

تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الثالث – ٢٠٢٢)

(نسخة رقم ١)
أكتوبر، ٢٠٢٢

محتوى التقرير

- مراكز الكلى
- مراكز فحص ما قبل الزواج
- إعادة التأهيل – العيادات
- إعادة التأهيل – التنويم
- بنوك الدم
- مراكز الأورام – العيادات
- مراكز الأورام – التنويم
- العناية المركزة لحديثي الولادة

- النمو والسلوك
- خدمات الأشعة
- الطب النفسي – العيادات
- الطب النفسي – التنويم
- الإحالة الطبية
- مركز اتصال ٩٣٧

- 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

ملخص النتائج لربع الثالث



المصطلحات

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ٢٥ خدمة.
- **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 (٢٠٢٢). تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢٢). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للربع الأول من السنة.



مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات لربع الثالث



+329,000

استبيان مكتمل



+78,000

تعليق



+300,000

استبيان إلكتروني
مكتمل



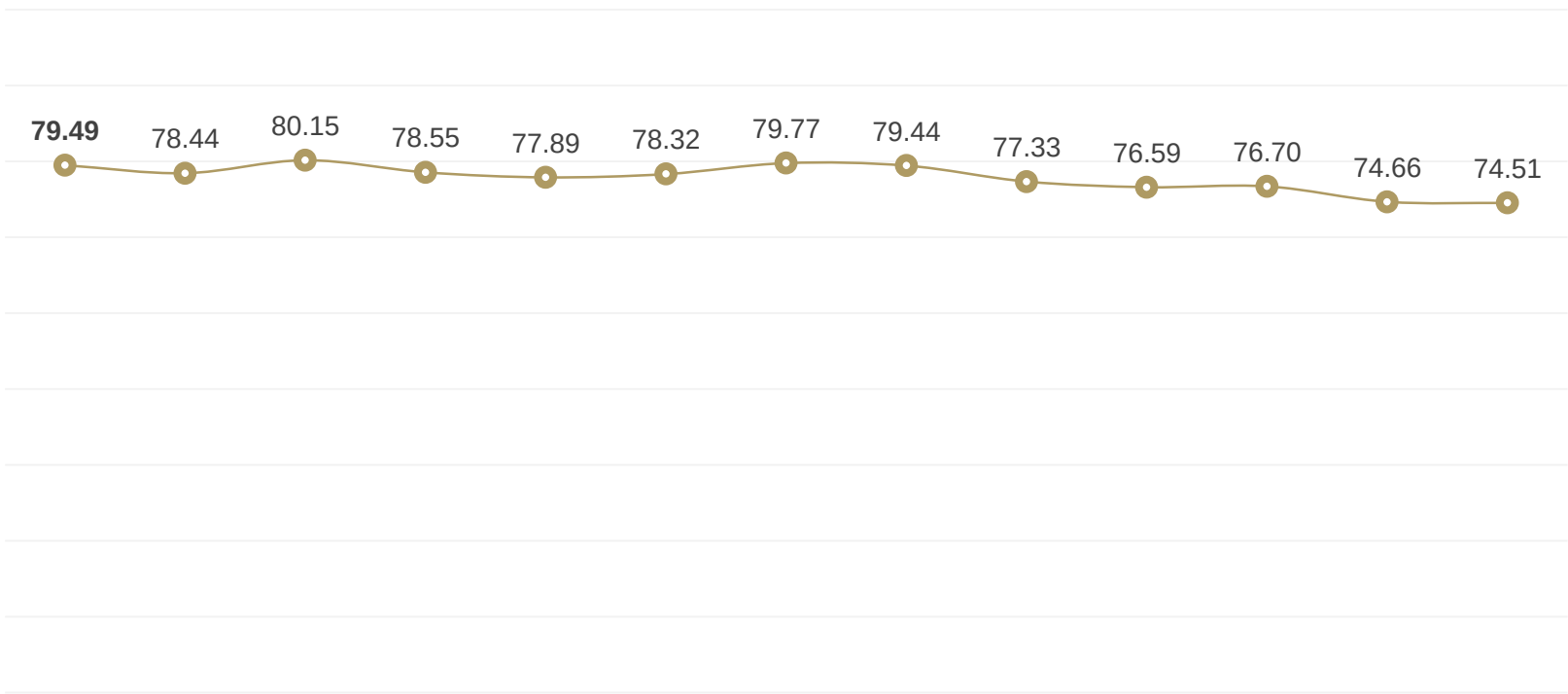
+29,000

استبيان هاتفي
مكتمل

الفترة: 1 يوليو، 2022 – 30 سبتمبر، 2022

المعدل العام لرضا المرضى

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



وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الثالث، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
329,254



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

Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019
n= 329,254	n= 312,982	n= 224,920	n= 187,858	n= 236,301	n= 219,820	n= 255,935	n= 272,721	n= 252,869	n= 95,956	n= 99,492	n= 115,386	n= 103,051

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

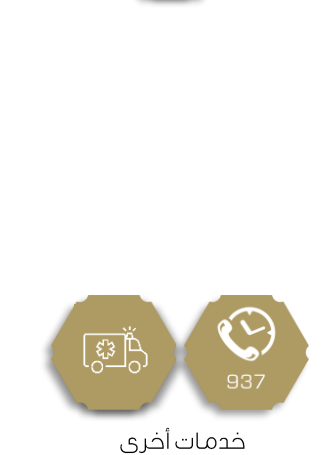
نتائج تجربة المريض: الخدمات

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
الرعاية المنزلية	2,964	84.90	↑ 0.04
مراكز الأسنان	4,520	75.05	↓ 0.18
مراكز الكلى	1,305	89.49	↑ 0.04
فحص ما قبل الزواج	6,707	88.06	↑ 0.30
بنوك الدم	2,093	83.71	↓ 1.43
التأهيل - العيادات	1,268	79.91	↑ 1.19
التأهيل - التنويم	151	89.26	↑ 2.77
العناية المركزة حديثي الولادة	1,100	84.21	↑ 0.42
النمو والسلوك	2,417	87.46	↓ 0.74
الطب النفسي - العيادات	2,254	86.68	↑ 0.33
الطب النفسي - التنويم	218	86.50	↑ 1.97
فوي المتوفين	26	84.20	↑ 4.82
الإحالات الطبية	973	71.68	↑ 0.28
مركز الاتصال - ٩٣٧	4,673	84.42	↑ 4.99

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
المستشفيات - العيادات*	27,054	76.06	↑ 1.10
مراكز الرعاية الأولية*	158,271	79.74	↑ 1.08
مراكز علاج السكري	3,636	82.71	↑ 0.55
الإقلاع عن التدخين	1,300	82.96	↓ 2.16
مراكز القلب - العيادات	3,351	80.86	↑ 0.34
مراكز الأورام - العيادات	1,452	86.48	↑ 0.36
المستشفيات - التنويم*	13,949	85.15	↑ 0.34
مراكز القلب - التنويم	855	88.78	↓ 1.12
مراكز الأورام - التنويم	582	88.85	↑ 1.81
المستشفيات - الطوارئ*	26,593	68.35	↑ 3.49
جراحة اليوم الواحد	2,206	92.19	↓ 0.56
خدمات الأشعة	12,276	79.00	↑ 1.31



* الرحلات الأربع الرئيسية والتي تمثل أكثر من ٨٠% من مجموع الاستبيانات



نتائج تجربة المريض – الربع الثالث لعام ٢٠٢٢

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	المستشفيات		المستشفيات		المستشفيات		مراكز الرعاية الأولية	
					العيادات		التنويم		الطوارئ		المعدل	
الترتيب	وزارة الصحة	225,867	78.49	1.25	76.06	1.10	85.15	0.34	68.35	3.49	79.74	1.08
1	جازان	14,581	87.49	0.82	90.61	2.29	88.65	1.41	89.5	2.14	86.26	0.18
2	بيشة	4,044	85.07	1.33	90.23	0.84	83.65	-2.50	86.45	3.33	83.79	1.67
3	الباحة	6,924	81.63	0.21	74.44	0.07	84.16	0.43	66.56	2.63	85.37	-0.16
4	تجمع الشرقية الصحي	25,295	81.03	1.52	80.15	1.06	86.78	-0.83	71.03	1.38	81.99	1.97
5	الحدود الشمالية	2,807	80.14	2.05	75.6	5.81	85.93	1.57	74.97	7.61	81.26	0.34
6	تجمع القصيم الصحي	14,393	79.58	0.47	76.86	1.03	86.51	1.49	66.56	0.29	81.3	0.22
7	القنفذة	3,625	79.33	0.63	72.01	-1.08	86.28	0.69	65.14	5.60	82.36	0.28
8	عسير	16,958	79.25	0.80	73.09	-2.58	83.97	-1.48	63.7	0.61	82.52	1.99
9	تجمع الأحساء الصحي	12,048	79.11	1.17	76.05	0.27	83.64	-2.09	65.13	-1.16	81.4	2.21
10	نجران	4,444	79.1	1.67	75.26	2.93	82.36	-0.91	66.98	6.05	81.47	1.04
11	الجوف	3,262	78.5	0.25	69.53	-2.59	84.07	2.74	59.64	1.49	82.85	0.42
12	تجمع حائل الصحي	6,071	78.22	1.75	73.15	3.74	87.27	0.50	66.9	4.30	79.96	1.04
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,469	77.96	-0.68	76.86	-1.29	84.75	-0.78	69.29	-1.27	78.63	-0.42
14	جدة	22,249	77.36	0.67	73.1	-0.21	85.34	0.62	63.28	3.01	79.47	0.53
15	حفر الباطن	3,259	76.88	1.29	72.41	4.82	85.68	2.95	76.4	1.93	76.84	0.09
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	12,452	76.69	1.93	75.48	1.26	86.23	2.03	70.88	7.54	76.57	1.22
17	الطائف	10,445	76.3	2.58	73.98	-1.55	85.24	1.96	69.4	1.04	76.7	3.91
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	19,630	75.83	0.11	79.32	1.44	85.2	0.26	64.44	-0.06	75.43	-0.22
19	تبوك	6,783	75.81	1.61	69.07	-0.73	85.27	0.33	63.78	1.72	78.01	2.34
20	تجمع الرياض الصحي الأول	15,859	75.22	0.51	73.45	-0.65	83.03	0.15	68.23	3.08	75.65	0.45
21	القريات	1,103	74.64	0.86	73.44	4.24	76.24	-2.98	69.49	5.82	75.52	-0.20
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	12,166	72.75	0.60	67.64	2.73	84.22	-0.09	61.31	5.16	74.18	-0.53

