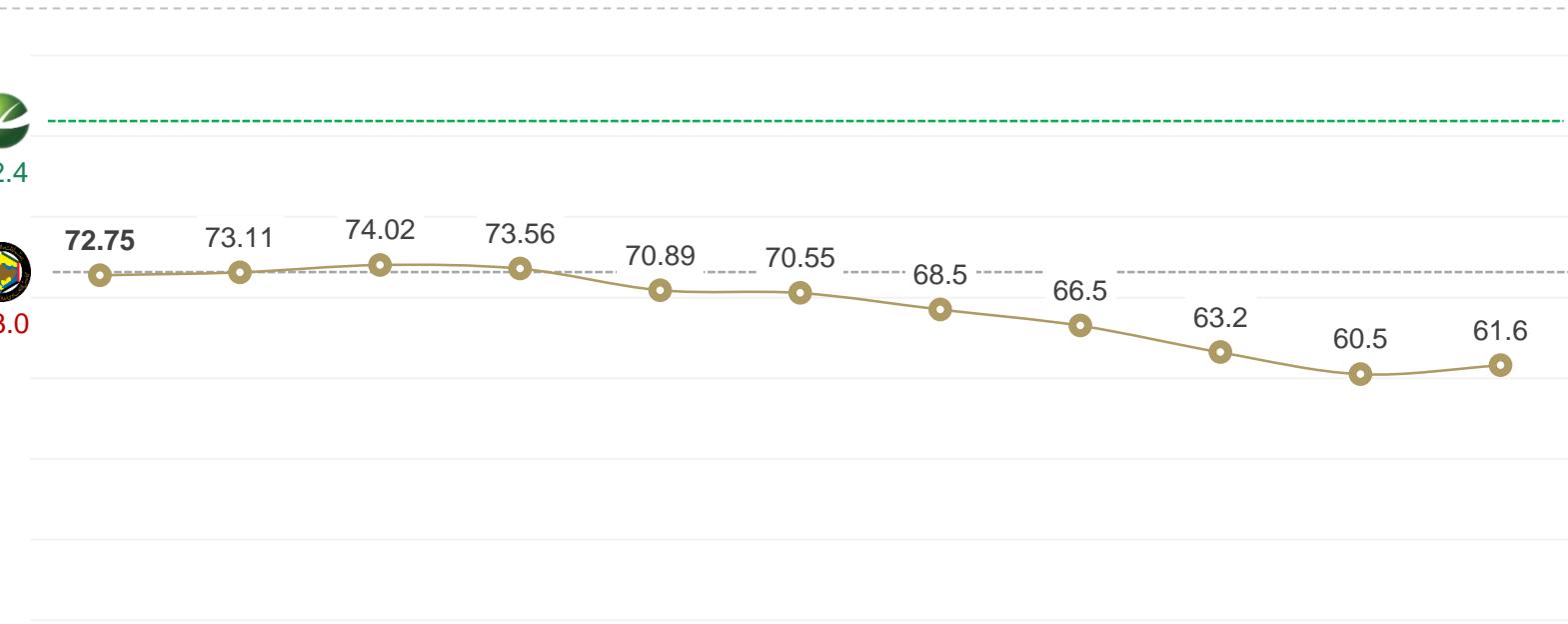
المستشفيات



العيادات

معدل تجربة المريض: المستشفيات – العيادات الخارجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n = 13,871	n = 9,394	n = 15,861	n = 23,316	n = 17,212	n = 16,429	n = 12,490	n = 9,760	n = 12,697	n = 5,270	n = 14,888

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

المستشفيات

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

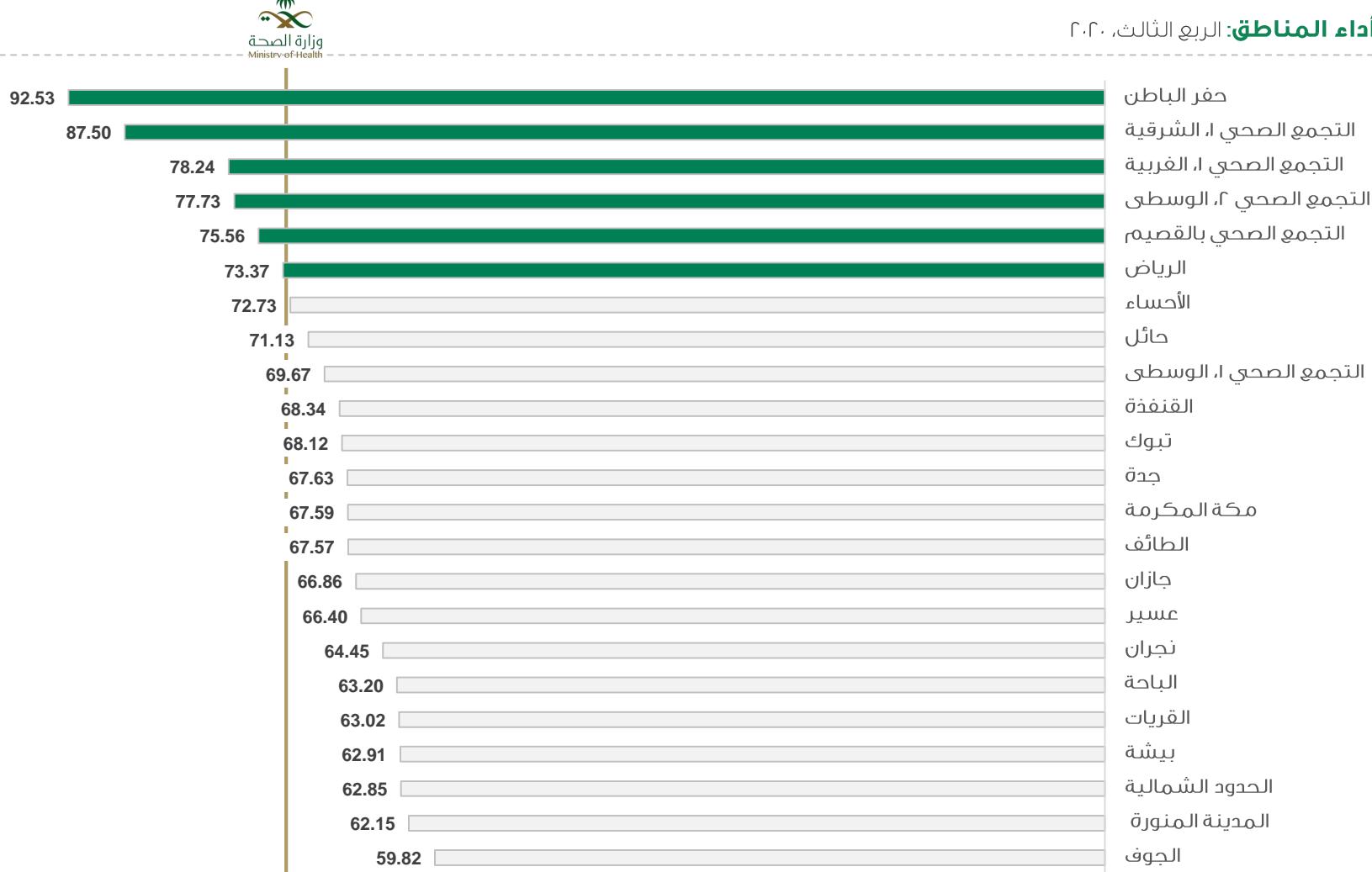
عدد الإجابات
13,871



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(72.75)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المناطق: المستشفيات – العيادات الخارجية



المستشفيات

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
13,871

72.75

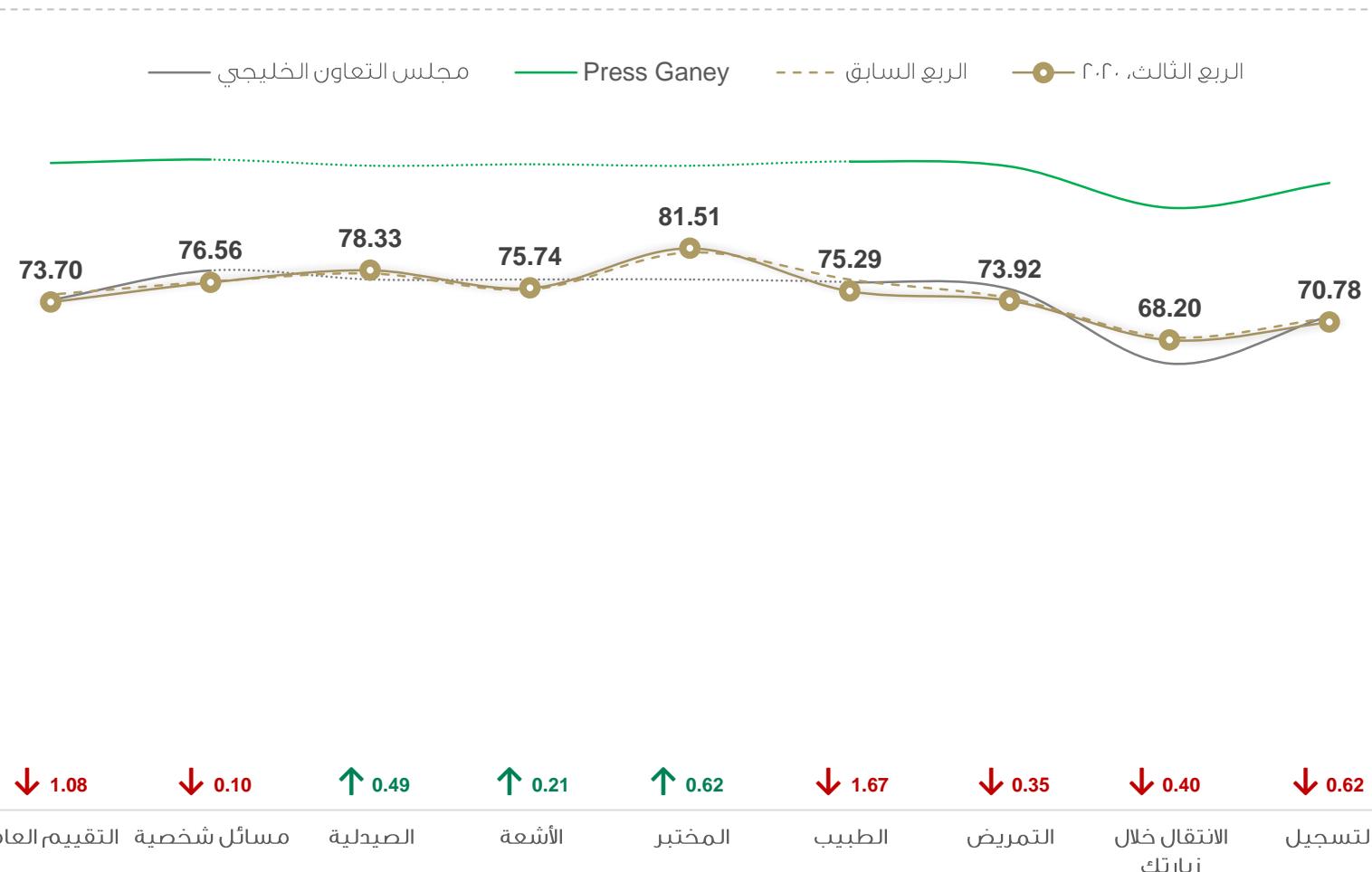
▼ 0.36
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(73.11)

الربع السابق
(72.75)

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

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



المستشفيات

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
13,871



الربع السابق (73.11)
الربع الثالث (72.75)

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق
سهولة حجز الموعود	التسجيل	75.64	↓ 1.59	91.9 77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	62.33	↓ 1.14	90.2 66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	74.71	↓ 0.54	93.7 76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	75.95	↓ 0.80	NA 77.0
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات*	الانتقال خلال زيارتك	65.08	↓ 0.33	87.4 65.5
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٦٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟*	الانتقال خلال زيارتك	63.66	↓ 0.14	87.2 63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	64.92	↓ 0.51	89.2 65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	71.44	↓ 0.01	NA 66.6
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	74.09	↓ 0.20	94.0 75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	73.52	↓ 0.49	92.9 75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة*	التمريض	74.11	↓ 0.42	94.7 74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	77.57	↓ 0.62	94.5 78.7

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السادس	
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	76.47	↓ 0.76	77.8	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	74.59	↓ 0.77	76.3	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	74.13	↓ 0.62	86.4	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	73.84	↓ 0.89	74.7	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	78.78	↑ 0.68	75.8	88.3
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	81.72	↑ 0.95	79.6	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	83.43	↑ 0.45	81.0	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	75.58	↑ 0.01	75.8	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	75.90	↑ 0.40	74.5	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	76.81	↑ 1.02	74.0	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	81.21	↓ 0.45	80.3	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	77.12	↑ 1.00	72.6	NA

			الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
94.3	79.9	↓ 1.09		79.65	المسائل الشخصية	مراجعة لخصوصيتك
94.5	76.9	↑ 0.17		79.55	المسائل الشخصية	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
95.0	79.0	↓ 0.26		79.69	المسائل الشخصية	نظافة عيادتنا
NA	61.8	↑ 1.00		65.52	المسائل الشخصية	المواقف
94.2	75.4	↓ 0.84		73.92	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك*
93.8	72.6	↓ 1.25		72.67	التقييم العام	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين
94.1	74.3	↓ 1.01		74.66	التقييم العام	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

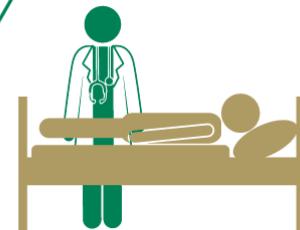


يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **العيادات الخارجية**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





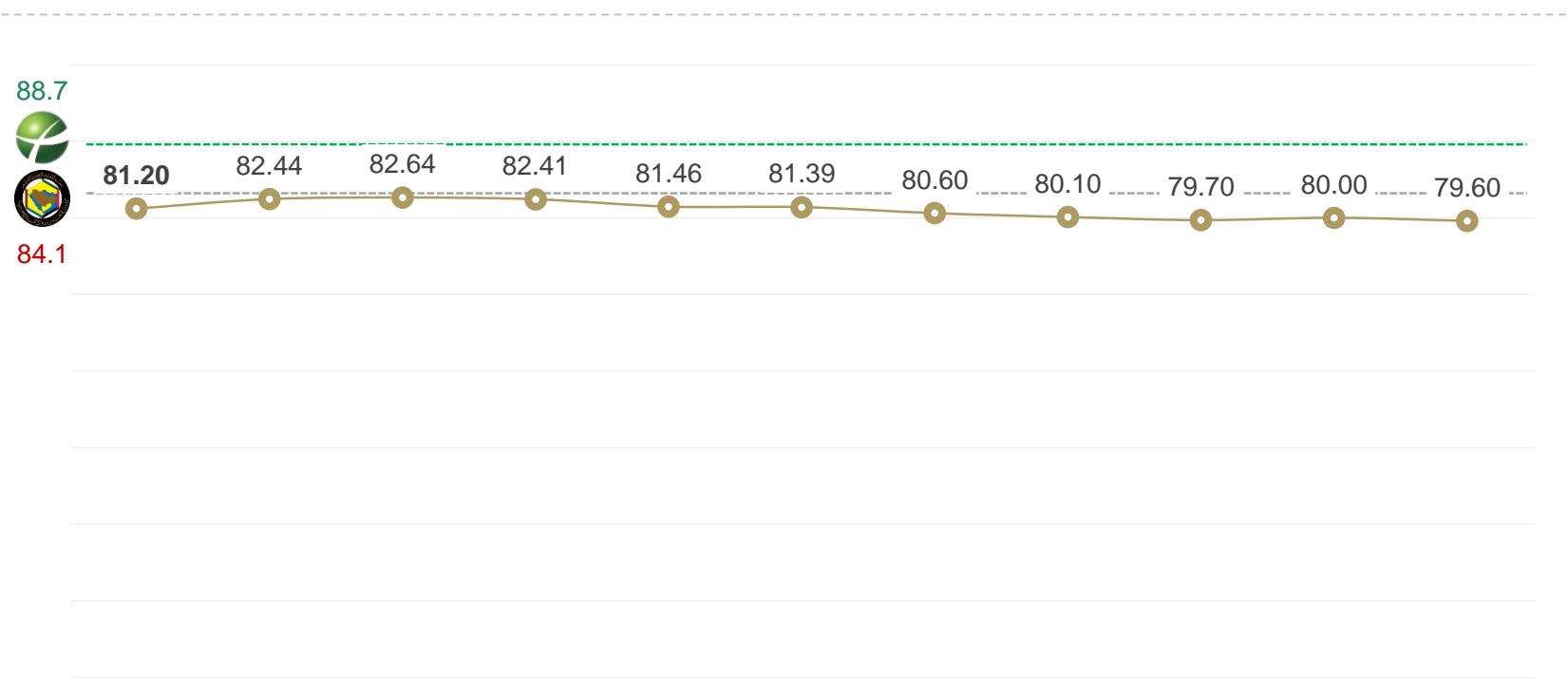
المستشفيات



التنويم

معدل تجربة المريض: المستشفيات - التنويم

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 12,948	n= 15,100	n= 25,897	n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318	n= 8,196	n= 13,886	n= 10,614	n= 9,139

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

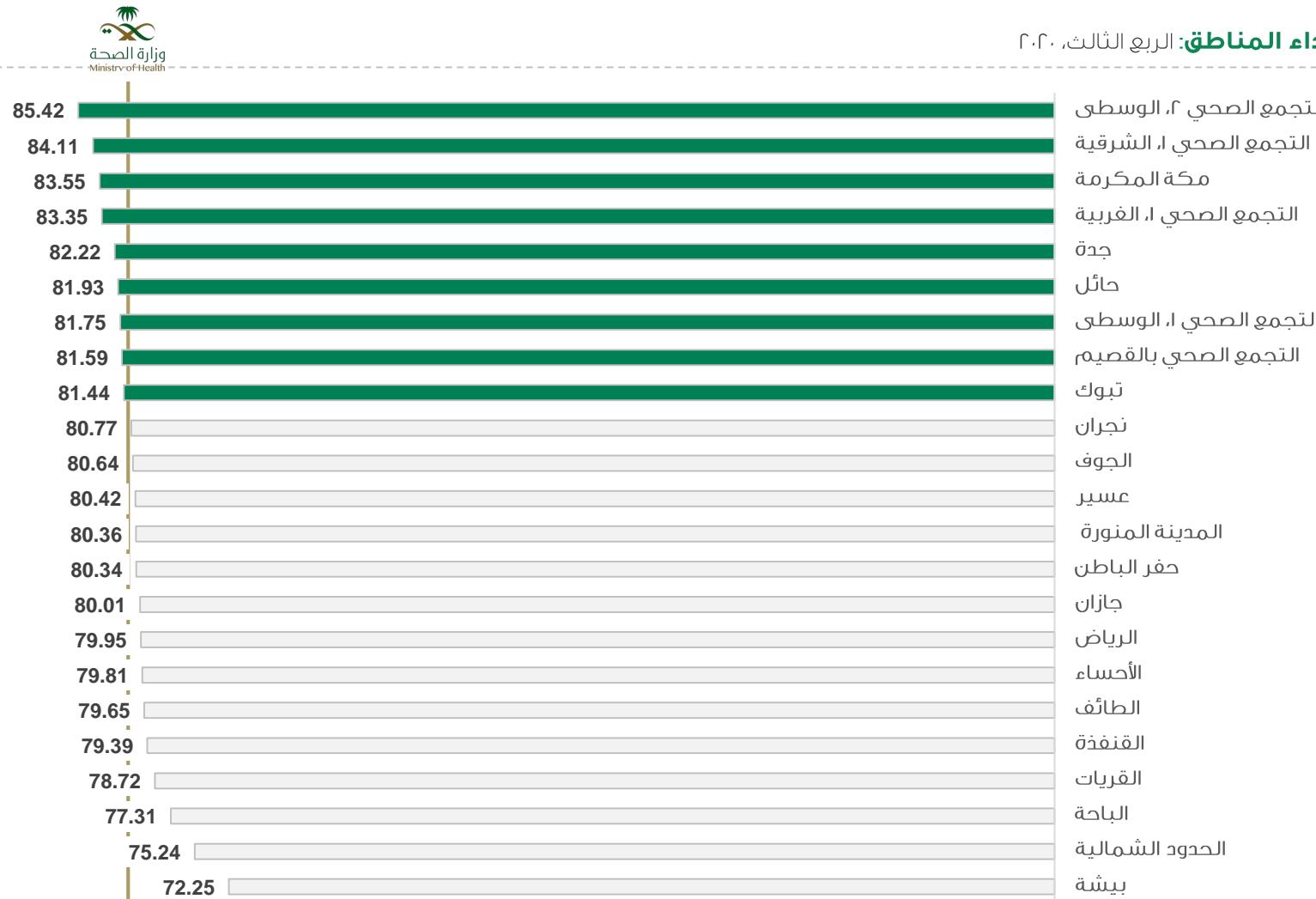
المستشفيات التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
12,948



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(81.20)

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



المستشفيات

التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠

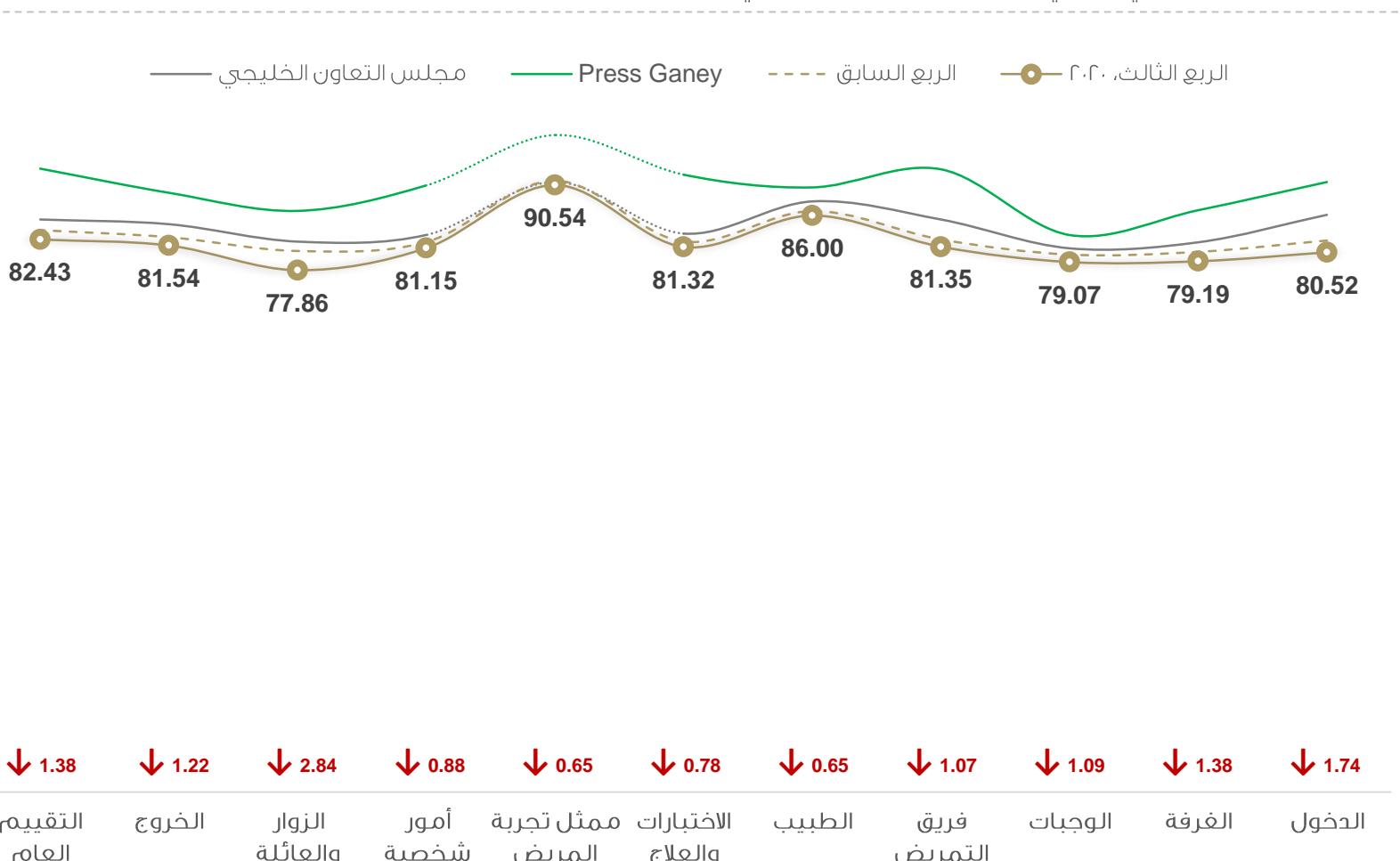
عدد الإجابات
12,948



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (81.20)
الربع السابق (82.44)

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

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



عدد الإجابات
12,948



الربيع السابق (82.44)
الربيع الثالث (81.20)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	80.45	↓2.73	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.19	↓1.46	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك*	الدخول	74.49	↓0.95	NA
المظهر العام للفرفة	الغرفة	76.35	↓1.40	86.6
نظافة الفرفة	الغرفة	78.72	↓1.31	89.7
درجة حرارة الفرفة	الغرفة	79.90	↓1.47	83.2
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	81.86	↓1.33	84.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	78.83	↓1.05	80.0
جودة الطعام	الوجبات	79.39	↓1.09	78.8
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	74.65	↓1.44	NA
شرح طاقم التمريض لفحوصات وإجراءات الطبية قبل القيام بها	التمريض	82.20	↓1.37	NA
استئذان طاقم التمريض قبل القياس بأي فحوصات أو إجراءات طبية	التمريض	84.97	↓0.91	NA

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	84.09	↓1.49	96.0 87.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	77.61	↓1.26	91.4 82.5
أسلوب فريق التمريض تجاه طلبتك	التمريض	83.28	↓1.01	93.8 86.3
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	83.14	↓0.69	93.5 85.7
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	81.30	↓ 1.10	91.4 84.1
مهارة فريق التمريض	التمريض	85.34	↓0.72	94.3 86.9
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)*	التمريض	75.29	↓1.44	NA 79.6
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	84.50	↓0.73	88.4 86.8
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعawai قلقك	الطبيب	85.70	↓0.53	90.8 87.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	84.33	↓0.80	89.6 86.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	87.51	↓0.44	93.5 89.2
مهارة الطبيب	الطبيب	88.83	↓0.61	94.1 90.3

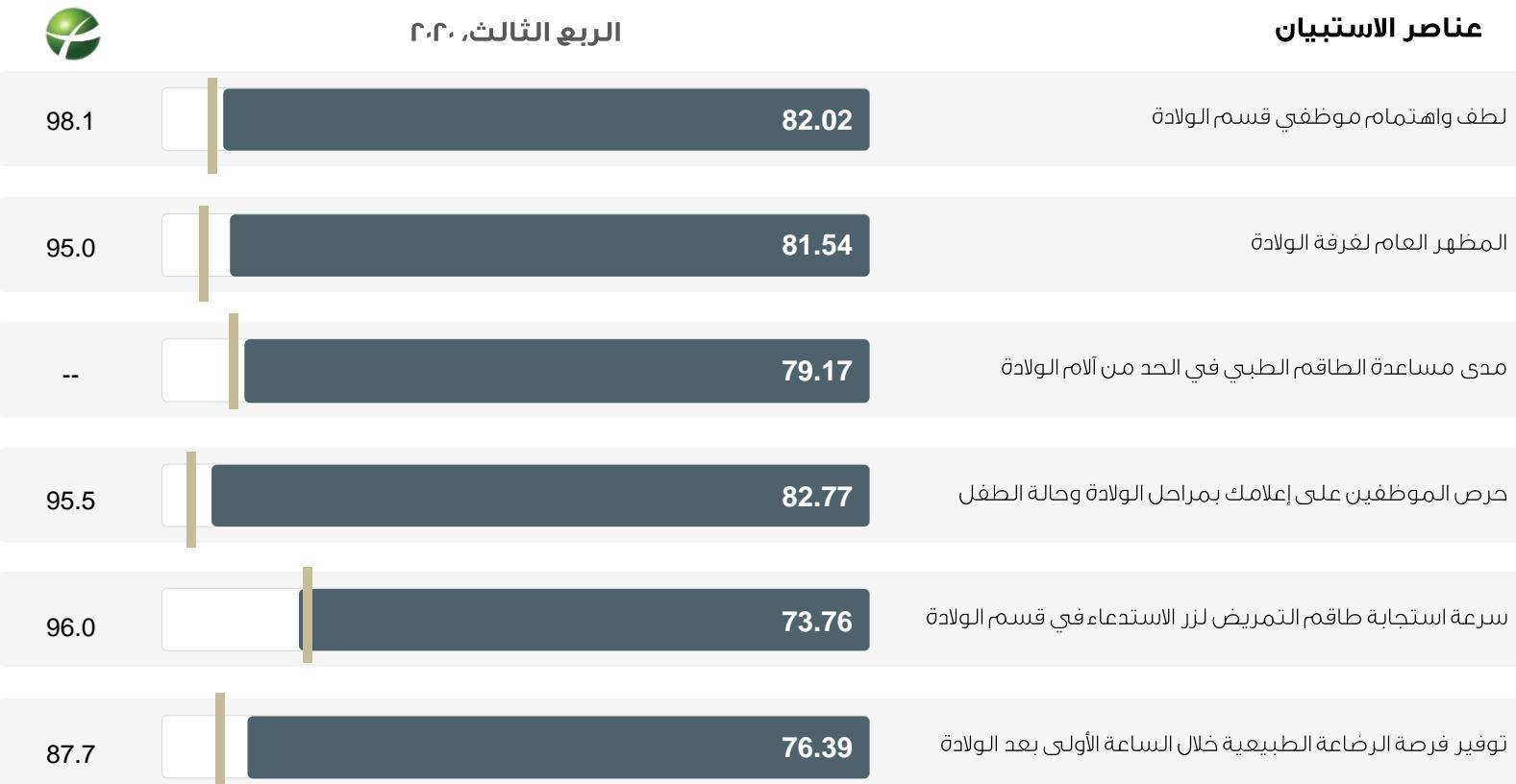
السؤال	النطاق					الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
	الختبارات	الختبارات	الختبارات	ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	المستشفى	النطاق	النطاق
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج						88.4	81.8	↓0.67
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج*						89.8	82.4	↓0.84
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم						94.9	85.5	↓0.58
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض						NA	NA	↓0.53
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك						NA	NA	↓0.36
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض						NA	NA	↓1.06
مراجعة الموظفين لخصوصيتك						91.9	86.3	↓0.92
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم						91.8	82.5	↓1.03
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنية*						90.9	82.4	↓1.12
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك*						89.7	79.5	↓1.32
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك						89.7	84.1	↓1.02
مراجعة الطاقم الطبي لتعقيمه أيديهم قبل فحصك						95.7	86.6	↑0.22

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	83.07	↓1.02	91.9
تجهيزات وراحة الزوار*	الزوار والعائلة	76.50	↓2.65	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	79.69	↓3.15	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	85.31	↓1.34	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	80.51	↓1.53	88.6
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	80.60	↓1.13	91.6
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	80.31	↓0.88	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.88	↓1.21	93.9
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	80.18	↓1.40	92.3
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	83.44	↓1.44	93.8

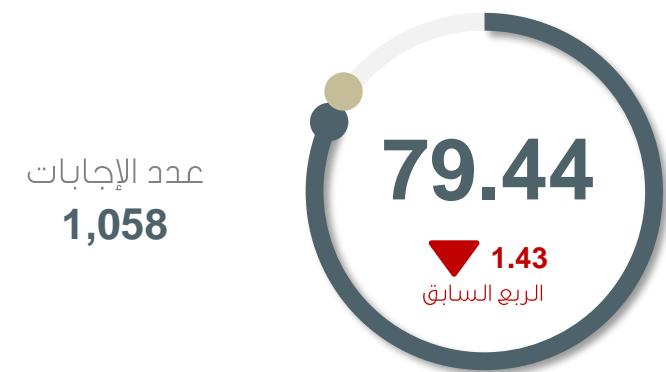
تجربة الولادة

تجربة الولادة: عناصر الاستبيان

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



تجربة الولادة التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(79.44)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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





