



وزارة الصحة
Ministry of Health

مركز تجربة المريض نتائج قياس تجربة المريض

الربع الثالث – ٢٠٢٤

أكتوبر، ٢٠٢٤

 **+7,274,000**
استبيان مرسل


+3,000
مركز ومستشفى

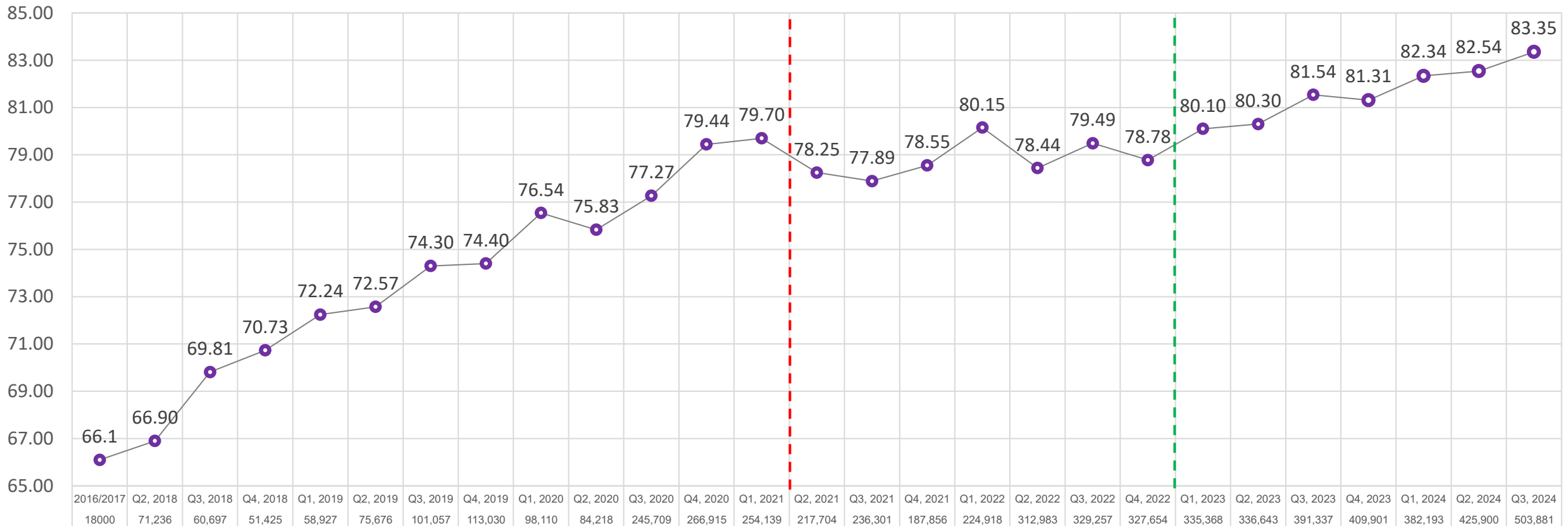

503,881
استبيان مكتمل


+118,000
تعليق

 **+54,500**
تعليق إيجابي

 **+44,400**
فرصة تحسين

بعد ثبات دام نحو عامين، تشهد معدلات تجربة المريض ارتفاع مستمر وملحوظ من مطلع 2023...





نتائج برنامج قياس تجربة المريض

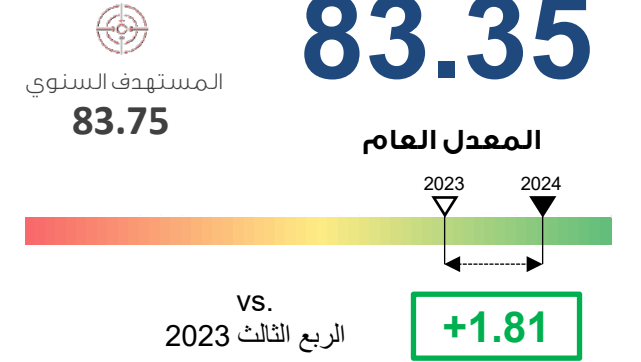
المؤشر العام لتجربة المريض

مؤشر تجربة المريض

الربع الثالث، ٢٠٢٤

2024 Target	Δ	المعدل العام	حجم العينة	الخدمة
الخدمات الأخرى				
91.42	+0.74	90.39	1,208	مراكز الكلى
91.82	+2.86	90.29	297	الطب النفسي - الرعاية المنزلية
83.97	+1.53	90.05	4,972	937
90.82	-1.26	88.78	7,380	فحص الزواج
86.82	+1.72	88.27	6,048	بنوك الدم
87.91	+1.23	87.89	1,526	الرعاية المنزلية
88.33	+0.65	87.44	814	شؤون الوفيات
NA	+3.81	87.35	57,230	خدمة وصفتي
89.49	-0.54	83.69	322	الرعاية النفسية - الإدمان
82.00	+0.27	82.62	17,827	خدمات الأشعة
80.59	+1.92	77.66	4,209	الإحالة الطبية
NA	+1.21	76.88	619	الرعاية النفسية - الطوارئ
NA	+4.66	75.19	2,798	الرعاية العاجلة
NA	+0.14	74.07	91,702	الطب عن بعد
77.26	+2.42	73.47	45,234	المستشفيات - الطوارئ

2024 Target	Δ	المعدل العام	حجم العينة	الخدمة
العيادات				
88.00	+1.44	90.38	923	مراكز الإقلاع عن التدخين
87.95	+1.28	88.95	1,248	النمو والسلوك
87.80	+0.44	87.22	2,394	مراكز الأورام - العيادات
87.46	+0.92	87.55	3,755	الطب النفسي - العيادات
NA	-1.68	84.82	552	الاستشارات الدوائية
NA	--	85.07	58,655	طب الأسنان - الرعاية الأولية
84.29	+2.54	84.24	211,242	مراكز الرعاية الأولية
82.72	+0.62	83.04	5,369	مراكز السكر
83.27	+0.59	83.07	5,124	مراكز القلب - العيادات
82.81	+1.08	82.05	2,666	التأهيل الطبي - العيادات
81.75	+1.50	79.54	54,720	المستشفيات - العيادات
86.38	+1.32	79.4	7,526	مراكز الأسنان
التنويم				
94.02	+1.03	93.98	2,159	جراحة اليوم الواحد
90.1	+0.05	89.79	827	مراكز القلب - التنويم
89.32	+0.35	89.65	574	مراكز الأورام - التنويم
89.00	+0.87	87.63	8,272	المستشفيات - التنويم
89.16	-0.23	86.41	1,145	العناية المركزة - حديثي الولادة
93.28	-5.18	85.7	40	التأهيل الطبي - التنويم
85.83	-2.49	83.1	233	الطب النفسي - التنويم

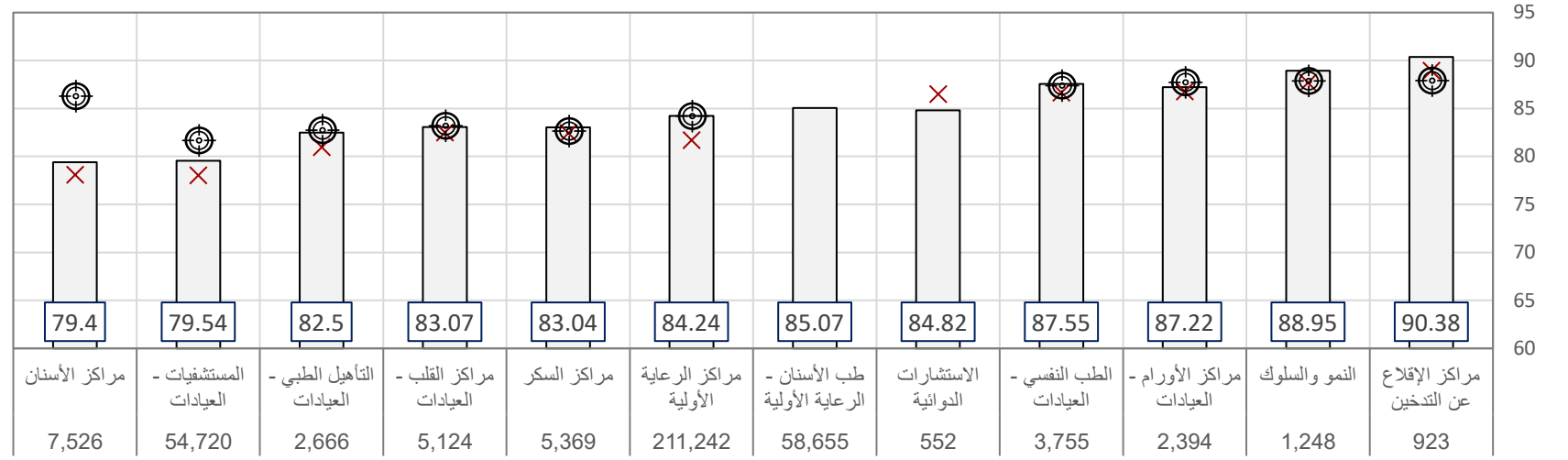


عدد الإجابات
503,881

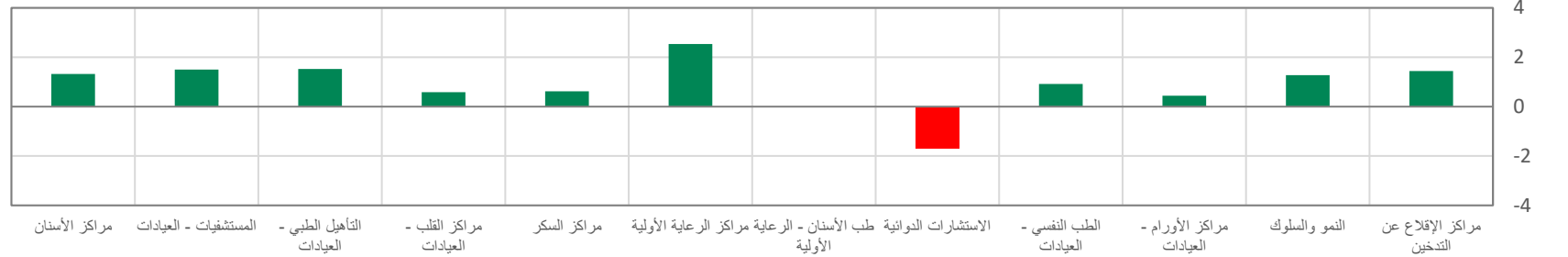
مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات المستهدفة