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

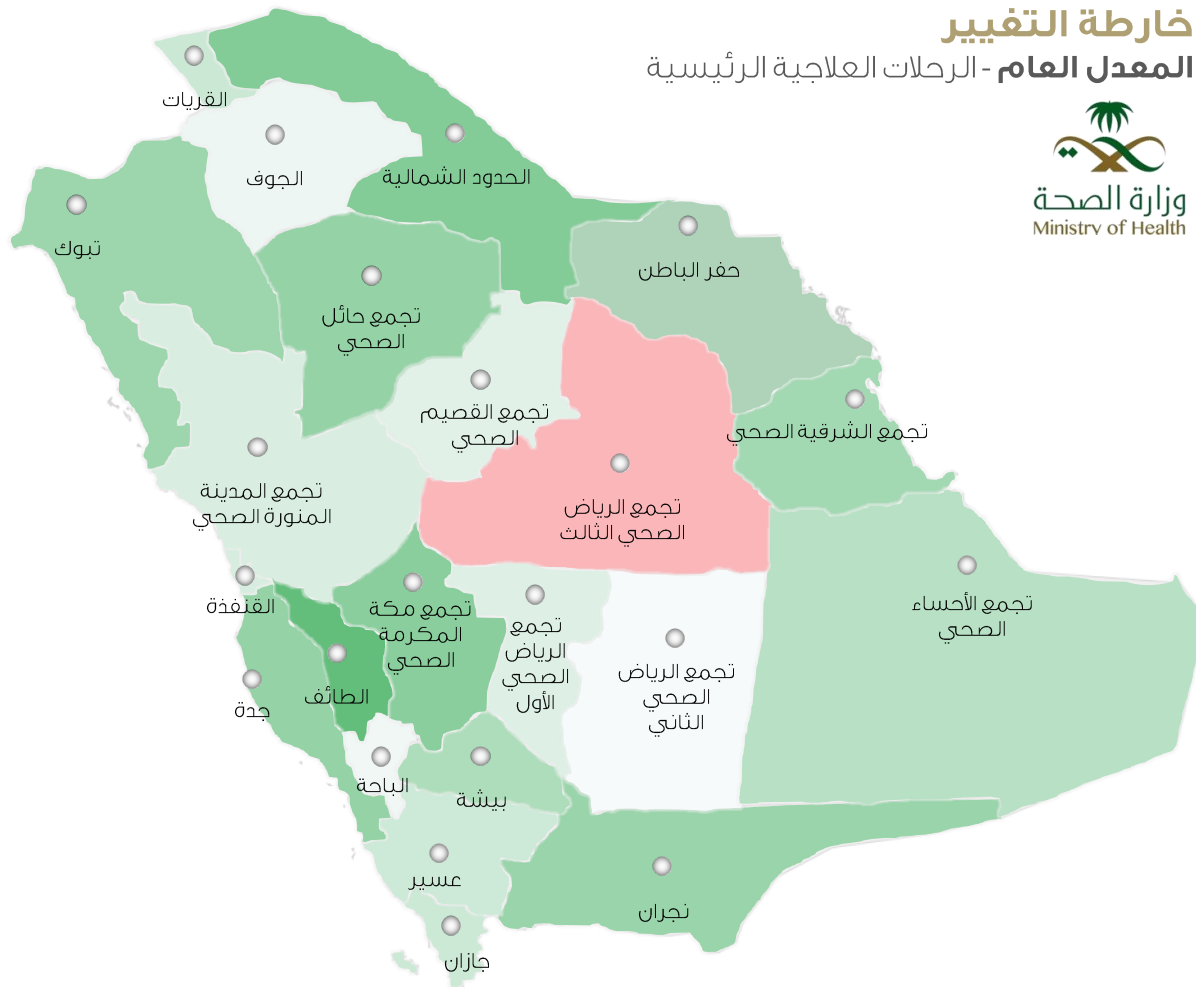
*المعدل العام للمنطقة/التجمع معتمد على معدل تجربة المريض في أربع رحلات فقط:
العيادات، التنويم، الطوارئ، ومراكز الرعاية الأولية

يبين اللون ترتيب المنطقة/المديرية بين نظيراتها في الرحلة العلاجية

المنطقة/المديرية
الأدنى معدلاً في الرحلة

المنطقة/المديرية
الأعلى معدلاً في الرحلة

نتائج تجربة المريض – الربع الثالث لعام ٢٠٢٢



#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	225,867	78.49	1.25
1	جازان	14,581	87.49	0.82
2	بيشة	4,044	85.07	1.33
3	الباحة	6,924	81.63	0.21
4	تجمع الشرقية الصحي	25,295	81.03	1.52
5	الحدود الشمالية	2,807	80.14	2.05
6	تجمع القصيم الصحي	14,393	79.58	0.47
7	القنفذة	3,625	79.33	0.63
8	عسير	16,958	79.25	0.80
9	تجمع الأحساء الصحي	12,048	79.11	1.17
10	نجران	4,444	79.1	1.67
11	الجوف	3,262	78.5	0.25
12	تجمع حائل الصحي	6,071	78.22	1.75
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,469	77.96	-0.68
14	جدة	22,249	77.36	0.67
15	حفر الباطن	3,259	76.88	1.29
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	12,452	76.69	1.93
17	الطائف	10,445	76.3	2.58
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	19,630	75.83	0.11
19	تبوك	6,783	75.81	1.61
20	تجمع الرياض الصحي الأول	15859	75.22	0.51
21	القريات	1,103	74.64	0.86
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	12,166	72.75	0.60

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعا

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



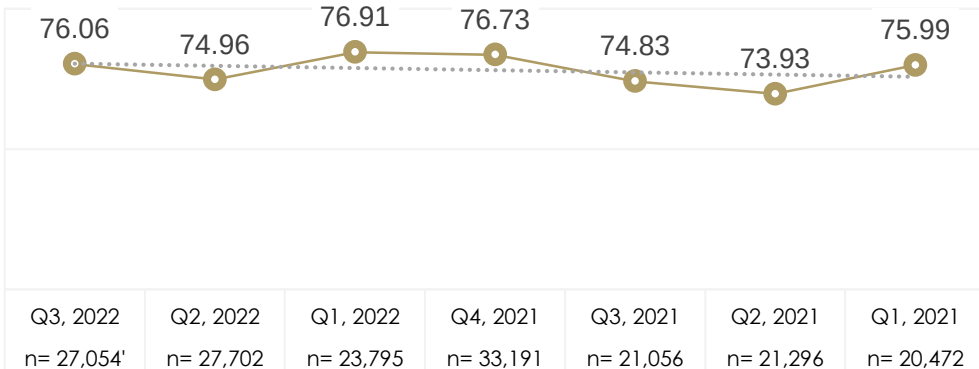


المستشفيات – العيادات الخارجية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1691	90.61	2.29
2	بيشة	439	90.23	0.84
3	تجمع الشرقية الصحي	3170	80.15	1.06
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	2084	79.32	1.44
5	تجمع القصيم الصحي	1920	76.86	1.03
6	التجمع الرياض الصحي الثالث	890	76.86	-1.29
7	تجمع الأحساء الصحي	483	76.05	0.27
8	الحدود الشمالية	533	75.60	5.81
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	1553	75.48	1.26
10	نجران	917	75.26	2.93
11	الباحة	516	74.44	0.06
12	الطائف	1489	73.98	-1.55
13	تجمع الرياض الصحي الأول	2229	73.45	-0.64
14	القريات	245	73.44	4.24
15	تجمع حائل الصحي	885	73.15	3.74
16	جدة	1878	73.10	-0.21
17	عسير	2297	73.09	-2.58
18	حفر الباطن	275	72.41	4.82
19	القنفذة	604	72.01	-1.08
20	الجوف	667	69.53	-2.59
21	تبوك	1023	69.07	-0.73
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1266	67.64	2.73

المنحنى الزمني



العيادات الخارجية

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
27,054



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات	70.17	↑1.87
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	66.69	↑1.85
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	67.72	↑1.71
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	75.04	↑1.7
مدة الانتظار لصرف الأدوية	83.65	↑1.54



أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

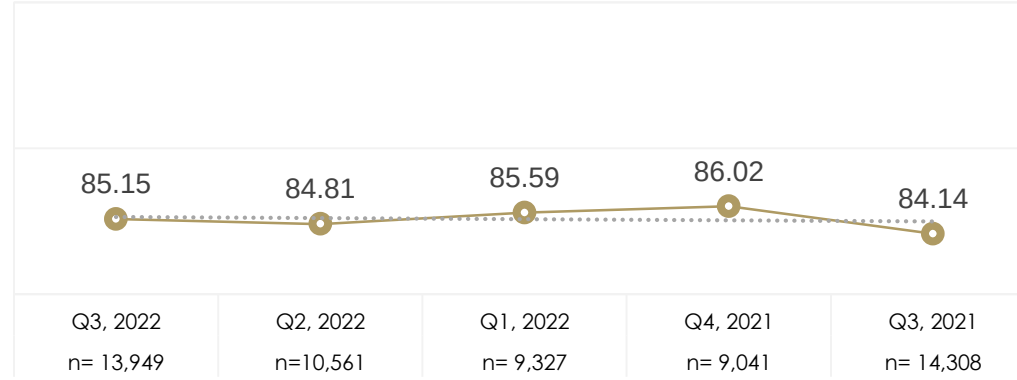
التنويم
الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
13,949



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



العناصر الأكثر تراجعاً

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة استجابة طاقم التمريض لزر الاستدعاء	72.66	↓3.38
حرص الموظفين على إعلامك بمراحل الولادة وحالة الطفل	83.3	↓0.75
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	82.97	↓0.19
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها (مثل: سحب الدم، قياس العلامات الحيوية، إعطاء الدواء)	85.72	↓0.15
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	82.42	↓0.14