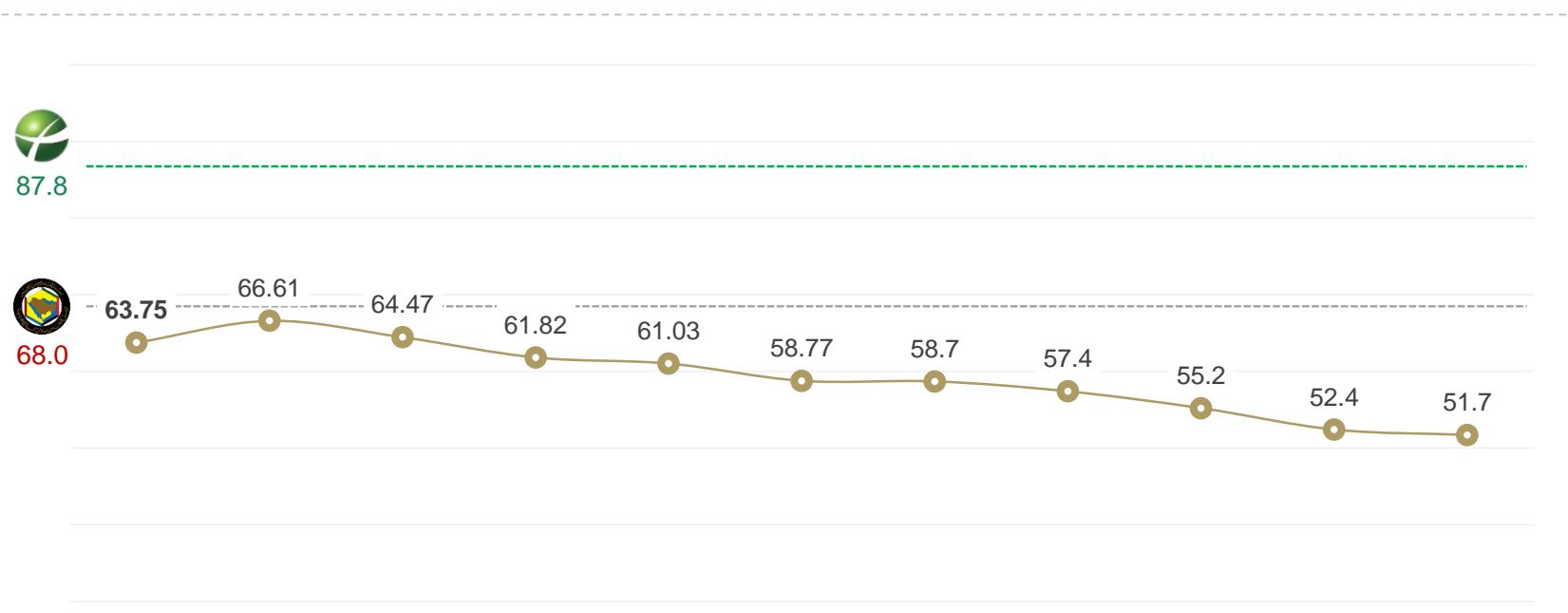
المستشفيات



الطوارئ

معدل تجربة المريض: المستشفيات - الطوارئ

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات
الطوارئ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



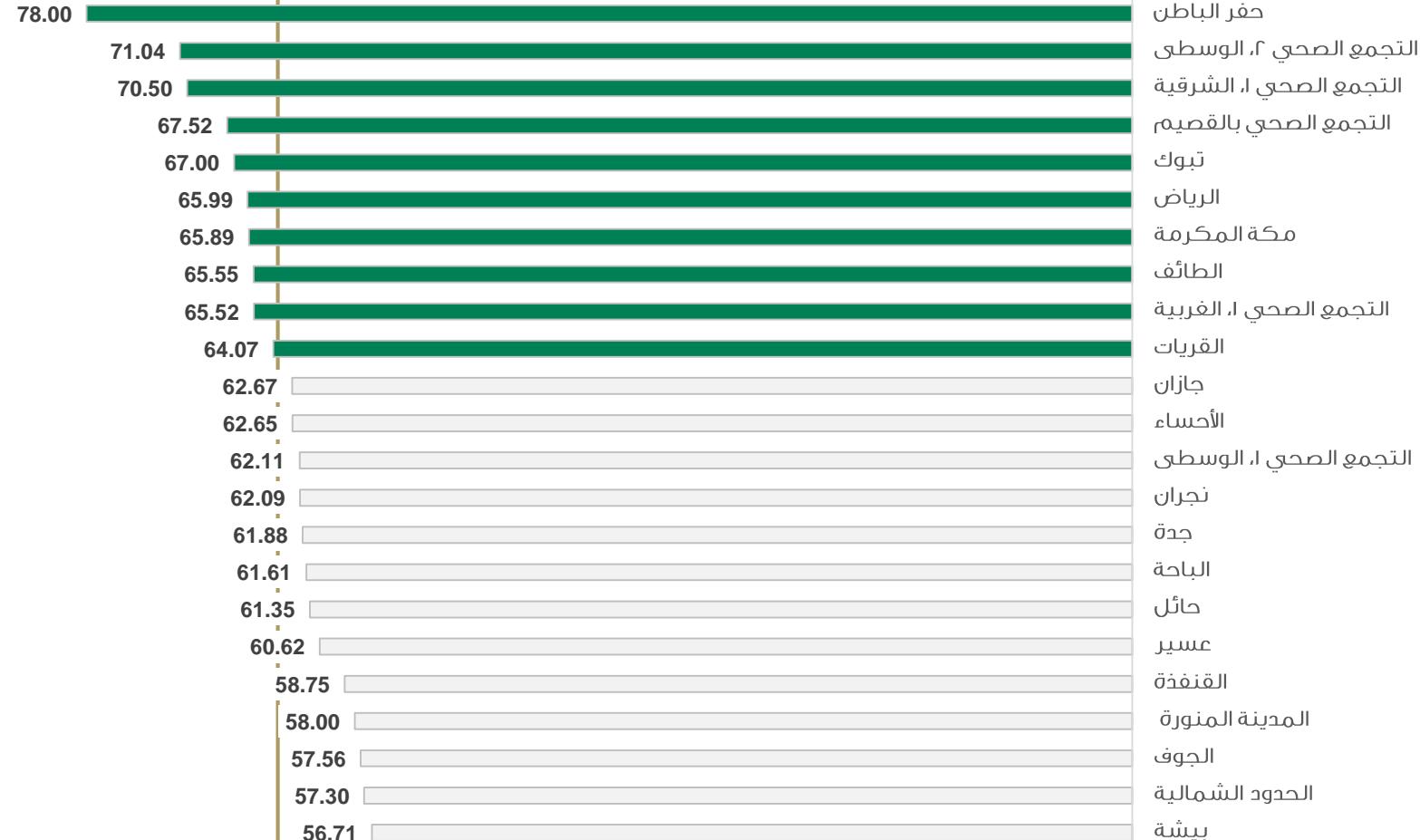
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n = 19,256	n = 18,572	n = 13,470	n = 18,617	n = 15,416	n = 11,313	n = 11,308	n = 10,921	n = 10,404	n = 5,774	n = 9,877

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



أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات

الطوارئ – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
19,256

63.75

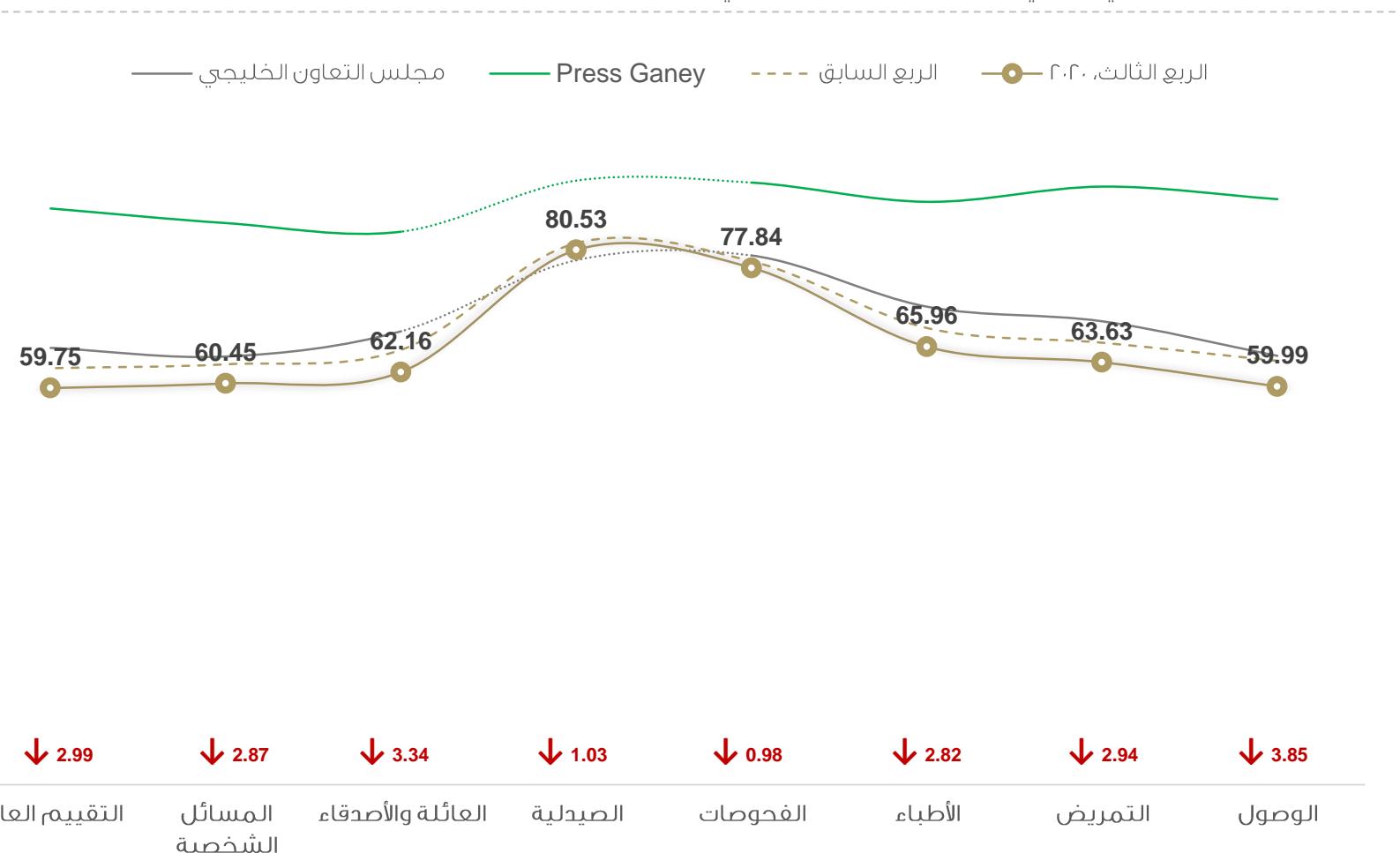
▼ 2.86
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(66.61)

(63.75)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



المستشفيات الطوارئ - الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
19,256



الربع السابق (Previous Quarter)
(66.61) ٢٠٢٠ (63.75)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع الثالث، ٢٠١٩	الربيع الثالث، ٢٠١٨
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	63.56	↓4.80	68.3	93.1
مساعدة أول شخص قام بمسؤولك عن حالتك	الوصول	66.69	↓4.28	71.9	91.0
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	55.23	↓3.77	61.2	85.3
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	56.07	↓4.35	60.1	88.4
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب*	الوصول	57.35	↓3.51	60.8	84.7
المواقف	الوصول	61.56	↓2.49	58.1	88.4
اهتمام فريق التمريض*	التمريض	63.37	↓3.11	70.0	92.0
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصمام إليك	التمريض	64.30	↓3.05	70.5	90.4
مراقبة فريق التمريض لاحتياجاتك*	التمريض	62.21	↓3.08	68.3	89.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك*	التمريض	61.68	↓2.46	67.4	88.0
مراقبة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	66.93	↓3.01	73.0	90.8
اهتمام الطبيب	الطبيب	66.34	↓2.96	72.7	89.9

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع الثالث، ٢٠١٩	الربيع الثالث، ٢٠١٨
حرص الطبيب على راحتكم خلال علاجكم	الطبيب	65.49	↓3.09	86.8	70.9
مدى إصفاء الطبيب إليك	الطبيب	66.99	↓2.93	88.1	73.1
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	65.11	↓2.37	86.7	71.0
اهتمام من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	78.10	↓0.20	91.6	78.6
الحرص على راحتكم خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	77.78	↓0.13	90.8	78.1
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	76.19	↓1.64	86.9	78.0
اهتمام موظفي الأشعة	الاختبارات	80.09	↓1.18	92.4	82.2
الحرص على راحتكم خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	80.38	↓1.13	91.9	82.3
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	81.01	↓1.09	89.8	64.5
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدلية	82.06	↓0.89	87.7	62.8
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	80.53	↓1.04	90.7	68.7
نوفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.69	↓1.15	78.7	52.4

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الطريقة التي عومن بها العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	62.79	↓3.62	85.6
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	61.22	↓2.98	82.5
مراقبة الفريق الطبي بالسماع لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	62.38	↓3.40	81.5
نظافة الفرفنة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	62.13	↓2.88	91.6
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	59.61	↓2.13	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	المسائل الشخصية	55.77	↓2.87	81.0
شخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون*	المسائل الشخصية	60.55	↓3.52	87.4
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	60.48	↓3.10	87.4
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة	المسائل الشخصية	64.14	↓2.81	86.1
التقييم العام	التقييم العام	61.11	↓3.16	87.4
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ الآخرين	التقييم العام	58.43	↓2.86	86.4



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في الطوارئ. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.



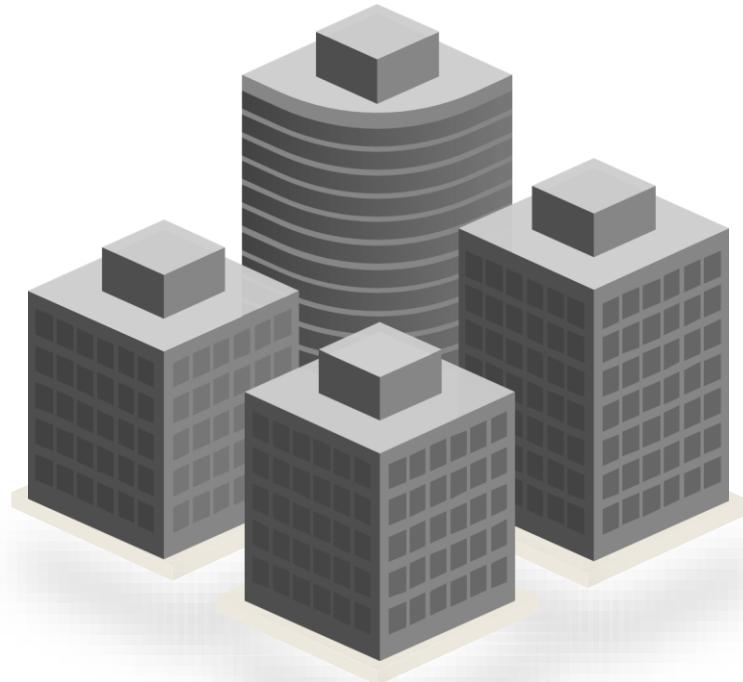
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي



معدل تجربة المريض: مراكز الرعاية الأولية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
178,188



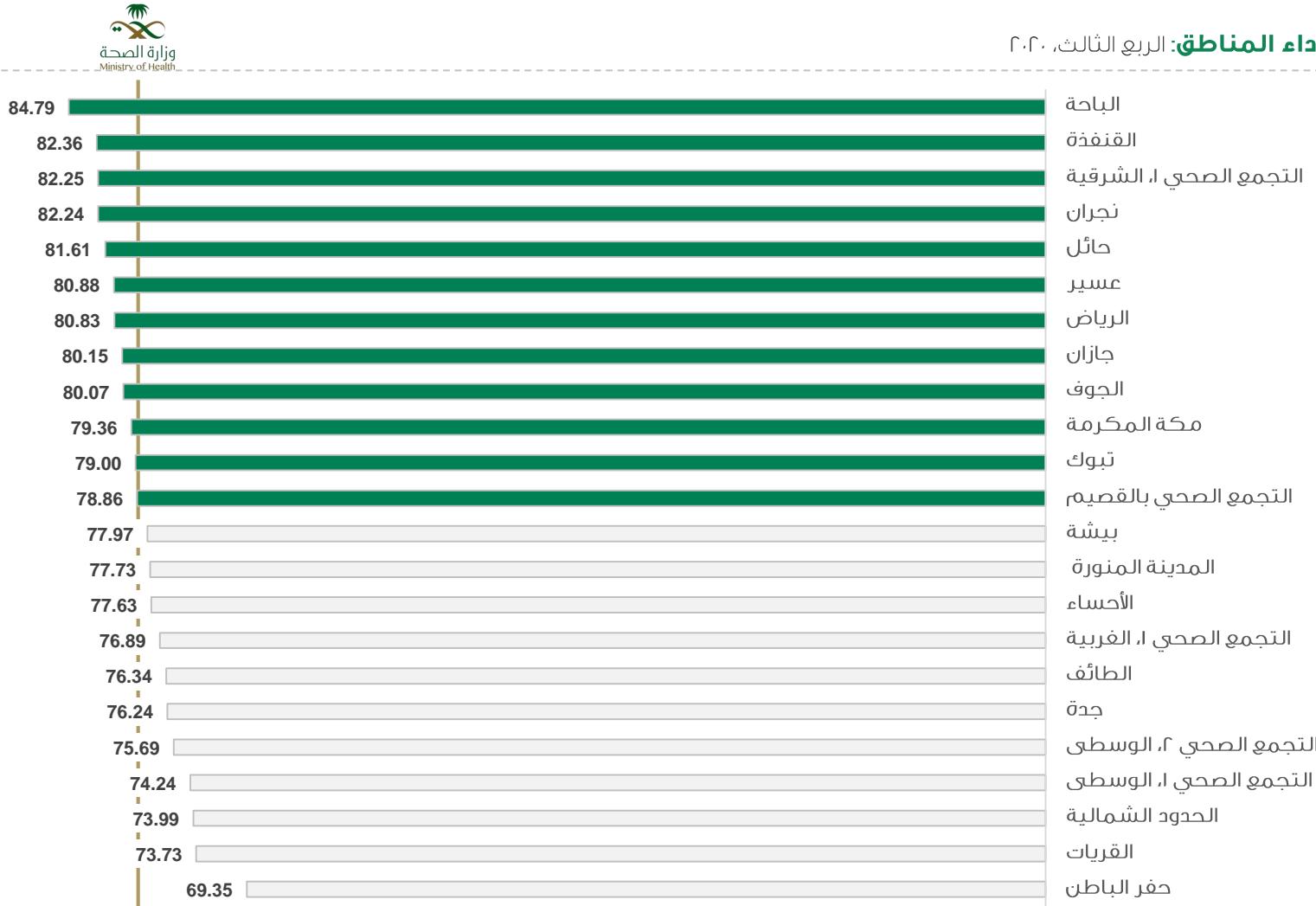
الربع السابق
(76.88)

مقياس لоценة رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 178,188	n= 23,826	n= 17,300	n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,209	n= 8,422	n= 6,694	n= 3,092	n= 3,457

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

أداء المنشآت: مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

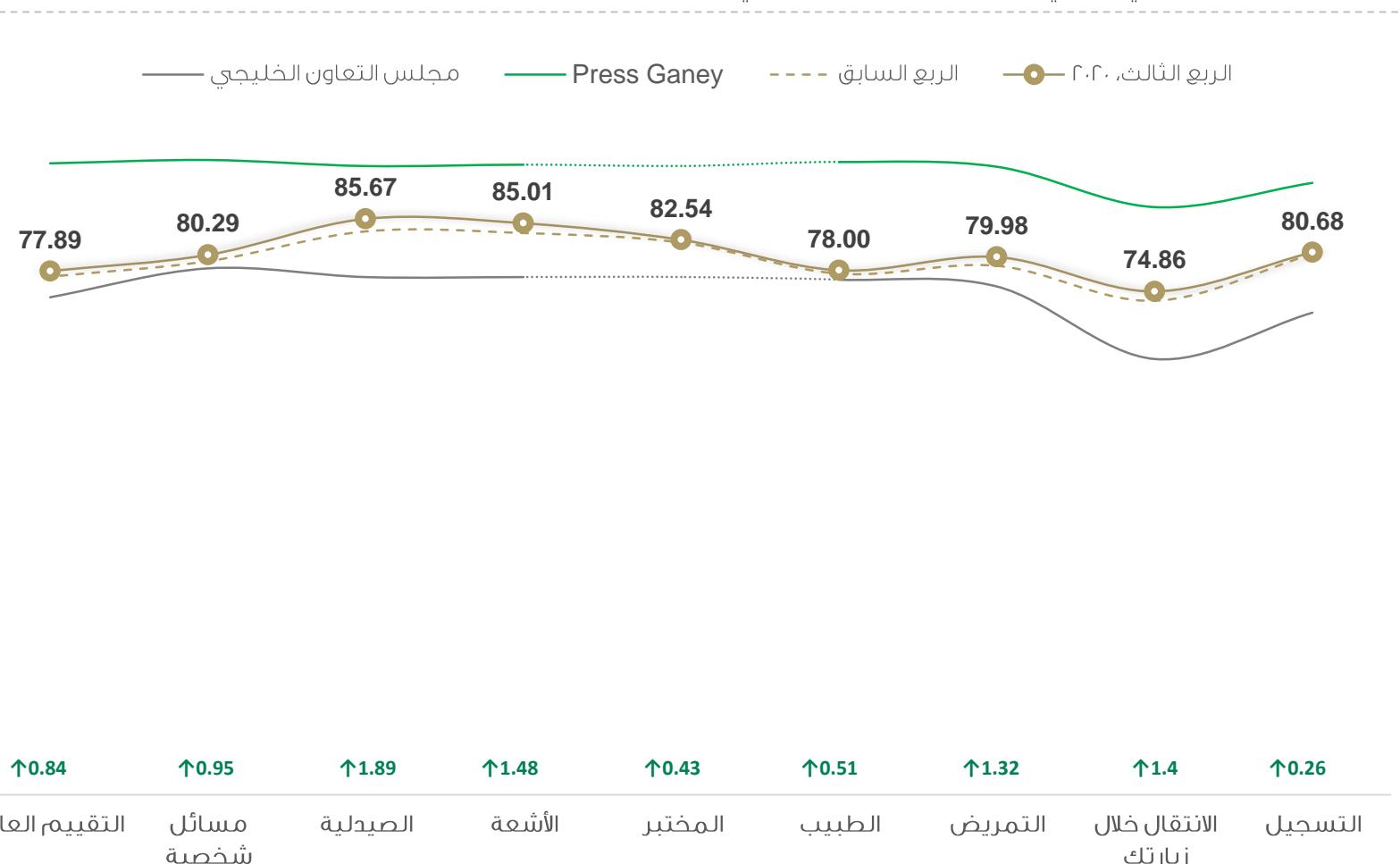
عدد الإجابات
178,188



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(78.68)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
178,188



الربع السابق
(76.88) الربع الثالث، ٢٠٢٠
(78.68)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	
سهولة حجز الموعود	التسجيل	88.01	↓2.11	77.9	91.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	76.07	↑1.25	66.7	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.92	↑1.37	76.2	93.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	81.26	↑1.67	77.0	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.93	↑1.38	65.5	87.4
علماً أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	73.25	↑0.98	63.2	87.2
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	69.84	↑1.00	65.9	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	77.01	↑1.78	66.6	NA
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	80.30	↑1.47	75.7	94.0
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	79.79	↑1.27	75.3	92.9
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.85	↑1.29	74.8	94.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	80.57	↑0.55	78.7	94.5

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	79.14	↑0.36	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	77.93	↑0.6	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	76.61	↑0.36	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	75.87	↑0.65	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	78.49	↑0.16	88.3
الحرص على راحتكم أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	83.82	↑0.61	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)*	المختبر	85.61	↑0.8	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	85.58	↑1.29	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	84.41	↑1.52	NA
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة وصفتي	الصيدلية	89.21	↑0.81	NA
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك*	الصيدلية	88.51	↑0.46	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	87.01	↑2.52	NA

		الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
NA	80.3	↑1.96	85.17	الصيدلية	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
NA	72.6	↑3.79	82.59	الصيدلية	توفر الأدوية الموصوفة
94.3	79.9	↑0.25	83.54	المسائل الشخصية	مراعاتنا لخصوصيتك
94.5	76.9	↑0.56	81.99	المسائل الشخصية	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيمه أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
95.0	79.0	↑0.89	80.95	المسائل الشخصية	نظافة عياداتنا
NA	61.8	↑2.07	75.26	المسائل الشخصية	المواقف
94.2	75.4	↑1.04	79.09	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
93.8	72.6	↑0.86	76.38	التقييم العام	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين
94.1	74.3	↑0.63	78.45	التقييم العام	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

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



تطبيق موعد

الربع الثالث, ٢٠٢٠

عدد الإجابات
109,820

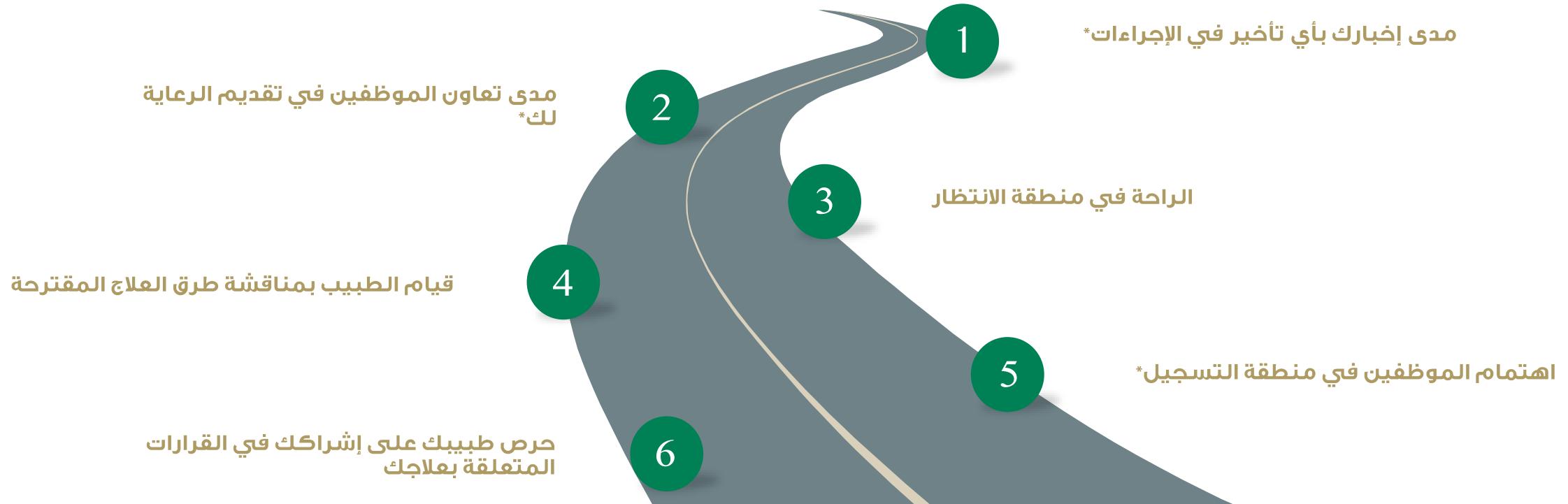


الربع السابق
(NA)

٢٠٢٠
(88.26)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

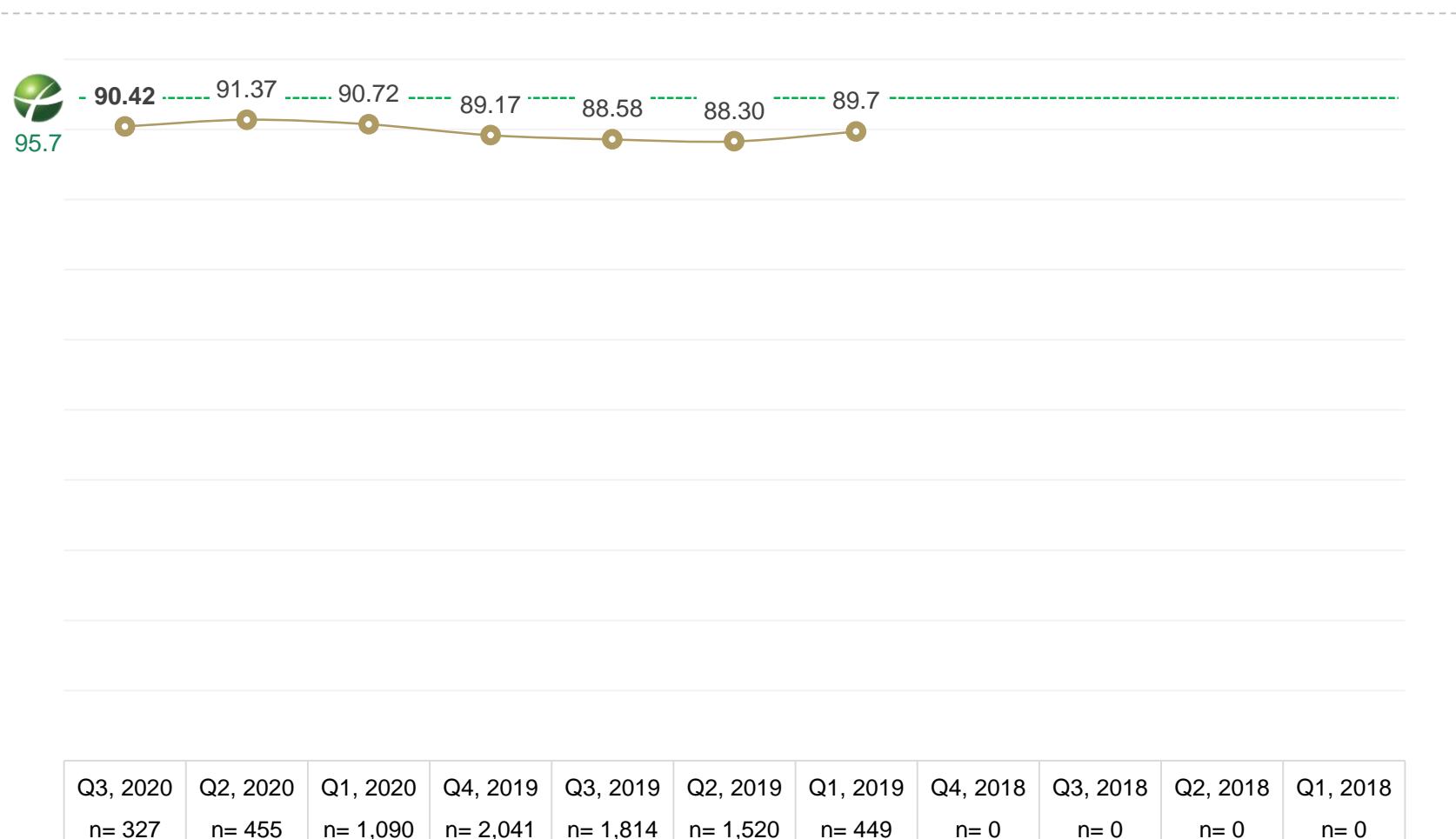




جراحة اليوم
الواحد

معدل تجربة المريض: جراحة اليوم الواحد

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

جراحة اليوم الواحد الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
327



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(91.37)

الربع السابق
(90.42)