معدل تجربة المريض
خدمات العيادات

□ الربع الثالث 2024 × الربع الثالث 2023 🎯 المستهدف 2024

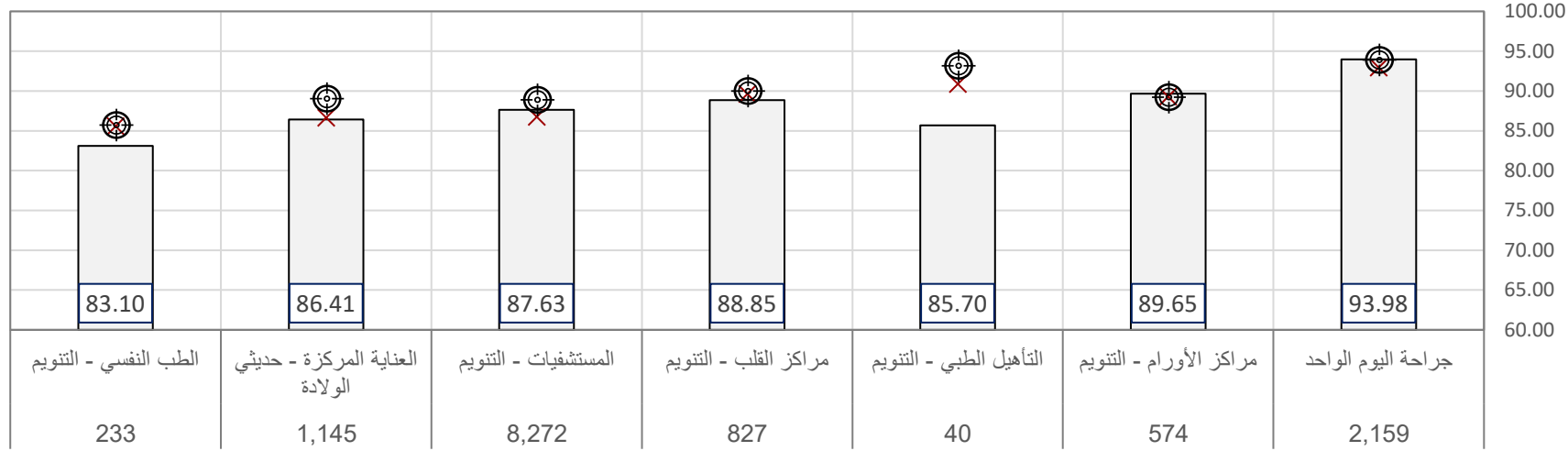


التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)



الربع الثالث 2024 × الربع الثالث 2023 Ⓞ المستهدف 2024

معدل تجربة المريض
خدمات التنويم



التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

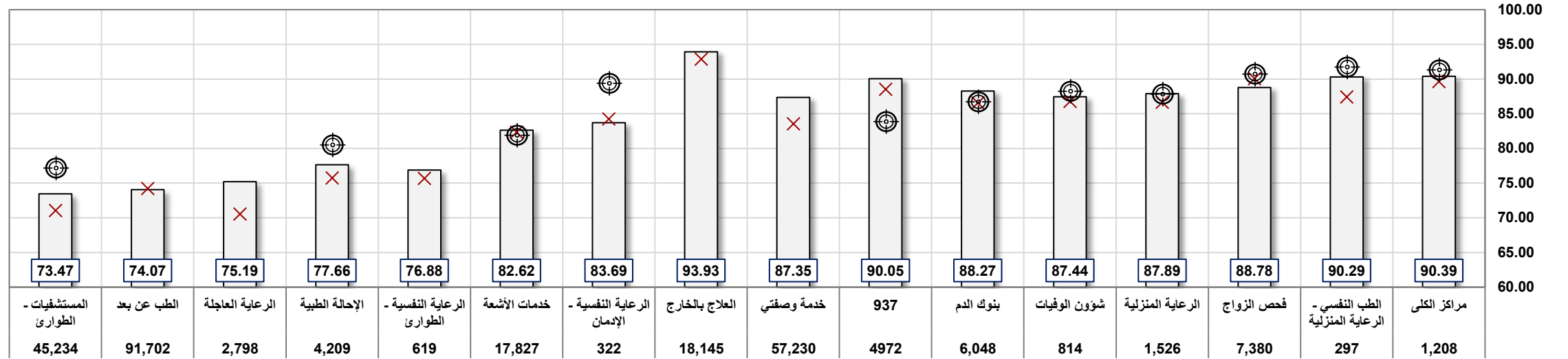


الربع الثالث 2024

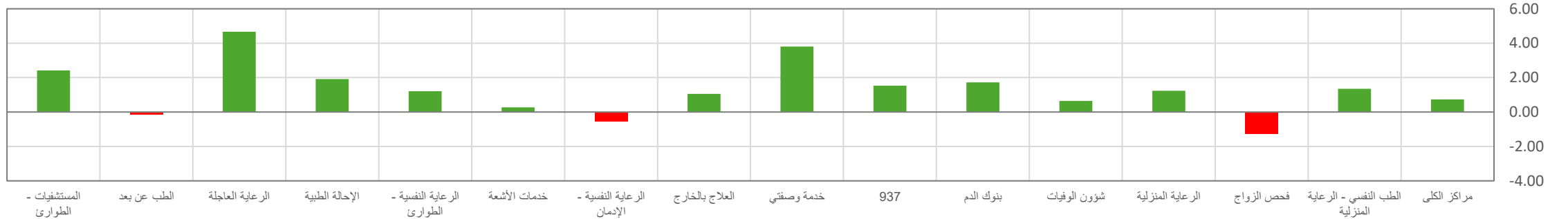
الربع الثالث 2023

المستهدف 2024

معدل تجربة المريض
الخدمات الأخرى



التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)





نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مؤشر الخدمات الرئيسية وأداء التجمعات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	319,468	82.71	2.21
1	تجمع جازان الصحي	28,880	90.05	3.86
2	تجمع نجران الصحي	6,138	87.44	6.55
3	تجمع الباحة الصحي	8,838	86.94	6.62
4	تجمع الأساء الصحي	14,268	84.60	4.06
5	تجمع القصيم الصحي	21,751	84.09	3.23
6	تجمع الشرقية الصحي	33,279	83.77	0.56
7	تجمع الحدود الشمالية الصحي	5,717	83.75	-1.44
8	تجمع حائل الصحي	9,443	83.01	2.54
9	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	3,183	82.91	3.15
10	تجمع عسير (بيشة) الصحي	4,611	82.56	-5.27
11	تجمع تبوك الصحي	12,310	82.28	5.2
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	12,905	81.63	0.1
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	22,215	81.56	7.12
14	تجمع الرياض الصحي الأول	27,396	81.31	2.07
15	تجمع عسير الصحي	18,312	81.31	0.97
16	تجمع الجوف الصحي	4,419	81.26	2.9
17	تجمع الجوف (القريات) الصحي	1,723	81.23	-0.45
18	تجمع حفر الباطن الصحي	8,112	80.96	-1.78
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	14,513	80.52	2.29
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	24,554	80.47	1.35
21	تجمع جدة الصحي الثاني	15,176	80.22	1.4
22	تجمع الطائف الصحي	12,159	80.03	-2.51
23	تجمع جدة الصحي الأول	9,566	78.91	3.46

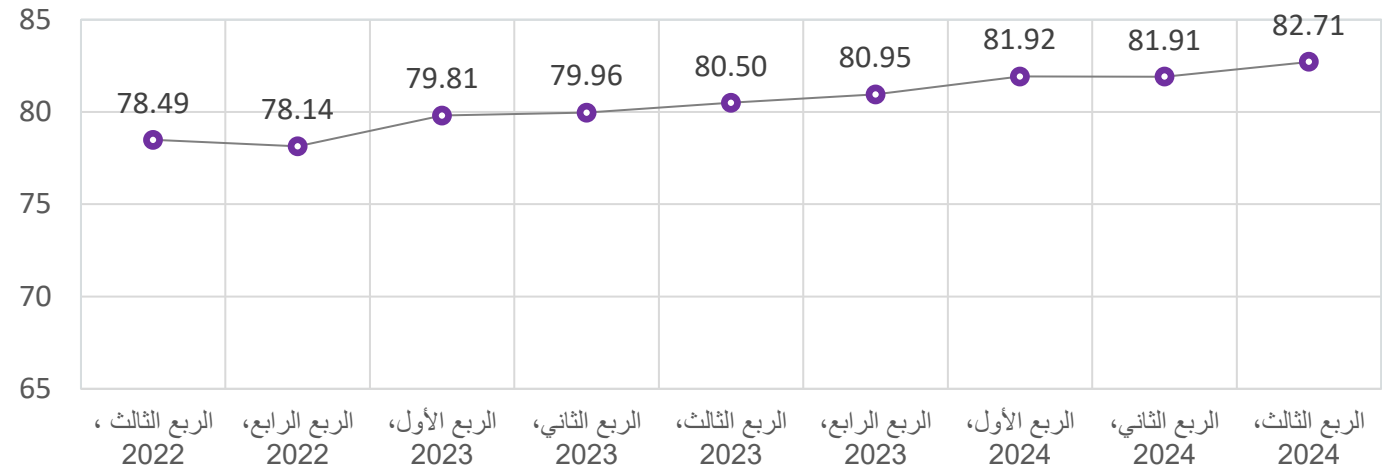
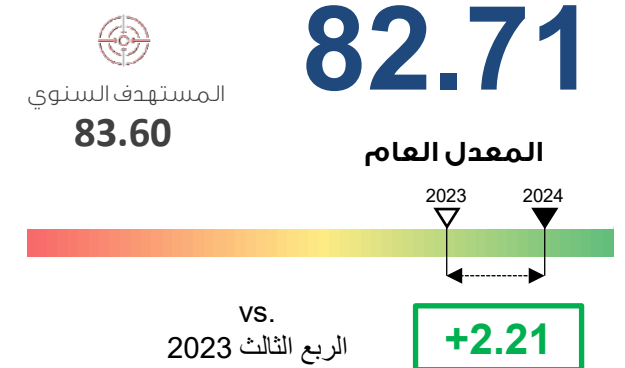
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مؤشر الخدمات الرئيسية