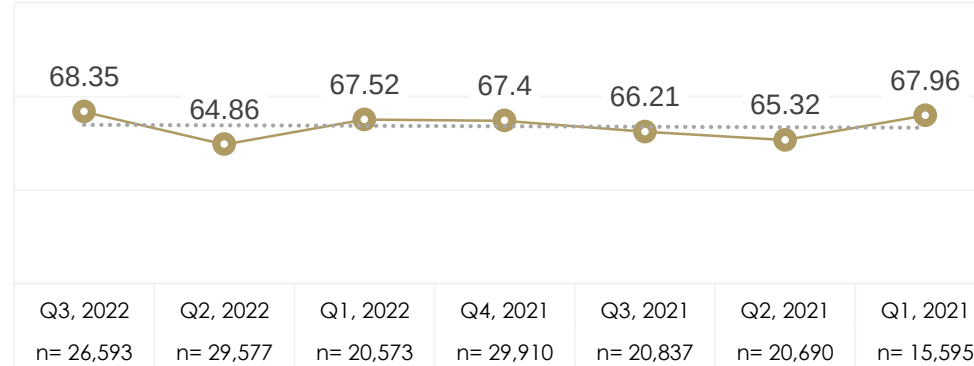
السؤال	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	85.72	↑1.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	82.54	↑1.21
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	78.7	↑1.00
هدوء الغرفة وما حولها	83.82	↑0.95
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	84.61	↑0.92



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	1399	89.50	2.14
2	بيشة	788	86.45	3.33
3	حفر الباطن	314	76.40	1.93
4	الحدود الشمالية	403	74.97	7.61
5	تجمع الشرقية الصحي	2183	71.03	1.38
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	1497	70.88	7.54
7	القريات	238	69.49	5.82
8	الطائف	1564	69.40	1.04
9	التجمع الرياض الصحي الثالث	865	69.29	-1.27
10	تجمع الرياض الصحي الأول	2013	68.23	3.08
11	نجران	889	66.98	6.05
12	تجمع حائل الصحي	1220	66.90	4.3
13	الباحة	591	66.56	2.63
14	تجمع القصيم الصحي	2078	66.56	0.29
15	القنفذة	614	65.14	5.6
16	تجمع الأحساء الصحي	402	65.13	-1.16
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	1592	64.44	-0.06
18	تبوك	1171	63.78	1.72
19	عسير	2688	63.70	0.61
20	جدة	1936	63.28	3.01
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	1539	61.31	5.16
22	الجوف	609	59.64	1.49

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	59.80	↑5.70
الراحة في منطقة الانتظار	61.08	↑5.11
مدة الانتظار قبل انتهاء الموظفين لوصولك	65.79	↑4.48
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	61.99	↑4.06
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	67.65	↑4.00

الطوارئ

الربع الثالث، ٢٠٢٢

68.35

▲ 3.49
الربع السابق

عدد الإجابات
26,593



83.82



66.96

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

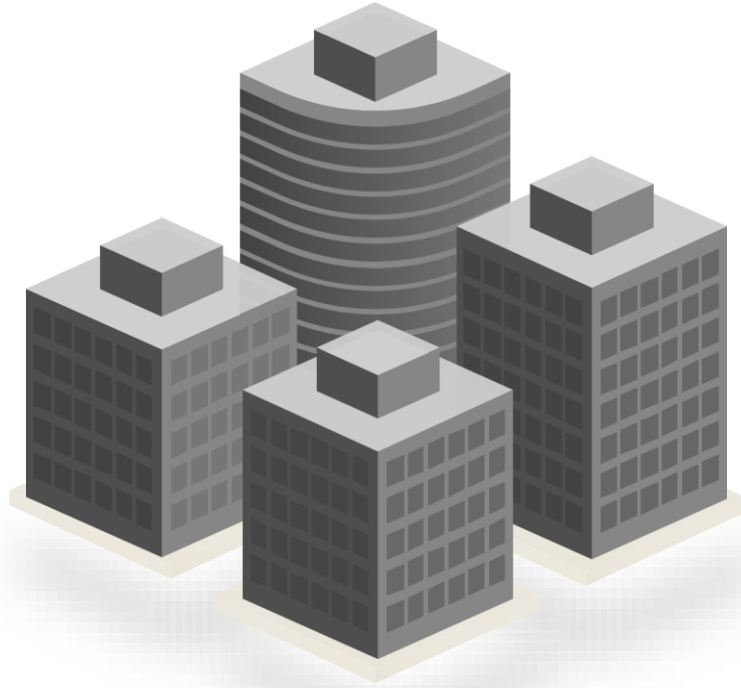
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي



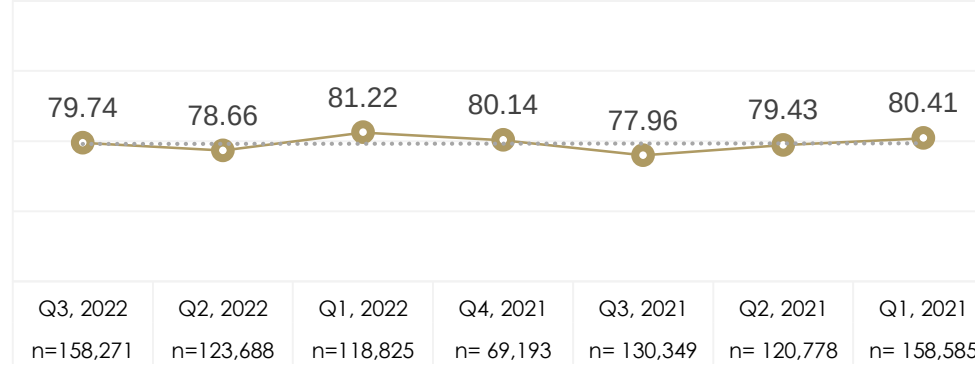
مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	10600	86.26	0.18
2	الباحة	5370	85.37	-0.16
3	بيشة	2549	83.79	1.67
4	الجوف	1516	82.85	0.42
5	عسير	10771	82.52	1.99
6	القنفذة	2009	82.36	0.28
7	تجمع الشرقية الصحي	18779	81.99	1.97
8	نجران	2077	81.47	1.04
9	تجمع الأحساء الصحي	10632	81.40	2.21
10	تجمع القصيم الصحي	9428	81.30	0.22
11	الحدود الشمالية	1460	81.26	0.34
12	تجمع حائل الصحي	3497	79.96	1.04
13	جدة	17619	79.47	0.53
14	التجمع الرياض الصحي الثالث	5324	78.63	-0.42
15	تبوك	3833	78.01	2.34
16	حفر الباطن	2466	76.84	0.09
17	الطائف	6788	76.70	3.91
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	8824	76.57	1.22
19	تجمع الرياض الصحي الأول	10591	75.65	0.45
20	القريات	526	75.52	-0.2
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	15096	75.43	-0.22
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	8516	74.18	-0.53

المنحنى الزمني

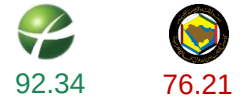


مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
158,271



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	76.55	↓ 0.34

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	72.8	↑ 2.36
المواقف	74.6	↑ 2.08
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	81.25	↑ 2.07
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	73.93	↑ 1.91
الراحة في منطقة الانتظار	71.48	↑ 1.86



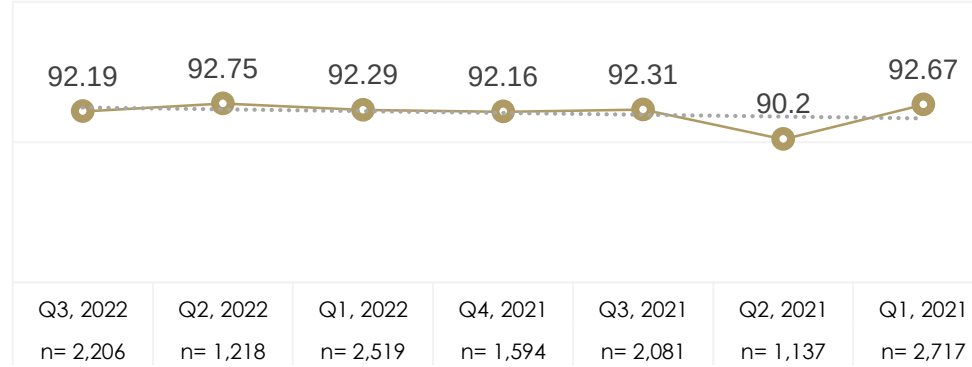
جراحة اليوم
الواحد

جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	التجمع الرياض الصحي الثالث	175	94.43	-2.48
2	تجمع القصيم الصحي	130	93.77	-0.2
3	نجران	154	93.42	2.13
4	بيشة	134	92.83	-0.71
5	تجمع الأصمى الصحي	96	92.69	-0.36
6	عسير	108	92.61	0.29
7	الباحة	33	92.46	NA
8	جازان	85	92.04	-1.13
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	212	91.91	-0.24
10	تجمع الشرقية الصحي	567	91.75	-2.05
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	118	91.27	0.38
12	الطائف	134	91.20	-1.01
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	163	90.87	0.61
14	جدة	97	90.15	-1.64

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	71.27	↓ 2.61
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	88.15	↓ 1.73
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	91.48	↓ 1.67
مدى السيطرة على شعورك بالألم	91.08	↓ 1.55
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	93.51	↓ 1.29

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	90.15	↑ 0.72
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	88.82	↑ 0.11

جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,206



95.70



92.72

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

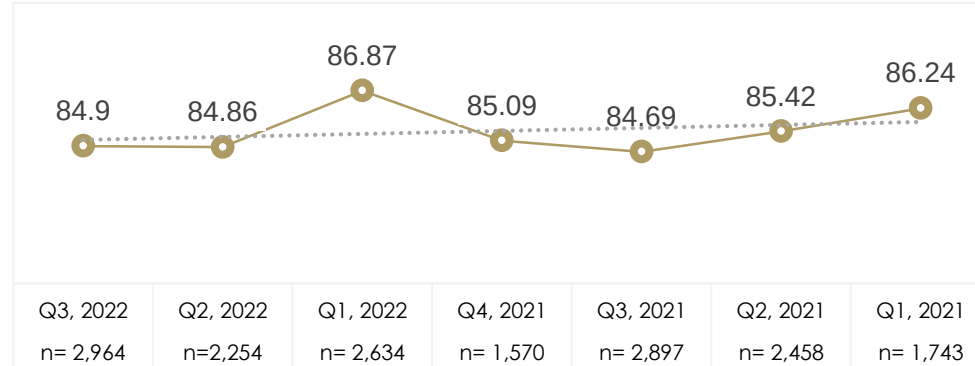


الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	101	92.43	-0.93
2	تجمع القصيم الصحي	231	88.61	0.29
3	نجران	64	88.22	0.14
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	158	87.95	4.16
5	تجمع الشرقية الصحي	398	87.55	0.67
6	الحدود الشمالية	111	87.53	-0.04
7	تجمع الرياض الصحي الأول	193	85.63	1.31
8	جدة	181	85.55	1.15
9	الباحة	124	84.67	-1.59
10	عسير	209	84.57	1.92
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	353	84.23	1.02
12	بيشة	52	84.07	NA
13	القريات	37	82.52	-4.87
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	197	81.32	-2.11
15	الجوف	78	81.14	-3.04
16	تجمع الأحساء الصحي	124	80.76	-2.08
17	الطائف	203	80.70	-4.47
18	تبوك	45	74.95	-8.38
19	تجمع حائل الصحي	34	74.15	NA
20	التجمع الرياض الصحي الثالث	29	Low-n	NA
21	حفر الباطن	14	Low-n	NA
22	القنفذة	28	NA	NA

المنحنى الزمني



الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,964



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مراجعة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	89.07	↓ 1.12
اهتمام الممرضة التي زارتك	94.54	↓ 1.03
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	87.47	↓ 0.81
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	88.44	↓ 0.70
حرص الممرضة على خصوصيتك	94.59	↓ 0.64

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	91.55	↑ 3.07
العناية بالجروح (إن وجدت)	86.83	↑ 0.97
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	87.82	↑ 0.95
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	84.28	↑ 0.52
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	65.31	↑ 0.4



مراكز علاج
السكري

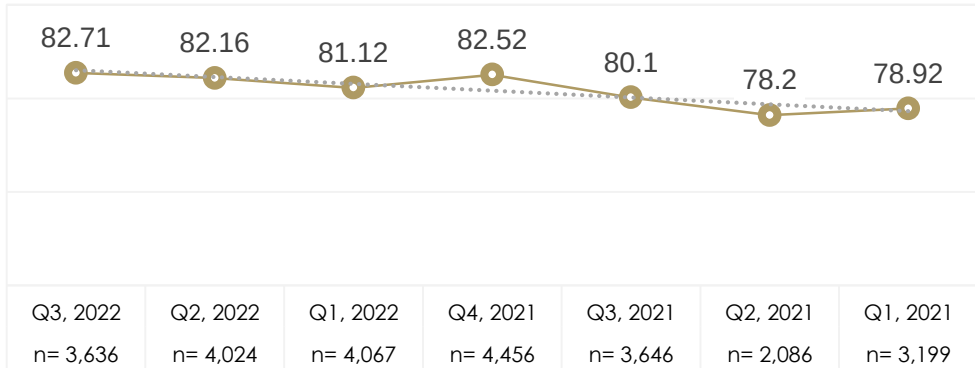


مراكز السكر

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	399	94.93	1.30
2	بيشة	33	94.62	-3.24
3	جازان	97	90.98	0.79
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	361	88.74	1.74
5	نجران	171	85.09	-3.21
6	تجمع القصيم الصحي	311	84.17	-0.06
7	القنفذة	174	80.62	-1.00
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	621	80.59	-0.6
9	جدة	235	79.57	-0.54
10	عسير	262	79.12	0.35
11	الجوف	75	79.09	-4.64
12	تجمع الأحساء الصحي	76	78.81	6.63
13	تجمع الرياض الصحي الأول	236	78.26	-2.28
14	تجمع الشرقية الصحي	148	76.05	4.87
15	الطائف	66	74.52	-10.41
16	تبوك	70	73.64	1.75
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	250	73.54	3.22
18	الباحة	28	Low-n	NA
19	حفر الباطن	1	Low-n	NA
20	القرىات	22	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	77.30	↓1.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	87.82	↓1.02
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	89.06	↓0.73
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	84.37	↓0.64
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	84.76	↓0.17

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	76.64	↑1.10
سهولة حجز الموعد	84.00	↑1.01
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	85.19	↑1.01
سهولة عملية التسجيل	85.13	↑0.86
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	78.22	↑0.83

مراكز السكر الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,636



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

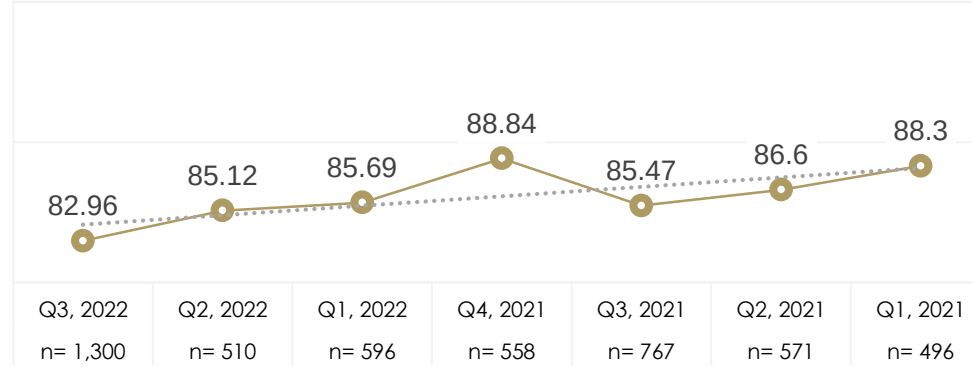


مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	62	98.47	1.10
2	الجوف	46	96.27	NA
3	نجران	41	96.06	-2.03
4	تبوك	126	94.80	-0.08
5	بيشة	85	93.69	1.15
6	عسير	44	87.77	9.70
7	جازان	45	86.38	NA
8	تجمع الأحساء الصحي	70	85.48	NA
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	40	83.21	NA
10	تجمع الشرقية الصحي	166	79.56	NA
11	تجمع الرياض الصحي الأول	132	76.24	NA
12	جدة	123	75.90	-5.91
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	49	72.76	NA
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	158	70.23	5.79
15	الباحة	7	Low-n	NA
16	الرياض	12	Low-n	NA
17	تجمع حائل الصحي	14	Low-n	NA
18	حفر الباطن	15	Low-n	NA
19	تجمع القصيم الصحي	20	Low-n	NA
20	القنفذة	10	Low-n	NA
21	القريات	10	Low-n	NA
22	الطائف	25	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,300



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	77.84	↓ 5.63
الراحة في منطقة الانتظار	75.12	↓ 4.03
اهتمام موظفي الاستقبال	82.67	↓ 3.82
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	78.33	↓ 2.78
سهولة التسجيل عند الاستقبال	84.15	↓ 2.56

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الحصول على موعد	92.55	↑ 3.65
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	87.63	↑ 0.59
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	88.81	↑ 0.58
مراعاتنا لخصوصيتك	88.71	↑ 0.36
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	84.91	↑ 0.17

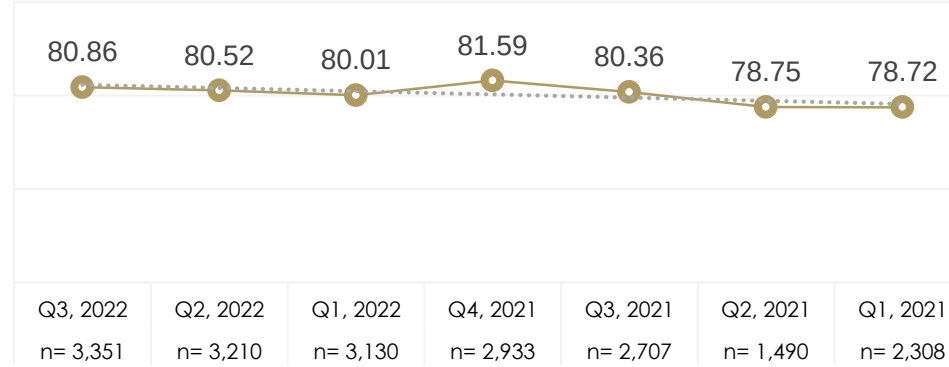


مراكز القلب - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	94	89.25	1.44
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	774	86.32	-0.39
3	الفريريات	37	85.94	NA
4	تجمع الأحساء الصحي	32	85.38	NA
5	عسير	204	83.56	0.03
6	نجران	93	82.78	1.49
7	الجوف	99	82.47	-0.83
8	ببشة	31	82.28	-7.49
9	تجمع القصيم الصحي	160	80.67	1.98
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	563	80.42	3.68
11	تجمع الشرقية الصحي	199	78.65	-1.62
12	تجمع حائل الصحي	130	76.80	0.35
13	جدة	224	76.59	-4.6
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	146	76.44	-1.87
15	جازان	94	76.36	-2.02
16	تجمع الرياض الصحي الأول	189	75.81	2.1
17	الباحة	83	74.64	1.15
18	تبوك	37	73.96	3.27
19	الطائف	162	72.94	4.73

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتكم (بتقديم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	84.44	↓0.78
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	83.86	↓0.52
التقديم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	83.94	↓0.34
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	83.59	↓0.28
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	82.79	↓0.25

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	78.6	↑1.92
مدة الانتظار لصرف الأدوية	79.77	↑1.71
المواقف	58.64	↑1.70
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	85.32	↑1.32
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	85.4	↑1.26