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

أداء المنشآت: جراحة اليوم الواحد



٩٤.٣٤

٨٩.٦٩

عينة غير
كافية

أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠

الرياض

التجمع الصحي ا، الشرقية

الباحة

نجران

حائل

عسير

جازان

مكة المكرمة

التجمع الصحي بالقصيم

بيشة

المدينة المنورة

الأحساء

الطائف

جدة

التجمع الصحي ٢، الوسطى

جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٠

90.42

▼ 0.95
الربع السابق

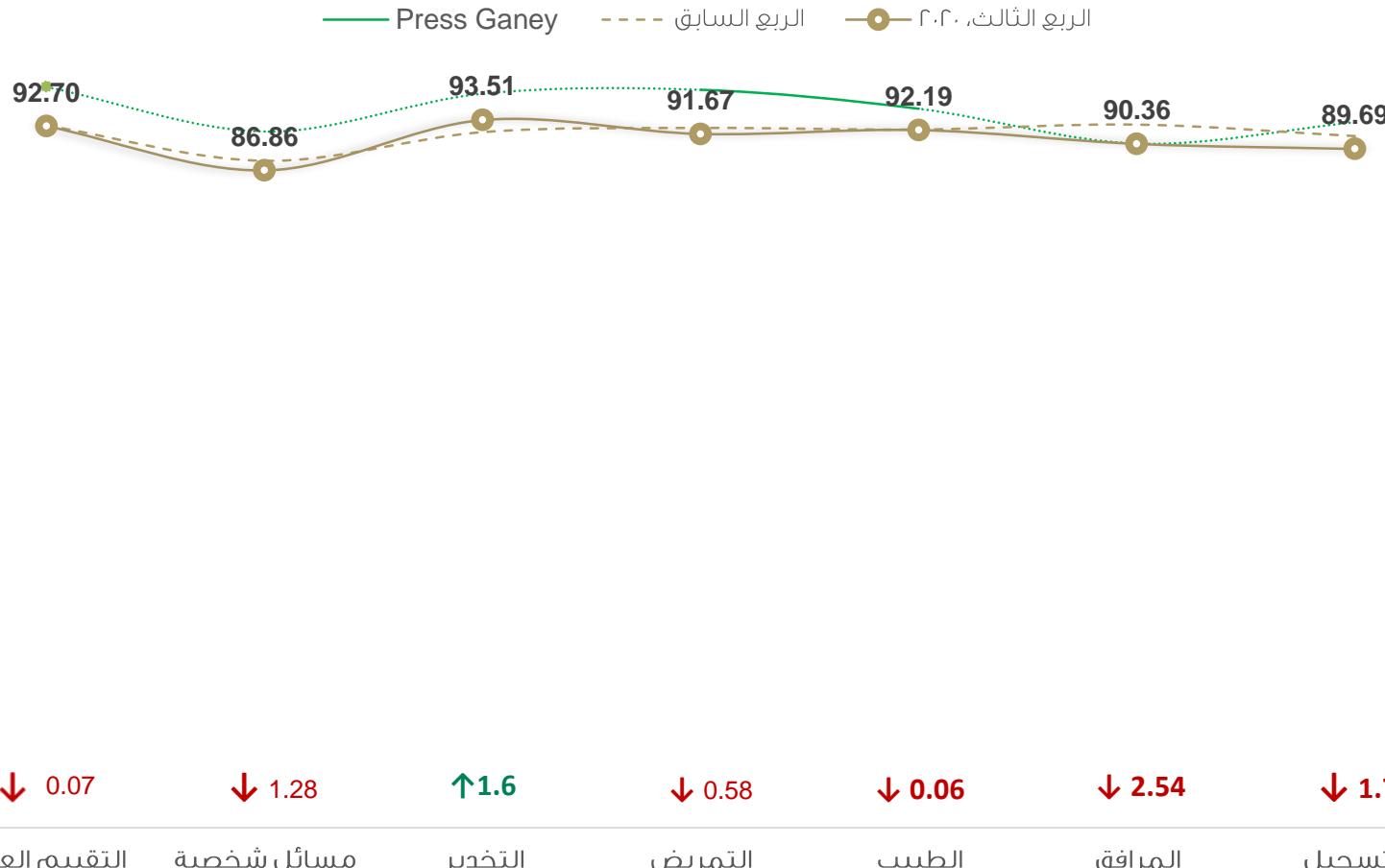
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(91.37)

الربع السابق
(90.42)

عدد الإجابات
327

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٠

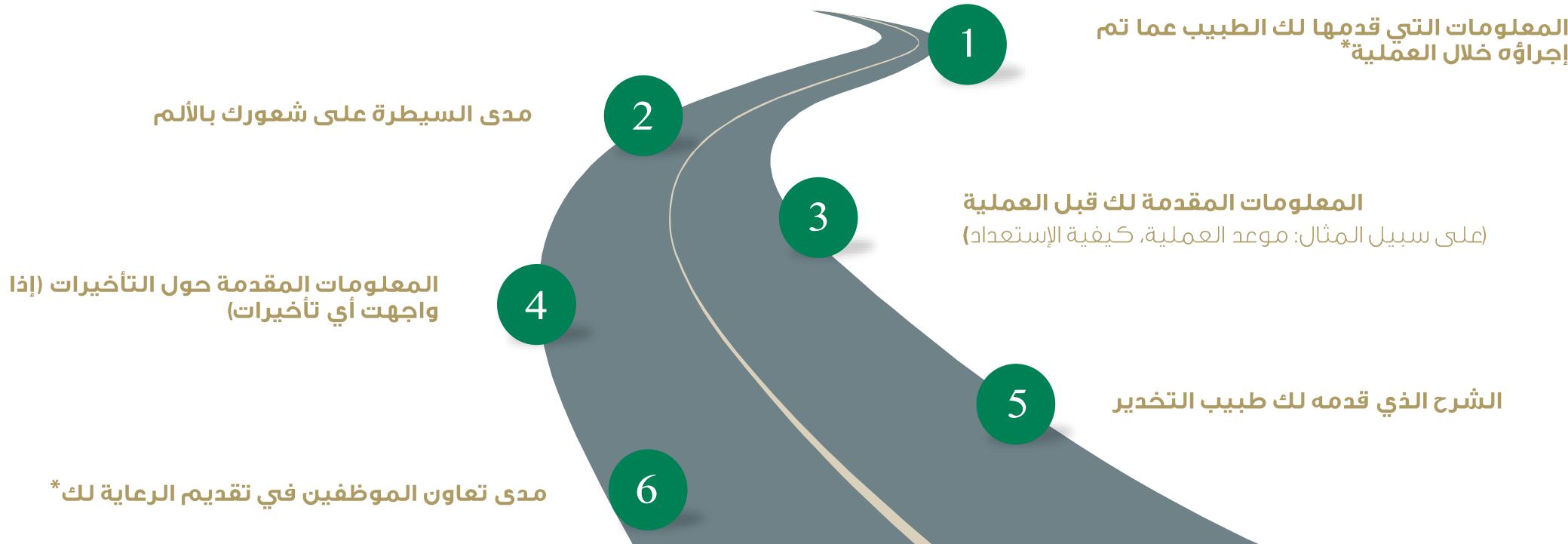


نقطة رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	88.81	↓ 0.34	86.7
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإستعداد)	التسجيل	90.47	↓ 3.05	93.4
نظافة المستشفى	المرافق	90.36	↓ 2.54	96.1
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	72.11	↓ 5.01	96.0
استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	93.28	↓ 0.61	96.6
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	89.02	↓ 0.21	94.7
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	الطبيب	92.50	↓ 0.16	94.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	93.19	↑ 0.62	97.4
ثقةك في مهارة الطبيب	الطبيب	88.74	↓ 0.19	97.5
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	92.90	↑ 1.20	96.4
استجابة طاقم التمريض لأسئلتك أو مخاوفك	التمريض	94.04	↑ 0.54	97.8
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	94.83	↑ 0.48	98.5

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	92.77	↓ 1.35	98.9
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	87.74	↓ 2.67	95.5
ثقةك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	94.27	NA	98.4
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	92.70	↑ 1.70	94.4
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	95.83	↑ 2.36	95.8
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	92.01	↑ 0.07	NA
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	72.11	↓ 5.01	85.4
مراجعةنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	93.28	↓ 0.61	95.4
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	89.02	↓ 0.21	92.4
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	92.91	↓ 0.50	98.4
مدى تعاؤن الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	92.03	↓ 0.45	97.9
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	التقييم العام	93.28	↑ 0.76	97.4

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز جراحة اليوم الواحد**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

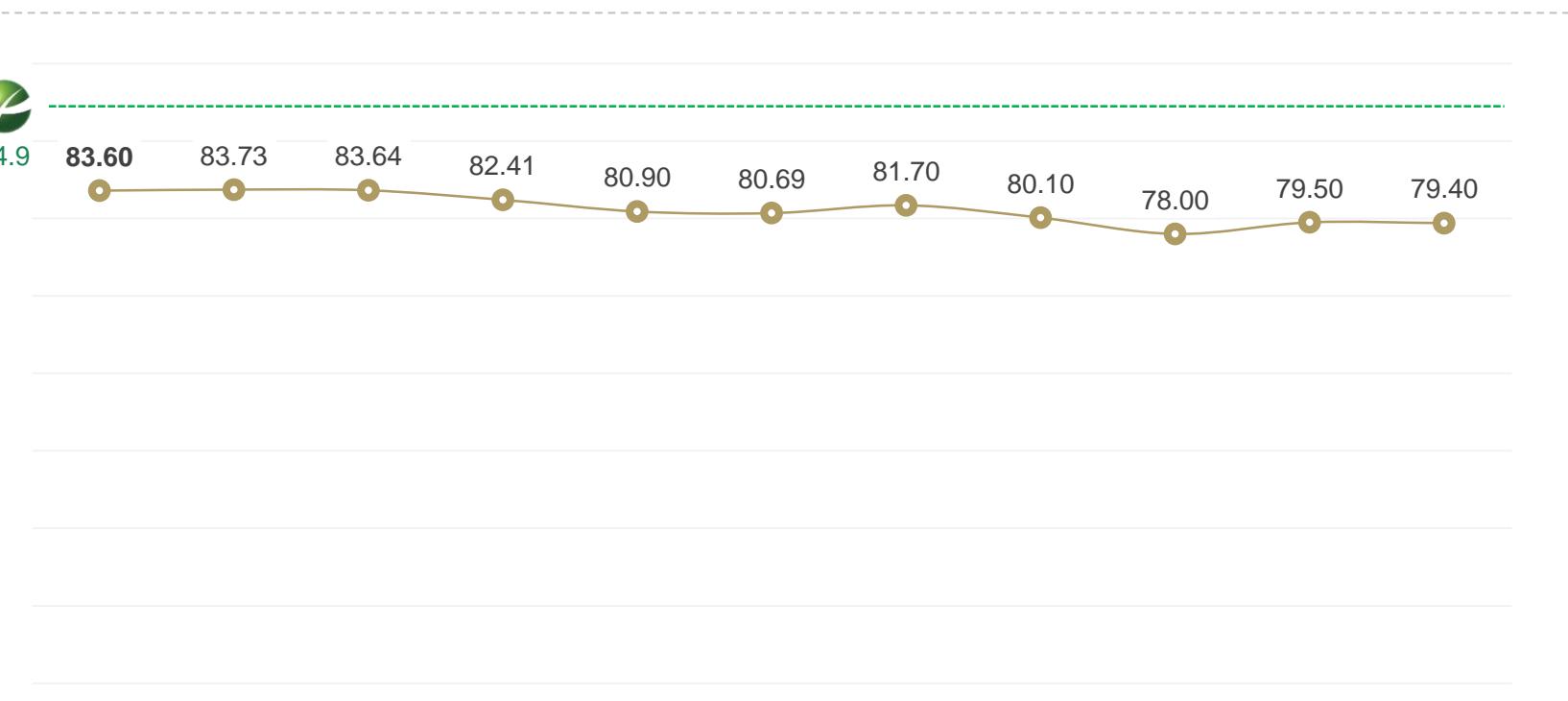




الرعاية
المنزلية

معدل تجربة المريض: الرعاية المنزلية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,733



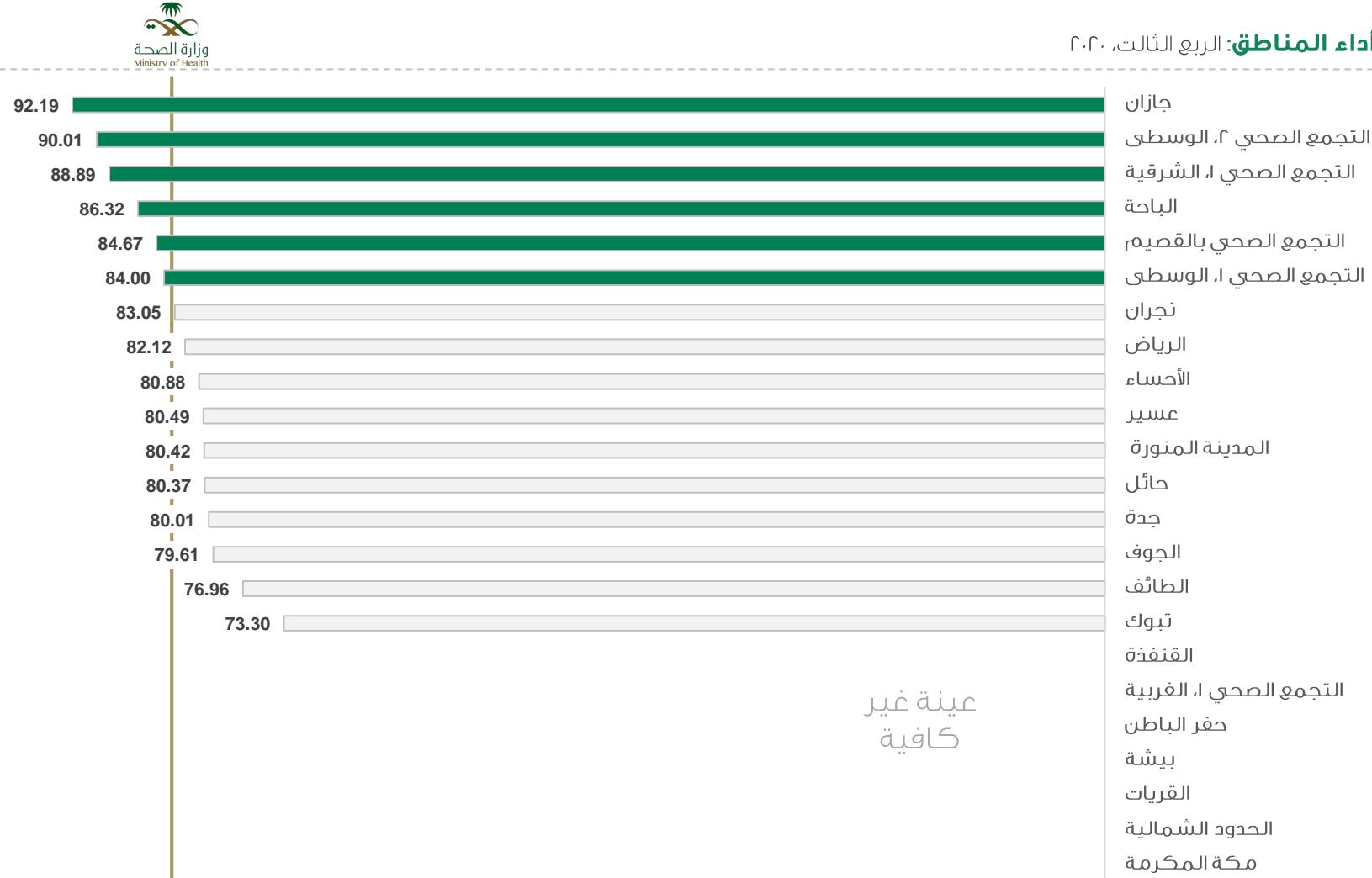
الربع السابق
(83.73)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,733	n= 2,743	n= 2,083	n= 3,226	n= 1,969	n= 962	n= 717	n= 1,162	n= 1,326	n= 608	n= 790

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

أداء المنشآت: الرعاية المنزلية



الرعاية المنزلية الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,733



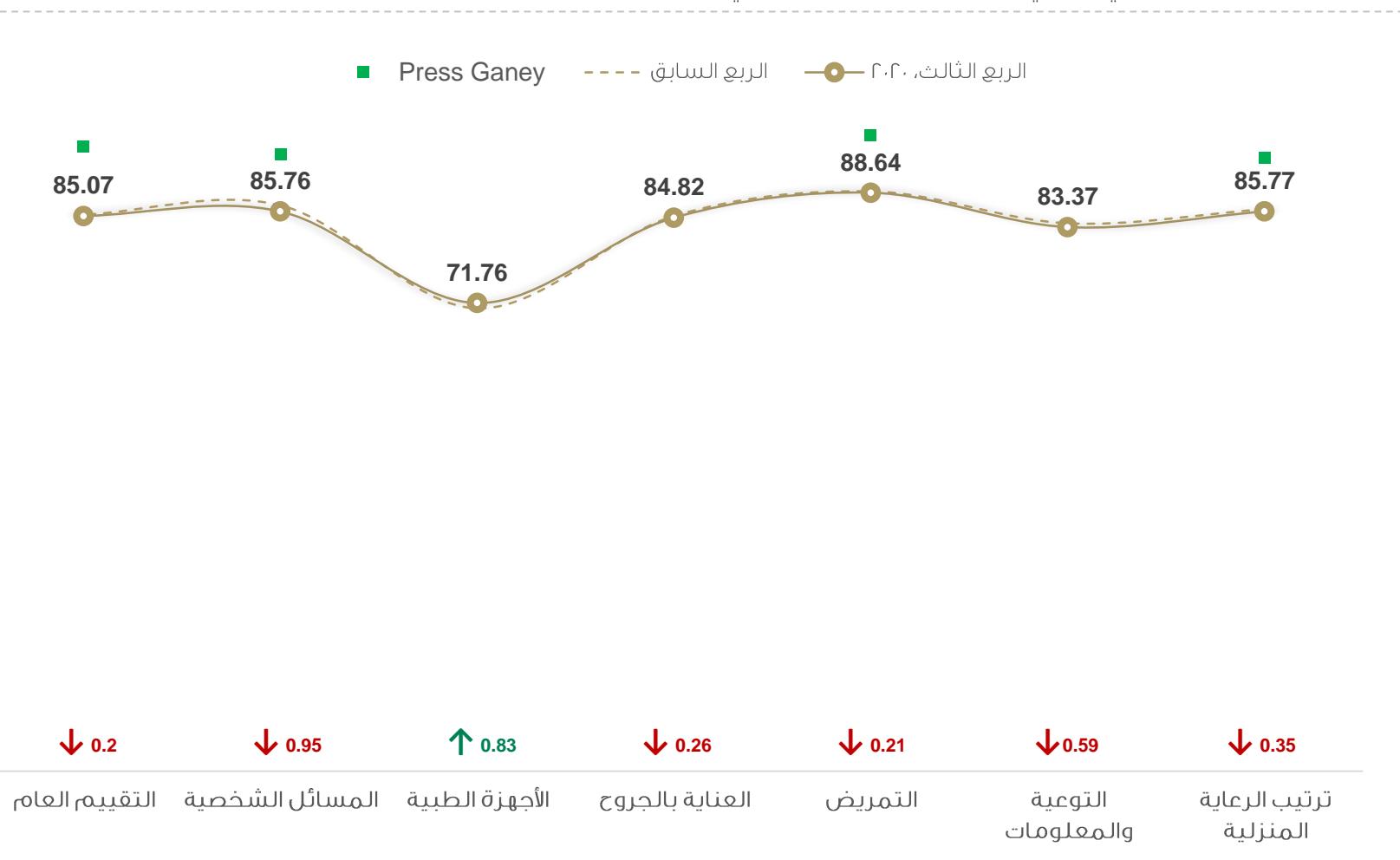
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(83.60)

الربع السابق
(83.73)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

رحلة المريض: الرعاية المنزلية

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



الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

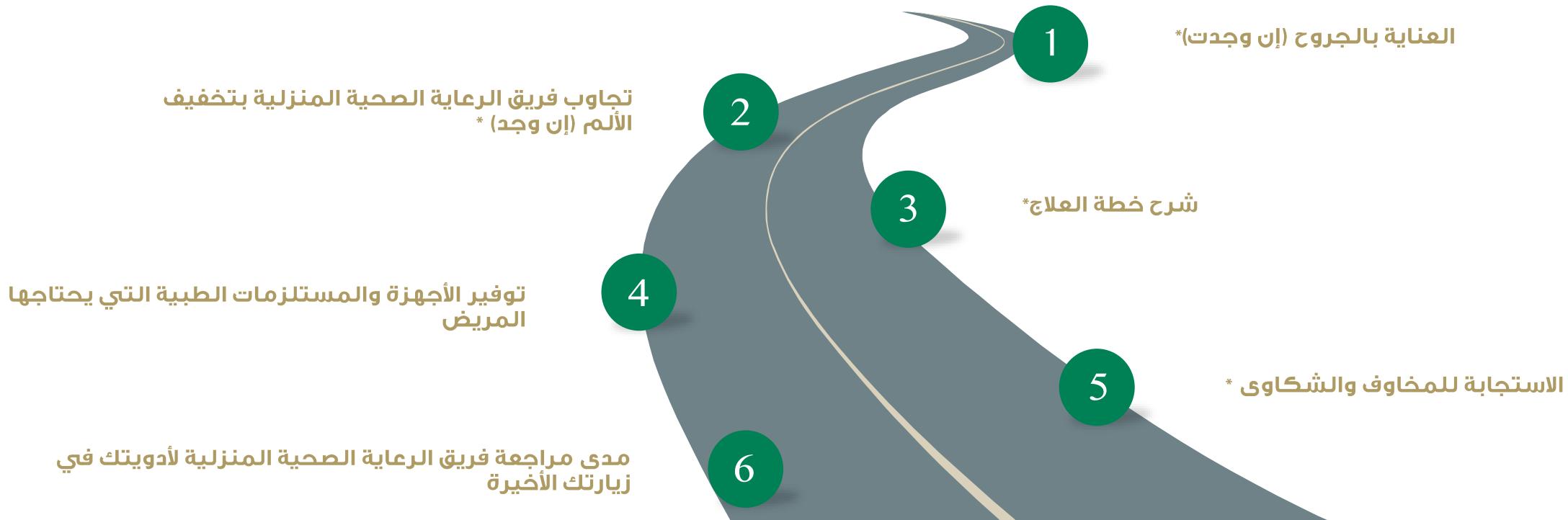
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	86.28	↓ 0.07	93.3
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	85.32	↓ 0.59	NA
التدريب الذي تلقاه المسئول عن رعاية المريض	التوعية والمعلومات	81.62	↑ 0.28	NA
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	85.16	↓ 1.30	NA
اهتمام الممرضة التي زارتكم	التمريض	90.58	↑ 0.20	99.1
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	92.28	↑ 0.07	97.9
حرص الممرضة على راحتكم أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	91.03	↓ 0.03	98.2
مراقبة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	87.55	↓ 0.27	96.7
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	85.18	↓ 0.63	96.6
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلكم الصحية	التمريض	85.82	↓ 0.73	97.1
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	87.99	↓ 0.69	92.6
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	85.36	↓ 1.52	93.2

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الاستجابة للمخاوف والشكوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	78.86	↓ 1.49	94.5
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتحفييف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	83.96	↓ 1.44	95.8
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدوينتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	84.34	↓ 0.81	NA
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	91.85	↑ 0.16	97.8
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	84.82	↓ 0.26	NA
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	71.76	↑ 0.83	NA
تحسين صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	81.00	↓ 0.18	92.9
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	86.41	↓ 0.39	97.8
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية لآخرين	التقييم العام	87.76	↓ 0.25	97.2



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





مراكز علاج
السكري

معدل تجربة المريض: مراكز السكر

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,271	n= 1,155	n= 1,807	n= 2,991	n= 2,255	n= 3,175	n= 2,409	n= 1,534	n= 2,413	n= 1,087	n= 1,474

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

مراكز السكر

الربع الثالث، ٢٠٢٠

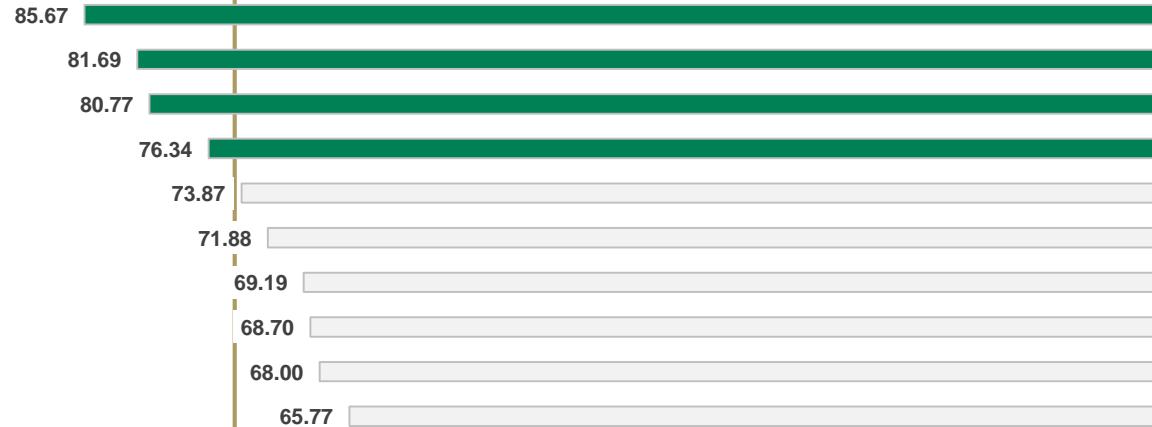


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المنشآت: مراكز السكر



أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠



عينة غير
كافية

- القريات
- الطائف
- الجمعية بالقصيم
- الحدود الشمالية
- مكة المكرمة
- تبوك
- الجمعية ١، الوسطى
- المدينة المنورة
- عسیر
- نجران
- القنفذة
- الجمعية ٢، الغربية
- حضر الباطن
- بیشة
- جازان
- الجمعية ٢، الوسطى
- الجمعية ١، الشرقية
- الباحة
- الأحساء
- جدة
- الجوف

مراكز السكر

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,271

74.79

▲ 0.86

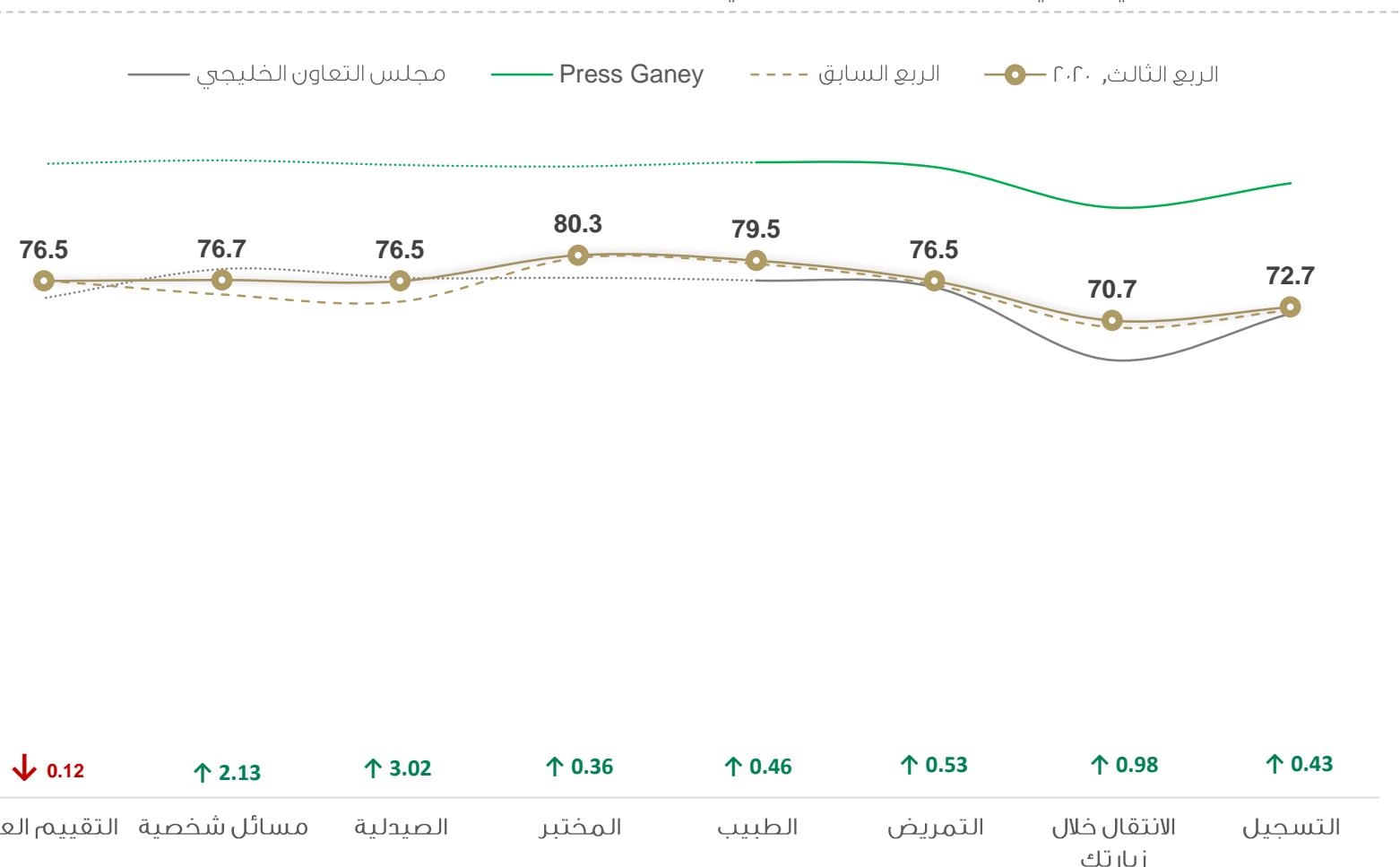
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(73.93)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(74.79)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

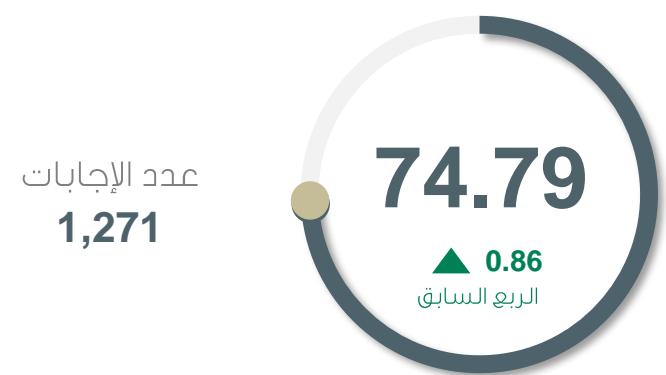
رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



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

مراكز السكر

الربع الثالث، ٢٠٢٠



الربيع السابق
(73.93) الربيع الثالث، ٢٠٢٠
(74.79)

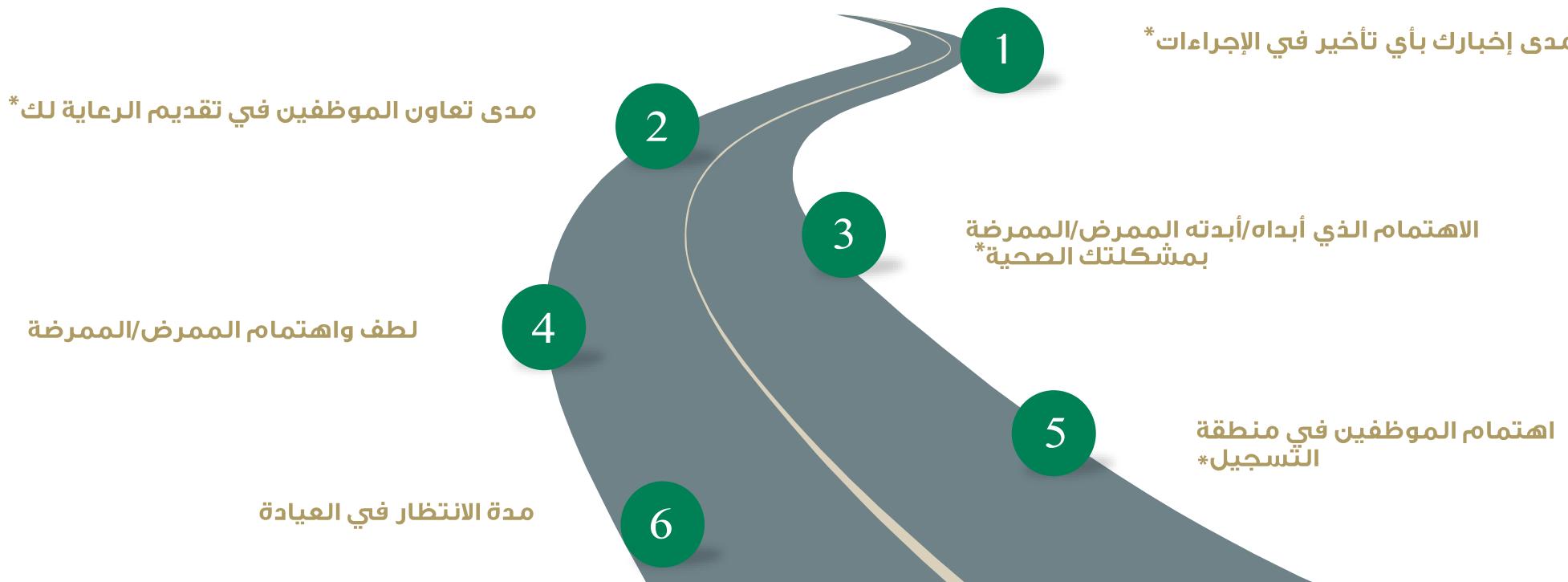
مقياس لоценة رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	الربيع الثالث، ٢٠٢٠	السؤال
سهولة حجز الموعد	التسجيل	77.15	↔ 0.00	77.9	91.9	
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	62.58	↑ 0.54	66.7	90.2	
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	75.79	↓ 0.66	76.2	93.7	
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	76.10	↓ 0.13	77.0	NA	
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.57	↑ 1.62	65.5	87.4	
علمًاً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي .٦-٣ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	69.24	↑ 1.71	63.2	87.2	
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	67.67	↑ 1.65	65.9	89.2	
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	72.04	↑ 0.98	66.6	NA	
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	76.78	↑ 0.4	75.7	94.0	
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	76.18	↑ 0.26	75.3	92.9	
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	76.35	↑ 0.56	74.8	94.7	
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	82.38	↑ 1.02	78.7	94.5	