الربع الثالث، ٢٠٢٤

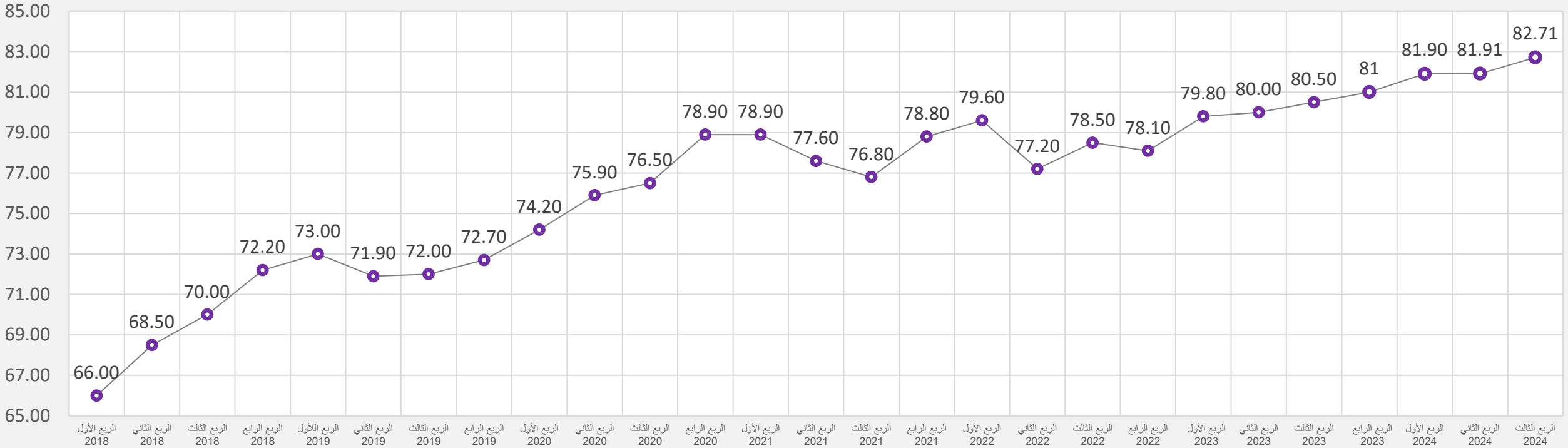
مقياس لمعدل رضا المرضى في الخدمات
الأربعة الرئيسية:
الرعاية الأولية، العيادات، التنويم والطوارئ

شهد مؤشر الخدمات
الرئيسية ارتفاع مستمر على
مدار السنوات الماضية...



مؤشر الخدمات الرئيسية

الربع الثالث، ٢٠٢٤





أظهرت كافة الخدمات الرئيسية معدلات تحسن مرتفعة...

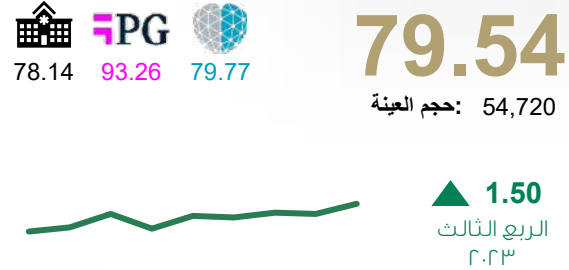
حيث حققت رحلة الطوارئ أعلى معدل تحسن على مدار الست سنوات الماضية



هناك تقارب في معدلات تجربة المريض بين القطاع الخاص ومنشآت وزارة الصحة...

وتتفوق وزارة الصحة على القطاع الخاص بشكل طفيف في رحلة العيادات

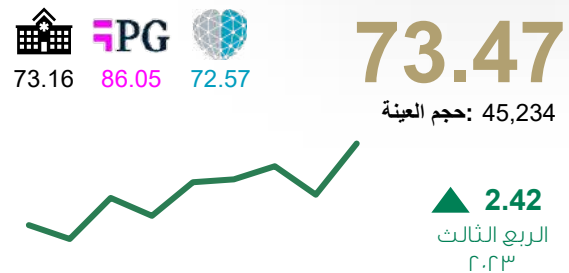
المستشفيات - العيادات



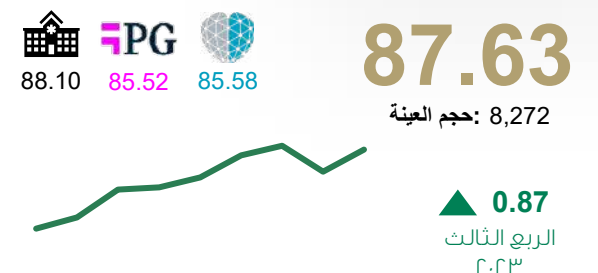
الرعاية الأولية



المستشفيات - الطوارئ



المستشفيات - التنويم



متوسط القطاع
الخاص



المتوسط
العالمي



المتوسط
الإقليمي

يوضح اللون ترتيب المنطقة/التجمع بين نظيراتها في الرحلة العلاجية

المنطقة/التجمع الأعلى معدلاً في الرحلة

هناك تفاوت كبير بين التجمعات الصحية في معدلات تجربة المريض ونسب التحسن



#	المنطقة /التجمع الصحي	معدل تجربة المريض - الخدمات الرئيسية		الرعاية الأولية		المستشفيات - العيادات		المستشفيات - الطوارئ		المستشفيات - التنويم	
		حجم العينة	المعدل العام*	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	
الترتيب	وزارة الصحة	319,468	82.71	2.21	84.24	2.54	79.54	1.5	73.47	2.42	87.63
1	تجمع جازان الصحي	28,880	90.05	3.86	91.59	4.8	85.45	0.63	87.01	5.86	90.53
2	تجمع نجران الصحي	6,138	87.44	6.55	88.06	6.11	80.41	1.83	90.83	16.05	91.71
3	تجمع الباحة الصحي	8,838	86.94	6.62	91.62	7.89	76.13	5.22	73.17	2.51	87.66
4	تجمع الأحساء الصحي	14,268	84.60	4.06	85.75	2.62	80.95	5.07	80.12	14.35	87.86
5	تجمع القصيم الصحي	21,751	84.09	3.23	85.09	2.72	82.69	3.42	75.83	8.72	88.61
6	تجمع الشرقية الصحي	33,279	83.77	0.56	84.89	0.77	83.24	0.61	73.68	0.06	87.86
7	تجمع الحدود الشمالية الصحي	5,717	83.75	-1.44	83.71	-1.26	80.68	-3.61	86.02	0.72	87.04
8	تجمع حائل الصحي	9,443	83.01	2.54	85.35	2.31	78	4.01	71.49	3.41	87.86
9	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	3,183	82.91	3.15	85.14	2.14	80.62	8.04	70.78	6.28	84.41
10	تجمع عسير (بيشة) الصحي	4,611	82.56	-5.27	86.43	-0.84	75.66	-15.67	70.51	-18.76	80.37
11	تجمع تبوك الصحي	12,310	82.28	5.2	83.91	5.06	78.02	6.93	73.37	7.45	88.00
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	12,905	81.63	0.1	81.49	-0.25	81.33	1.26	76.97	-0.64	88.44
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	22,215	81.56	7.12	85.11	8.62	73.93	6.19	67.46	5.85	85.17
14	تجمع الرياض الصحي الأول	27,396	81.31	2.07	80.32	1.33	80.96	2.45	81.93	7.69	88.5
15	تجمع عسير الصحي	18,312	81.31	0.97	84.13	1.59	75.86	-0.14	67.15	-1.03	86.47
16	تجمع الجوف الصحي	4,419	81.26	2.9	83.61	1.56	75.9	6.4	69.81	6.72	86.59
17	تجمع الجوف (القريات) الصحي	1,723	81.23	-0.45	83.32	-1.38	76.94	-0.46	70.09	-1.87	86.20
18	تجمع حفر الباطن الصحي	8,112	80.96	-1.78	85.13	0.6	70.79	-5.12	63.73	-16.76	88.07
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	14,513	80.52	2.29	81.59	2.73	77.72	1.06	71.97	3.18	87.31
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	24,554	80.47	1.35	80.61	1.5	78.67	-0.74	75.87	3.86	87.87
21	تجمع جدة الصحي الثاني	15,176	80.22	1.4	80.77	1.7	79.58	2.33	70.32	-1.6	88.45
22	تجمع الطائف الصحي	12,159	80.03	-2.51	82.26	-1.02	74.21	-7.16	70.11	-6.14	85.34
23	تجمع جدة الصحي الأول	9,566	78.91	3.46	79.57	3.36	79.05	5.53	66.81	2.41	87.42

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

المنطقة/التجمع الأدنى معدلاً في الرحلة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	211,242	84.24	2.54
1	تجمع الباحة الصحي	4,623	91.62	7.89
2	تجمع جازان الصحي	21,237	91.59	4.8
3	تجمع نجران الصحي	3,947	88.06	6.11
4	تجمع عسير (بيشة) الصحي	2,716	86.43	-0.84
5	تجمع الأحساء الصحي	10,610	85.75	2.62
6	تجمع حائل الصحي	5,937	85.35	2.31
7	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	1,561	85.14	2.14
8	تجمع حفر الباطن الصحي	3,765	85.13	0.6
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	16,947	85.11	8.62
10	تجمع القصيم الصحي	12,899	85.09	2.72
11	تجمع الشرقية الصحي	23,397	84.89	0.77
12	تجمع عسير الصحي	10,378	84.13	1.59
13	تجمع تبوك الصحي	7,107	83.91	5.06
14	تجمع الحدود الشمالية الصحي	3,038	83.71	-1.26
15	تجمع الجوف الصحي	1,788	83.61	1.56
16	تجمع الجوف (القريات) الصحي	926	83.32	-1.38
17	تجمع الطائف الصحي	8,647	82.26	-1.02
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	9,663	81.59	2.73
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	7,275	81.49	-0.25
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	19,482	80.61	1.5
21	تجمع جدة الصحي الثاني	8,441	80.77	1.7
22	تجمع الرياض الصحي الأول	19,984	80.32	1.33
23	تجمع جدة الصحي الأول	6,874	79.57	3.36