مراكز القلب العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,351



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

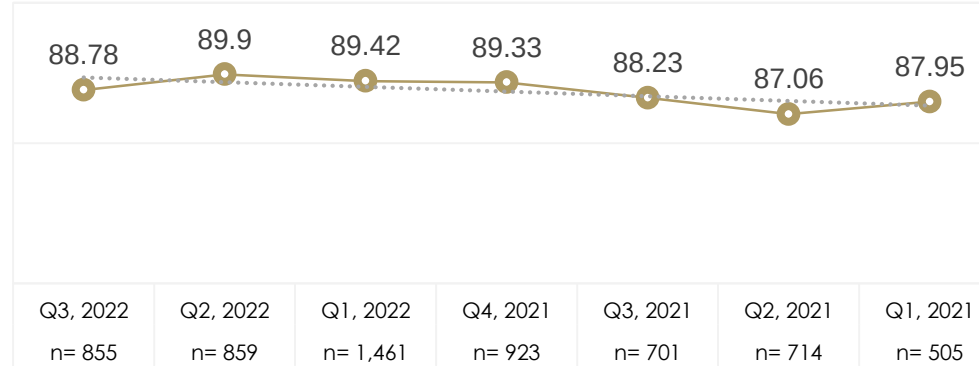


مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	50	93.62	2.56
2	عسير	37	92.52	2.67
3	نجران	54	91.20	1.76
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	115	90.11	0.61
5	تجمع الشرقية الصحي	100	90.09	-2.75
6	تجمع القصيم الصحي	62	90.05	-1.16
7	الباحة	30	89.78	NA
8	جازان	32	88.50	-2.62
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	138	88.41	-4.84
10	الحدود الشمالية	32	86.54	-5.97
11	القرىات	41	85.33	NA
12	جدة	44	80.96	-5.20
13	تجمع الأحساء الصحي	21	Low-n	NA
14	الجوف	23	Low-n	NA
15	بيشة	17	Low-n	NA
16	تجمع الرياض الصحي الأول	9	Low-n	NA
17	الطائف	22	Low-n	NA
18	تبوك	11	Low-n	NA
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	17	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي... إلخ)	86.5	↓ 2.95
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	85.5	↓ 2.60
تجهيزات وراحة الزوار	85.74	↓ 2.50
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	87.89	↓ 2.33
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	87.46	↓ 2.31

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	88.24	↑ 0.47
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	88.98	↑ 0.20
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	91.16	↑ 0.03

مراكز القلب التنويم الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

855



84.55



83.45

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



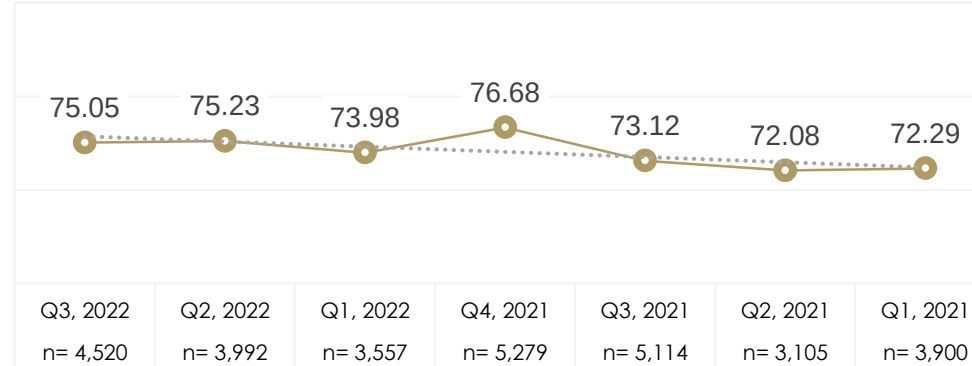
مراكز
الأسنان

مراكز الأسنان

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	43	92.20	2.34
2	جازان	153	91.80	-0.01
3	تجمع القصيم الصحي	72	86.26	2.44
4	الطائف	93	85.78	-3.47
5	حفر الباطن	56	85.30	4.3
6	تبوك	69	78.28	-1.76
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	815	76.05	-5.11
8	جدة	244	75.34	1.25
9	تجمع الشرقية الصحي	681	75.29	1.31
10	القريات	77	74.89	0.45
11	تجمع الرياض الصحي الأول	1070	73.17	-0.62
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	237	73.15	3.66
13	نجران	317	72.33	-2.21
14	تجمع حائل الصحي	63	71.89	-1.47
15	تجمع المدينة المنورة الصحي	39	71.27	-1.89
16	تجمع الأحساء الصحي	95	67.70	-0.36
17	عسير	110	66.86	-14.01
18	الباحة	225	65.99	4.52
19	الجوف	23	Low-n	NA
20	الحدود الشمالية	27	Low-n	NA
21	القنفذة	11	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,520



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية	70.86	↓ 1.18
مدى إصغاء أطباء صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية	81.54	↓ 1.17
مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك	79.39	↓ 1.03
مدى قيام أطباء صحة الأسنان بمناقشة نتيجة فحص وتنظيف الأسنان الذي قام به معك	79.04	↓ 0.97
مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجذك في العيادة	78.58	↓ 0.86

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	66.48	↑ 2.60
مدى إصغاء طبيب الأسنان لك بعناية	73.25	↑ 1.00
سهولة إجراءات التسجيل عند الاستقبال	80.1	↑ 0.61
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	63.01	↑ 0.51
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	57.42	↑ 0.48

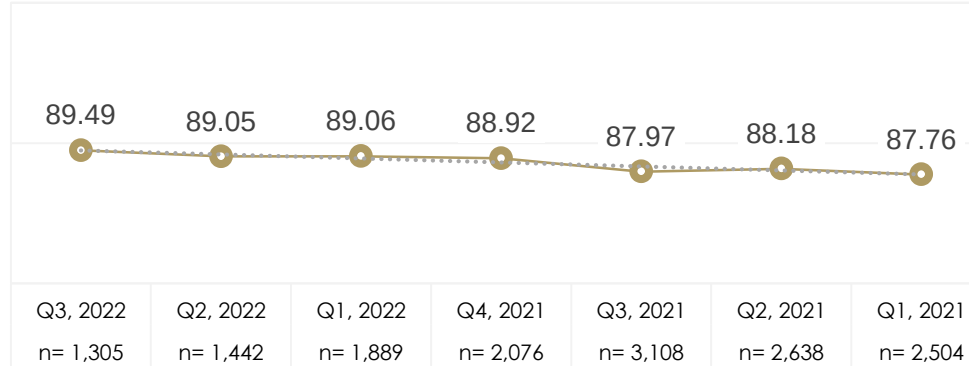


أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	76	95.16	2.30
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	90	91.66	1.52
3	القفزة	36	91.51	NA
4	تجمع القصيم الصحي	69	91.39	1.67
5	تجمع الرياض الصحي الأول	66	91.01	0.97
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	107	90.77	1
7	الطائف	37	90.72	1.78
8	جدة	129	89.94	1.38
9	تجمع الأحساء الصحي	94	88.88	-0.85
10	تجمع الشرقية الصحي	122	88.70	0.23
11	عسير	105	87.72	-0.49
12	نجران	47	87.25	NA
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	151	87.18	0.5
14	التجمع الرياض الصحي الثالث	49	87.03	0.71
15	الباحة	20	Low-n	NA
16	الجوف	17	Low-n	NA
17	بيشة	27	Low-n	NA
18	تجمع حائل الصحي	13	Low-n	NA
19	حفر الباطن	9	Low-n	NA
20	الحدود الشمالية	9	Low-n	NA
21	القريات	7	Low-n	NA
22	تبوك	25	Low-n	NA

مراكز الكلى

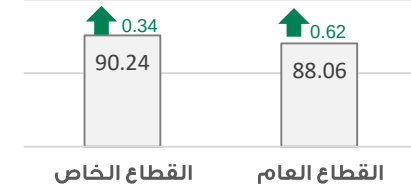
المنحنى الزمني



مراكز الكلى الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,305



92.34

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
نظافة المكان	88.67	↓0.84
التقييم العام لخدمات الصيدلية	90.35	↓0.57

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	82.92	↑2.71
الراحة في منطقة الانتظار	84.04	↑1.85
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	89.45	↑1.40
مراعاتنا لخصوصيتك	92.56	↑1.24
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	90.79	↑1.09

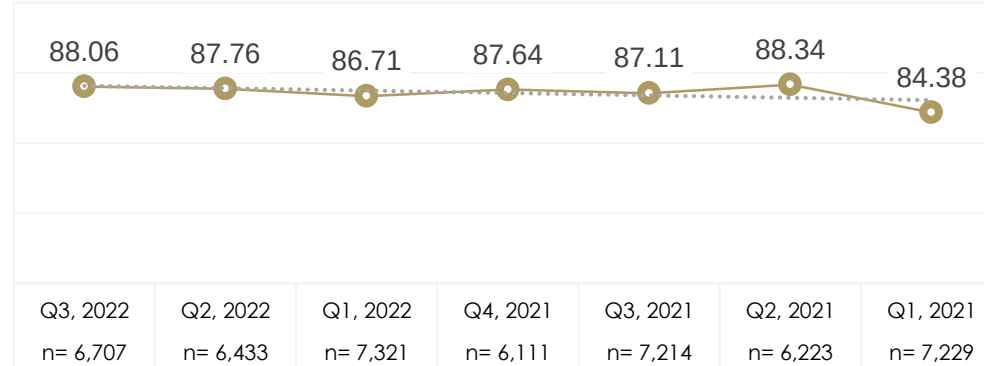


فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	253	97.02	2.47
2	حفر الباطن	136	95.83	0.44
3	جازان	755	94.35	0.88
4	النفذة	52	92.08	3.66
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	579	89.38	0.59
6	الجوف	30	88.99	4.97
7	تجمع القصيم الصحي	373	88.88	0.53
8	الطائف	290	88.47	-1.15
9	نجران	93	88.42	-0.64
10	جدة	638	88.35	0.57
11	تجمع الأحساء الصحي	366	88.09	-0.65
12	تجمع الشرقية الصحي	958	87.85	1.75
13	عسير	608	87.61	0.16
14	التجمع الرياض الصحي الثالث	112	86.49	1.4
15	الباحة	210	84.75	1.83
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	325	84.06	-0.39
17	الحدود الشمالية	176	83.69	-2.27
18	تبوك	129	81.52	2.35
19	الفريات	75	79.98	-5.97
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	419	79.19	-3.42
21	تجمع الرياض الصحي الأول	119	78.03	-7.19
22	تجمع حائل الصحي	11	Low-n	NA