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السادس	الربيع السابع
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	80.84	↑ 0.06	77.8	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	78.35	↑ 0.36	76.3	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	78.42	↑ 0.73	86.4	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	78.02	↑ 0.48	74.7	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	75.51	↑ 0.18	75.8	88.3
الحرص على راحتكم أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	81.54	↑ 0.29	79.6	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	83.89	↑ 0.61	81.0	91.6
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	78.19	↑ 5.54	80.3	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.89	↑ 0.84	74.0	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	71.63	↑ 2.89	72.6	NA
مراجعةنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	81.92	↑ 0.28	79.9	94.3
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهـ، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	78.98	↑ 0.82	76.9	94.5

السؤال	النطاق					الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	الربيع السابق	الربيع الثالث، ٢٠٢٠	الربيع الثالث، ٢٠٢٠
نظافة عياداتنا						81.32	81.32	79.0	95.0	↑ 1.93	
المواقف						65.49	65.49	61.8	NA	↑ 6.14	
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك						75.33	75.33	75.4	94.2	↓ 0.21	
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين						77.10	77.10	72.6	93.8	↓ 0.01	
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك						77.81	77.81	74.3	94.1	↔ 0.00	

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز السكر**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

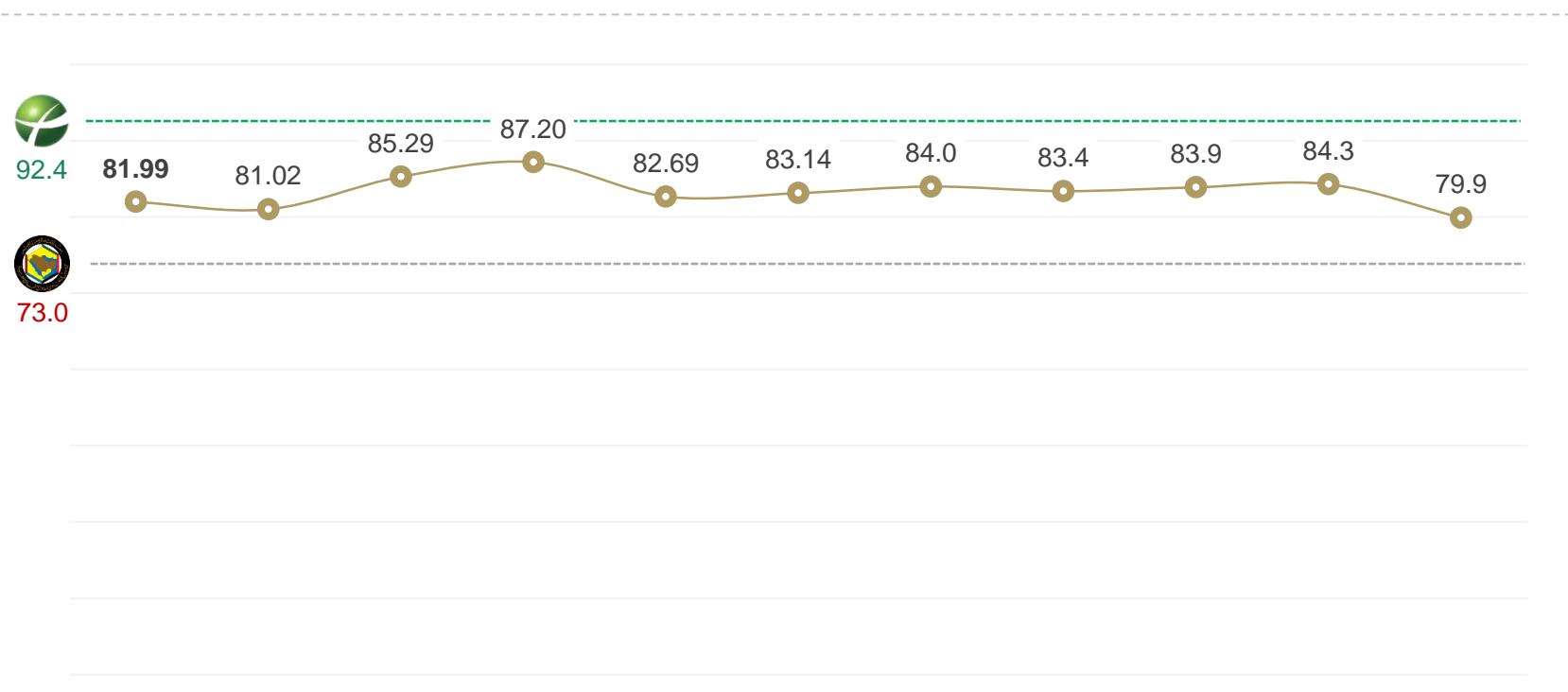




مراكز الإقلاع
عن التدخين

معدل تجربة المريض: الإقلاع عن التدخين

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 488	n= 265	n= 506	n= 1,005	n= 454	n= 394	n= 620	n= 682	n= 391	n= 265	n= 654

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

الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
488

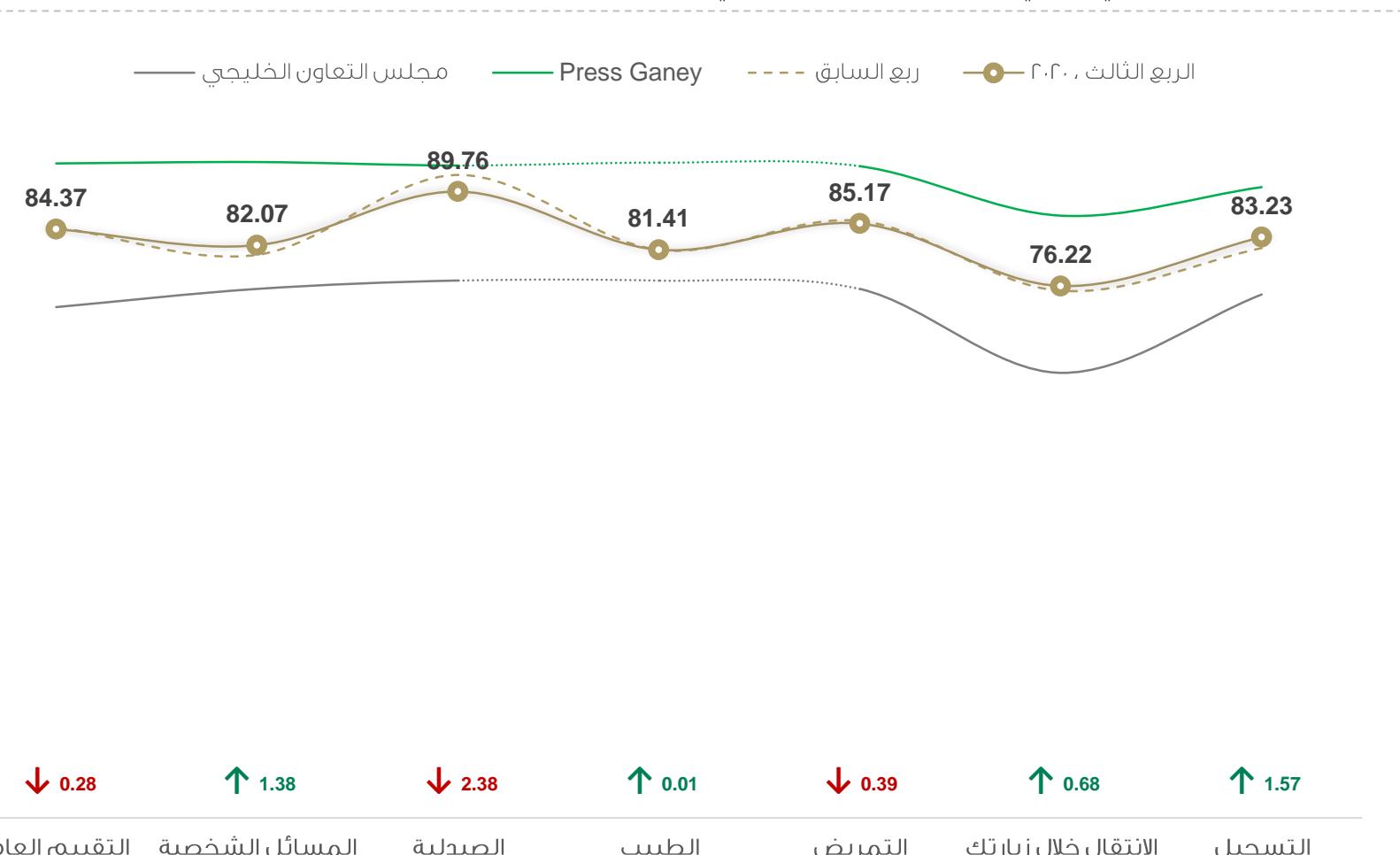


الربع الثالث، ٢٠٢٠
(81.99)

مقياس لمعدل رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

رحلة المريض: الإقلاع عن التدخين

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



الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث, ٢٠٢٠

عدد الإجابات
488



الربع السابق
(81.02)

الربع الثالث, ٢٠٢٠
(81.99)

مقياس لمعدل رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	90.32	↑ 0.75	91.9 77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	79.27	↓ 0.20	90.2 66.7
اهتمام موظفي الاستقبال	التسجيل	82.58	↑ 2.71	93.7 76.2
سهولة التسجيل عند الاستقبال	الانتقال خلال زيارتك	83.33	↑ 1.88	NA 77.0
مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	77.19	↑ 1.21	87.4 65.5
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	80.07	↑ 1.03	87.2 63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	71.58	↓ 1.31	89.2 65.9
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	85.41	↓ 0.13	94.0 75.7
اهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	84.85	↓ 0.69	94.7 74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	86.04	↓ 0.06	94.5 78.7
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	83.85	↓ 1.36	94.2 77.8
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	82.32	↓ 2.16	94.3 76.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	79.93	↓ 0.44	93.1 86.4

عناصر الاستبيان: الإقلاع عن التدخين

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم	الرقم
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	78.00	↓ 0.54	NA	NA
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	78.16	↓ 0.38	NA	NA
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	79.78	↑ 0.73	94.3	74.7
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	الطبيب	82.08	↑ 0.78	NA	NA
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	91.44	↓ 1.19	NA	74.0
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	88.03	↓ 2.85	NA	80.3
توفر الأدوية	الصيدلية	89.68	↓ 3.13	NA	72.6
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	76.86	↑ 0.67	NA	NA
نظافة عيادتنا	المسائل الشخصية	82.15	↑ 0.55	95.0	79.0
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	87.82	↑ 0.69	94.3	79.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.49	↓ 0.72	94.2	75.4
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين لآخرين	التقييم العام	85.50	↓ 0.47	93.8	72.6
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	83.95	↑ 0.39	94.1	74.3



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في الإقلاع عن التدخين. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





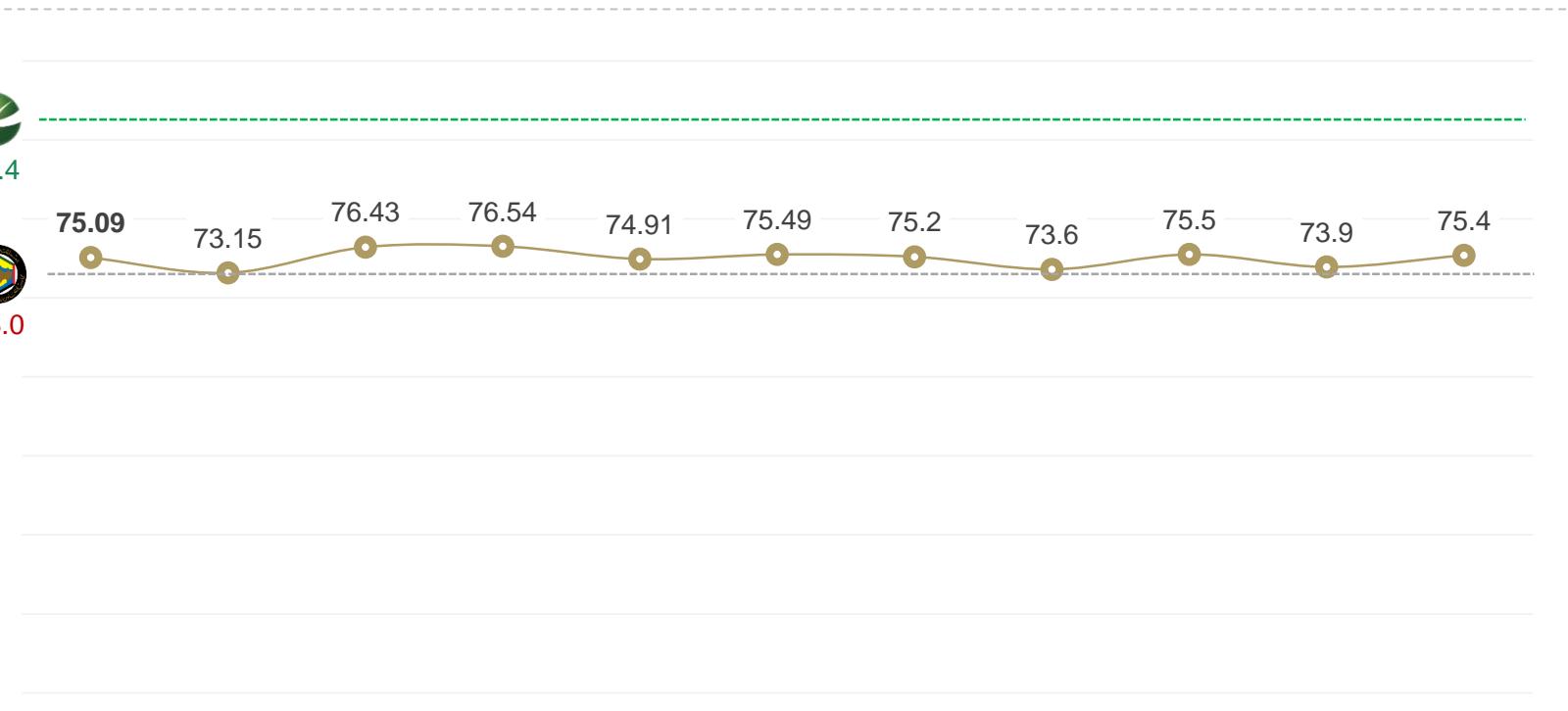
مراكز القلب



العيادات

معدل تجربة المريض: مراكز القلب - العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 715	n= 631	n= 1,773	n= 2,470	n= 1,635	n= 1,452	n= 1,135	n= 691	n= 1,109	n= 480	n= 991

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

مراكز القلب

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠

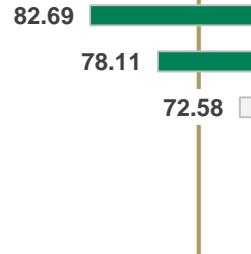
عدد الإجابات
715



الربع السابق
(73.15) الربع الثالث، ٢٠٢٠
(75.09)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المنشآت: مراكز القلب - العيادات



عينة غير
كافية

أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠

- الجمعية الصحية، الوسطى
- المدينة المنورة
- حائل
- مكة المكرمة
- الجمعية الصحية، الوسطى
- جدة
- الجمعية الصحية، الغربية
- بيشة
- جازان
- الجمعية الصحية، الشرقية
- الباحة
- الأحساء
- الجوف
- القريات
- الطائف
- الجمعية الصحية بالقصيم
- الحدود الشمالية
- تبوك
- عسير
- نجران

عدد الإجابات
715

الربع السابق
(73.15)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(75.09)

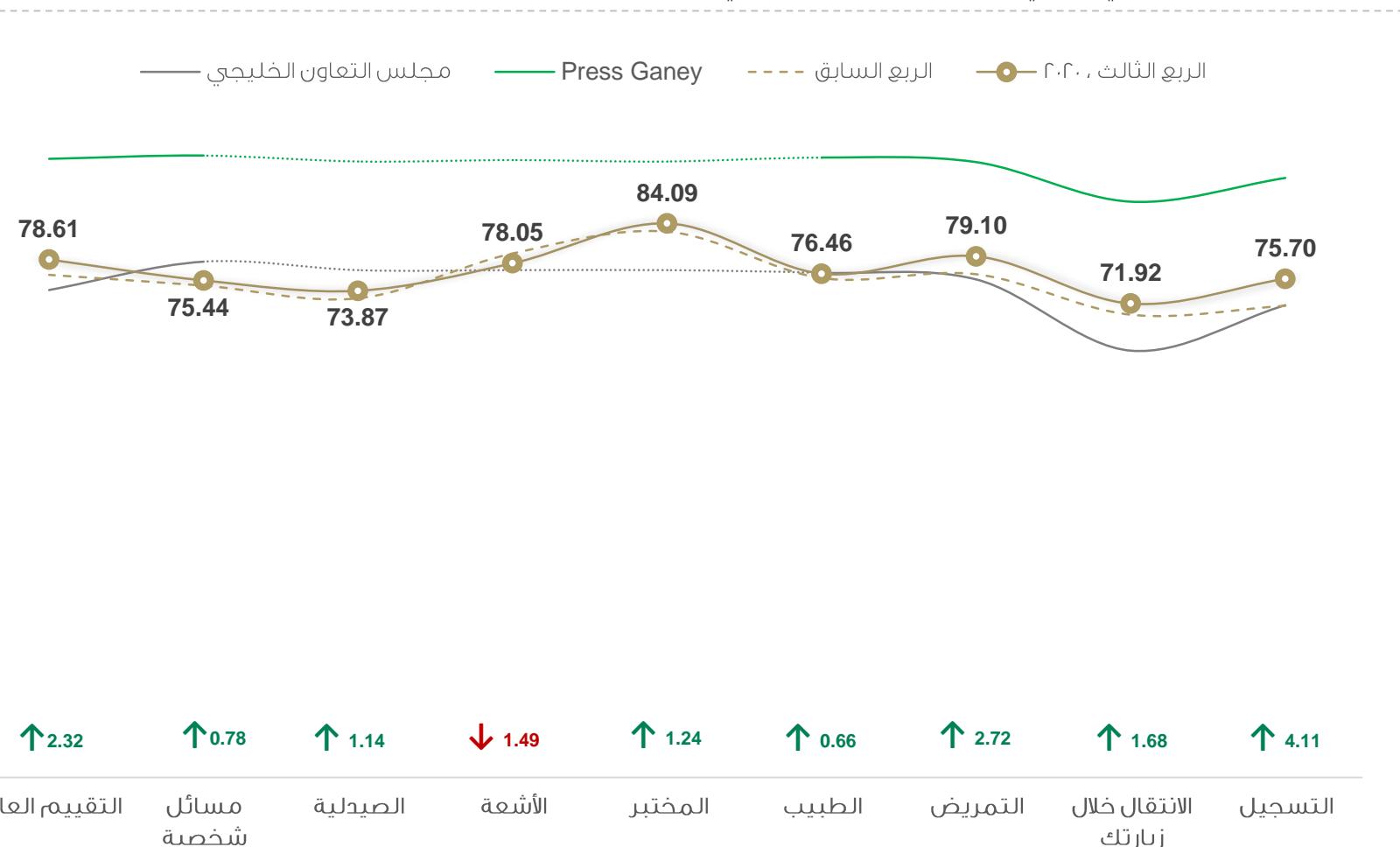
مراكز القلب العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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

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



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

مراكز القلب

العيادات - الربع الثالث, ٢٠٢٠



مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	
سهولة حجز الموعود	التسجيل	78.03	↑5.35	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	66.71	↑3.27	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.17	↑2.67	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	80.20	↑2.86	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.91	↑1.37	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	66.11	↑1.58	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	69.03	↑1.38	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	74.68	↑1.76	NA	66.6
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	78.84	↑2.34	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	78.68	↑3.04	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.76	↑3.10	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	79.72	↑0.84	94.5	78.7

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	77.94	↑0.62	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	75.89	↑0.19	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	74.26	↑0.64	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	74.66	↑0.03	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	81.44	↑1.73	88.3
الحرص على راحتكم أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	84.45	↑0.46	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	86.26	↑1.40	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	79.21	↓0.35	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	76.92	↓2.64	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.60	↑2.52	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.10	↑0.83	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	68.43	↑0.41	NA

		الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	النطاق	السؤال
94.3	79.9	↑1.22	82.20	المسائل الشخصية	مراجعاتنا لخصوصيتك
94.5	76.9	↓0.85	80.52	المسائل الشخصية	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
95.0	79.0	↓0.04	83.10	المسائل الشخصية	نظافة عيادتنا
NA	61.8	↑2.65	57.20	المسائل الشخصية	المواقف
94.2	75.4	↑2.22	76.91	التقييم العام	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
93.8	72.6	↑2.09	79.51	التقييم العام	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين
94.1	74.3	↑2.31	79.52	التقييم العام	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز القلب - العيادات**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





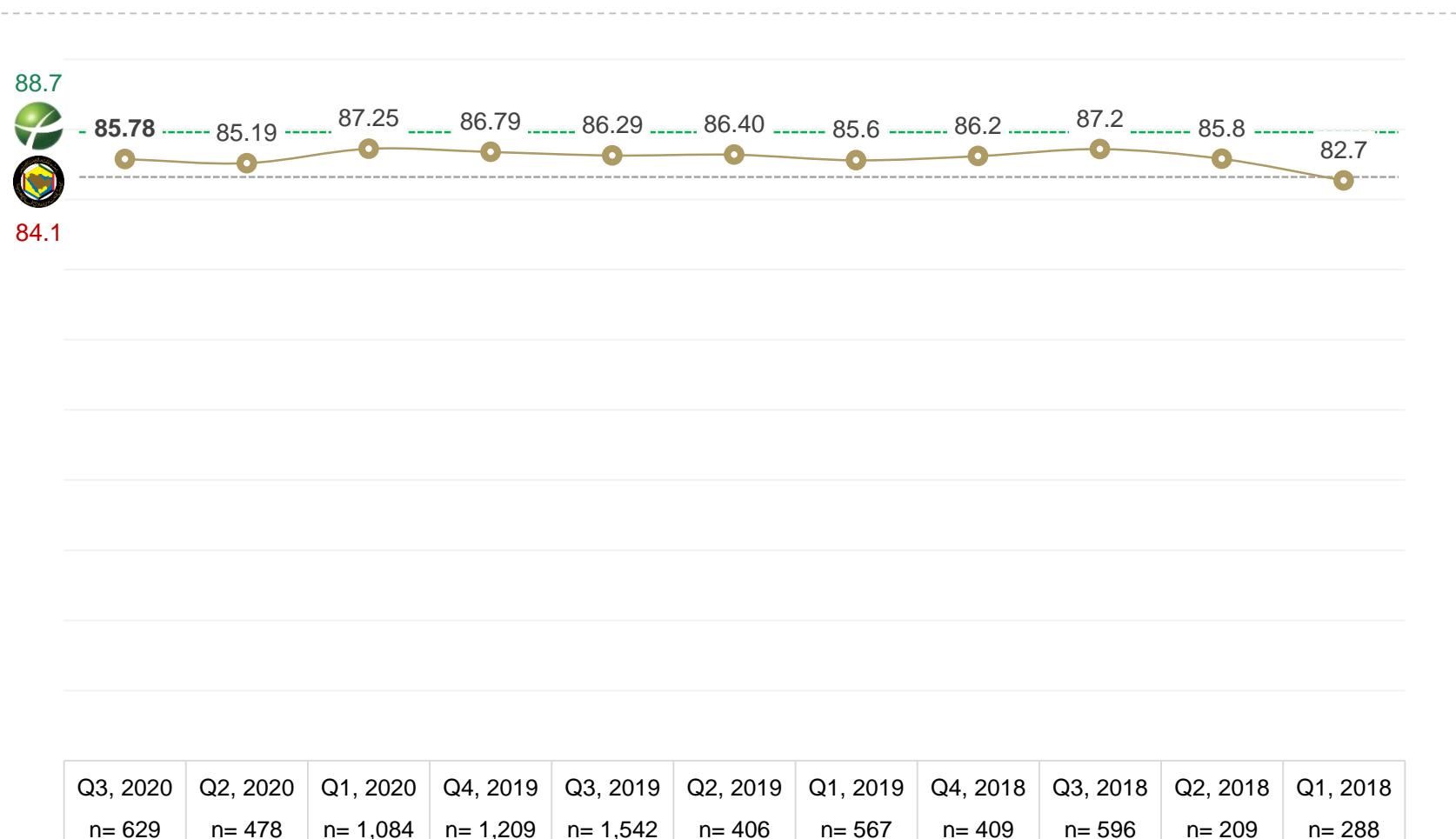
مراكز القلب



التنويم

معدل تجربة المريض: مراكز القلب - التنوييم

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

مراكز القلب التنوييم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

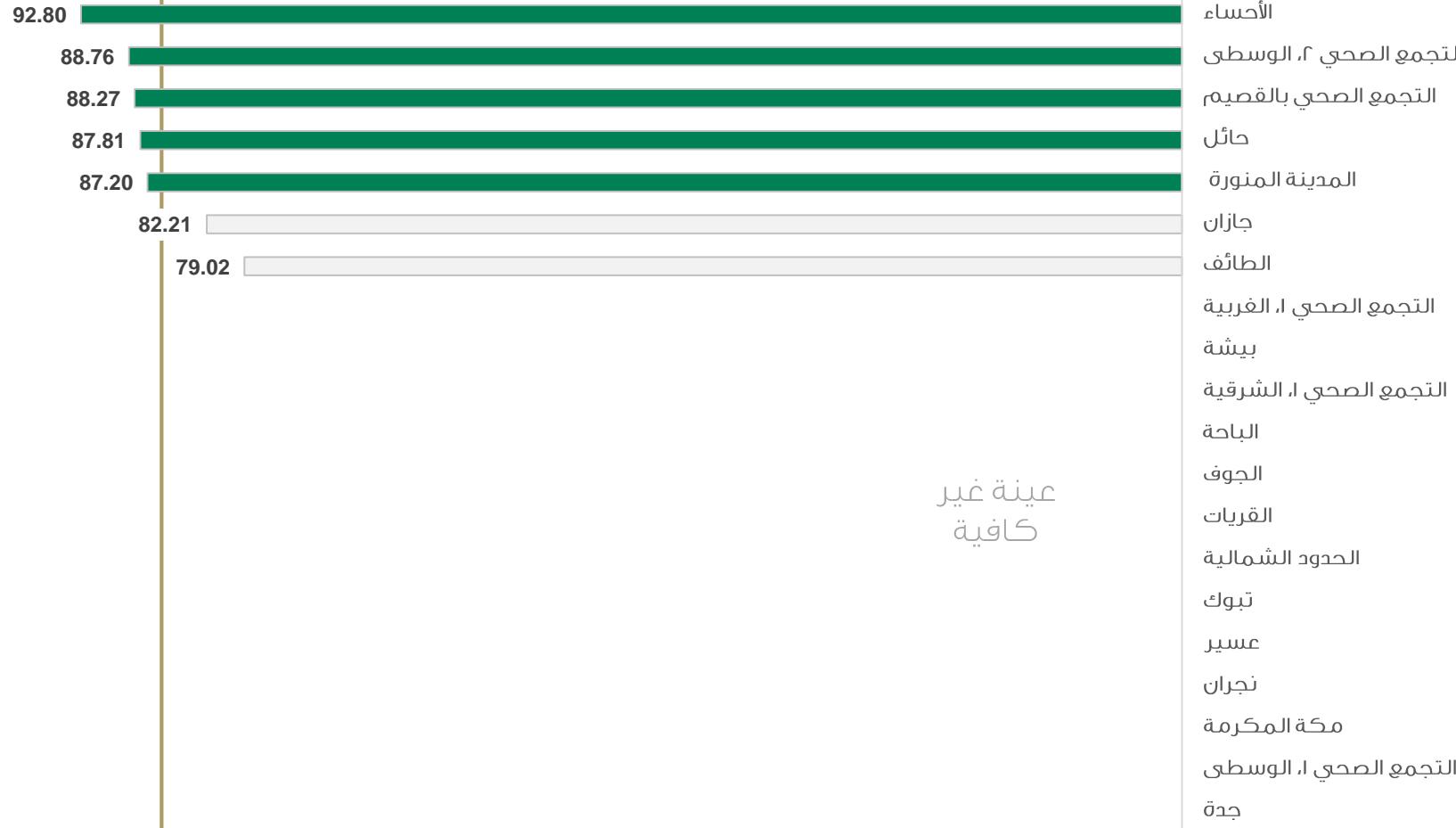
عدد الإجابات
629



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(85.19)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المنشآت: مراكز القلب - التنويم



مراكز القلب التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠

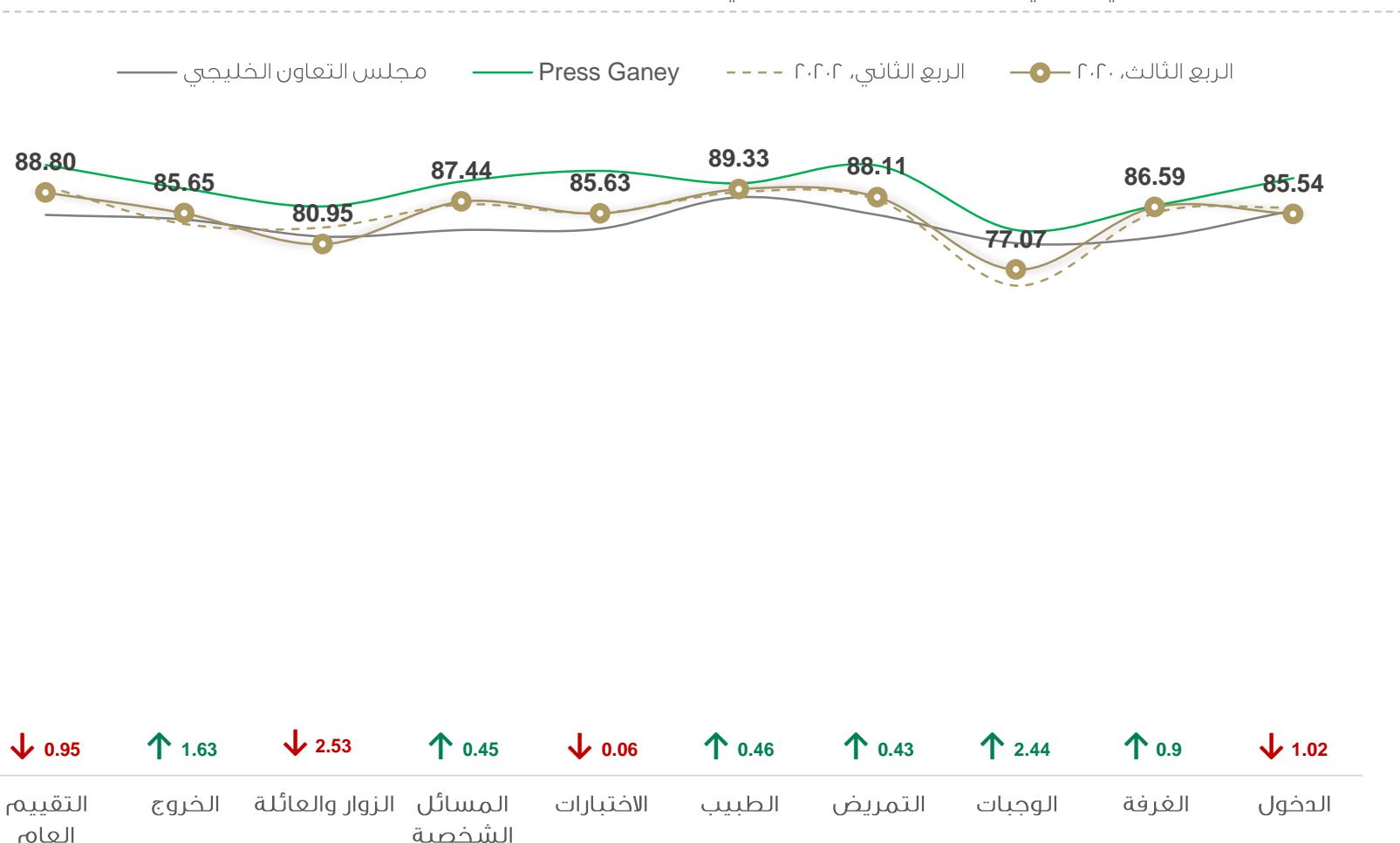
عدد الإجابات
629



الربع الثالث، ٢٠٢٠
(85.78)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



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

مراكز القلب التنويم - الربيع الثالث، ٢٠٢٢



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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم	السؤال
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	85.31	↓ 0.88	89.2	84.0
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	89.01	↓ 1.99	93.6	88.2
تعريف الموظفين بأنفسهم لـ	الدخول	81.96	↓ 0.56	NA	74.5
المظهر العام للفرفة	الغرفة	86.66	↑ 0.34	86.6	79.7
نظافة الغرفة	الغرفة	89.00	↑ 1.93	89.7	82.2
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.47	↑ 1.20	83.2	82.4
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	86.26	↑ 0.02	84.1	83.3
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	75.34	↑ 2.13	80.0	80.7
جودة الطعام	الوجبات	78.90	↑ 2.73	78.8	80.6
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	91.08	↑ 0.06	96.0	87.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	86.44	↓ 1.06	91.4	82.5
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.50	↓ 0.59	93.8	86.3