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٤

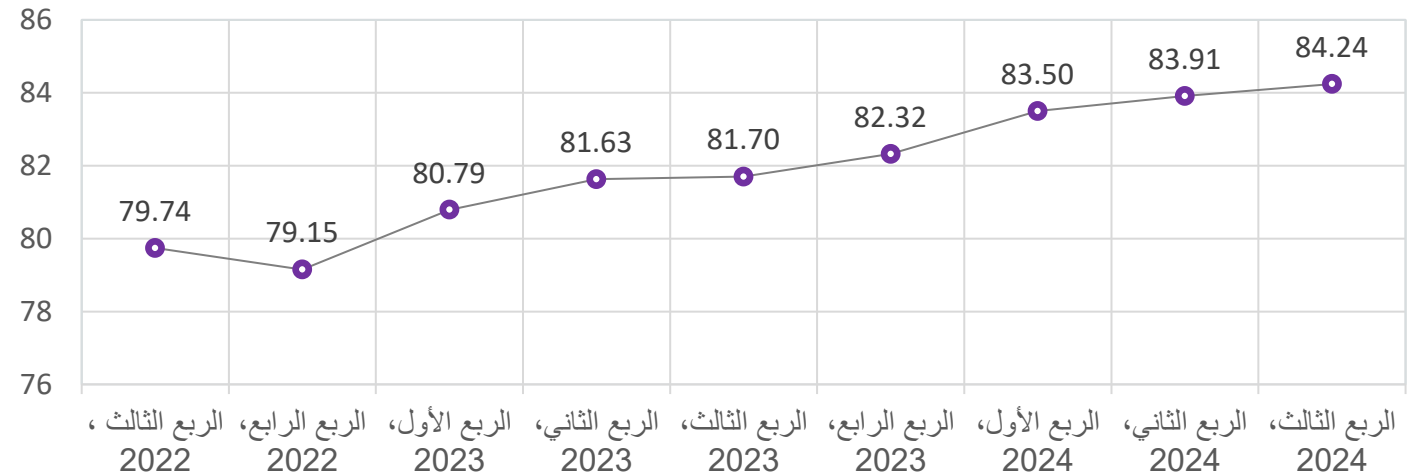
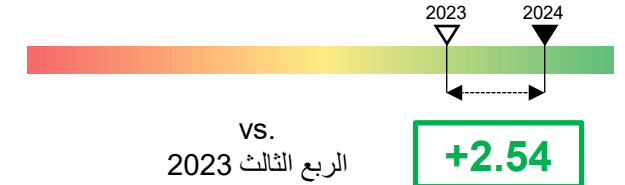
المتوسط
الإقليمي 79.77

المتوسط
العالمي 93.26

المستهدف السنوي
84.29

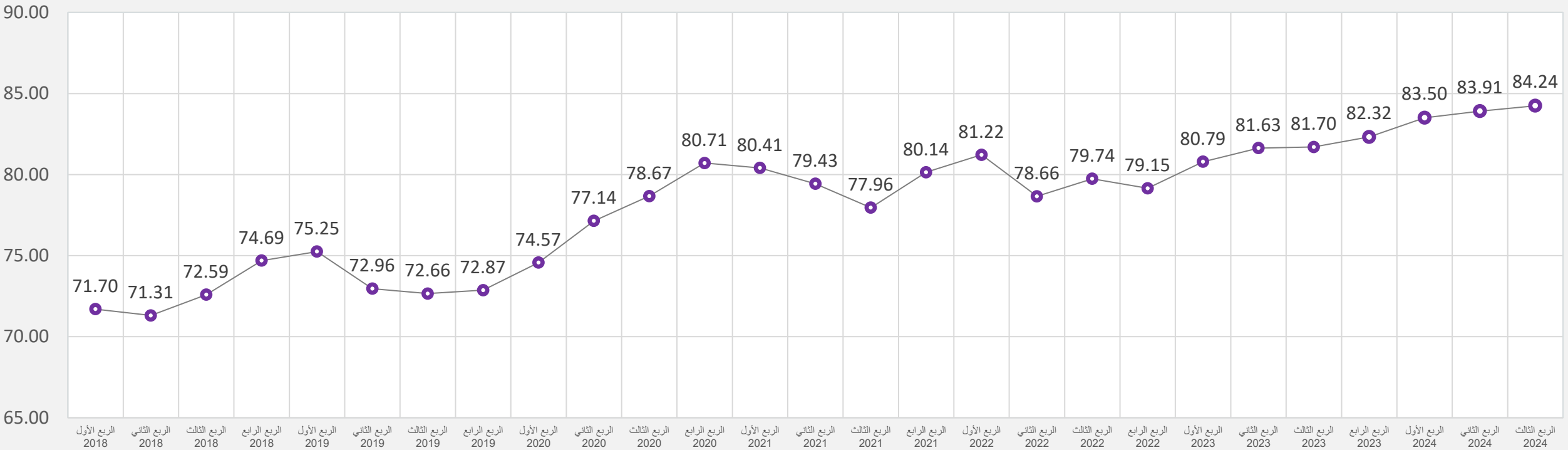
84.24

المعدل العام



مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٤



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



أولويات التحسين

أولويات التحسين التالية تعتبر أهم النقاط والمحاوير الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في العيادات الخارجية خلال الفترات القادمة.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية - المستشفيات

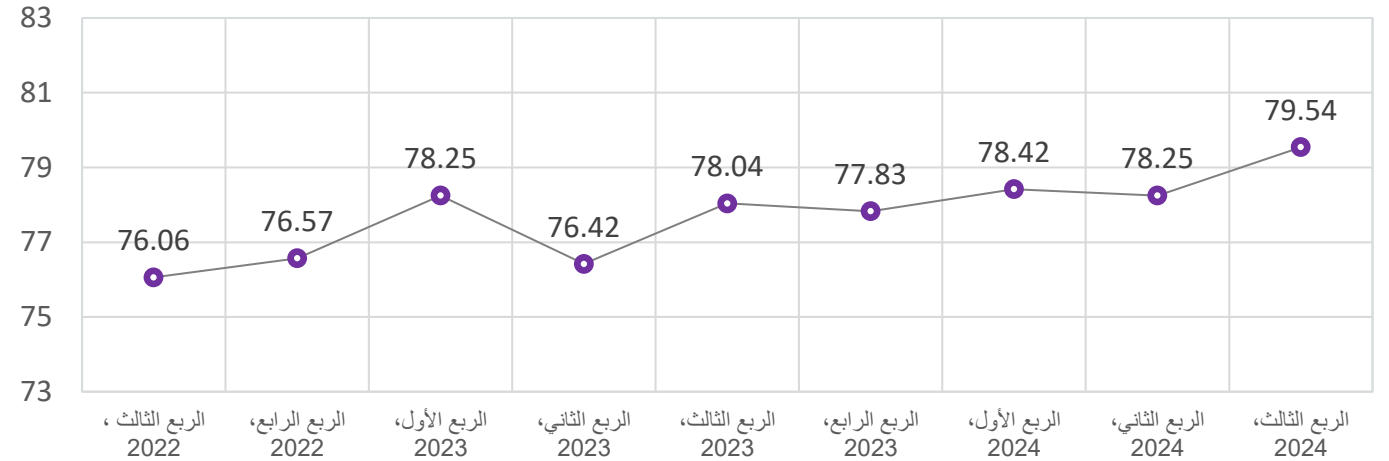
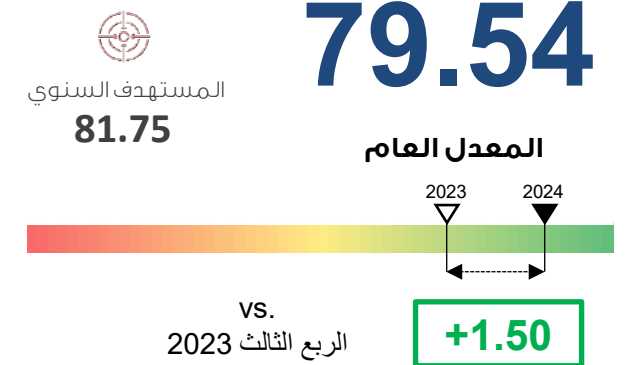
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	54,720	79.54	1.50
1	تجمع جازان الصحي	4,288	85.45	0.63
2	تجمع الشرقية الصحي	5,080	83.24	0.61
3	تجمع القصيم الصحي	4,133	82.69	3.42
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	3,712	81.33	1.26
5	تجمع الرياض الصحي الأول	4,334	80.96	2.45
6	تجمع الأحساء الصحي	3,005	80.95	5.07
7	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1,557	80.68	-3.61
8	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	551	80.62	8.04
9	تجمع نجران الصحي	1,205	80.41	1.83
10	تجمع جدة الصحي الثاني	2,799	79.58	2.33
11	تجمع جدة الصحي الأول	1,458	79.05	5.53
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,759	78.67	-0.74
13	تجمع تبوك الصحي	2,576	78.02	6.93
14	تجمع حائل الصحي	1,573	78	4.01
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,292	77.72	1.06
16	تجمع الجوف (القريات) الصحي	303	76.94	-0.46
17	تجمع الباحة الصحي	1,759	76.13	5.22
18	تجمع الجوف الصحي	1,461	75.9	6.4
19	تجمع عسير الصحي	3,607	75.86	-0.14
20	تجمع عسير (بيشة) الصحي	867	75.66	-15.67
21	تجمع الطائف الصحي	1,560	74.21	-7.16
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,155	73.93	6.19
23	تجمع حفر الباطن الصحي	1,686	70.79	-5.12