المنحنى الزمني



فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
6,707



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	84.1	↓0.70
مراعاة خصوصيتك	90.53	↓0.45
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	81.42	↓0.42
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	88.63	↓0.27
الراحة في منطقة الانتظار	84.75	↓0.18

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	89.78	↑1.19
سهولة عملية التسجيل	92.43	↑0.61
مدة الانتظار قبل تسجيلك	89.16	↑0.39
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعميم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	91.67	↑0.35
مساعدة موظف الاستقبال	91.5	↑0.19

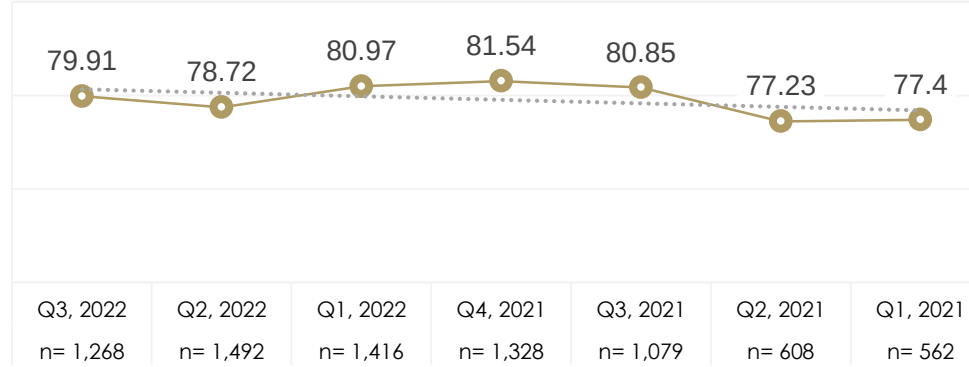


التأهيل الطبي - العيادات

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	41	93.89	2.14
2	تجمع مكة الصحي	112	82.59	5.02
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	860	80.88	1.1
4	الجوف	53	77.61	-2.48
5	تجمع القصيم الصحي	53	74.98	NA
6	التجمع ا، الشرقية	132	70.49	-3.59
7	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,268



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	87.98	↓3.23
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	82.59	↓2.89
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	86.01	↓2.53
حسن تعامل/الطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	87.04	↓2.52
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	88	↓2.21

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	82.72	↑2.64
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	85.68	↑2.03
مراعاتنا لخصوصيتك	87.71	↑1.94
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	78.35	↑1.92
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	75.56	↑1.88

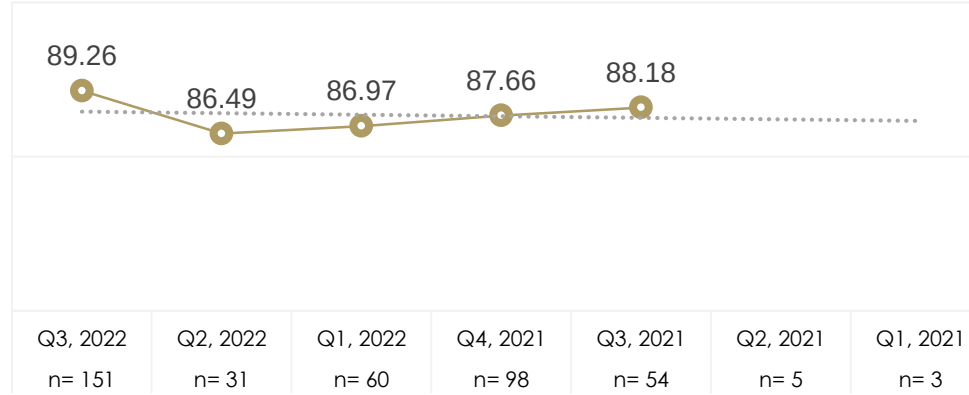


التأهيل الطبي - تنويم

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	120	90.54	NA
2	جدة	26	Low-n	NA
3	تجمع المدينة المنورة	5	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي التنويم الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
151



84.55

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	88.33	↓ 11.67
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	82.06	↓ 9.01
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	91.66	↓ 8.34
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	86.15	↓ 7.85
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	93.33	↓ 6.67

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	86.58	↑ 11.58
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	91.86	↑ 10.61
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	90.47	↑ 9.22
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك	89.25	↑ 5.92
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	89.53	↑ 5.16



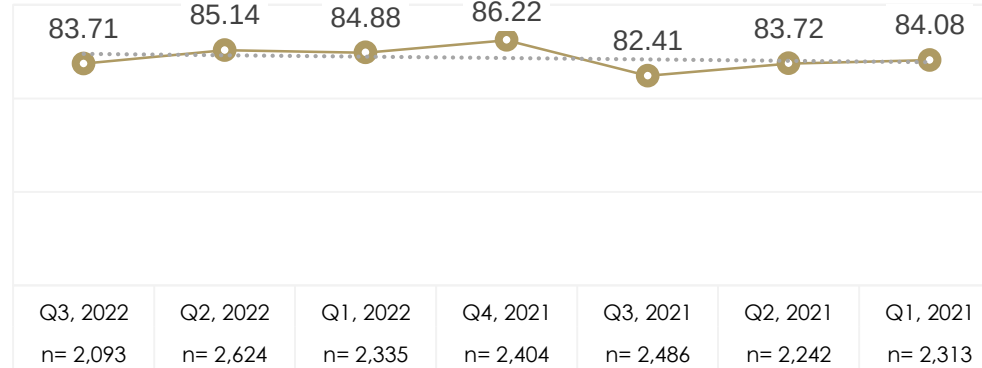
بنوك الدم

بنوك الدم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأحساء الصحي	46	89.39	0.83
2	تجمع الشرقية الصحي	194	88.72	-3.8
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	235	88.36	0.04
4	جازان	96	87.75	3.35
5	تجمع الرياض الصحي الأول	51	87.71	-1.69
6	بيشة	44	87.47	-5
7	الطائف	74	86.35	3.92
8	تجمع القصيم الصحي	137	84.23	0.34
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	348	84.08	-0.07
10	نجران	106	83.01	-0.46
11	جدة	247	82.87	0.11
12	تجمع حائل الصحي	43	82.19	NA
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	225	81.55	-0.07
14	عسير	208	72.41	0.53
15	حفر الباطن	10	Low-n	NA
16	الحدود الشمالية	18	Low-n	NA
17	تبوك	11	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر المواقع	55.87	↓4.66
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	75.58	↓1.14
سهولة الوصول إلى بنك الدم	87.92	↓0.81
سهولة عملية التسجيل	90.39	↓0.81
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	90.53	↓0.81

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	86.5	↑0.70
مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك	90.15	↑0.57
الراحة في منطقة الانتظار	83.44	↑0.03

بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,093



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

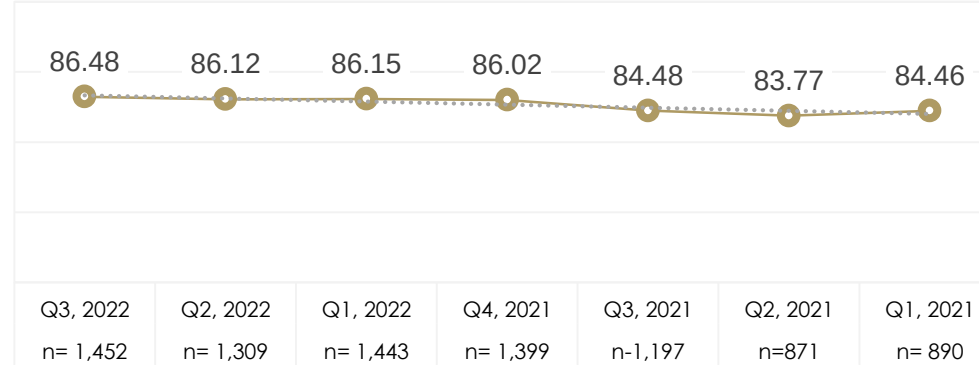


مركز الأورام – العيادات

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	33	92.01	16
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	726	89.32	-0.27
3	نجران	38	87.21	6.92
4	تجمع الشرقية الصحي	339	85.19	-0.21
5	تجمع القصيم لصحي	110	84.47	2.64
6	تجمع الرياض الصحي الأول	49	83.02	-0.75
7	تجمع حائل الصحي	42	79.97	NA
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	59	70.93	8.5
9	عسير	20	Low-n	NA
10	الحدود الشمالية	12	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	24	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام العيادات الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,452



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	88.95	↓ 1.25
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	86.55	↓ 1.15
نظافة الحمام	81.7	↓ 0.78
سهولة عملية التسجيل	89.52	↓ 0.72
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	87.94	↓ 0.45

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار لصرف الأدوية	79.04	↑ 2.15
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	89.28	↑ 1.97
توفر الأدوية الموصوفة	82.29	↑ 1.11
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتكم (تتقيم أيديهم، ارتداء القفازات... إلخ)	91.74	↑ 0.75
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	88.23	↑ 0.71

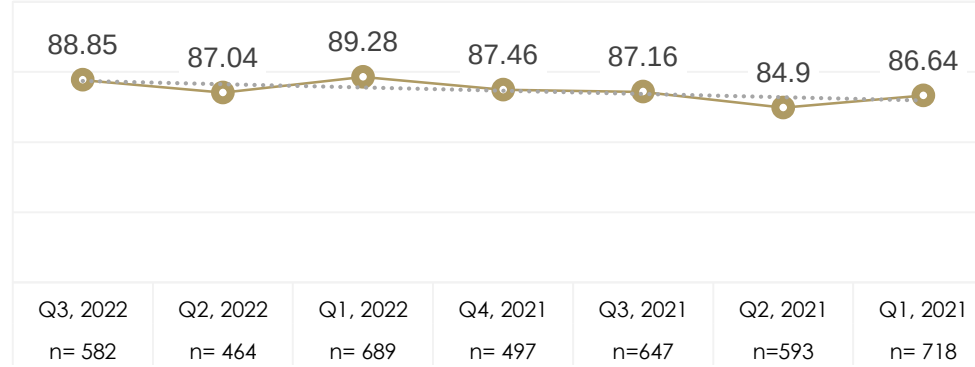


مراكز الأورام - التنويم

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم لصحي	139	91.93	2.24
2	نجران	51	91.16	NA
3	عسير	73	89.23	-0.78
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	124	87.43	-0.59
5	تجمع الشرقية الصحي	105	86.84	2.43
6	تجمع حائل الصحي	19	Low-n	NA
7	جازان	27	Low-n	NA
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	25	Low-n	NA
9	الحدود الشمالية	1	Low-n	NA
10	تجمع مكة المكرمة	18	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام التنويم الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
582