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.51	↓ 0.72	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.21	↑1.38	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	90.43	↑0.70	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.72	↑1.37	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.30	↑0.67	88.4
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعاعي قلقك	الطبيب	88.82	↑0.05	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.51	↑1.56	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	90.30	↑0.23	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	91.56	↑0.23	94.1
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.55	↓ 0.01	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.95	↑0.16	89.8
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	86.69	↓ 0.19	94.9

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.28	↑ 0.38	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.82	↓ 0.73	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.16	↓ 0.01	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.19	↑ 1.81	89.7
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.26	↑ 0.74	89.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحشك	المسائل الشخصية	91.09	↑ 0.93	95.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.29	↑ 0.46	91.9
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	80.37	↓ 1.54	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	81.57	↓ 3.43	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.18	↓ 0.06	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.12	↑ 2.17	88.6
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	85.31	↑ 1.87	91.6

السؤال	النطاق					الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة						84.76	↑ 2.19	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك						88.10	↓ 0.93	83.1
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين						89.14	↓ 0.14	93.9
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى						89.60	↓ 1.47	83.4



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز القلب - التنويم**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

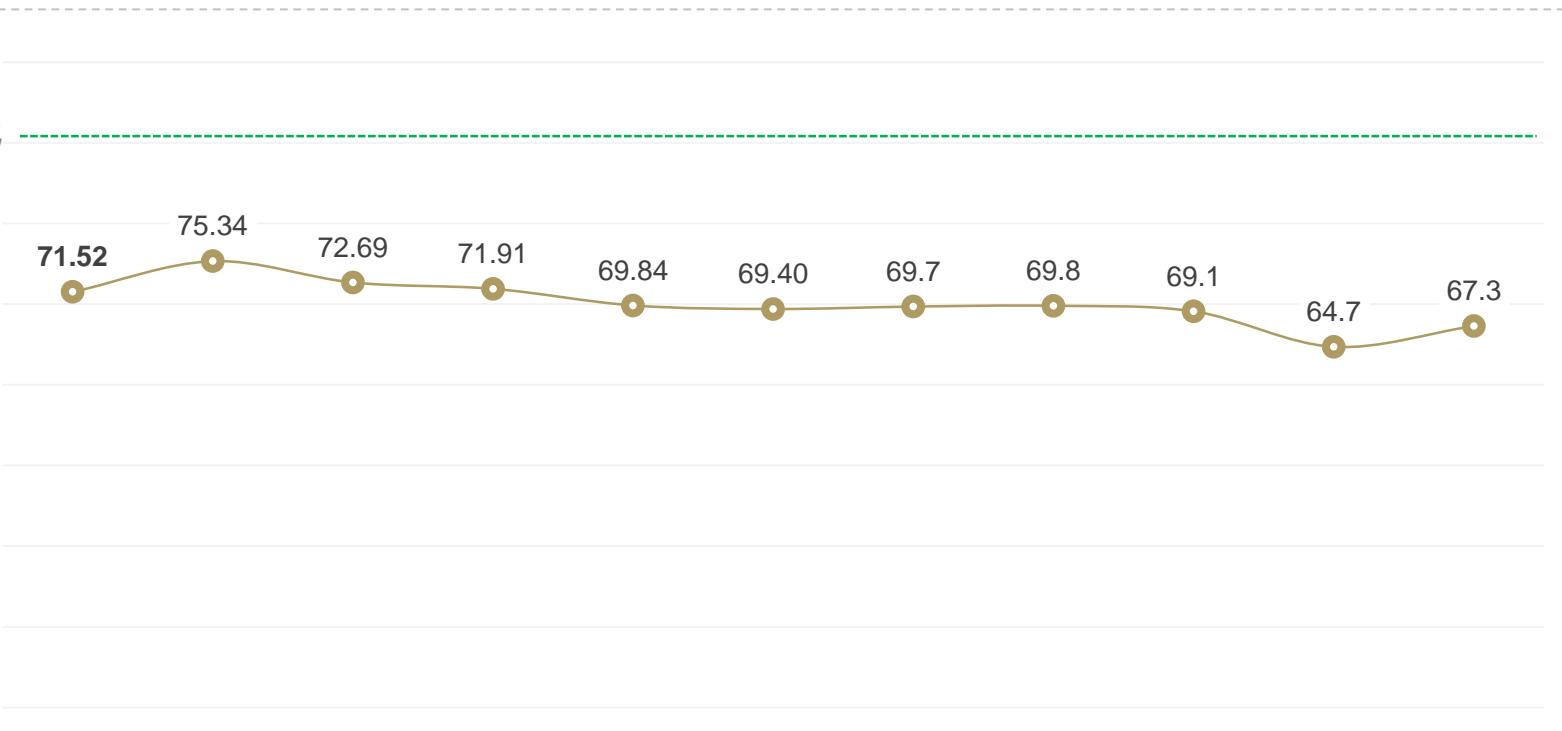




مراكز
الأسنان

معدل تجربة المريض: مراكز الأسنان

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,679	n= 610	n= 2,532	n= 3,400	n= 2,367	n= 3,283	n= 2,530	n= 1,881	n= 2,667	n= 1,088	n= 1,332

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

مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,679



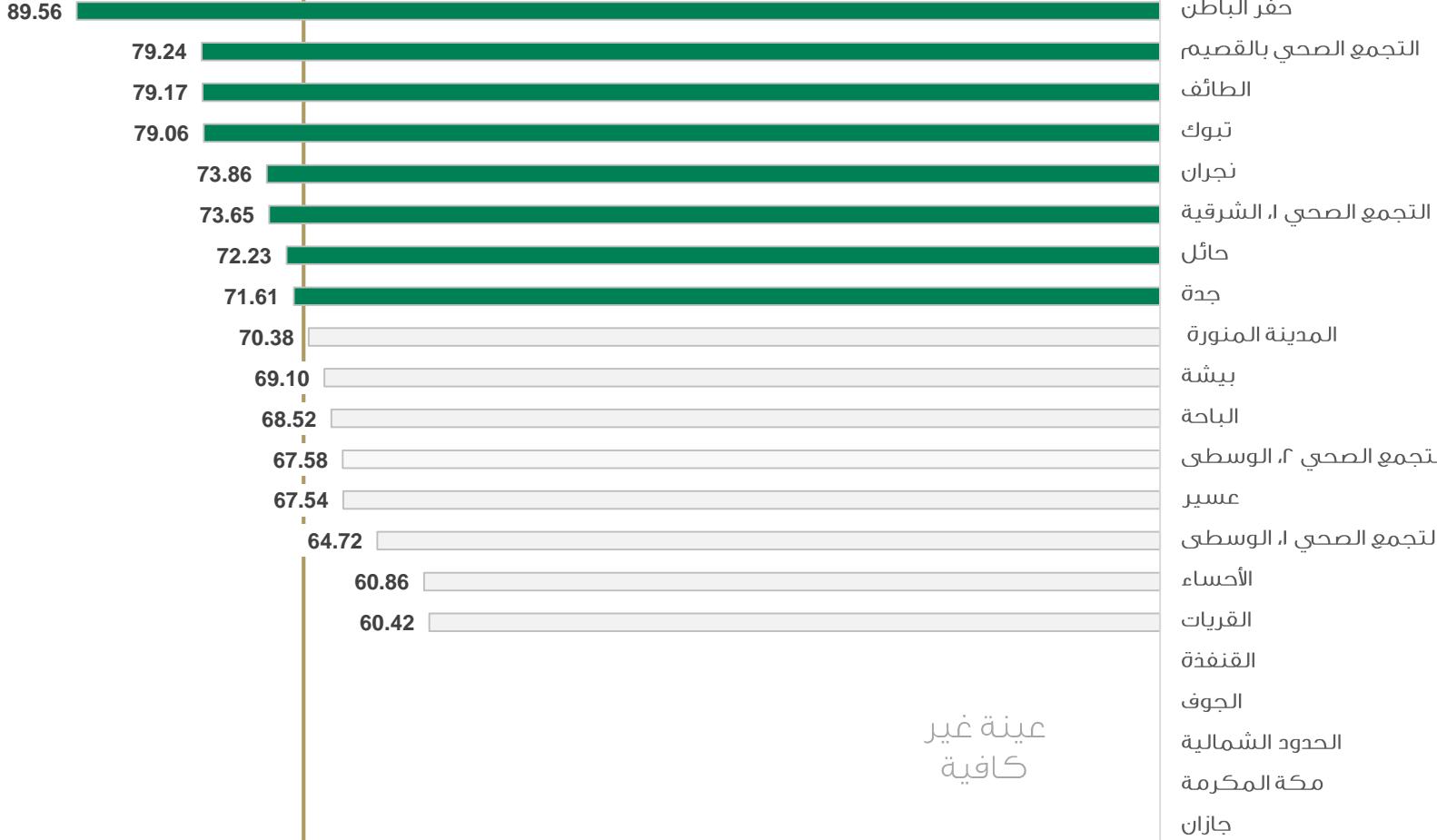
الربع السابق
(75.34)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المنشآت: مراكز الأسنان



وزارة الصحة
Ministry of Health



مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,679

71.52

▼ 3.82
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(71.52)

الربع السابق
(75.34)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع الثالث، ٢٠١٩	الربيع الثاني، ٢٠١٨
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعود	59.73	↓ 9.08	83.8	
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعود	72.43	↓ 5.74	91.3	
ملائمة ساعات العمل	الموعود	73.55	↓ 5.34	90.3	
توفر طبيب أسنانك	الموعود	70.95	↓ 4.55	87.6	
اهتمام موظف الاستقبال	الموعود	74.21	↓ 3.81	92.9	
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعود	68.26	↓ 5.47	89.2	
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	68.53	↓ 4.55	91.4	
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	72.19	↓ 3.82	90.7	
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	تعامل طبيب الأسنان	72.15	↓ 3.08	92.0	
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	تعامل طبيب الأسنان	71.99	↓ 3.01	92.8	
شمولية الفحوصات والعلاج	تعامل طبيب الأسنان	67.11	↓ 3.60	92.5	
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	71.86	↓ 2.30	92.5	

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	75.15	↓ 1.46	93.9
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان	فريق طب الأسنان	71.32	↓ 3.10	93.5
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	73.51	↓ 1.77	94.9
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	73.04	↓ 2.29	94.7
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	91.77	↑ 7.05	95.1
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	91.98	↑ 3.10	94.9
تنقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	89.10	↑ 5.01	93.4
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	64.55	↓ 7.38	89.1
نظافة العيادة	المرافق	79.89	↓ 4.29	93.0
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين... وغيرها)	المرافق	82.38	↓ 2.96	93.0
مدى إيقاعنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	76.11	↓ 3.55	92.2
حرصنا على راحتكم	المسائل الشخصية	68.98	↓ 7.66	92.3

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيرها)	المسائل الشخصية	73.74	↓ 4.79	92.8
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	68.37	↓ 3.48	91.2
احتمالية أن توصي بطبب الأسنان هذا للأخرين	التقييم العام	70.98	↓ 3.03	91.4
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	74.86	↓ 1.46	93.7
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	70.61	↓ 2.69	93.1

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





معدل تجربة المريض: مراكز الكلى

معدل تجربة المريض: من ١٧٠٠٠٠٠٣ يونيو، ٢٠١٨ إلى ١٧٠٠٠٠٠٣ يناير، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,982	n= 1,925	n= 1,884	n= 3,107	n= 3,923	n= 4,495	n= 1,662	n= 1,519	n= 1,516	n= 611	n= 259

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

مراكز الكلى
المعدل العام - ٢٠٢٠ (الربع الثالث)

عدد الإجابات
1,982



النصف الثاني، ٢٠٢٠
(٨٦.٨١)

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

أداء المنشآت: مراكز الكلى

مراكز الكلى

المعدل العام - ٢٠٢٠ -
(الربع الثالث)



النصف الثاني، ٢٠٢٠
(86.93)

مقياس لمستوى رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠

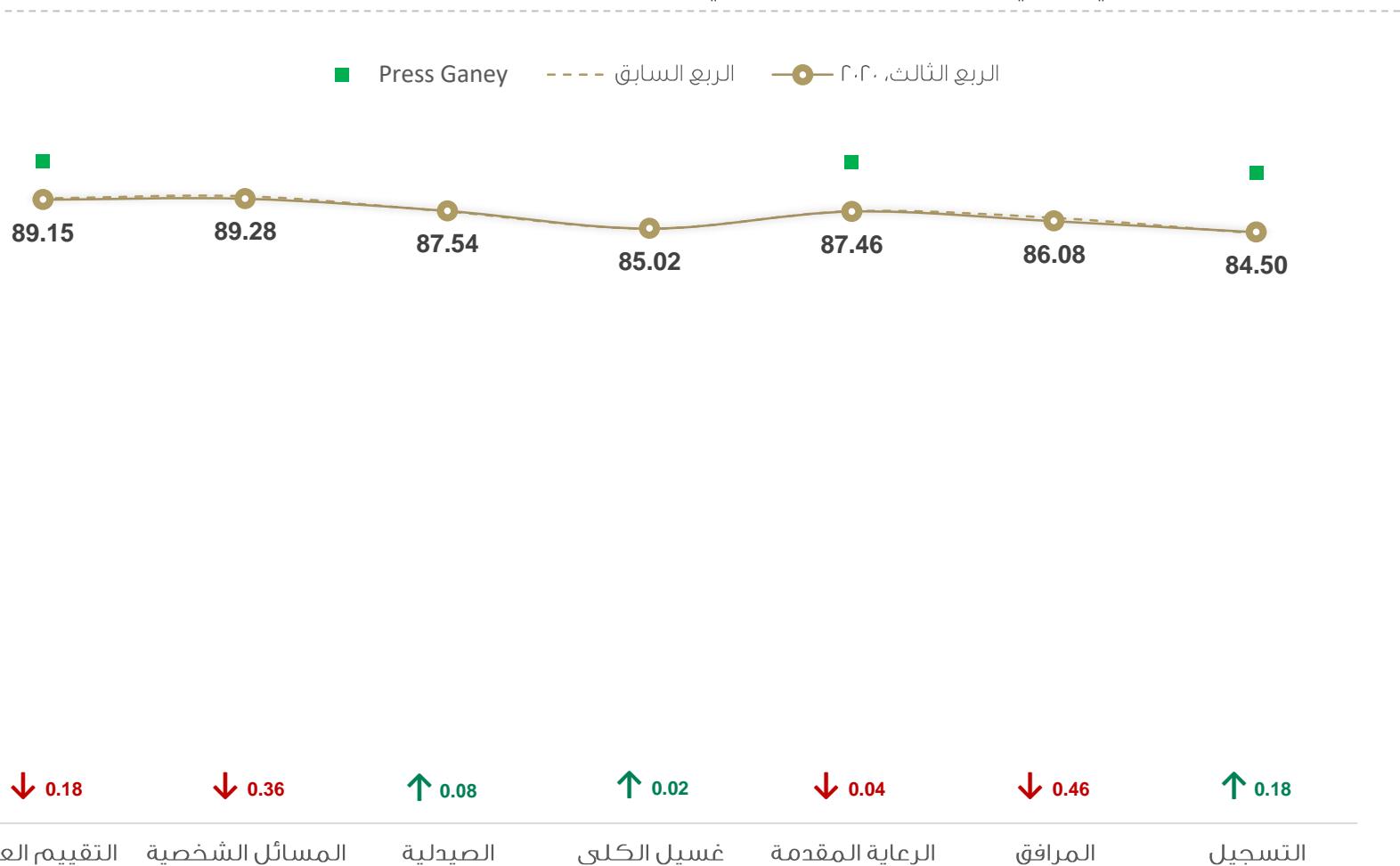
عينة غير
كافية



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

رحلة المريض: مراكز الكلى

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



مراكز الكلى
المعدل العام - ٢٠٢١ (الربع الثالث)



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	88.23	↑ 0.68	94.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	88.24	↑ 0.86	94.2
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	83.61	↑ 0.25	91.8
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	77.48	↓ 1.45	91.7
نظافة المكان	المرافق	86.08	↓ 0.46	95.6
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	الرعاية المقدمة	88.07	↓ 0.12	93.8
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	الرعاية المقدمة	87.76	↑ 0.15	NA
ثقتك في مهارة الطاقم الطبي	الرعاية المقدمة	87.95	↓ 0.28	95.1
حرص الموظفين على راحتك	الرعاية المقدمة	88.7	↑ 0.11	94.5
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	الرعاية المقدمة	91.68	↑ 0.07	96.2
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	78.3	↓ 0.59	NA
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	غسيل الكلى	90.35	↑ 0.25	NA

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسترة	غسيل الكلى	86.45	↑ 0.11	NA
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	78.21	↓ 0.25	NA
الشرح المقدم من الصيدلى عن الوصفات الطبية	الصيدلية	90.40	↑ 0.55	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	83.22	↓ 0.51	NA
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	89.10	↑ 0.19	NA
مراجعةنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.28	↓ 0.36	95.2
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	89.65	↓ 0.2	95.0
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	90.28	↑ 0.06	95.3
اچتمالية أن توصي بخدماتنا للأخرين	التقييم العام	87.55	↓ 0.41	94.7

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز الكلى**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

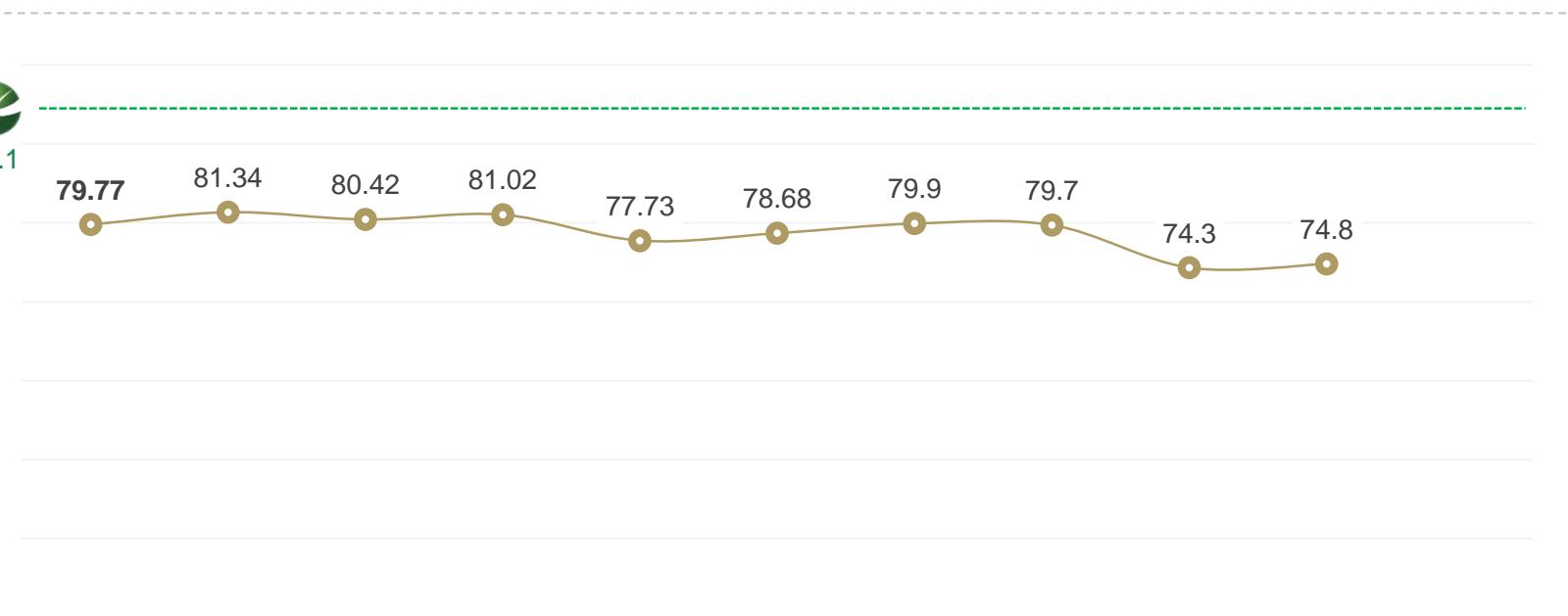




فحص ما قبل
الزواج

معدل تجربة المريض: فحص ما قبل الزواج

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,940	n= 1,295	n= 3,579	n= 3,499	n= 3,034	n= 3,045	n= 3,174	n= 2,525	n= 2,322	n= 816	n= 0

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

فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٠

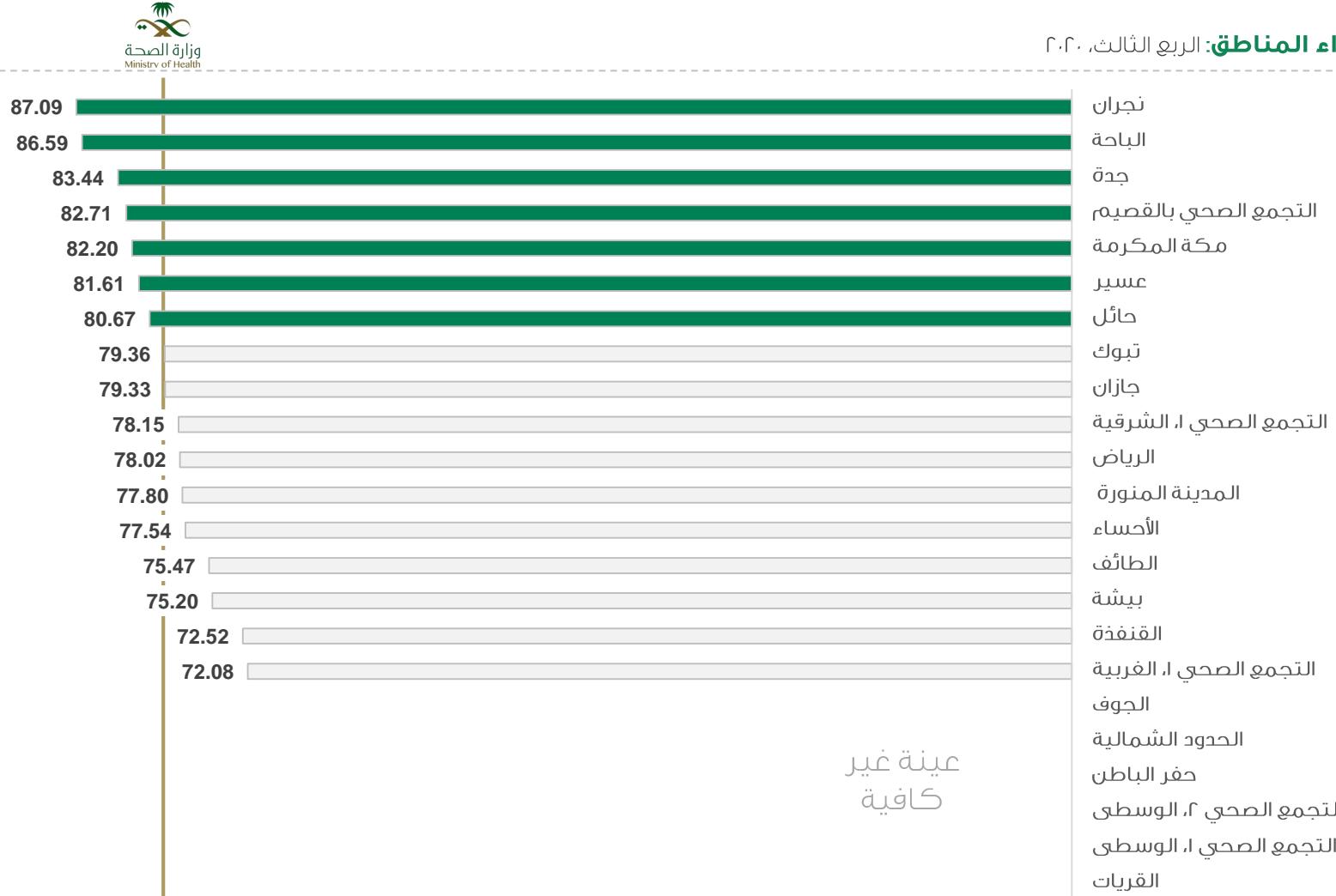
عدد الإجابات
2,940



الربيع السابق
(81.34) الربع الثالث، ٢٠٢٠
(79.77)

مقياس لоценة رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

أداء المنشآت: فحص ما قبل الزواج



فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٠

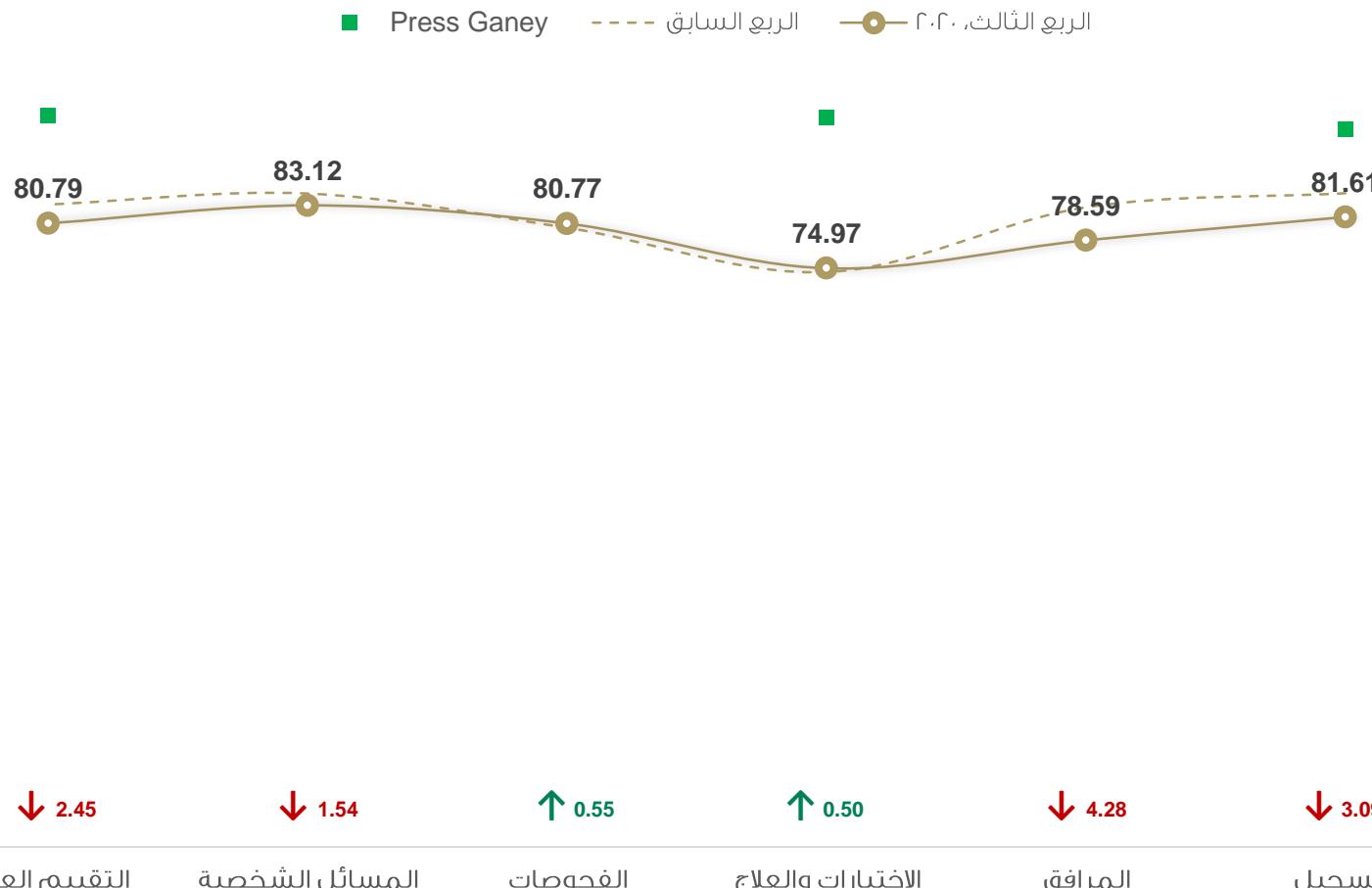
عدد الإجابات
2,940



مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

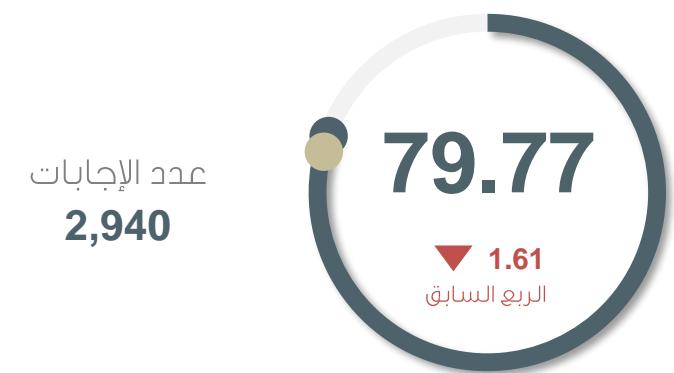
رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

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



فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٣



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

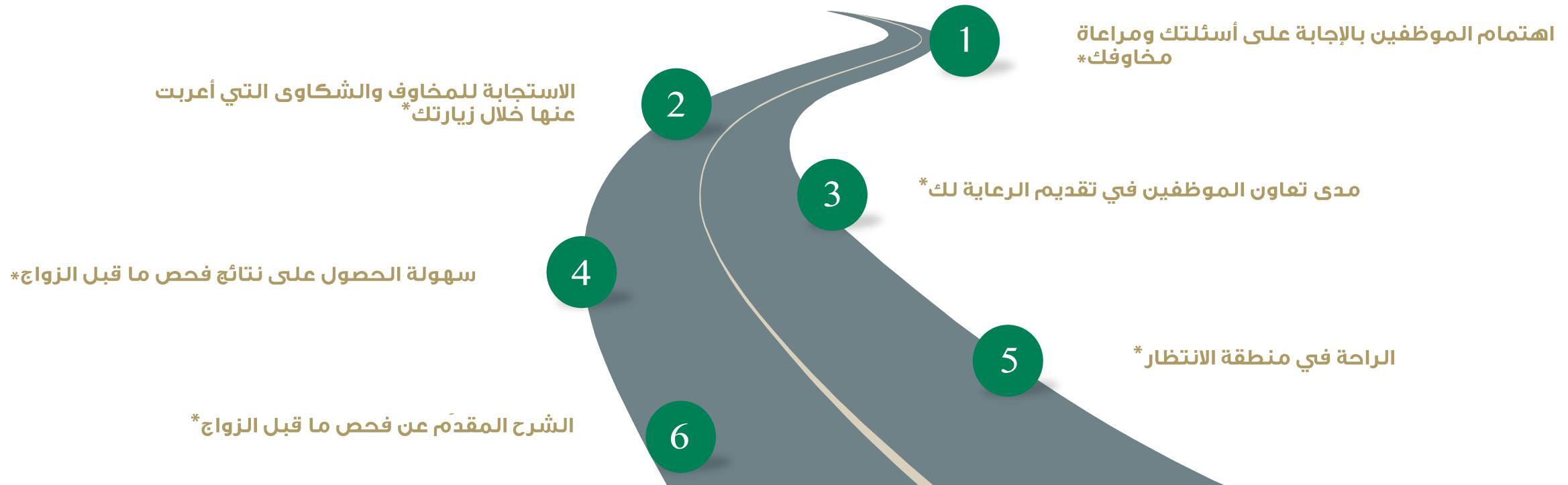
عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	83.72	↓ 1.28	94.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	83.90	↓ 2.74	94.2
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	77.35	↓ 5.34	91.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات والعلاج	71.41	↑ 0.38	93.8
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات والعلاج	77.98	↓ 0.95	94.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال أيام)	الاختبارات والعلاج	75.32	↑ 2.17	NA
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	81.48	↓ 2.69	NA
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	71.81	↓ 7.51	91.7
نظافة العيادة	المرافق	82.46	↓ 2.77	95.6
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	86.24	↓ 0.32	94.8
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	75.04	↑ 1.21	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.54	↓ 1.30	94.9

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

	السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
95.2	مراجعة خصوصيتك	المسائل الشخصية	84.51	↓ 2.11	
94.3	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	80.12	↓ 1.18	
95.0	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	82.25	↓ 2.09	
95.3	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	81.32	↓ 2.19	
94.7	احتمالية أن توصي بهذه العيادة لآخرين	التقييم العام	79.00	↓ 3.38	

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **فحص ما قبل الزواج**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