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

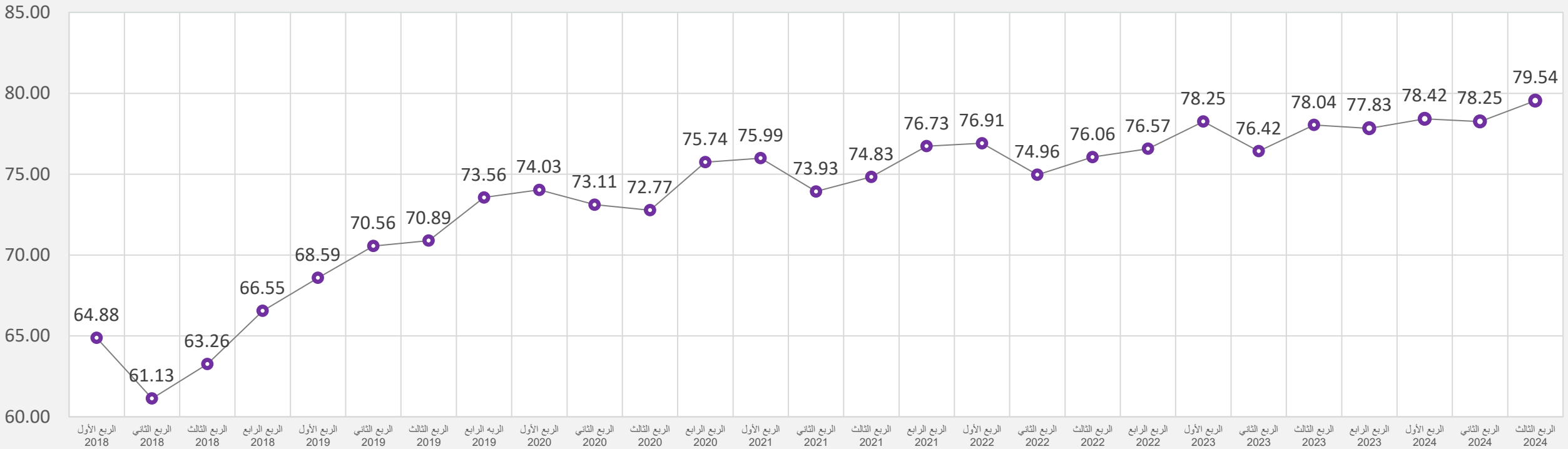
العيادات الخارجية - المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



العيادات الخارجية – المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤





أولويات التحسين

أولويات التحسين التالية تعتبر أهم النقاط والمحاوير الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في عيادات الخارجية خلال الفترات القادمة.

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها أثناء زيارتك
3	تلقيت المساعدة التي أريدها (وأحتاجها) فور طلبي (واحتياجي) لها
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
7	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
9	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

التنويم - المستشفيات

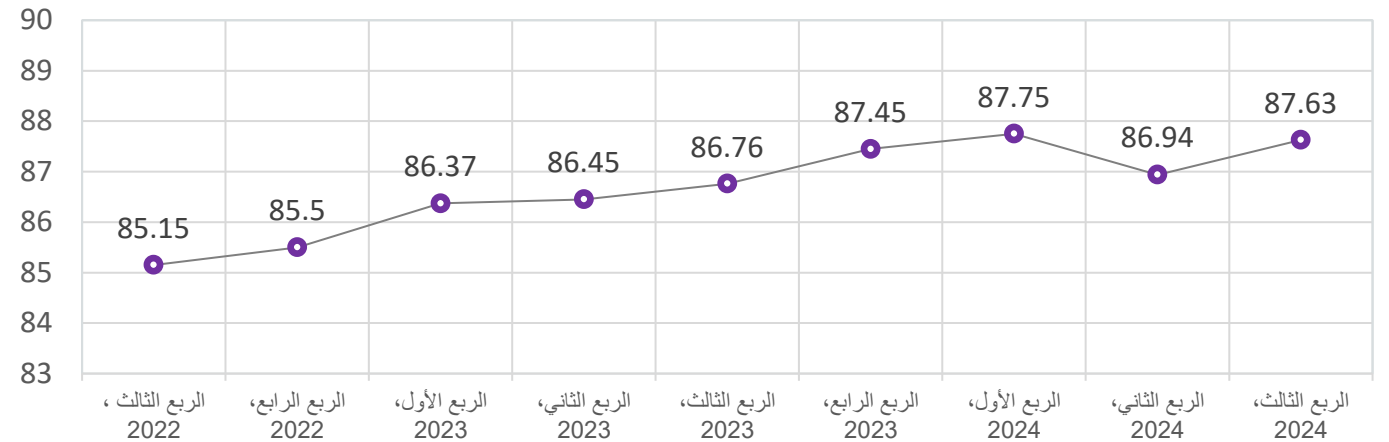
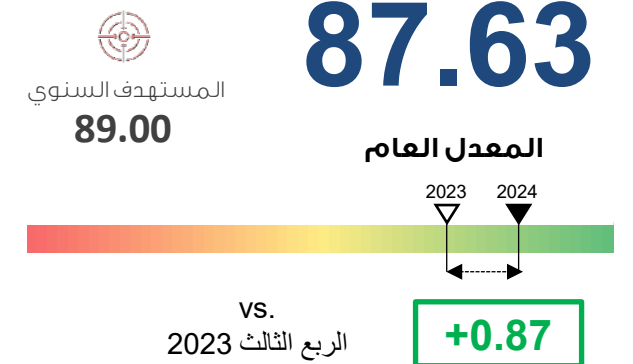
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	8,272	87.63	0.87
1	تجمع نجران الصحي	214	91.71	0.58
2	تجمع جازان الصحي	636	90.53	0.87
3	تجمع القصيم الصحي	562	88.61	1.25
4	تجمع الرياض الصحي الأول	658	88.5	0.55
5	تجمع جدة الصحي الثاني	256	88.45	0.92
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	309	88.44	1.41
7	تجمع حفر الباطن الصحي	116	88.07	3.53
8	تجمع تبوك الصحي	348	88.00	0.59
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	689	87.87	1.24
10	تجمع الأحساء الصحي	235	87.86	1.25
11	تجمع حائل الصحي	277	87.86	0.62
12	تجمع الشرقية الصحي	952	87.86	-0.47
13	تجمع الباحة الصحي	242	87.66	4.5
14	تجمع جدة الصحي الأول	187	87.42	1.72
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	301	87.31	0.24
16	تجمع الحدود الشمالية الصحي	217	87.04	-1.29
17	تجمع الجوف الصحي	238	86.59	2.1
18	تجمع عسير الصحي	654	86.47	0.77
19	تجمع الجوف (القريات) الصحي	37	86.20	7.88
20	تجمع الطائف الصحي	306	85.34	-0.97
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	526	85.17	-0.68
22	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	141	84.41	-1.75
23	تجمع عسير (بيشة) الصحي	171	80.37	-3.76

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

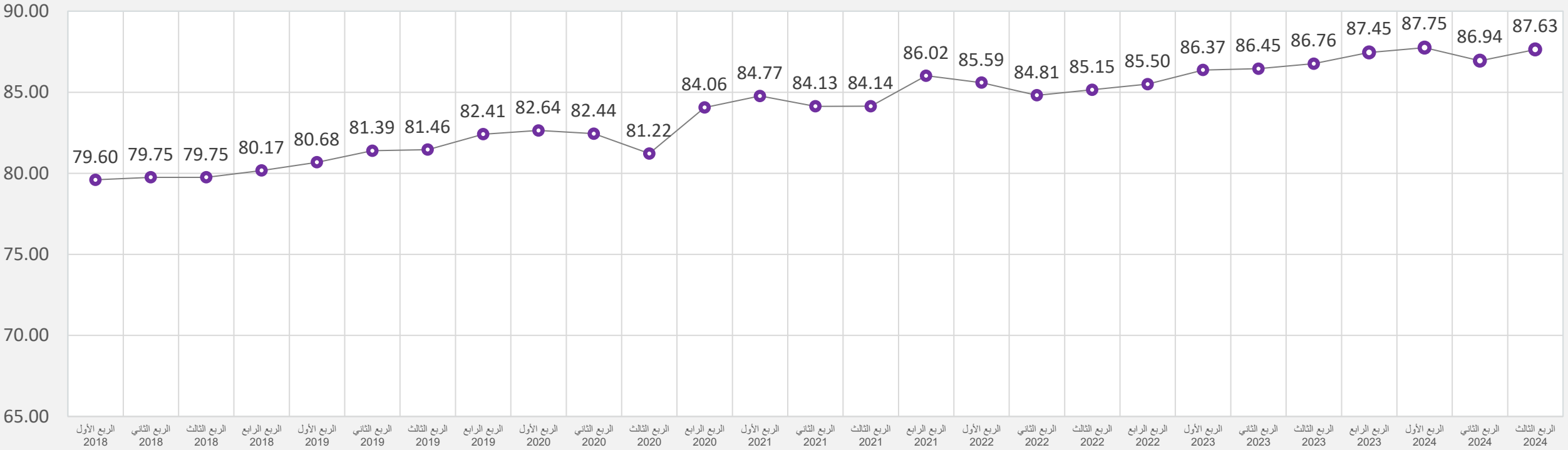
التنويم - المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



التنويم – المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	تعريف فريق التمريض بأنفسهم لك
5	تعريف الموظفين بأنفسهم ودورهم في تقديم الرعاية لك
6	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
7	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
8	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
9	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية
10	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج



أولويات التحسين

أولويات التحسين التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في التنويم خلال الفترات القادمة.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ - المستشفيات