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
حسن تعامل الموظف الذي قام بتنظيف غرفتك	89.55	↓0.35
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	92.46	↓0.31
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	90.24	↓0.06

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
جودة الطعام	83.17	↑6.29
تجهيزات وراحة الزوار	86.9	↑4.87
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	85.62	↑4.37
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	82.23	↑3.91
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	90.54	↑3.76



العناية المركزة
لحديثي الولادة

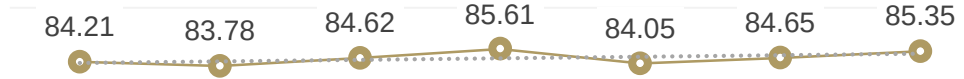


العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	35	92.54	9.97
2	تجمع مكة المكرمة الصحي	59	90.41	2.04
3	بيشة	35	87.48	1.64
4	تجمع الشرقية الصحي	196	86.18	-4.69
5	تجمع حائل الصحي	56	85.95	1
6	الجوف	102	84.99	6.46
7	جدة	40	84.04	NA
8	نجران	60	83.72	1.43
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	72	83.49	2.73
10	عسير	142	83.32	1.28
11	الطائف	40	82.71	-2.54
12	القرىات	47	82.24	NA
13	تبوك	41	79.99	-5.91
14	تجمع القصيم الصحي	30	78.38	-6.57
15	حفر الباطن	34	75.69	NA
16	تجمع الأحساء الصحي	15	Low-n	NA
17	الباحة	13	Low-n	NA
18	تجمع الرياض الصحي الأول	20	Low-n	NA
19	جازان	28	Low-n	NA
20	الحدود الشمالية	28	Low-n	NA
21	القنفذة	7	Low-n	NA

المنحنى الزمني



Q3, 2022 n= 1,100	Q2, 2022 n= 1,040	Q1, 2022 n= 1,669	Q4, 2021 n= 1,205	Q3, 2021 n=1,374	Q2, 2021 n=978	Q1, 2021 n= 1,262
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------------	-------------------	----------------------

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	78.32	↓ 2.15
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك لحجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة	82.39	↓ 1.44
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	90.29	↓ 1.31
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	90.95	↓ 1.12
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	88.23	↓ 1.01

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك	82.81	↑ 2.03
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والتفسيية	83.2	↑ 1.92
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	82.4	↑ 1.42
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	80.71	↑ 1.19
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	80.81	↑ 1.13

العناية المركزة حديثي الولادة الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,100

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



النمو والسلوك

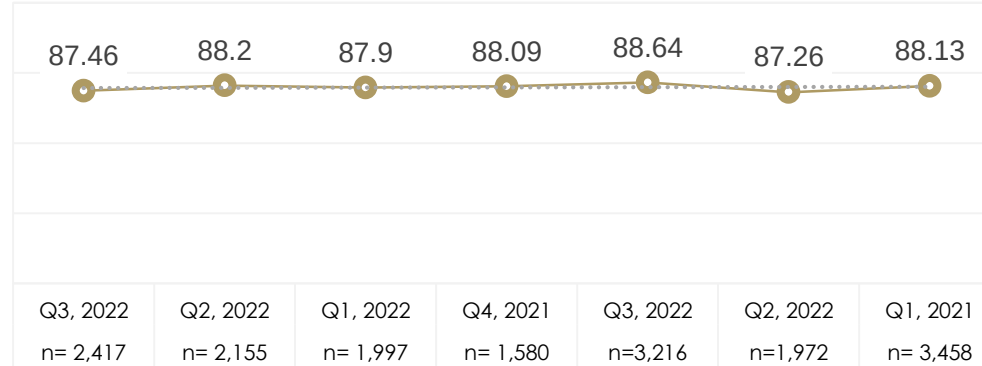


عيادات النمو والسلوك

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	85	94.33	-0.32
2	جازان	94	93.64	-0.78
3	الجوف	80	92.77	2.44
4	تبوك	155	91.86	0.23
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	124	90.90	1.47
6	الباحة	100	90.69	7.9
7	القنفذة	49	89.95	0.16
8	تجمع حائل الصحي	59	88.86	-1.92
9	تجمع الرياض الصحي الأول	140	88.64	-0.25
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	48	88.63	-0.17
11	تجمع الأمساء الصحي	263	87.82	0.36
12	الطائف	123	86.93	-1.49
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	142	86.36	-0.58
14	تجمع القصيم الصحي	88	85.72	NA
15	عسير	159	85.08	-1.36
16	الحدود الشمالية	65	84.29	-2.12
17	تجمع الشرقية الصحي	210	84.06	-2.94
18	نجران	252	83.09	-1.06
19	جدة	163	82.95	-0.58
20	حفر الباطن	18	Low-n	NA

المنحنى الزمني



النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,417

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعى ومدى التقدم فيه	79.83	↓12.35
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الطبيعى	84.67	↓12.20
ثقتك بفريق العلاج الطبيعى	86.29	↓10.58
شرح أخصائي العلاج الطبيعى للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	88.33	↓6.98
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعى	87.9	↓5.85

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعى في المنزل	82.25	↑5.69
نظافة المركز	93.03	↑0.52
سهولة حجز المواعيد	82.13	↑0.19
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	88.87	↑0.16
اهتمام موظف الاستقبال	90.52	↑0.11

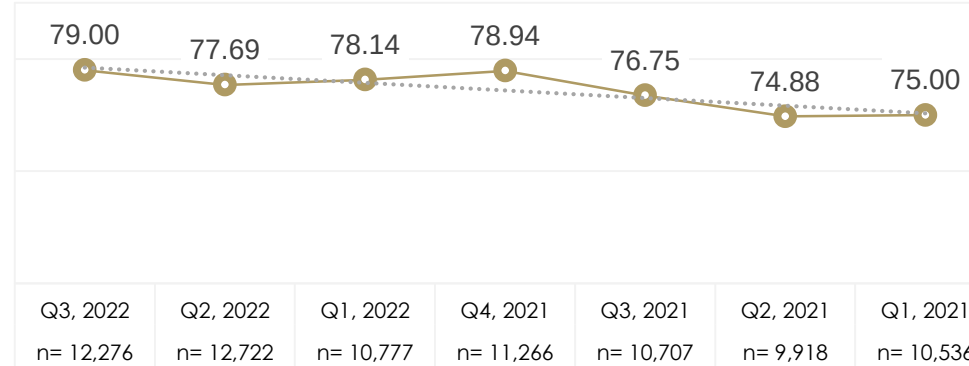


خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	338	97.38	2.13
2	بيشة	79	94.43	4.51
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1729	83.94	1.64
4	تجمع الرياض الصحي الأول	869	80.83	-0.36
5	الحدود الشمالية	183	79.33	-0.17
6	نجران	500	79.14	1.65
7	جدة	465	78.93	1.9
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	1867	78.78	3.36
9	تجمع الشرقية الصحي	1248	78.30	-0.39
10	الطائف	1093	77.68	1.57
11	تجمع القصيم الصحي	920	77.53	0.47
12	عسير	1077	77.23	1.69
13	القرىات	117	76.94	6.1
14	تجمع حائل الصحي	371	76.11	11.42
15	الجوف	459	74.77	-1.29
16	تجمع الأحساء الصحي	152	74.15	3.69
17	الباحة	147	72.05	-1.42
18	تبوك	190	71.51	3.31
19	التجمع الرياض الصحي الثالث	181	70.35	-3
20	النفذة	42	69.48	-10.58
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	228	65.58	-0.95
22	حفر الباطن	21	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	73.93	↑1.52
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	74.94	↑1.35
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	72.77	↑1.29
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	81.34	↑1.28
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	68.85	↑1.19

خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
12,276

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



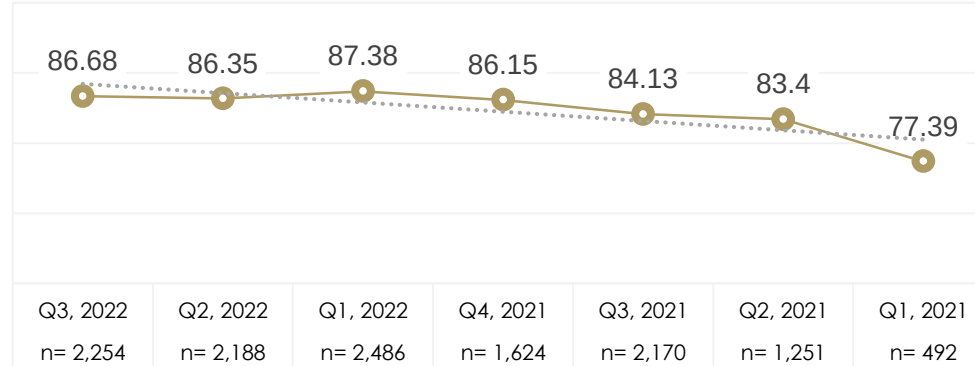
الطب النفسي
العيادات

الطب النفسي - العيادات

أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	318	91.27	+2.53
2	حفر الباطن	95	90.20	+2.15
3	تجمع حائل الصحي	44	90.19	+2.56
4	تجمع الرياض الصحي الأول	111	89.50	+1.35
5	نجران	155	89.37	+0.18
6	الطائف	266	88.16	+1.75
7	الجوف	76	86.25	-1.15
8	الحدود الشمالية	91	85.47	-4.11
9	تجمع القصيم الصحي	366	85.06	+0.71
10	الباحة	130	84.64	-4.65
11	عسير	144	84.50	-1.27
12	تبوك	149	84.03	-4.48
13	بيشة	37	82.72	-7.71
14	تجمع الأحساء الصحي	234	82.49	-1.89
15	تجمع الشرقية الصحي	4	Low-n	NA
16	جدة	1	Low-n	NA
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	17	Low-n	NA
18	التجمع الرياض الصحي الثالث	16	Low-n	NA
19	القريات	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي

العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,254

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأستئذك ودواعي قلقك	86.92	↓0.33
المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي لوصف الدواء، العلاج النفسي (إلخ...)	88.85	↓0.23
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن أدويةك في حال تزويدك بوصفة طبية)	87.74	↓0.22
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	87.51	↓0.20
احترام وحسن تعامل الطاقم الطبي	89.88	↓0.06

العناصر الأكثر تحسناً

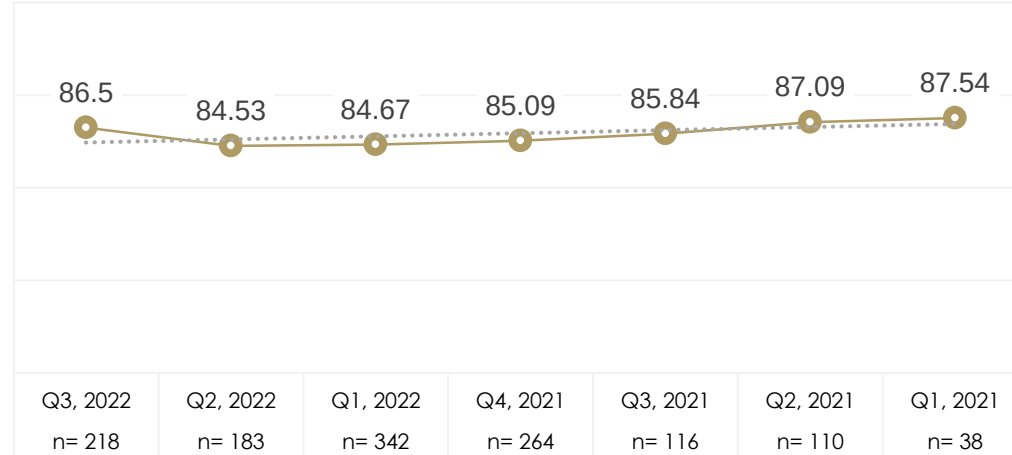
السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	85.52	↑2.75
سهولة الحصول على موعد	89.06	↑2.01
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	86.65	↑1.09
الخصوصية داخل العيادة	87.31	↑0.95
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	84.72	↑0.8



الطب النفسي
التنويم

الطب النفسي - التنويم

المنحنى الزمني



الطب النفسي

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
218

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
التعليمات عن كيفية التصرف إذا امتنعت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به... إلخ)	81.00	↓4.09
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	87.36	↓1.59

العناصر الأكثر تحسناً

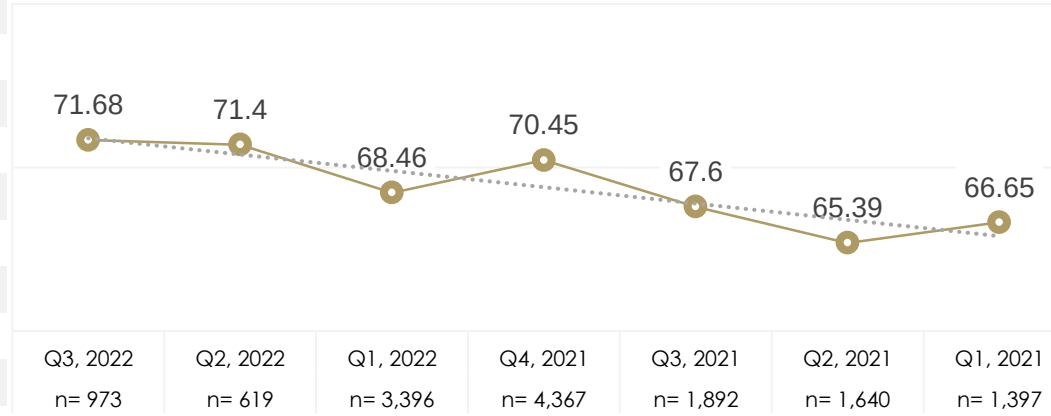
السؤال	المعدل	Δ
حجم وجبة الطعام	85.05	↑7.81
مدى شعورك بالأمان في المستشفى	86.00	↑4.82
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	90.10	↑4.78
جودة الطعام	82.45	↑4.46
سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك	86.69	↑4.07



الإحالة الطبية

خدمات الإحالة

المنحنى الزمني



خدمات الإحالة الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
973

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	75.65	↓2.85
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	75.11	↓2.63
توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	72.18	↓2.17
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	73.25	↓1.75
سرعة إجراءات الإحالة	67.78	↓1.48

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	81.93	↑2.01
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل	70.32	↑1.37
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	70.33	↑1.07

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	38	78.04	+17.36
2	تجمع الشرقية الصحي	100	78.01	-0.24
3	نجران	33	73.51	+10.26
4	تجمع القصيم الصحي	40	73.32	+6.82
5	تجمع الأحساء الصحي	39	72.54	-17.59
6	جدة	81	71.51	+5.74
7	جازان	140	71.22	-3.35
8	النفذة	65	71.06	+15.82
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	73	70.06	-8.69
10	عسير	68	68.36	-2.19
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	84	58.15	-6.90
12	الباحة	29	Low-n	NA
13	الجوف	14	Low-n	NA
14	بيشة	28	Low-n	NA
15	تجمع الرياض الصحي الأول	1	Low-n	NA
16	تجمع حائل الصحي	21	Low-n	NA
17	حفر الباطن	17	Low-n	NA
18	الحدود الشمالية	23	Low-n	NA
19	الفرات	27	Low-n	NA
20	الطائف	29	Low-n	NA
21	تبوك	23	Low-n	NA



مركز اتصال ٩٣٧

العناصر الأكثر تحسناً

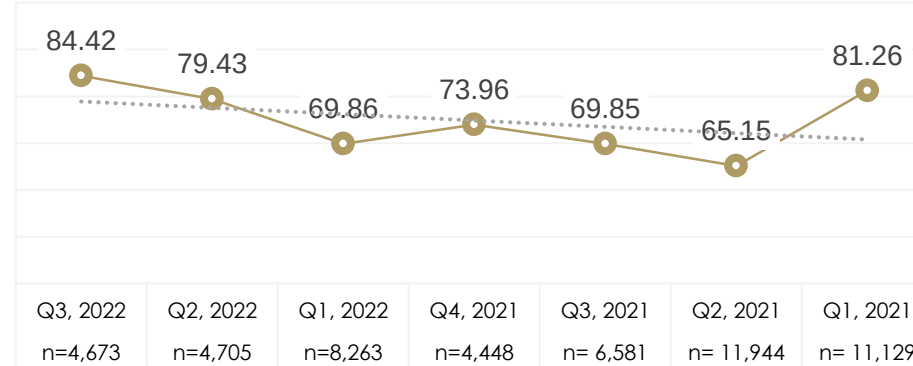
السؤال	المعدل	Δ
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علماً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	85.9	↑6.35
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	88.10	↑5.68
دقة معلومات موظف ٩٣٧	81.77	↑4.78
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	82.01	↑4.67
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	87.00	↑4.35

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

المنحنى الزمني



الأداء حسب الخدمة

#	الخدمة	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,099	84.83	-0.29
2	الاستشارات الطبية	1,147	85.65	+2.13
3	الشكاوي	1,055	85.53	+8.61
4	الاستفسارات	1,372	82.22	+6.87

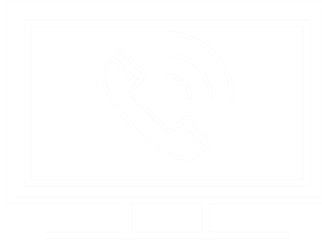
مركز اتصال ٩٣٧

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,673

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



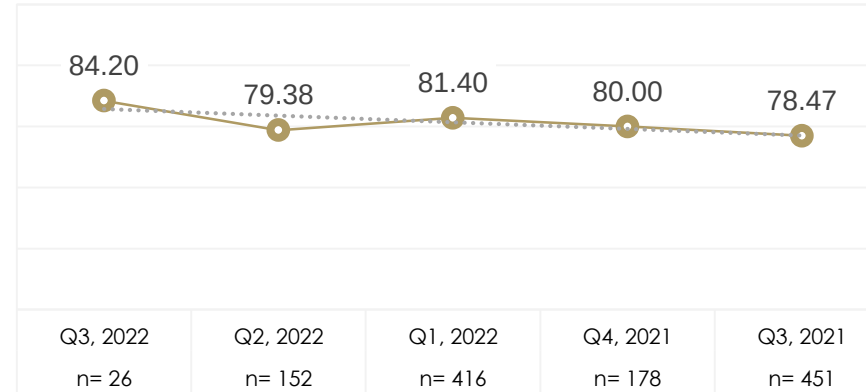
ذوي
المتوفين

ذوي المتوفين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	1	Low-n	NA
2	تجمع حائل الصحي	2	Low-n	NA
3	حفر الباطن	2	Low-n	NA
4	جازان	4	Low-n	NA
5	جدة	5	Low-n	NA
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	2	Low-n	NA
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	3	Low-n	NA
8	نجران	3	Low-n	NA
9	القصيم	3	Low-n	NA
10	القنفذة	1	Low-n	NA
11	تجمع الشرقية الصحي	0	Low-n	NA
12	القريات	0	Low-n	NA
13	عسير	0	Low-n	NA
14	تبوك	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



ذوي المتوفين

الربع الثالث، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
26

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	85.00	↓ 0.36

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	79.80	↑ 10.07
سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	88.46	↑ 8.99
حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة	84.61	↑ 5.31
شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	84.61	↑ 2.99
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهن على أسئلتك واستفساراتك	83.65	↑ 1.82

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

تمت إضافة خدمة ذوي المتوفين في الربع الثالث لعام ٢٠٢١

الحمد لله الملك العليم