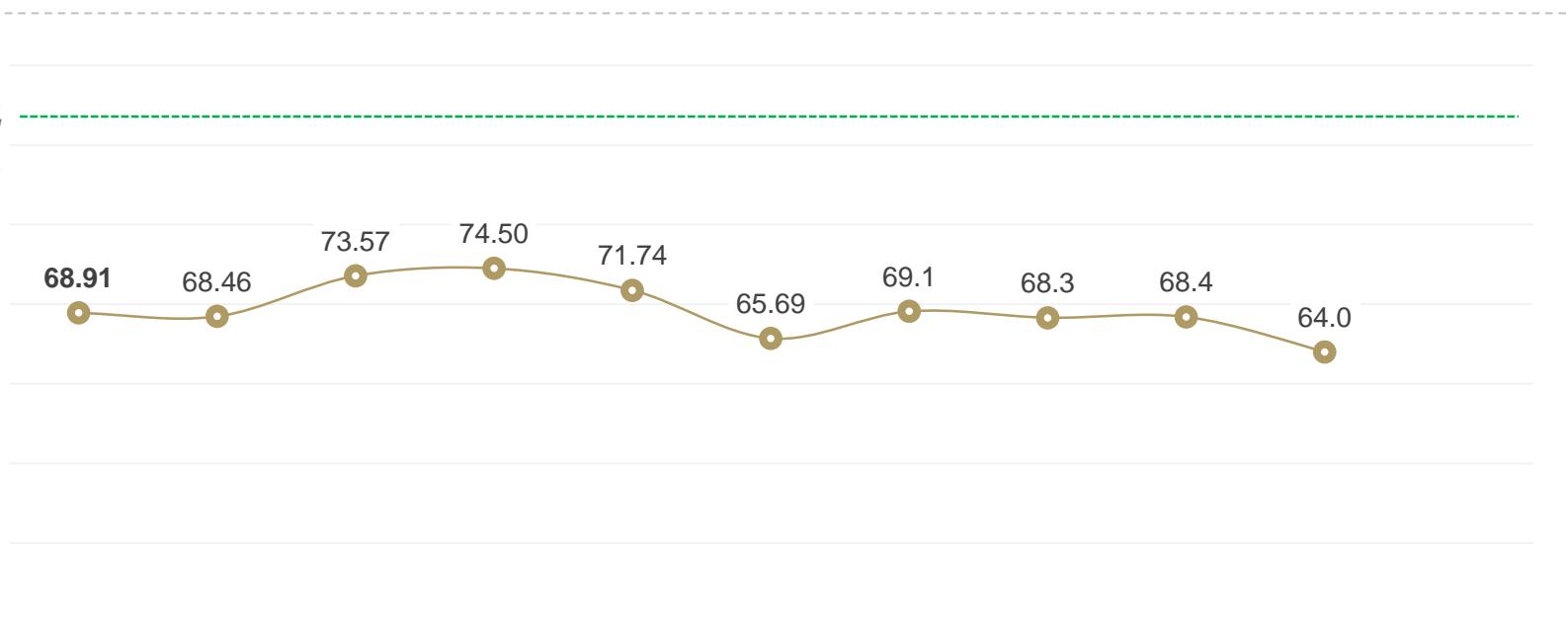
التأهيل الطبي



العيادات

معدل تجربة المريض: التأهيل الطبي - العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



عدد الإجابات
117

الربع السابق
(68.46) ●
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(68.91) ●

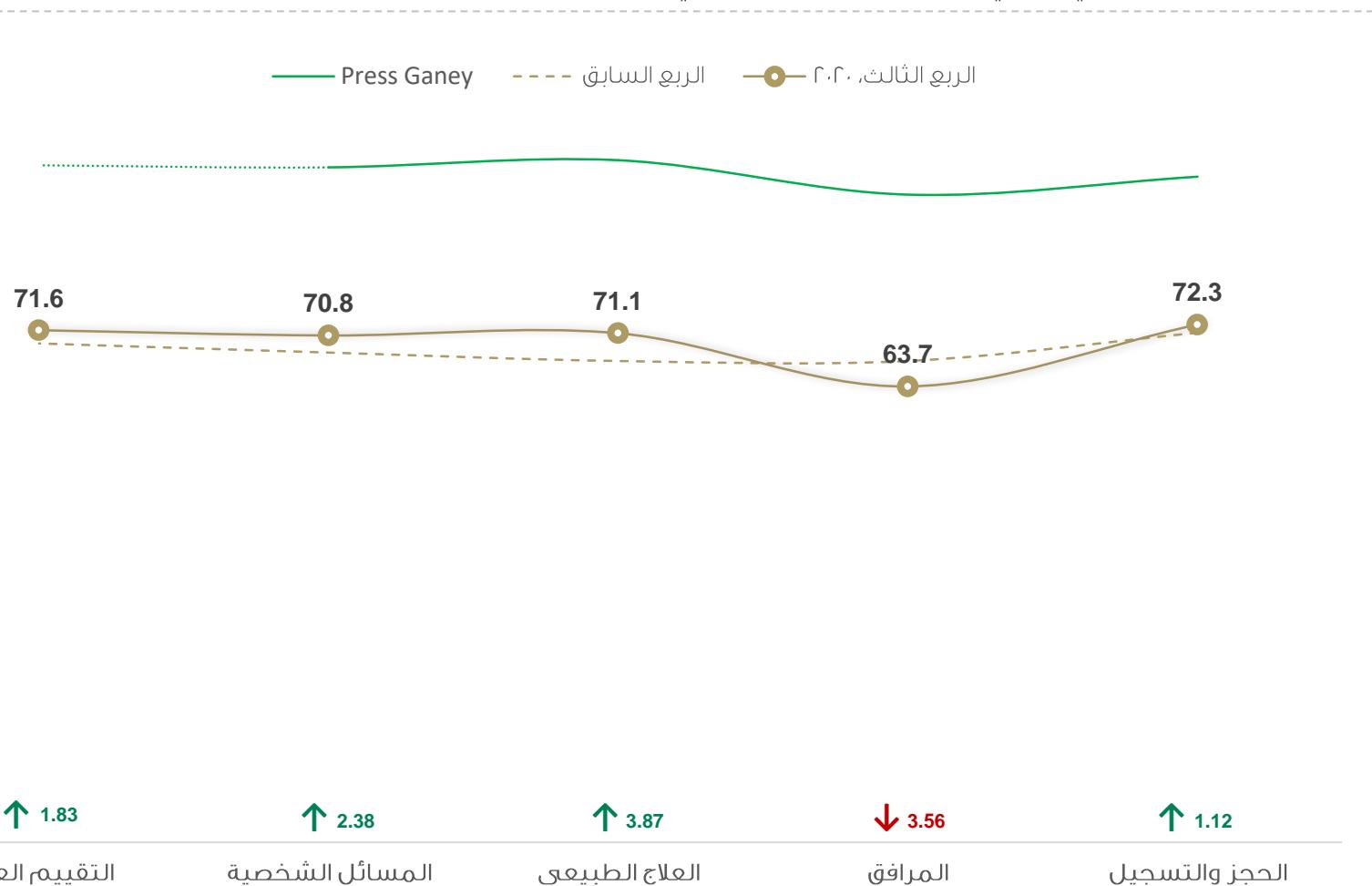
مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 117	n= 40	n= 494	n= 1,198	n= 622	n= 1,857	n= 962	n= 556	n= 884	n= 547	n= 0

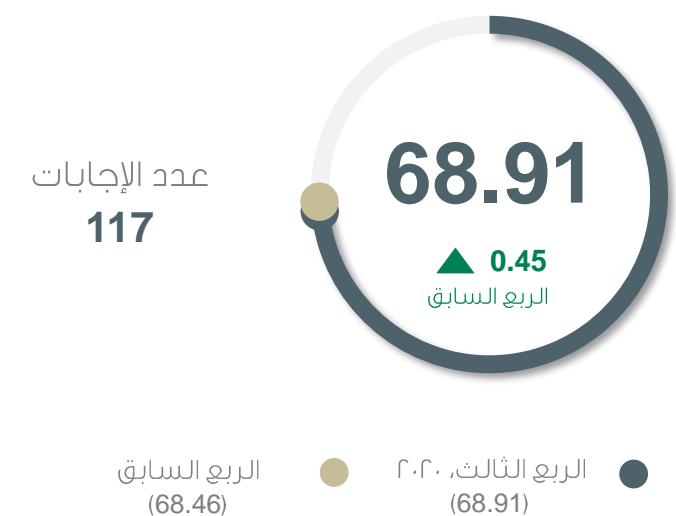
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة. حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



التأهيل الطبي

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

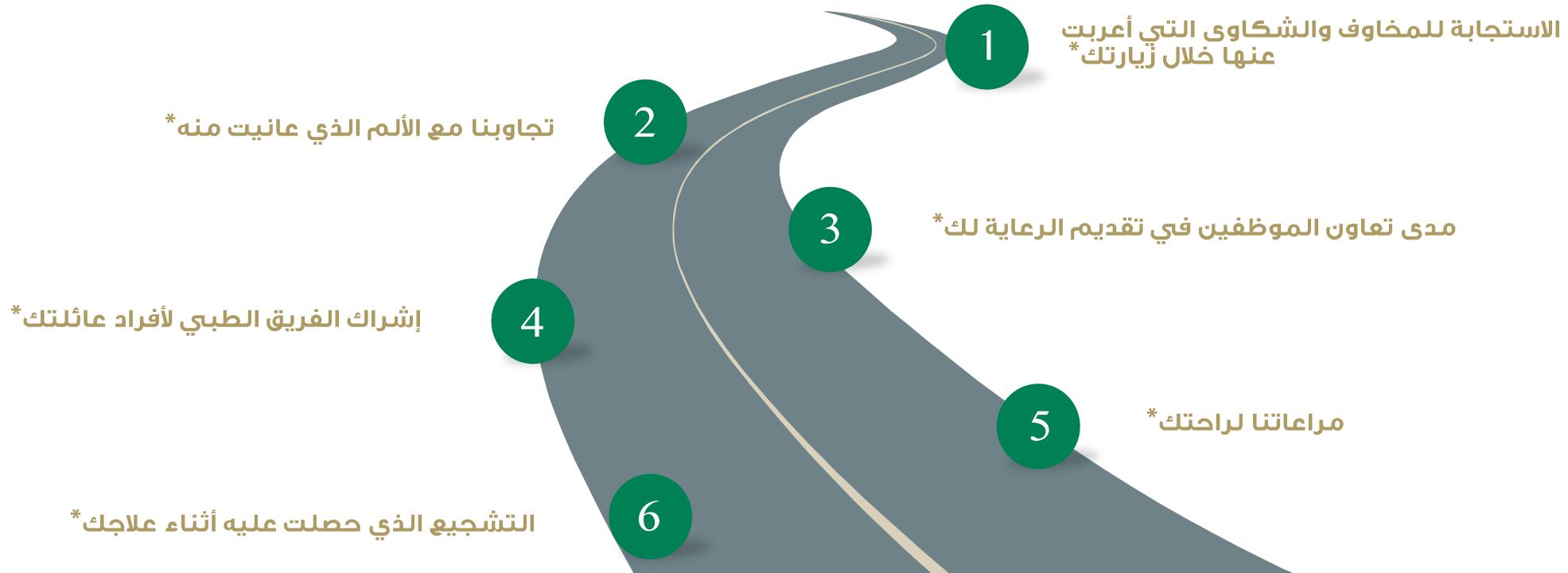
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
في حال تم حجز الموعود عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	77.77	↓ 3.31	94.8
سهولة حجز الموعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	67.52	↓ 2.21	91.2
التنسيق بين الموعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	70.13	↓ 1.39	92.3
مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	78.86	↑ 7.15	94.4
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	77.04	↑ 6.65	93.5
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	66.89	↑ 1.11	92.3
ملاءمة المواقف	المراافق	50.70	↓ 5.91	87.3
الراحة في منطقة الانتظار	المراافق	59.09	↓ 8.55	89.9
نظافة المركز/ القسم	المراافق	80.40	↑ 2.55	94.2
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	78.24	NA	97.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية	العلاج الطبيعي	74.53	NA	95.9
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	69.90	NA	93.8

			السؤال
	الربع السابق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	النطاق
94.3	NA	67.78	العلاج الطبيعي
96.2	NA	71.22	العلاج الطبيعي
94.4	NA	69.90	العلاج الطبيعي
96.6	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
95.0	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
93.4	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
93.9	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
95.6	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
93.6	NA	Low-n	العلاج الوظيفي
95.7	NA	Low-n	علاج النطق والاتصال
94.3	NA	Low-n	علاج النطق والاتصال
93.2	NA	Low-n	علاج النطق والاتصال

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	93.6
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	94.6
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	93.4
حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
التنقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	NA	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	78.28	↑ 3.28	94.0
مراعاتنا لراحتك	المسائل الشخصية	70.75	↓ 2.04	94.6
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	70.87	↑ 2.69	95.0

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	68.11	↑ 3.72	94.4
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	66.96	NA	94.0
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	68.75	↑ 9.66	94.2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	75.89	↑ 3.31	95.5
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	68.10	↑ 2.78	92.1
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	70.97	↑ 1.81	95.7
احتمالية أن توصي بخدماتنا لآخرين	التقييم العام	72.67	↑ 2.51	95.3

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **التأهيل الطبي - العيادات**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

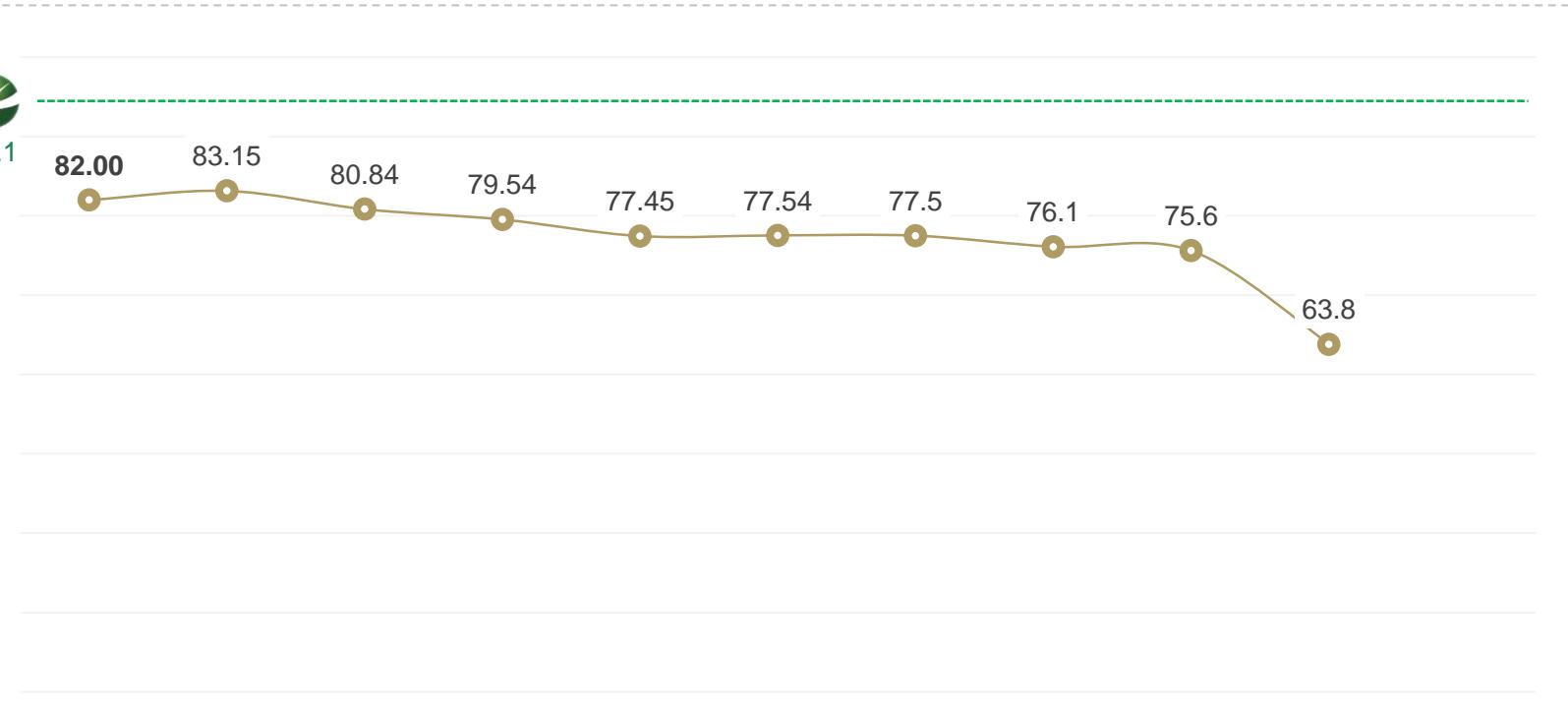




بنوك الدم

معدل تجربة المريض: بنوك الدم

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



بنوك الدم
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,188



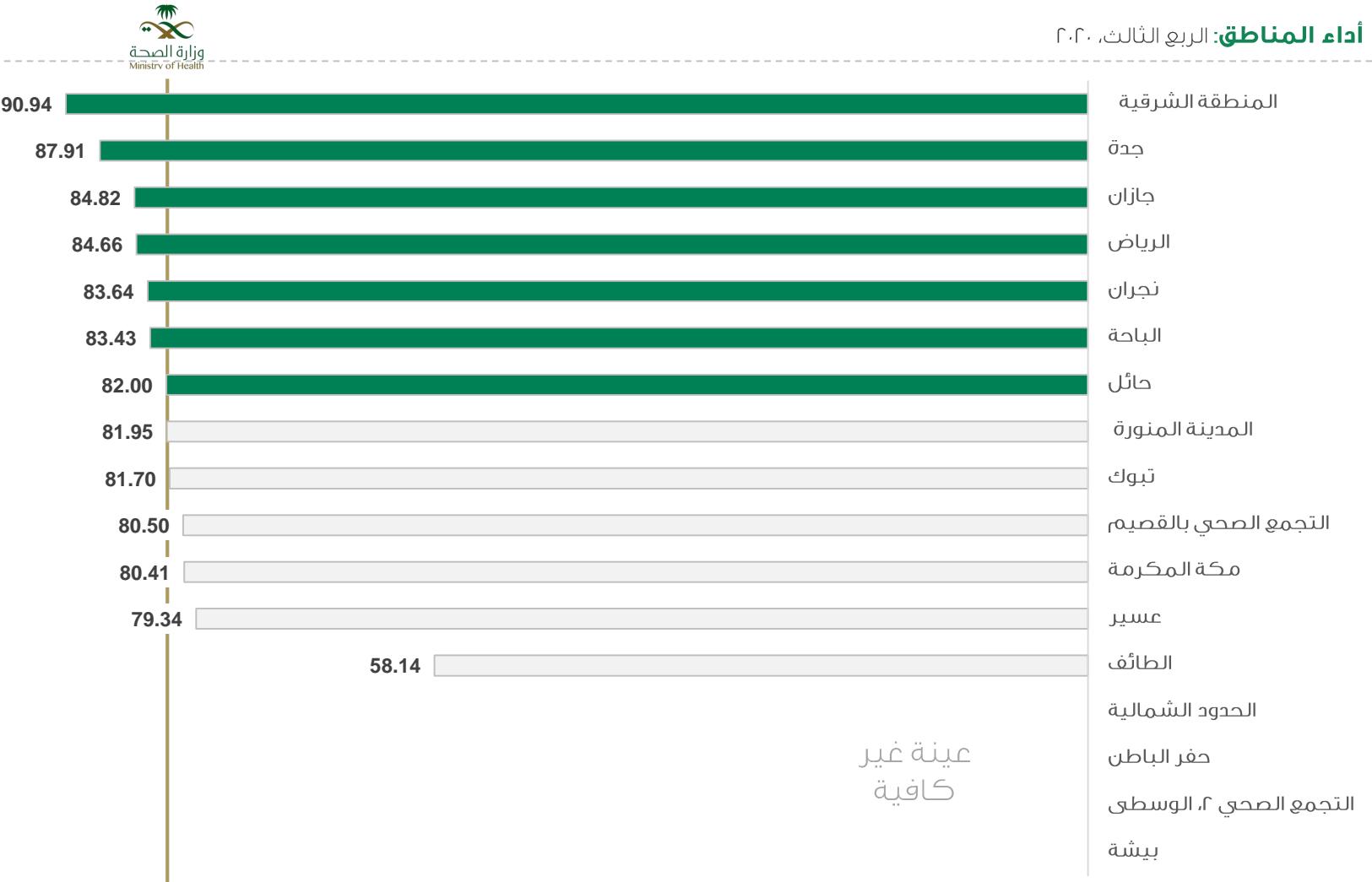
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(83.15)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 1,188	n= 1,477	n= 1,536	n= 1,535	n= 1,369	n= 1,568	n= 1,672	n= 1,113	n= 1,146	n= 463	n= 0

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

أداء المنشآت: بنوك الدم



بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,188

82.00

▼ 1.15
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(82.00)

الربع السابق
(83.15)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

رحلة المريض: بنوك الدم

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



بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس لمعدّل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة،
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	83.31	↓ 2.08	NA
توفر المواقف	المرافق	59.05	↓ 6.89	91.1
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	72.37	↓ 1.73	91.7
نظافة بنك الدم	المرافق	85.50	↑ 0.04	95.6
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	85.55	↓ 0.42	94.4
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	83.24	↓ 0.81	91.6
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	85.69	↓ 1.31	94.2
وضوح استماراة التبرع بالدم	التسجيل	85.77	↓ 1.7	NA
مراجعة خصوصيتك أثناء تعبئة استماراة التبرع بالدم	التسجيل	86.86	↓ 0.37	93.1
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراجعة مخاوفك	الاختبارات	87.18	↓ 1.09	94.3
مراجعة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم	الاختبارات	86.87	↓ 0.03	NA
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	85.09	↑ 0.45	NA

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	78.51	↑ 0.9	NA
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	92.39	↔ 0.00	95.9
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	91.20	↓ 0.55	NA
مراجعة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	87.54	↑ 1.42	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	90.56	↑ 0.88	94.9
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	المسائل الشخصية	74.82	↑ 2.68	NA
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	85.12	↓ 0.03	95.0
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	83.86	↑ 0.42	95.3
احتمالية أن توصي بنوك الدم لآخرين	التقييم العام	86.55	↓ 1.39	94.7

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في بنوك الدم. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





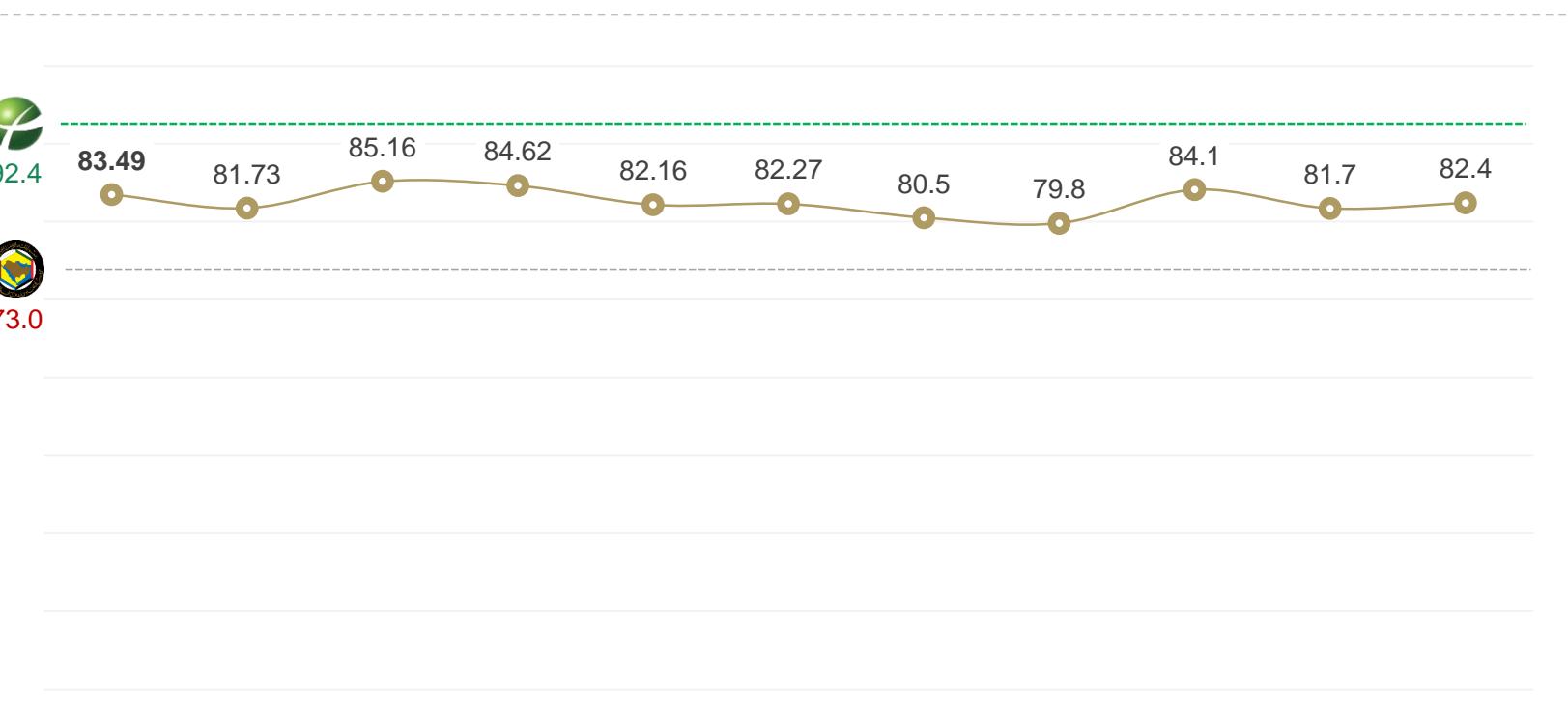
مراكز الأورام



العيادات

معدل تجربة المريض: مراكز الأورام – العيادات

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 961	n= 818	n= 951	n= 1,240	n= 873	n= 612	n= 467	n= 456	n= 943	n= 320	n= 410

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

مراكز الأورام

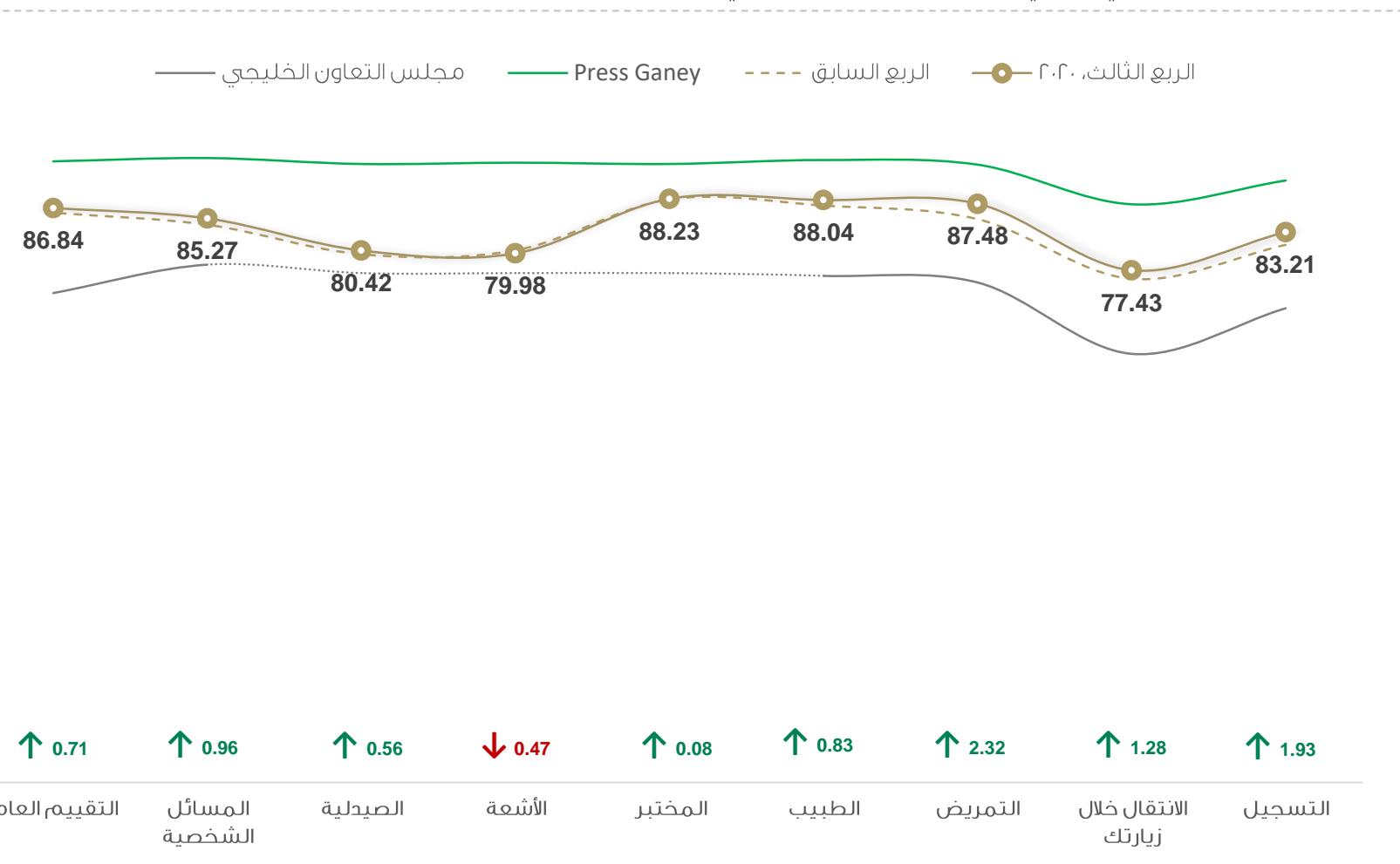
العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويمثل حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات

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



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

مراكز الأورام

العيادات الخارجية - الربع الثالث، ٢٠٢١



مقياس لمعدّل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	
سهولة حجز الموعود	التسجيل	87.73	↑ 1.84	77.9	91.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	75.40	↑ 1.09	66.7	90.2
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	86.33	↑ 1.46	76.2	93.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	88.24	↑ 2.07	77.0	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	75.77	↑ 1.18	65.5	87.4
علماً أن مدة انتظار الطبيب المترافق عليها عالمياً هي .٦-٣ دققيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	71.99	↑ 0.84	63.2	87.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	72.36	↓ 0.58	65.9	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	77.80	↑ 1.48	66.6	NA
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	87.31	↑ 3.07	75.7	94.0
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	التمريض	87.21	↑ 2.29	75.3	92.9
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	87.90	↑ 1.93	74.8	94.7
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	89.24	↑ 1.04	78.7	94.5

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السادس	الربيع السابع
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	88.69	↑ 0.59	77.8	94.2
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	87.34	↑ 0.69	76.3	94.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	87.77	↑ 0.78	86.4	93.1
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	87.98	↑ 0.74	74.7	94.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	86.74	↑ 0.94	75.8	88.3
الحرص على راحتكم أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	90.43	↓ 0.98	79.6	91.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	89.42	↓ 0.41	81.0	91.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	76.85	↓ 1.03	75.8	80.7
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	83.08	↑ 0.07	74.5	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.39	↑ 1.98	74.0	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	83.89	↑ 0.09	80.3	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	83.11	↓ 0.16	72.6	NA

السؤال	النطاق					الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الربيع السابق	الربيع السابق
مراجعاتنا لخصوصيتك						89.36	94.3	79.9	↑ 1.41
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتقييم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)						90.28	94.5	76.9	↑ 1.12
نظافة عيادتنا						87.80	95.0	79.0	↑ 0.45
المواقف						68.53	NA	61.8	↑ 1.72
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك						84.70	94.2	75.4	↑ 0.36
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين						87.46	93.8	72.6	↑ 0.72
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك						88.41	94.1	74.3	↑ 0.97