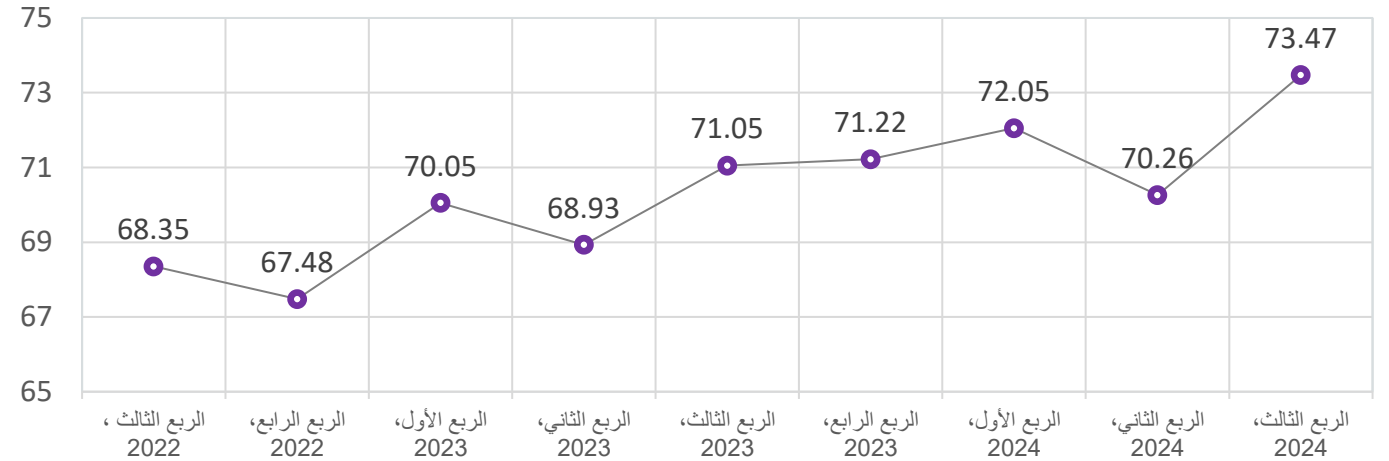
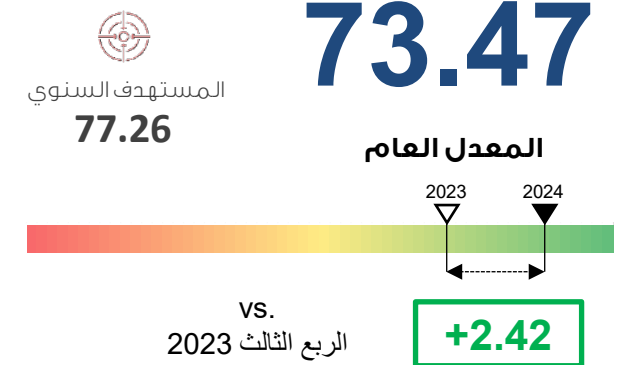
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	45,234	73.47	2.42
1	تجمع نجران الصحي	772	90.83	16.05
2	تجمع جازان الصحي	2,719	87.01	5.86
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	905	86.02	0.72
4	تجمع الرياض الصحي الأول	2,420	81.93	7.69
5	تجمع الأحساء الصحي	418	80.12	14.35
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,609	76.97	-0.64
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,624	75.87	3.86
8	تجمع القصيم الصحي	4,157	75.83	8.72
9	تجمع الشرقية الصحي	1,472	73.68	0.06
10	تجمع تبوك الصحي	2,279	73.37	7.45
11	تجمع الباحة الصحي	2,214	73.17	2.51
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	2,257	71.97	3.18
13	تجمع حائل الصحي	1,656	71.49	3.41
14	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	930	70.78	6.28
15	تجمع عسير (بيشة) الصحي	857	70.51	-18.76
16	تجمع جدة الصحي الثاني	3,680	70.32	-1.6
17	تجمع الطائف الصحي	1,646	70.11	-6.14
18	تجمع الجوف (القريات) الصحي	457	70.09	-1.87
19	تجمع الجوف الصحي	932	69.81	6.72
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,587	67.46	5.85
21	تجمع عسير الصحي	3,673	67.15	-1.03
22	تجمع جدة الصحي الأول	1,047	66.81	2.41
23	تجمع حفر الباطن الصحي	2,545	63.73	-16.76

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

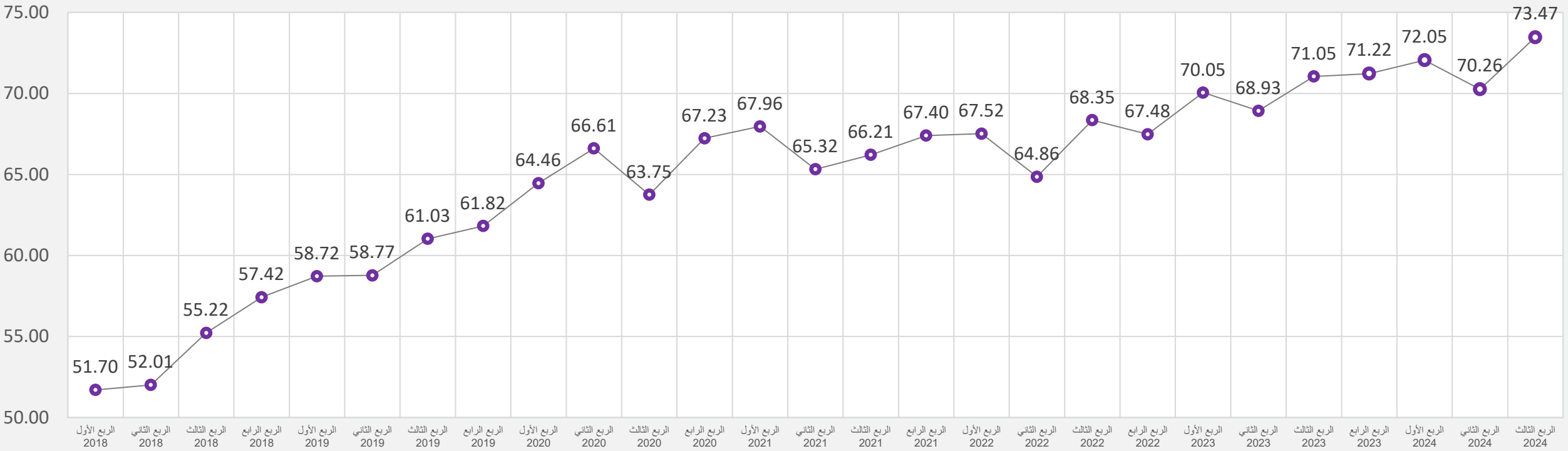
الطوارئ - المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



الطوارئ - المستشفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لقسم الطوارئ
3	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدى تخفيف شعورك بالألم
5	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
6	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
7	حرص الأطباء على راحتك خلال مراحل علاجك
8	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
9	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج
10	مدى إصغاء فريق التمريض إليك



أولويات التحسين

أولويات التحسين التالية تعتبر أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة فالعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في الطوارئ خلال الفترات القادمة.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات

أداء التجمعات الصحية

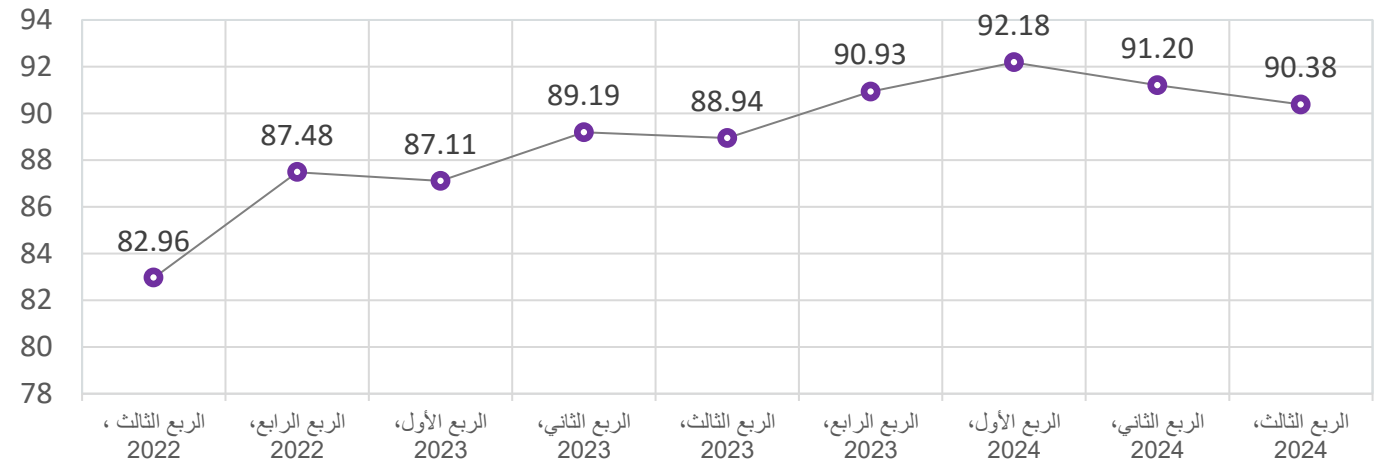
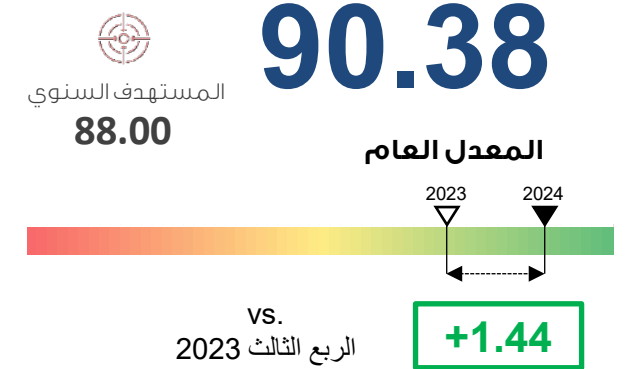
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	923	90.38	+1.44
1	تجمع الجوف (القربات) الصحي	42	97.41	0.03
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	75	97.09	-1.25
3	تجمع عسير الصحي	60	96.76	9.20
4	تجمع القصيم الصحي	47	94.91	-0.14
5	تجمع الأحساء الصحي	57	94.85	4.15
6	تجمع الطائف الصحي	42	93.78	2.67
7	تجمع جازان الصحي	49	92.34	-2.19
8	تجمع الجوف الصحي	58	91.86	-5.54
9	تجمع تبوك الصحي	58	90.39	-0.52
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	104	90.28	7.11
11	تجمع الشرقية الصحي	42	89.94	3.67
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	64	88.72	0.88
13	تجمع جدة الصحي الثاني	31	80.39	-3.18
14	تجمع الرياض الصحي الأول	110	80.29	1.43
15	تجمع عسير (بيشة) الصحي	2	low-n	NA
16	تجمع نجران الصحي	6	low-n	NA
17	تجمع حفر الباطن الصحي	20	low-n	NA
18	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	6	low-n	NA
19	تجمع الرياض الصحي الثالث	8	low-n	NA
20	تجمع جدة الصحي الأول	21	low-n	NA
21	تجمع الباحة الصحي	6	low-n	NA
22	تجمع حائل الصحي	4	low-n	NA
23	تجمع الرياض الصحي الثاني	11	low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط الإقليمي 79.77
المتوسط العالمي PG 93.26