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





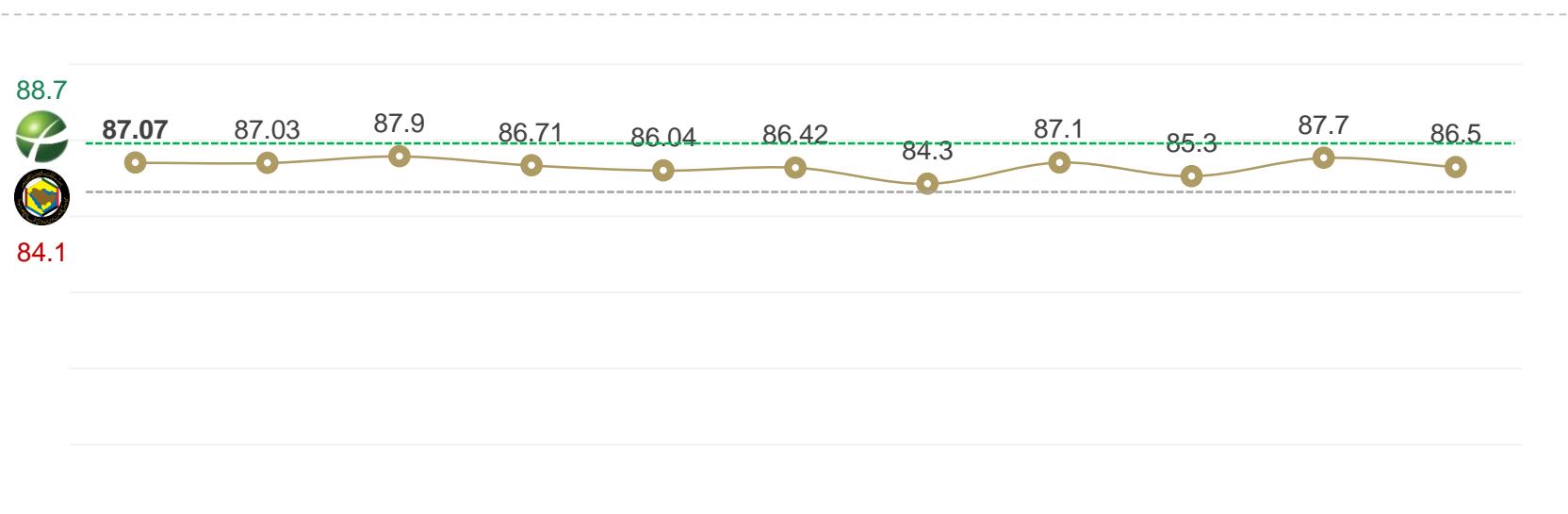
مراكز الأورام



التنويم

معدل تجربة المريض: مراكز الأورام – التنويم

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الأورام
التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
142



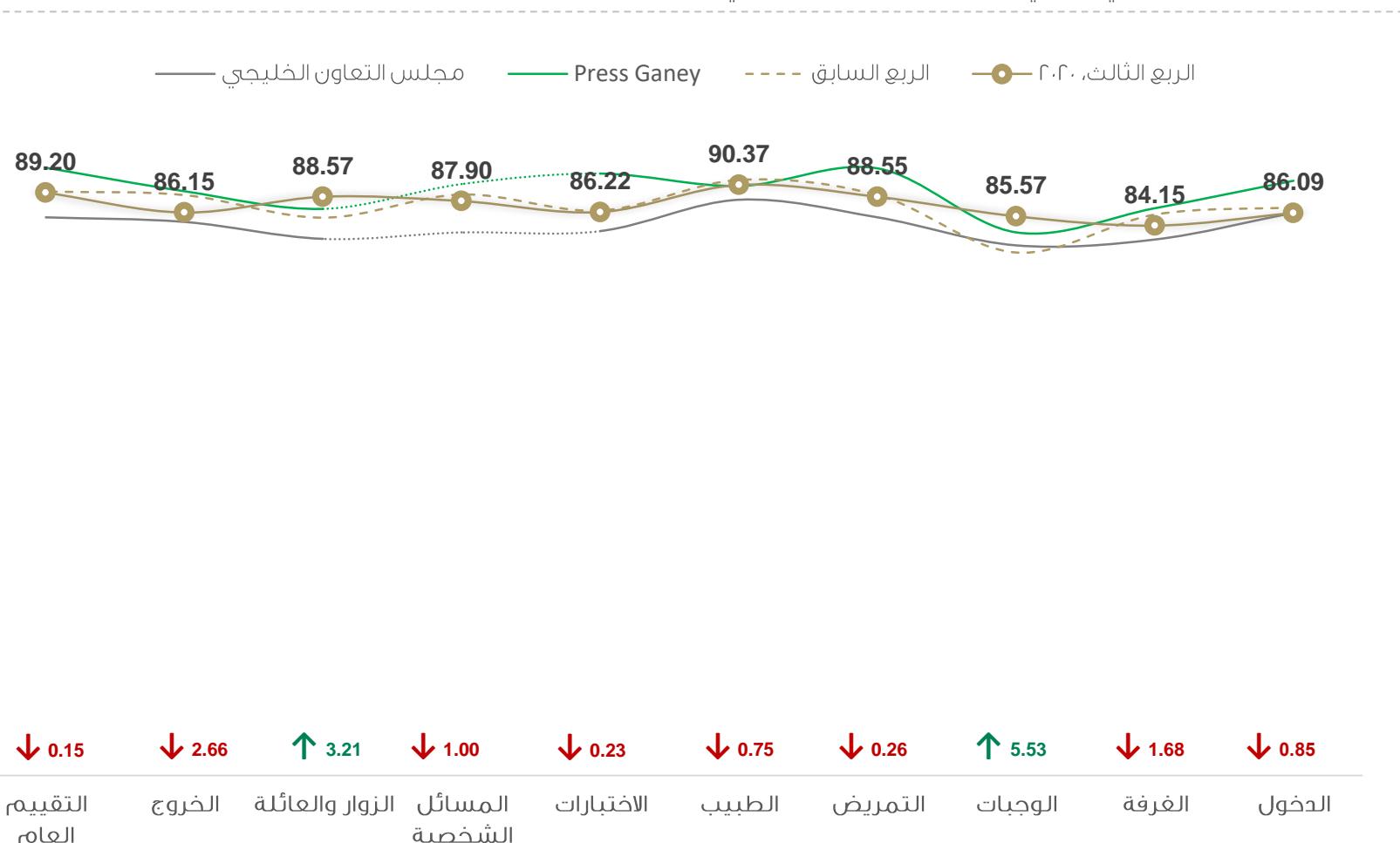
الربع الثاني، ٢٠٢٠
(87.03)

مقياس لمستوى رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

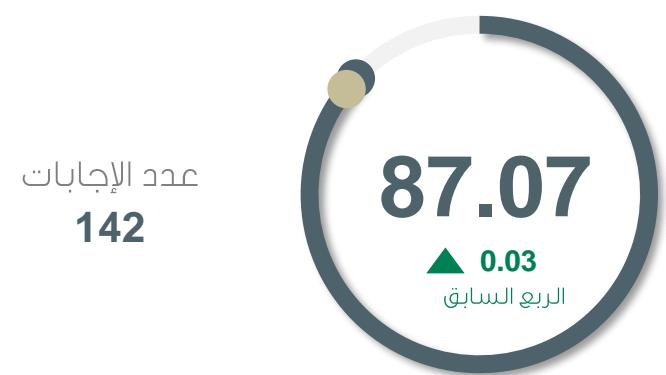
Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 142	n= 336	n= 352	n= 483	n= 325	n= 424	n= 316	n= 130	n= 231	n= 145	n= 116

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

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



مراكز الأورام
التنويم - الربيع الثالث، ٢٠٢٠



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.03)

مقياس لоценة رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم	الرقم
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	83.97	↑ 0.69	84.0	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	90.42	↓ 0.55	88.2	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لـ	الدخول	83.75	↓ 3.01	74.5	NA
المظهر العام للفرفة	الغرفة	83.92	↓ 2.16	79.7	86.6
نظافة الغرفة	الغرفة	86.25	↓ 1.74	82.2	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.17	↓ 0.53	82.4	83.2
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	82.14	↓ 2.41	83.3	84.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	84.80	↑ 4.3	80.7	80.0
جودة الطعام	الوجبات	86.34	↑ 6.73	80.6	78.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	92.33	↑ 1.36	87.3	96.0
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	86.13	↓ 0.94	82.5	91.4
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.96	↓ 0.37	86.3	93.8

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.23	↓ 1.43	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	88.32	↑ 0.39	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.86	↓ 1.52	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	86.32	↑ 0.27	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.68	↓ 0.23	88.4
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعاعي قلقك	الطبيب	91.24	↑ 0.47	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.23	↓ 0.58	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.42	↓ 0.66	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	91.29	↓ 2.34	94.1
مدى إصفاء الأطباء لك	الطبيب	90.51	↓ 1.26	88.4
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.12	↑ 1.97	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	86.31	↓ 0.12	89.8

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.33	↓ 2.91	94.9
مراقبة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.96	↓ 0.24	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.11	↓ 1.31	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	85.76	↓ 0.86	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.62	↓ 2.47	89.7
الجهد الذي بذله الموظفون لإشرائك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.22	↓ 2.5	89.7
مراقبة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحسك	المسائل الشخصية	90.74	↓ 1.55	95.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	91.16	↓ 0.37	91.9
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	87.36	↑ 3.12	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	89.32	↑ 2.84	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	88.05	↓ 2.65	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.08	↓ 2.8	88.6

السؤال	النطاق					الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	الرقم
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل						86.00	↓ 2.98	91.6
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة						88.15	↓ 1.37	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك						90.32	↑ 0.73	86.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين						88.41	↓ 0.19	83.4
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى						89.23	↓ 0.58	86.2

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

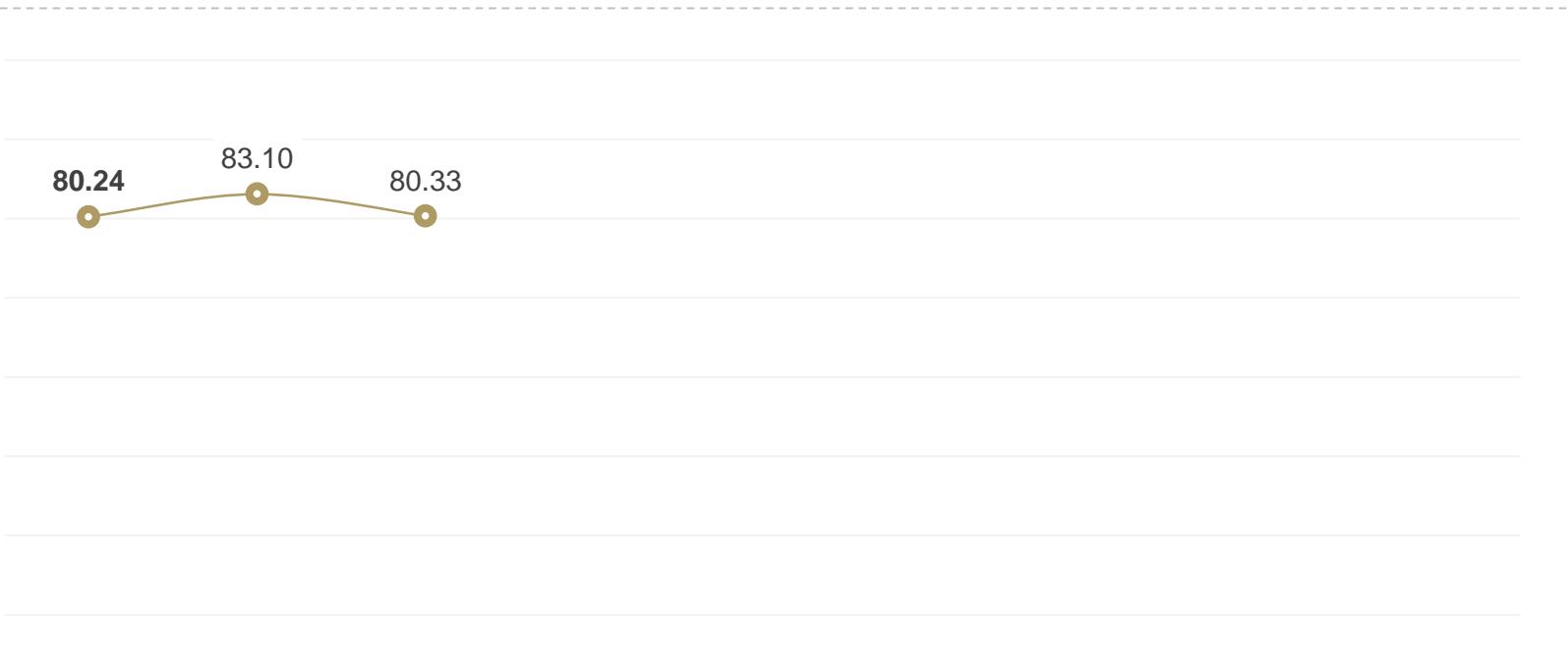




العناية المركزة
لحيضي الولادة

معدل تجربة المريض: العناية المركزية لحديثي الولادة

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠٢٠ – الربع الثالث، ٢٠١٨



العناية المركزية- حديثي الولادة الربع الثالث، ٢٠٢٠



مقياس لمعدل رضا المريض عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

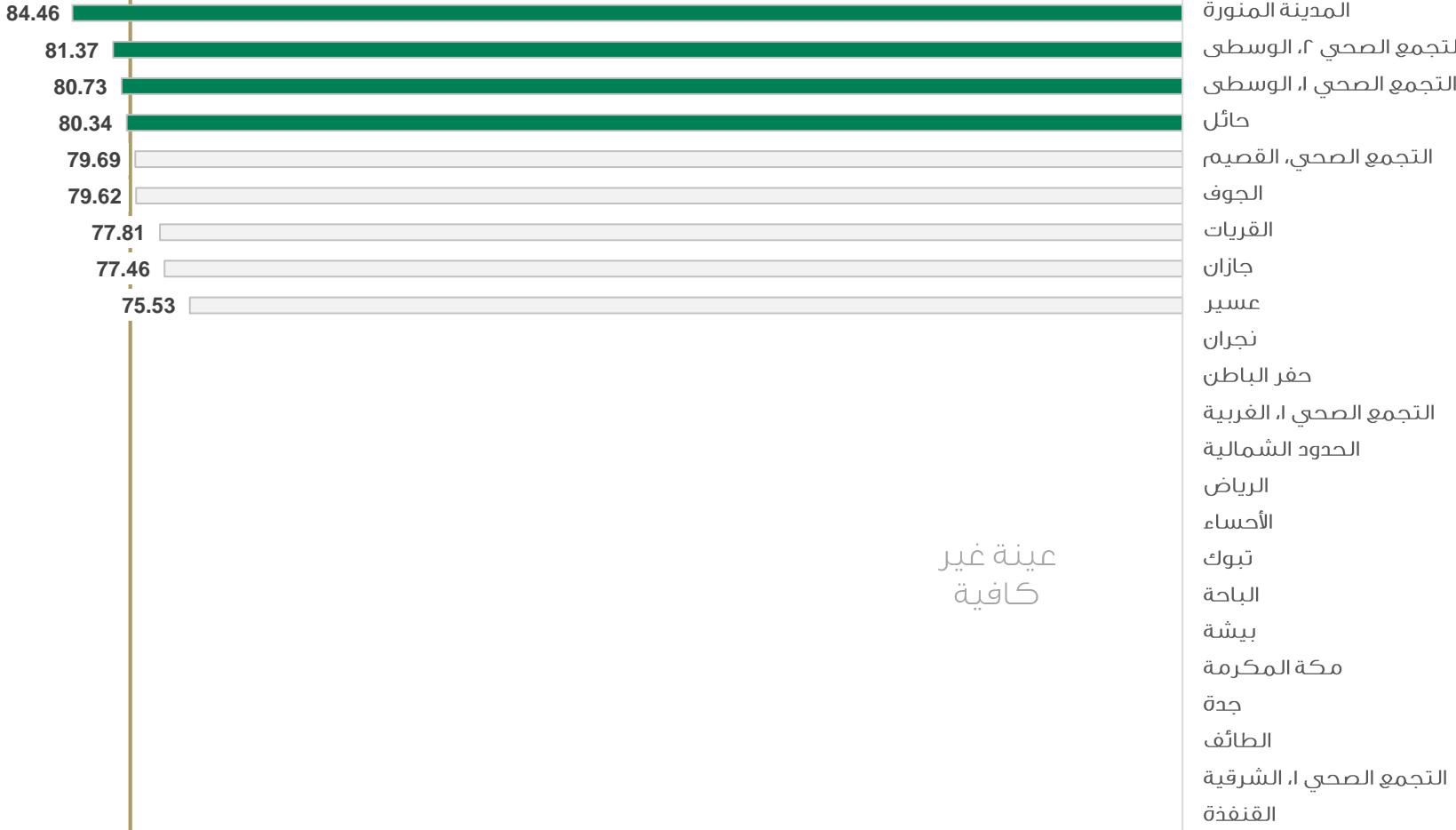
Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018
n= 721	n= 413	n= 575	n= 0					

أداء المنشآت: العناية المركزية لحديثي الولادة



وزارة الصحة
Ministry of Health

أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠



العناية المركزية - حديثي الولادة

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
721

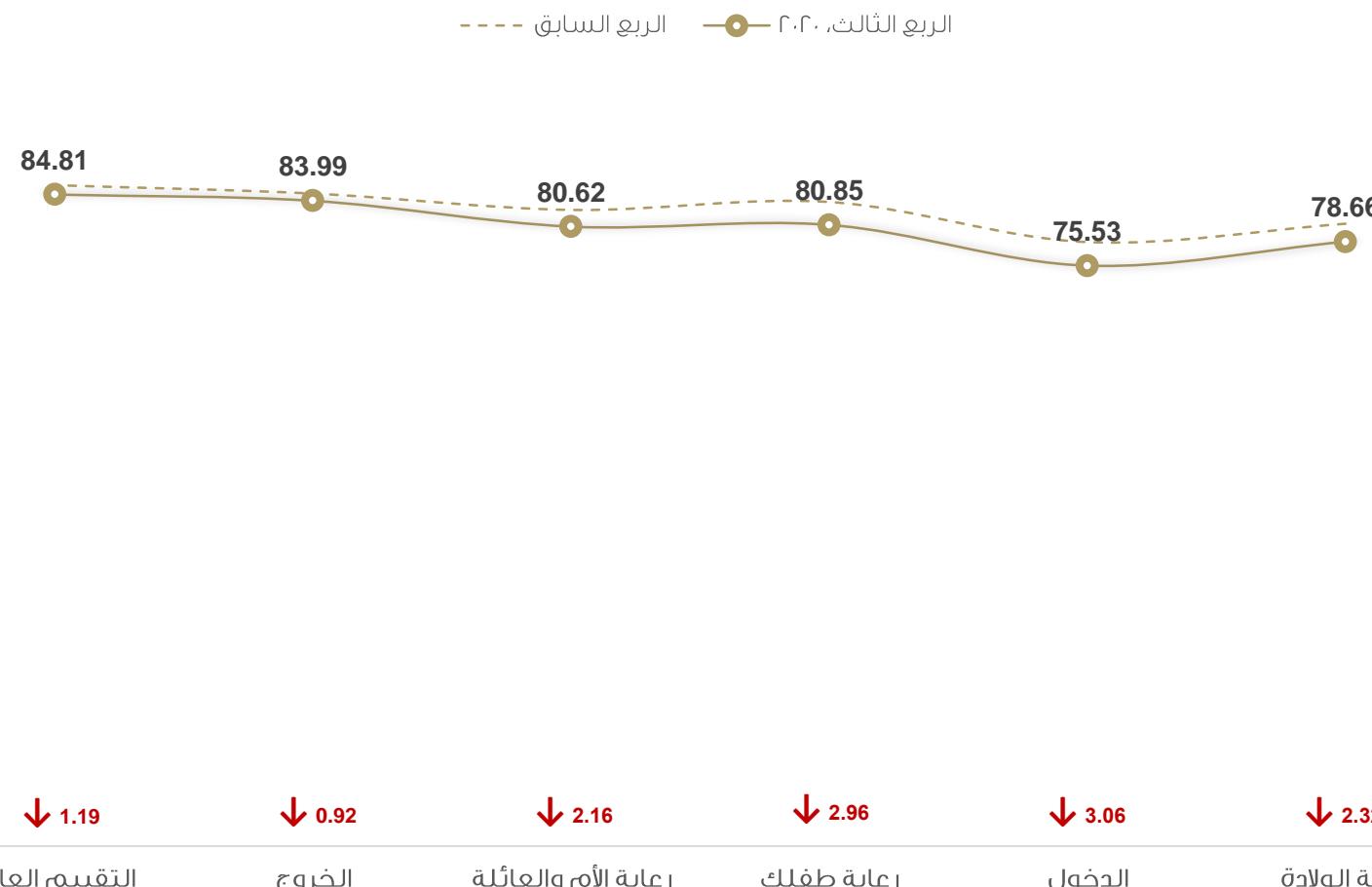


الربع الثالث، ٢٠٢٠
(80.24)

الربع السابق
(83.10)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



العناية المركزية- حديثي الولادة

الربع الثالث, ٢٠٢١



الربع السابق (83.10) ٢٠٢٠ (80.24)

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	غرفة الولادة	80.22	↓ 3.51
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	78.37	↓ 3.89
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم لرؤية / لمس طفلها قبل أخذها لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)	غرفة الولادة	79.71	↓ 1.52
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	غرفة الولادة	79.45	↓ 0.19
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	غرفة الولادة	75.90	↓ 2.51
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عن خطة رعاية طفلك	الدخول	79.22	↓ 3.92
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	73.08	↓ 2.66
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	75.25	↓ 3.13
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	الدخول	75.49	↓ 1.99
مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك (إن أمكن ذلك)	رعاية طفلك	79.40	↓ 1.83
مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمهاليومي	رعاية طفلك	79.05	↓ 2.5
مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)	رعاية طفلك	79.27	↓ 3.82

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	رعاية طفلك	85.79	↓ 2.12
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)	رعاية طفلك	77.19	↓ 0.15
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضا عن الطبيعية (إن أمكن)	رعاية طفلك	78.98	↓ 4.3
تجهيز وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	رعاية طفلك	87.43	↓ 1.48
الحرص على راحة طفلك (مثال: النظافة، النوم)	رعاية طفلك	86.29	↓ 1.93
حرص الطاقم الطبي على راحتكم في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعائلة	83.04	↓ 0.72
مراقبة الطاقم الطبي لاحتياجاتكم المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	78.22	↓ 2.86
مراقبة فريق التمريض لاحتياجاتكم المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	80.19	↓ 0.83
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توتركم	رعاية الأم والعائلة	78.87	↓ 2.63
احترام ولطف الطبيب	رعاية الأم والعائلة	89.21	↓ 0.32
احترام ولطف فريق التمريض	رعاية الأم والعائلة	86.12	↓ 0.83
توفير الخصوصية بجانب سرير طفلك	رعاية الأم والعائلة	83.60	↓ 1.1

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثلاً: مكان للراحة، الأكل)	رعاية الأم والعاشرة	73.66	↓ 1.12
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لاستعلام عن حالة طفلك	رعاية الأم والعاشرة	69.93	↓ 2.19
خبرة واحترافية فريق التمريض	رعاية الأم والعاشرة	84.00	↓ 1.17
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	رعاية الأم والعاشرة	74.86	↓ 7.08
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعاشرة	88.49	↓ 1.9
التعليمات المقدمة حول الأدوية والمعدات الطبية لاستخدامها في المنزل (إن وجدت)	الخروج	84.67	↑ 0.38
توفير الفرصة لرعاية طفلك بمفردك قبل الخروج من المستشفى	الخروج	80.57	↓ 1.18
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	الخروج	89.85	↓ 1.27
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك (حجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة)	الخروج	77.39	↓ 1.71
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	الخروج	89.14	↓ 0.25
مدى تعاون موظفي وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	87.70	↓ 0.75
تقييمك العام للرعاية المقدمة لطفلك	التقييم العام	87.22	↓ 0.53

عناصر الاستبيان: العناية المركزية لحديثي الولادة

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك	التقييم العام	80.00	↓ 1.43
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى الآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزية لحديثي الولادة لطفلهم	التقييم العام	85.31	↓ 1.28



يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **العناية المركزية لحديثي الولادة**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





النمو والسلوك

معدل تجربة المريض: النمو والسلوك

معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠٢٠ – الربع الثالث، ٢٠١٨



عيادات النمو والسلوك الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,734

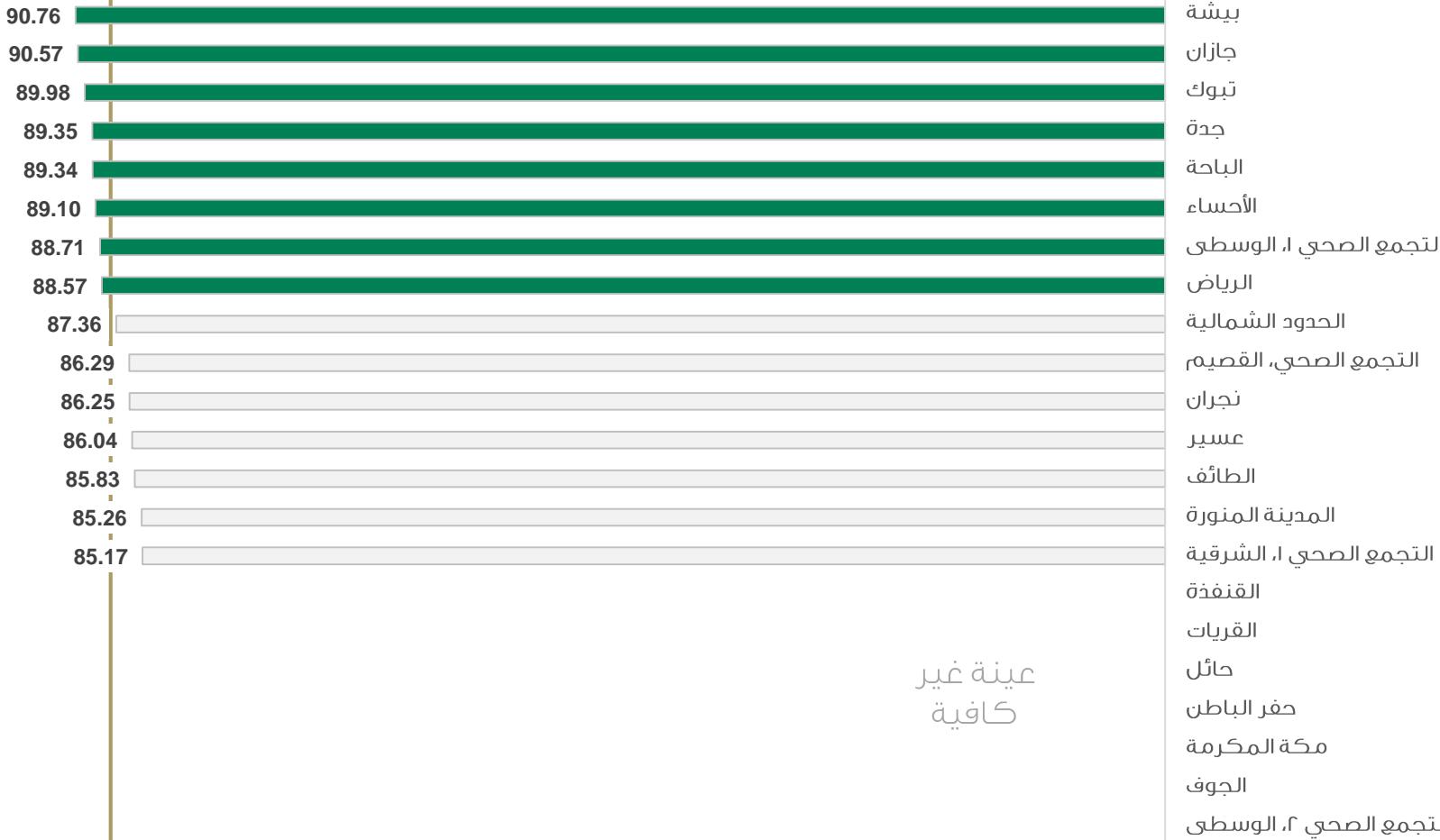


الربع السابق
(87.47) ٢٠٢٠
(87.56)

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

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018
n= 1,734	n= 1,263	n= 2,209	n= 0					

أداء المناطق: النمو والسلوك



عيادات النمو والسلوك الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,734

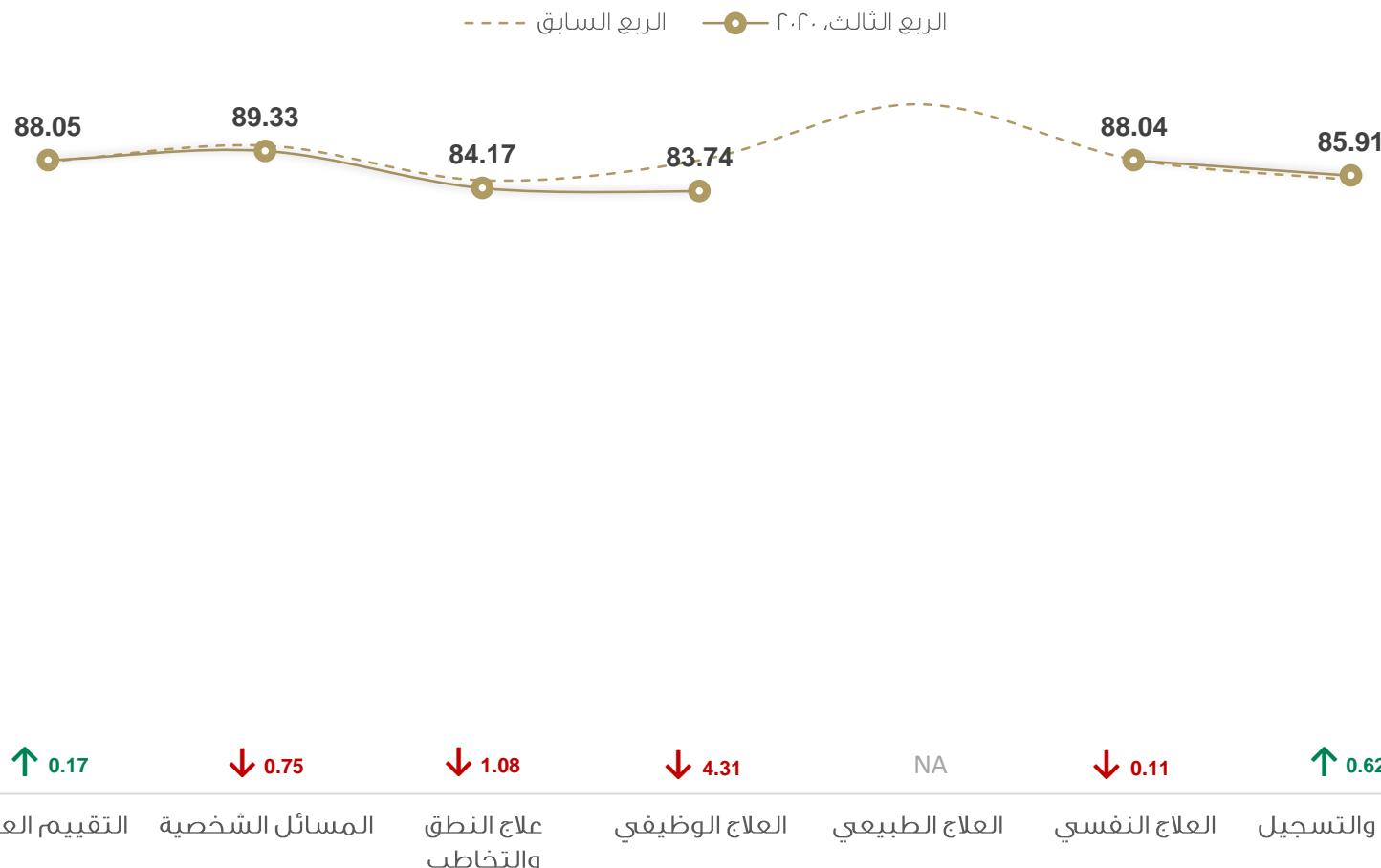


الربع الثالث، ٢٠٢٠
(87.56)

الربع السابق
(87.47)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



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

عيادات النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢١

عدد الإجابات
1,734



الربع السابق
(87.47)

الربع الثالث، ٢٠٢١
(87.56)

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	93.02	↑ 0.41
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	85.23	↑ 1.00
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	84.33	↑ 1.58
اهتمام موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	89.71	↑ 0.59
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	89.33	↑ 0.45
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	الحجز والتسجيل	82.24	↑ 0.23
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	83.15	↓ 0.8
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	91.01	↑ 0.02
شرح الطبيب / الأخصائي النفسي للتقدير الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج النفسي	88.34	↑ 0.19
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك	العلاج النفسي	88.37	↑ 1.34
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	العلاج النفسي	83.23	↓ 0.04
الوقت الذي قضاه الطبيب / الأخصائي النفسي معك	العلاج النفسي	88.68	↑ 0.15

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	العلاج النفسي	90.5	↓ 0.73
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	89.68	↓ 1.26
الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل	العلاج النفسي	84.58	↓ 0.68
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
ثقتك بفريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	Low-n	NA
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	81.03	↓ 10.87
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	85.34	↓ 5.96
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	العلاج الوظيفي	85.63	↓ 2.22