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	1,248	88.95	1.28
1	تجمع حائل الصحي	42	94.08	1.74
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	35	93.4	2.08
3	تجمع جازان الصحي	35	92.9	1.51
4	تجمع القصيم الصحي	46	91.32	2.33
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	38	90.97	5.73
6	تجمع الأحساء الصحي	110	90.85	4.34
7	تجمع نجران الصحي	30	90.02	3.20
8	تجمع الرياض الصحي الأول	148	89.53	2.52
9	تجمع الجوف الصحي	36	89.3	-2.22
10	تجمع الشرقية الصحي	205	89.16	3.70
11	تجمع الرياض الصحي الثاني	95	88.85	0.38
12	تجمع الباحة الصحي	36	88.47	1.59
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	65	87.29	0.75
14	تجمع حفر الباطن الصحي	36	87.29	1.71
15	تجمع تبوك الصحي	42	87.17	-1.78
16	تجمع الحدود الشمالية الصحي	44	86.88	4.88
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	80	86.84	-2.11
18	التجمع الأول - جدة	46	82.32	-2.76
19	تجمع عسير الصحي	29	Low-n	NA
20	تجمع الطائف الصحي	29	Low-n	NA
21	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	11	Low-n	NA
22	تجمع الجوف (القريات) الصحي	10	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢٤

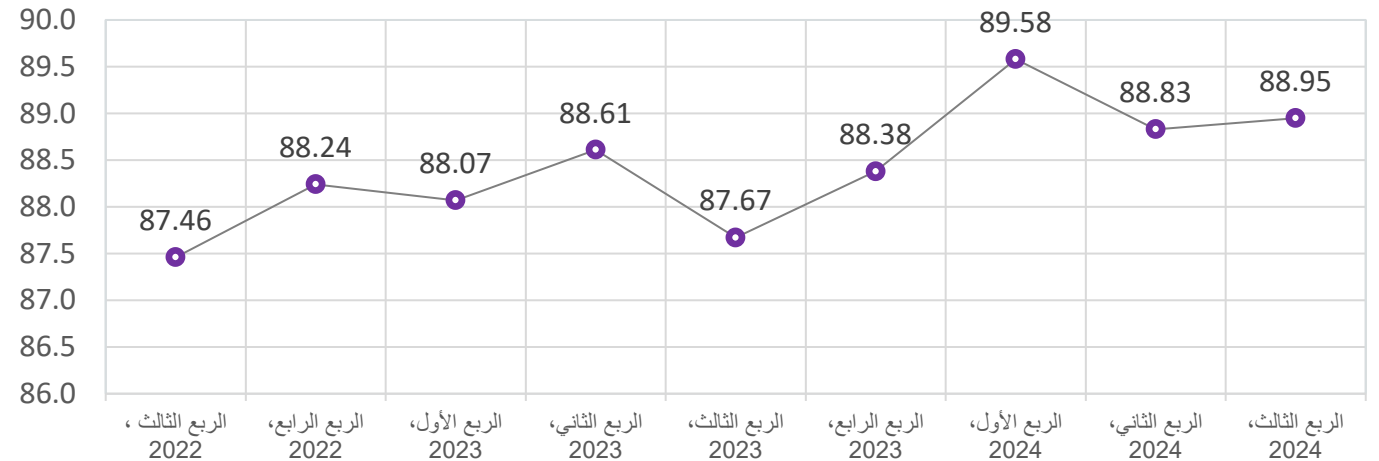
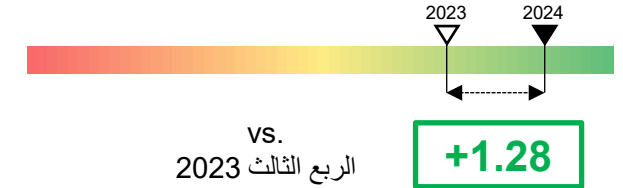
المتوسط
الإقليمي 91.72

المتوسط
العالمي PG 92.94

المستهدف السنوي
87.95

88.95

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه
2	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل
3	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
4	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي
5	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
6	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب
7	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل
8	شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية
9	المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه
10	احتمالية أن توصي بمركزنا هذا للآخرين

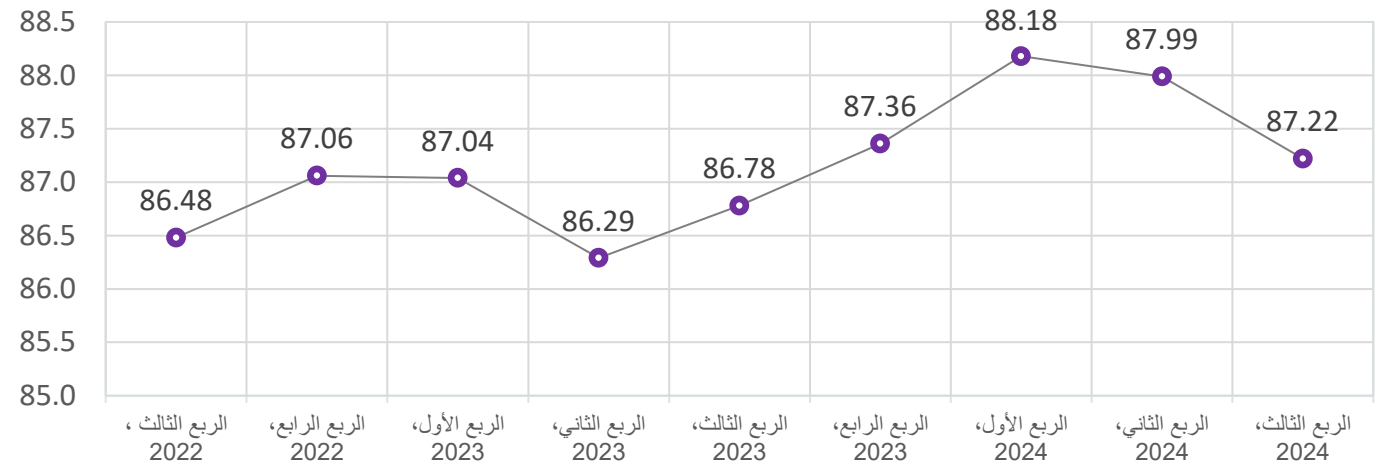
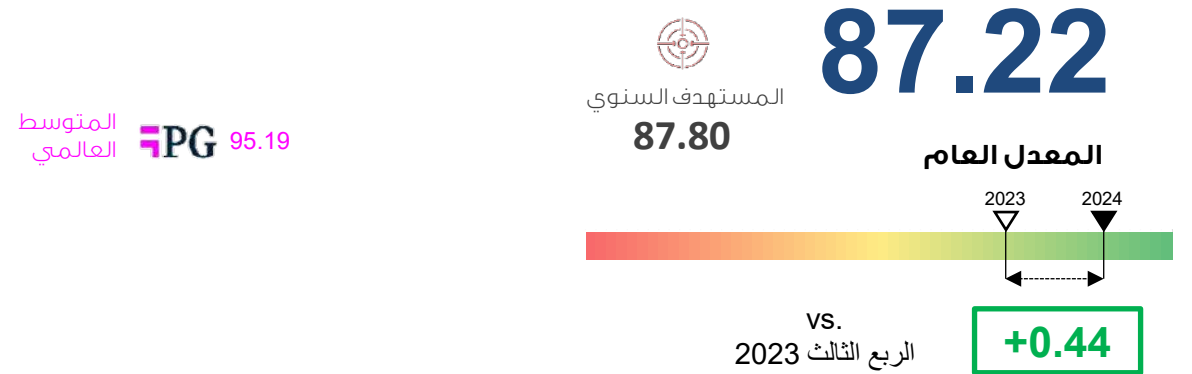
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	2,394	87.22	0.44
1	تجمع جازان الصحي	38	94.33	0.34
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	786	89.87	-1.35
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	343	88.95	1.5
4	تجمع الشرقية الصحي	385	88.64	3.11
5	تجمع القصيم الصحي	230	87.99	-0.7
6	تجمع تبوك الصحي	39	87.45	8.76
7	تجمع نجران الصحي	47	83.33	-4.12
8	تجمع الرياض الصحي الأول	111	81.6	-3.5
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	43	80.54	-2.6
10	تجمع حائل الصحي	98	79.47	2.11
11	تجمع الطائف الصحي	76	70.3	3.68
12	تجمع عسير الصحي	69	66.35	-13.36
13	تجمع حفر الباطن الصحي	6	Low-n	NA
14	تجمع جدة الصحي الأول	6	Low-n	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12	Low-n	NA
16	تجمع الجوف الصحي	15	Low-n	NA
17	تجمع الأحساء الصحي	90	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الأورام - العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