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	81.97	↓ 1.95
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	87.06	↓ 0.78
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	81.39	↓ 4.32
اهتمام ولطف أخصائي النطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	86.11	↓ 0.93
شرح أخصائي النطق والاتصال للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	علاج النطق والاتصال	85.58	↓ 0.73
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك للنطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	84.82	↓ 1.24
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والاتصال	81.21	↓ 0.7
ثقتك بفريق علاج النطق والاتصال	علاج النطق والاتصال	84.44	↓ 1.16
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والاتصال في المنزل	علاج النطق والاتصال	82.71	↓ 2.7
نظافة المركز	المسائل الشخصية	92.76	↓ 1.37
مراجعةنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	93.94	↓ 0.4
التشجيع الذي حصل عليه طفلك أثناء علاجه	المسائل الشخصية	86.91	↓ 0.13

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
تجاوينا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	83.94	↓ 1.61
الاستجابة للأسئلة / الشكاوى التي أعرب عنها طفلك خلال الزيارات	المسائل الشخصية	85.62	↓ 0.22
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	90.65	↑ 0.41
مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك	التقييم العام	83.42	↓ 0.48
التقييم العام للرعاية التي حصل عليها طفلك خلال الزيارة	التقييم العام	88.89	↑ 0.17
احتمالية أن توصي بمركزنا هذا لآخرين	التقييم العام	89.09	↑ 0.40

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **النمو والسلوك**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





خدمات الأشعة

معدل تجربة المريض: خدمات الأشعة

معدل تجربة المريض: الربع الثاني، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
4,986



الربع السابق
(70.40) ٢٠٢٠
(71.10)

مفياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

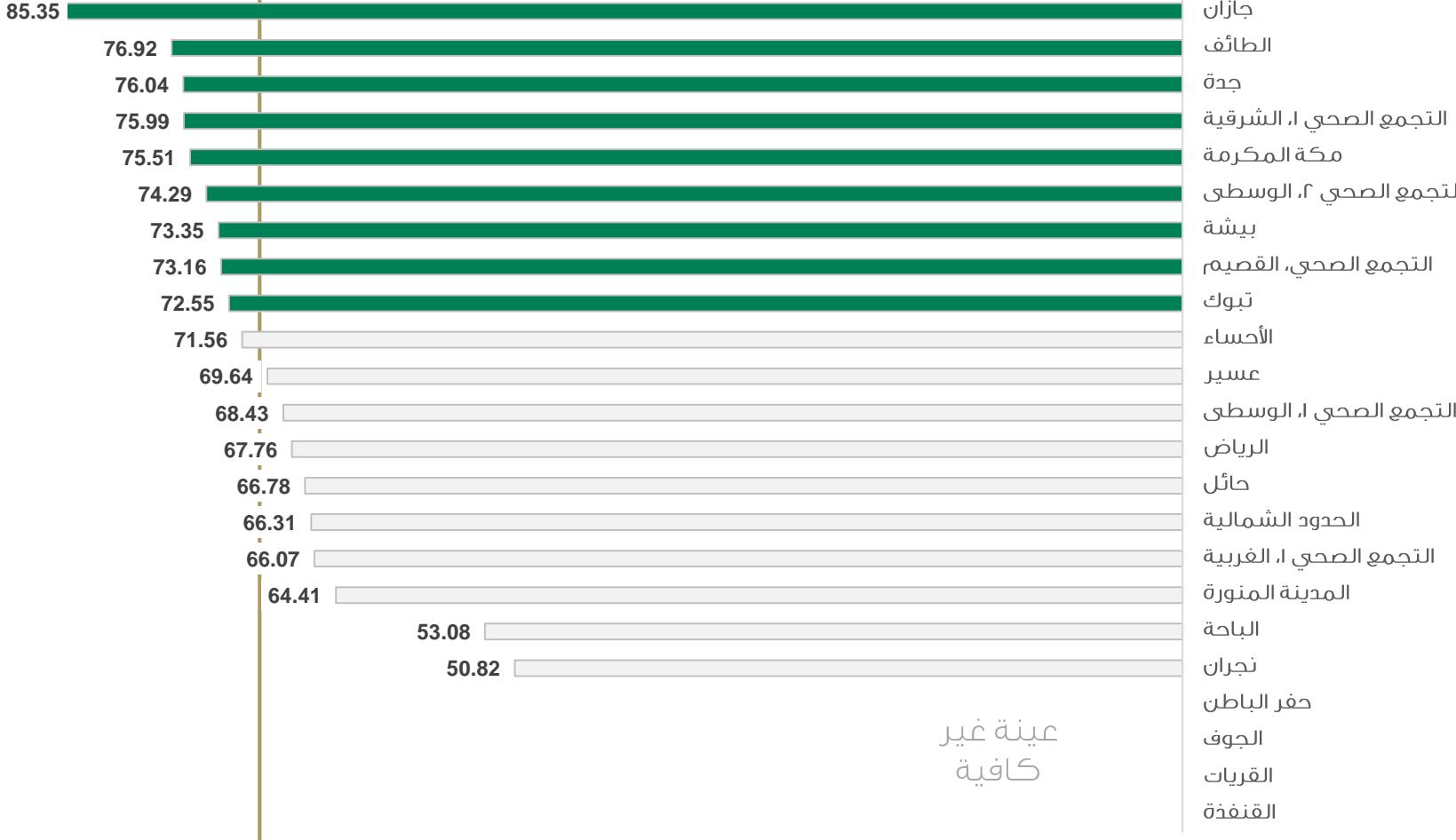
Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018
n= 4,986	n= 2,856	n= 4,193	n= 0					

أداء المنشآت: خدمات الأشعة



وزارة الصحة
Ministry of Health

أداء المنشآت: الربع الثالث، ٢٠٢٠



خدمات الأشعة الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
4,986

71.10

▲ 0.70
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(71.10)

الربع السابق
(70.40)

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

رحلة المريض: خدمات الأشعة

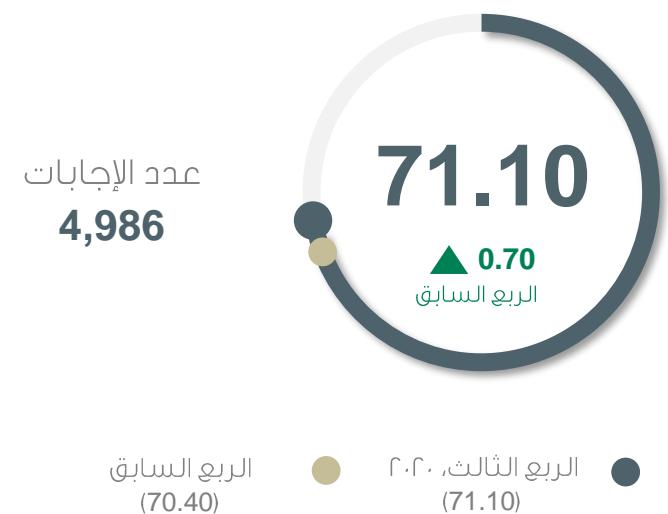
رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



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

خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

عناصر الاستبيان: خدمات الأشعة

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
سهولةأخذ الموعد في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	74.04	↓ 0.04
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	المواعيد والتسجيل	68.84	↓ 0.38
مساعدة موظف استقبال الأشعة	المواعيد والتسجيل	77.54	↓ 0.05
سهولة عملية التسجيل	المواعيد والتسجيل	74.51	↓ 0.01
الراحة في منطقة الانتظار	المراقب	65.39	↑ 0.09
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	الرعاية المقدمة	77.81	↑ 0.15
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	68.42	↓ 0.48
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	64.62	↑ 1.3
إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك	الرعاية المقدمة	58.99	↑ 0.85
ثقتك بمهارة تقني الأشعة	الرعاية المقدمة	68.91	↑ 0.44
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	73.78	↑ 0.27
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	74.56	↑ 0.58

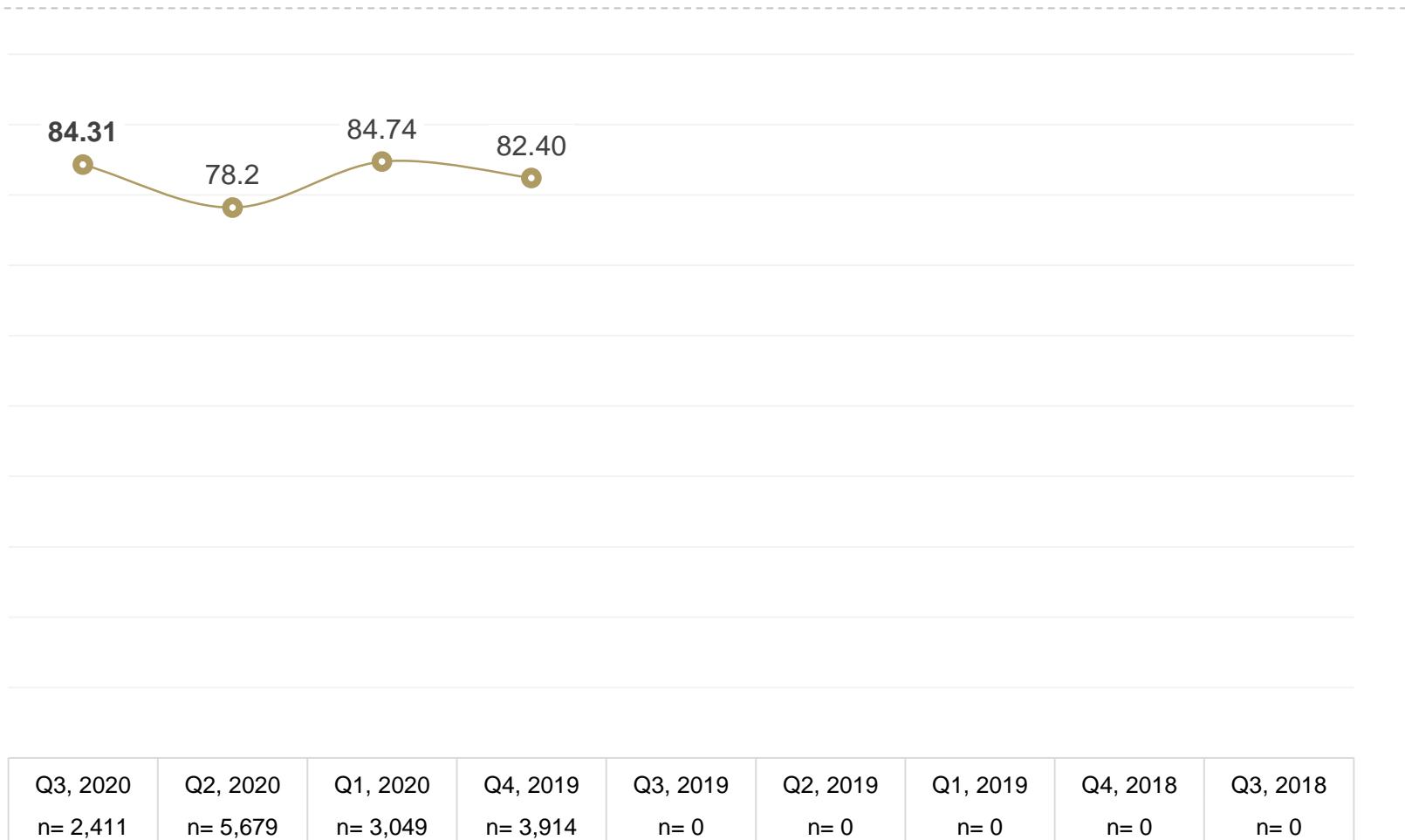
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	63.84	↑ 2.16
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال الفحص	المسائل الشخصية	80.01	↑ 0.58
مراجعة تقني الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	71.54	↑ 1.11
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المسائل الشخصية	79.10	↑ 0.41
التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة	التقييم العام	74.92	↑ 0.63

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في خدمات الأشعة. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





معدل تجربة المريض: الربع الثالث، ٢٠٢٠ – الربع الثالث، ٢٠١٨



مركز اتصال ٩٣٧
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411

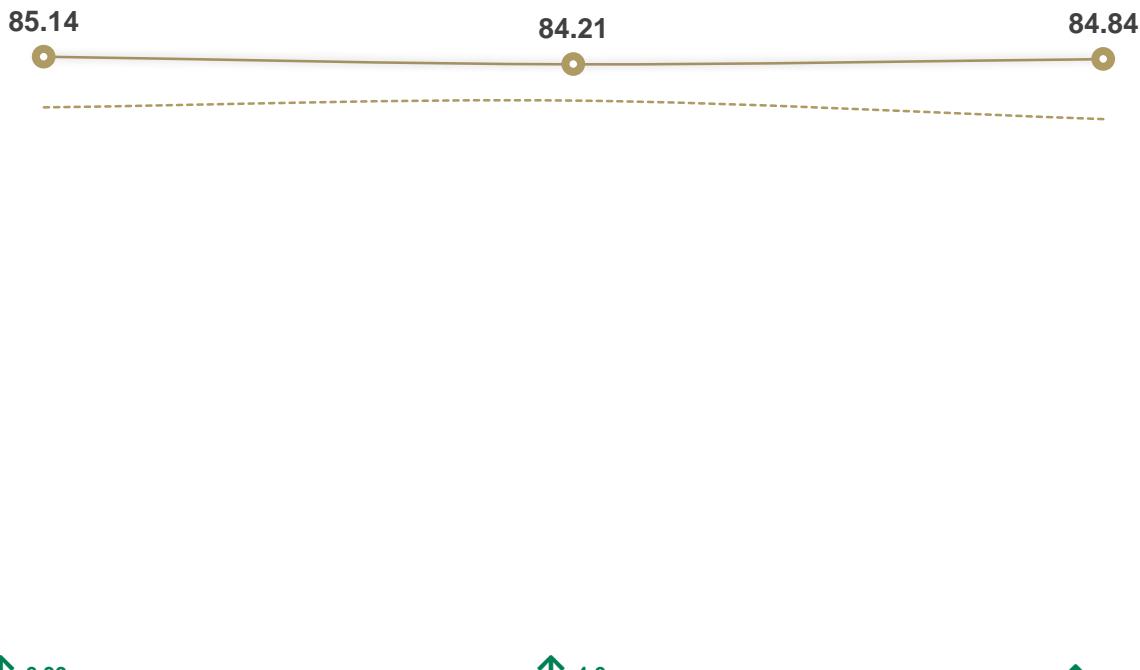


الربع السابق
(78.20) ●
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(84.31) ●

مقياس لоценة رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

الربع الثالث، ٢٠٢٠



مركز اتصال ٩٣٧ الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411



الربع السابق
(78.20)

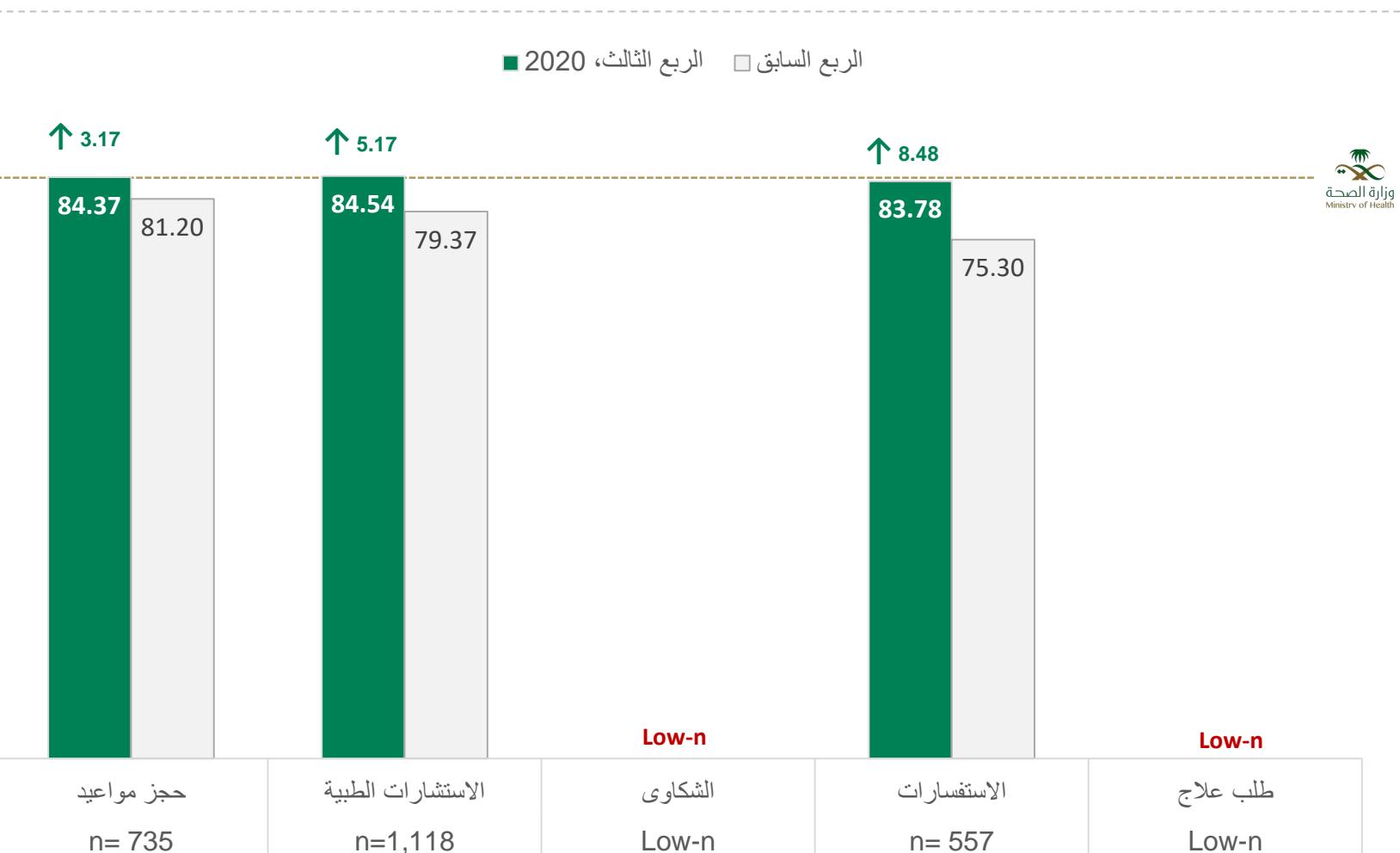
التقييم العام

موظفو ٩٣٧

نظام الرد الآلي

مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

الرضا حسب الخدمات المقدمة من مركز الاتصال ٩٣٧



مركز اتصال ٩٣٧
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411



الربيع السابق
(78.20)

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	نظام الرد الآلي	84.76	↑ 9.30
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	84.83	↑ 4.76
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	80.49	↑ 13.27
وضوح الصوت خلال فترة الاتصال	نظام الرد الآلي	89.38	↑ 2.79
احترام ولطف موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	90.59	↑ 2.34
مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	82.68	↑ 5.06
دقة معلومات موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	81.76	↑ 5.24
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	موظف ٩٣٧	83.40	↑ 4.71
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	موظف ٩٣٧	82.96	↑ 5.55
التقييم العام لخدمة ٩٣٧	التقييم العام	84.97	↑ 6.84
احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ لآخرين	التقييم العام	85.37	↑ 5.84

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مركز الاتصال ٩٣٧**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.

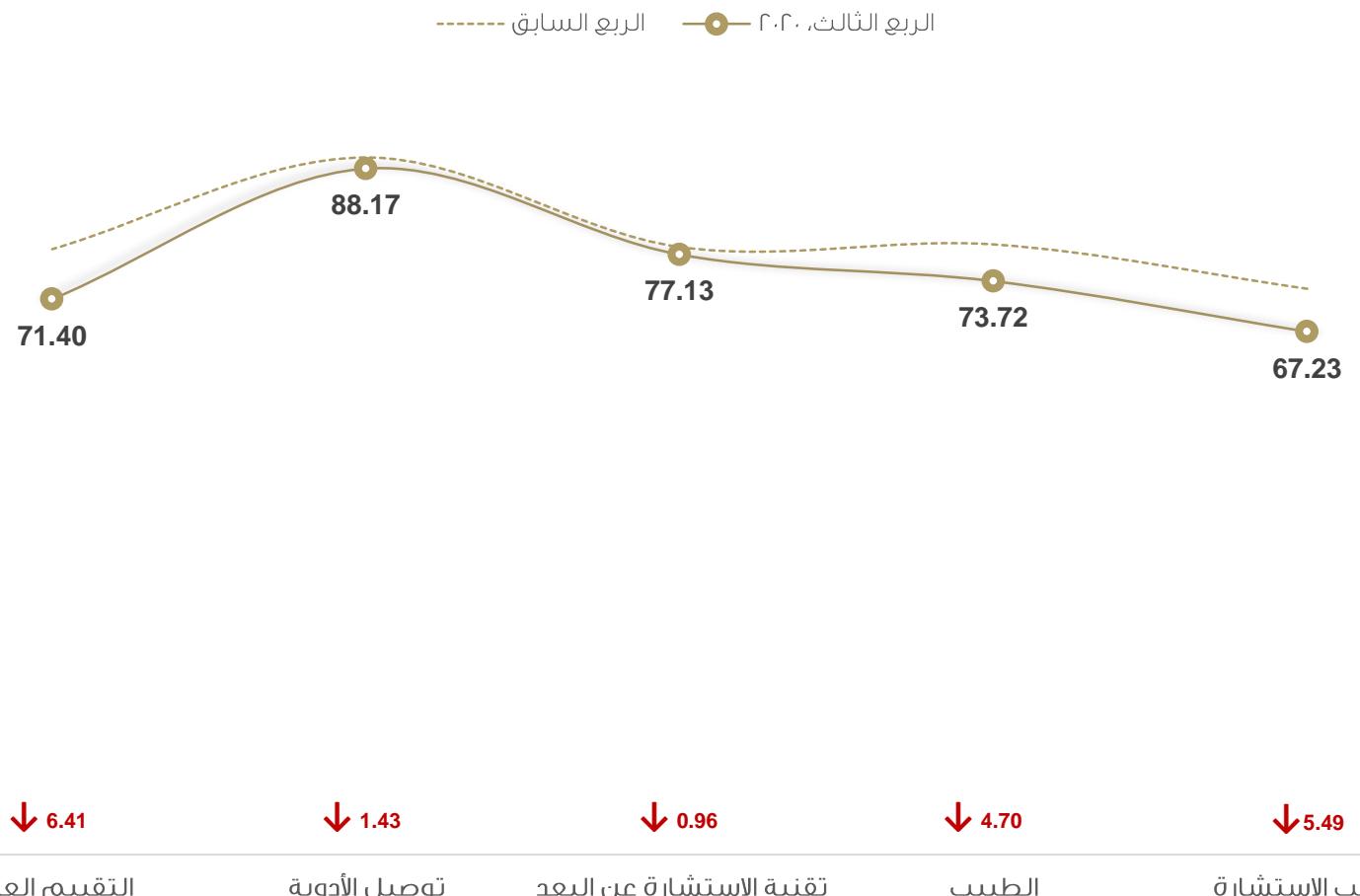




الطب
الاتصالي

أقسام الاستبيان: الطب الاتصالي

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



الطب الاتصالي الربع الثالث، ٢٠٢٣



ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
سهولة ترتيب الاستشارة عن بعد	ترتيب الاستشارة	69.54	↓ 4.83
سهولة التواصل مع المستشفى / المركز الصحي عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	ترتيب الاستشارة	65.29	↓ 5.53
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	74.93	↓ 5.59
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	75.15	↓ 4.33
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	73.63	↓ 4.35
قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	72.46	↓ 4.59
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	73.13	↓ 4.73
جودة الاتصال المرئي	تقنية الاستشارة عن بعد	72.26	NA
سهولة التحدث مع الطبيب عبر الاتصال الهاتفي / المرئي	تقنية الاستشارة عن بعد	74.29	↓ 1.31
جودة الصوت خلال استشارتك الطبية	تقنية الاستشارة عن بعد	80.39	↓ 1.17
مدى رضاك عن خدمة توصيل الأدوية إلى المنزل	توصيل الأدوية	88.17	↓ 1.43
مدى تعاون موظفي الاستشارة عن بعد (بما في ذلك الطبيب) في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	72.32	↓ 6.49
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال الاستشارة	التقييم العام	72.11	↓ 6.05
احتمالية أن توصي بخدمة الاستشارة عن بعد لآخرين	التقييم العام	69.78	↓ 7.03

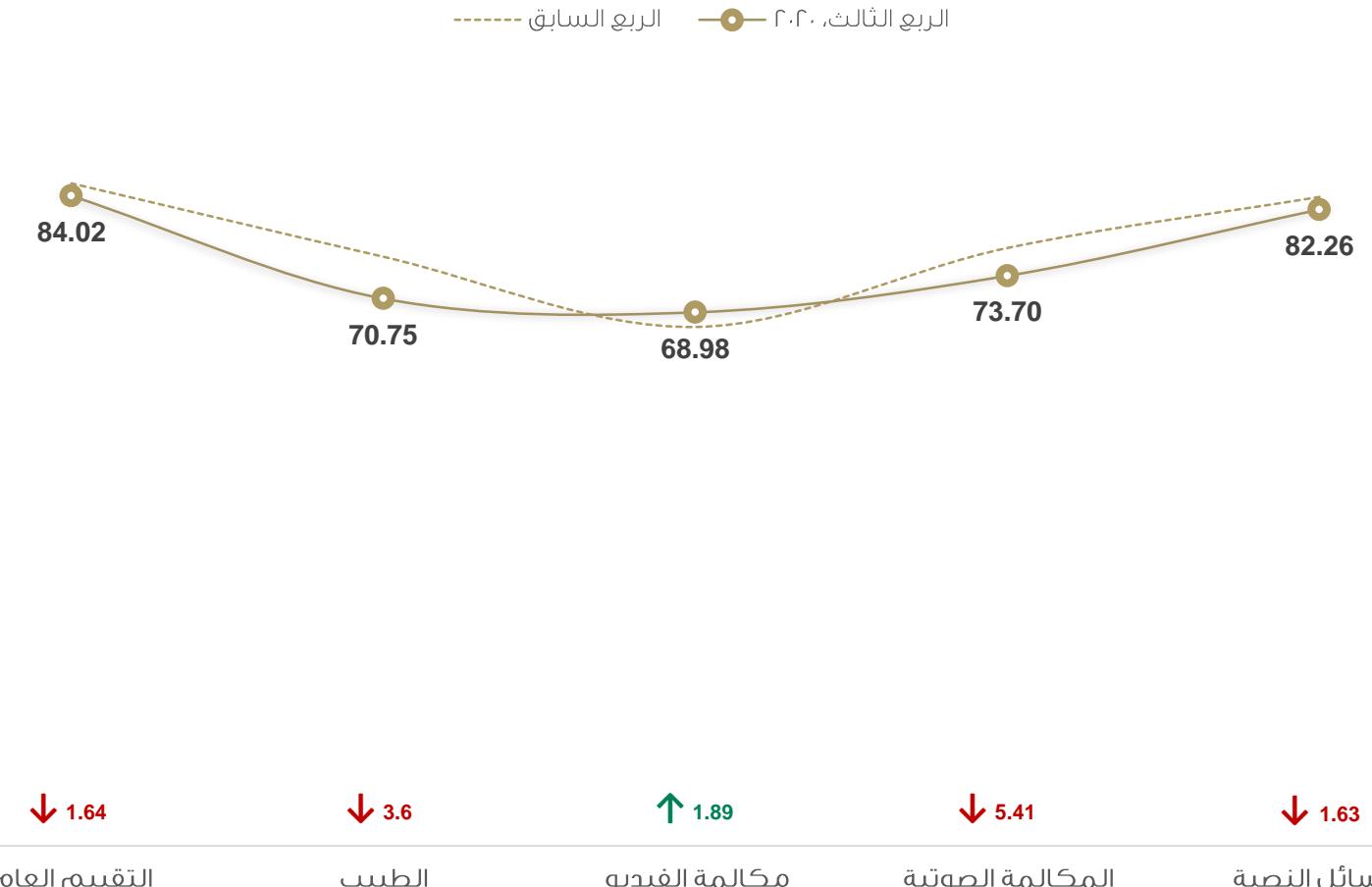
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **الطب الاتصالي**. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.





تطبيق صحة

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



تطبيق صحة الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
6,036



الربع السابق
(81.38) ●
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(78.46)

ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
سهولة التواصل مع الطبيب عبر المحادثة النصية	الدردشة	80.59	↓ 2.35
سهولة تسجيل وإرسال المقاطع الصوتية (إن وجد)	الدردشة	84.16	↓ 0.82
سهولة مشاركة الصور ومقاطع الفيديو مع الطبيب (إن وجد)	الدردشة	83.91	↓ 1.07
سهولة التحدث مع الطبيب باستخدام الاتصال الصوتي	الاتصال الصوتي	72.82	↓ 3.67
جودة الصوت	الاتصال الصوتي	75.73	↓ 3.00
سهولة التحدث مع الطبيب عبر الاتصال المرئي	الاتصال المرئي	69.71	↑ 4.16
جودة الاتصال المرئي	الاتصال المرئي	67.50	↓ 0.30
جودة الصوت خلال الاتصال المرئي	الاتصال المرئي	69.92	↓ 0.53
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	74.72	↓ 5.98
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	72.65	↓ 5.51
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	70.15	↓ 5.08
قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترنة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	66.15	↓ 5.01
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	الطبيب	69.83	↓ 5.44
سهولة استخدام تطبيق (صحة)	التقييم العام	88.75	↑ 0.04
احتمالية أن توصي بتطبيق (صحة) لآخرين	التقييم العام	87.82	↓ 0.49
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال الاستشارة	التقييم العام	75.79	↓ 4.27



الاستشارات
الدوائية

أقسام الاستبيان: الاستشارات الدوائية

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



الاستشارات الدوائية الربع الثالث، ٢٠٢١

عدد الإجابات
50



الربع السابق
(NA)

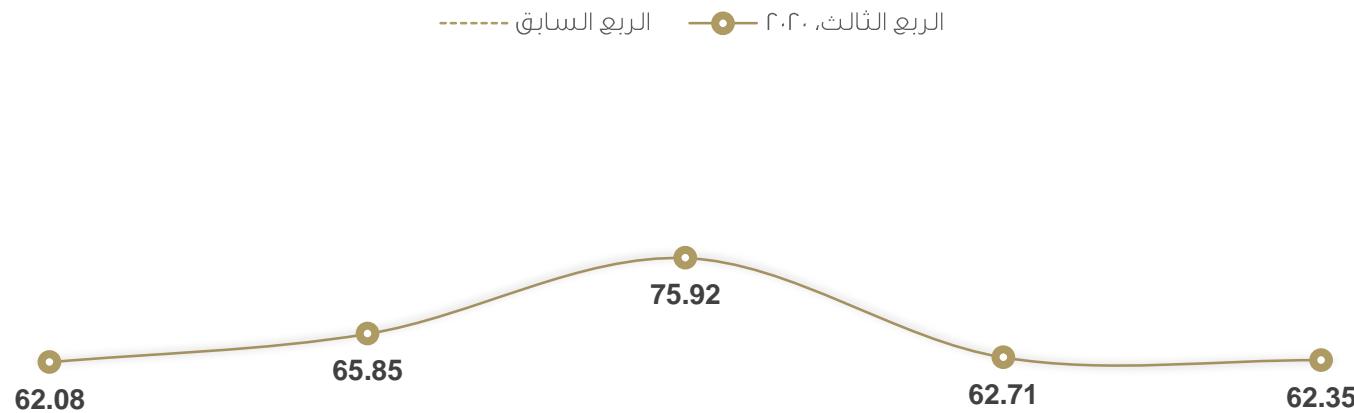
مقياس ل معدل رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



الإحالة الطبية

أقسام الاستبيان: الإحالة الطبية

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



الإحالة الطبية الربع الثالث، ٢٠٢٠



التقييم العام

الخدمة الطبية في
المستشفى المستقبل

نقل المريض

تنسيق الإحالة الطبية

الخدمة الطبية في
المستشفى المحيل

مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	المستشفى المُحيل	64.38	NA
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	المستشفى المُحيل	62.86	NA
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتحفيظ دواعي قلقك	المستشفى المُحيل	61.15	NA
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المُحيل	المستشفى المُحيل	60.90	NA
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المُحيل	تنسيق الإحالة الطبية	67.28	NA
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	تنسيق الإحالة الطبية	66.17	NA
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	تنسيق الإحالة الطبية	63.26	NA
مدى إيقاؤك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	59.64	NA
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	57.54	NA
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	نقل المريض	75.92	NA
توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	المستشفى المستقبل	65.88	NA
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	المستشفى المستقبل	66.13	NA
التقييم العام لتجربة الإحالة الطبية	النقييم العام	63.08	NA

اللَّهُمَّ إِنِّي أَنْعَمْتَنِي بِحُكْمِ الْأَنْجِيلِ
وَإِنِّي أَنْعَمْتَنِي بِحُكْمِ الْأَنْجِيلِ