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

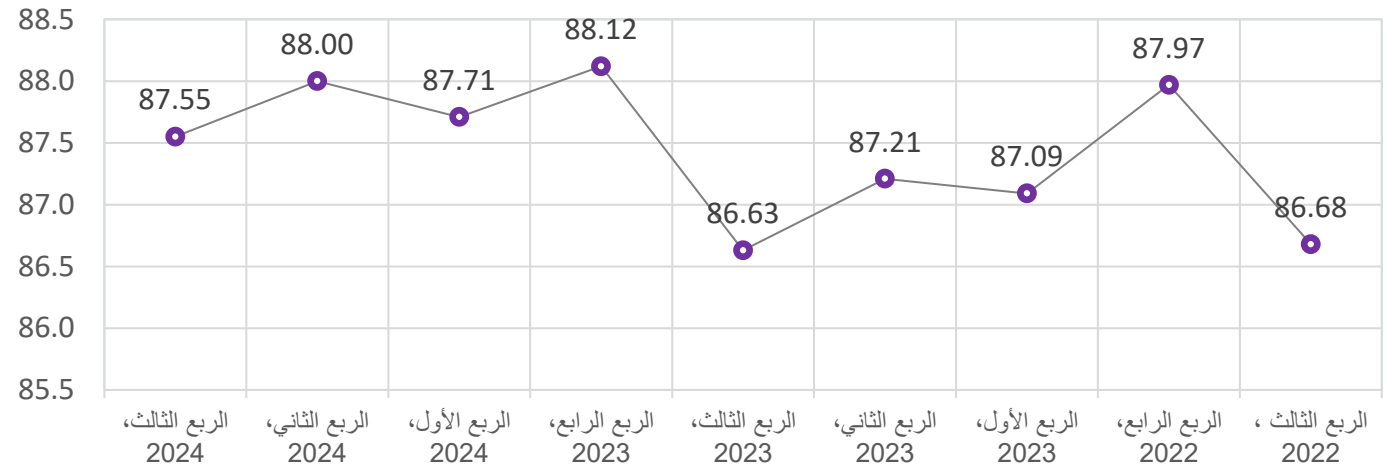
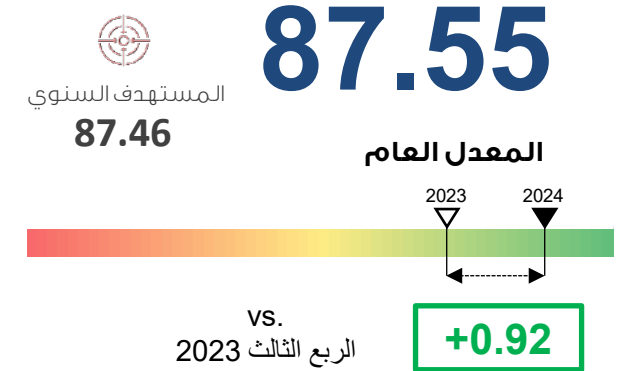
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	3,755	87.55	0.92
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	30	95.64	1.15
2	تجمع الجوف الصحي	141	95.15	1.78
3	تجمع نجران الصحي	166	91.23	2.78
4	تجمع جازان الصحي	144	90.82	2.19
5	تجمع الرياض الصحي الأول	72	90.13	-4.78
6	تجمع الحدود الشمالية الصحي	155	90.09	-0.91
7	تجمع الطائف الصحي	237	87.96	-0.83
8	تجمع تبوك الصحي	98	87.89	-0.49
9	تجمع القصيم الصحي	345	87.79	0.68
10	تجمع الأساء الصحي	297	87.71	-0.28
11	تجمع حائل الصحي	173	87.24	1.67
12	تجمع جدة الصحي الأول	181	87.57	1.01
13	تجمع حفر الباطن الصحي	184	85.11	3.27
14	تجمع عسير الصحي	313	85.01	1.33
15	تجمع الباحة الصحي	169	84.99	4.68
16	تجمع الشرقية الصحي	430	84.76	1.57
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	531	81.78	0
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	67	75.22	4.75
19	تجمع الجوف (القريات) الصحي	22	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الطب النفسي - العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك
2	مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك
3	استجابة الموظفين لاحتياجاتك المعنوية
4	احتمالية أن توصي بهذا المركز / المستشفى للآخرين
5	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المركز / المستشفى
6	مستوى الراحة داخل وحول العيادات
7	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك ولباحتياجاتك
8	ملاءمة المواعيد المتاحة
9	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
10	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

أداء التجمعات الصحية

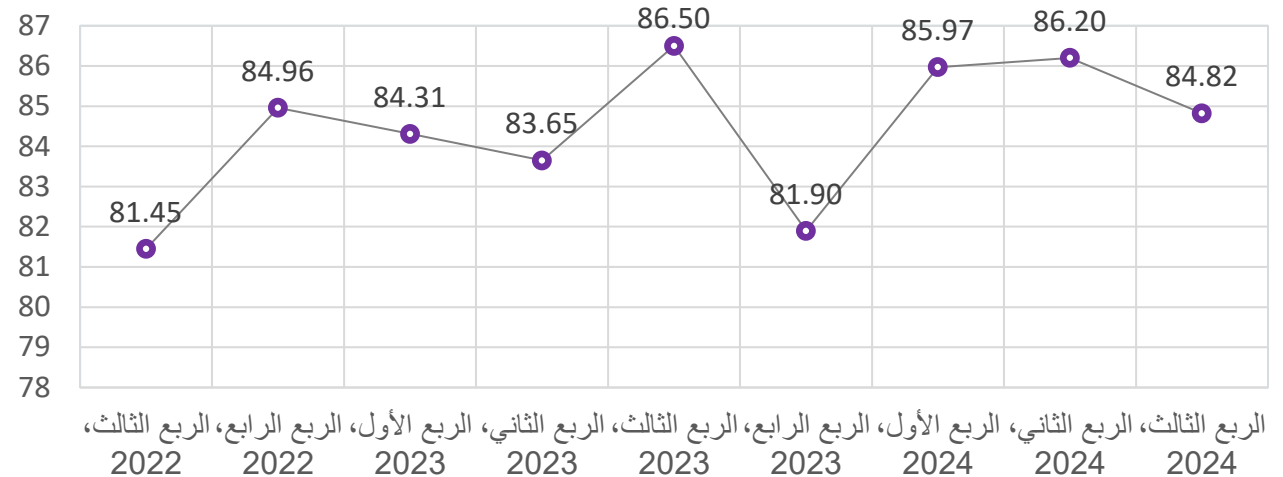
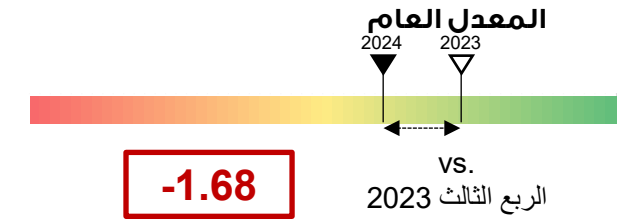
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	552	84.82	-1.68
1	تجمع عسير الصحي	37	91.45	4.05
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	95	88.97	8.42
3	تجمع الأحساء الصحي	160	86.28	1.28
4	تجمع القصيم الصحي	37	82.43	NA
5	مكة	31	81.93	-3.07
6	تجمع الرياض الصحي الأول	38	80.85	-5.4
7	تجمع الشرقية الصحي	49	75.91	-9.9
8	تجمع جدة الصحي الأول	2	Low-n	NA
9	تجمع نجران الصحي	2	Low-n	NA
10	تجمع حائل الصحي	3	Low-n	NA
11	تجمع الباحة الصحي	3	Low-n	NA
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	4	Low-n	NA
13	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	4	Low-n	NA
14	تجمع الجوف (القريات) الصحي	5	Low-n	NA
15	تجمع عسير (بيشة) الصحي	6	Low-n	NA
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	7	Low-n	NA
17	تجمع الجوف الصحي	7	Low-n	NA
18	تجمع الطائف الصحي	9	Low-n	NA
19	تجمع جدة الصحي الثاني	10	Low-n	NA
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	11	Low-n	NA
21	تجمع تبوك الصحي	14	Low-n	NA
22	تجمع حفر الباطن الصحي	18	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الاستشارات الدوائية

الربع الثالث، ٢٠٢٤

84.82



أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
-	وزارة الصحة	58,655	85.07	-
1	تجمع جازان الصحي	4,994	91.08	NA
2	تجمع نجران الصحي	1,688	90.29	NA
3	تجمع الباحة الصحي	2,329	88.44	NA
4	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	383	88.36	NA
5	تجمع حائل الصحي	1,783	88.22	NA
6	تجمع القصيم الصحي	3,584	86.53	NA
7	تجمع الجوف (القريات) الصحي	217	86.42	NA
8	تجمع حفر الباطن الصحي	940	85.87	NA
9	تجمع عسير الصحي	3,396	85.83	NA
10	تجمع عسير (بيشة) الصحي	902	85.76	NA
11	تجمع الأحساء الصحي	7,706	84.59	NA
12	تجمع الرياض الصحي الأول	1,246	84.56	NA
13	تجمع الجوف الصحي	471	84.4	NA
14	تجمع تبوك الصحي	1,966	84.13	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	604	83.81	NA
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,076	83.72	NA
17	تجمع الشرقية الصحي	7,385	83.47	NA
18	تجمع جدة الصحي الأول	2,746	83.32	NA
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	3,800	83.22	NA
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	4,860	82.77	NA
21	تجمع الطائف الصحي	3,873	82.31	NA
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,040	81.98	NA
23	تجمع جدة الصحي الثاني	666	81.06	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

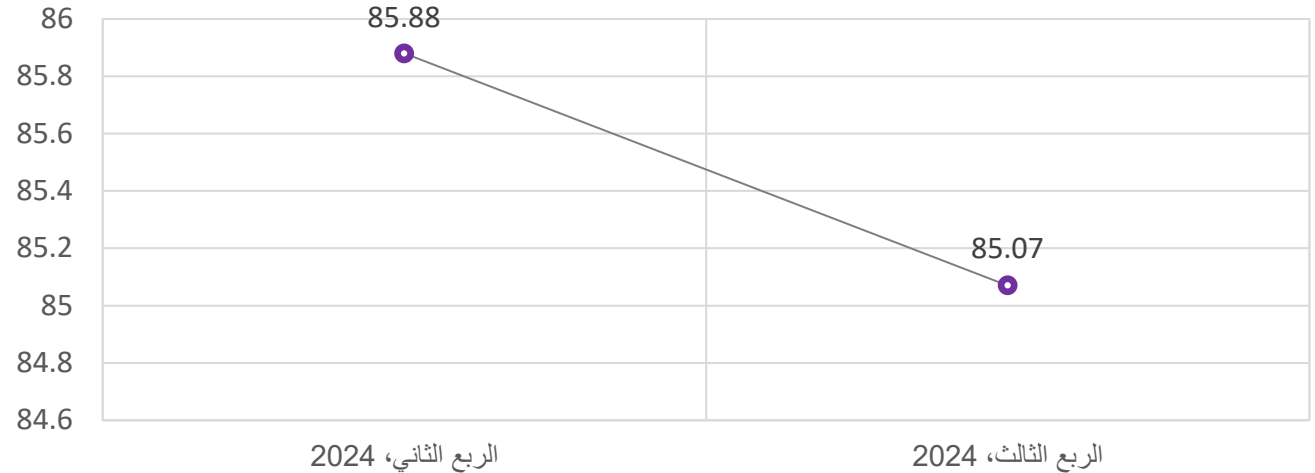
طب الأسنان – الرعاية الأولية الربع الثالث، ٢٠٢٤

85.07

المعدل العام

المتوسط
الإقليمي 82.32

المتوسط
العالمي 89.92



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	ما مدى رضاك عن تجربة تلقي الرعاية الصحية في قسم الأسنان بمركز الرعاية الصحية الأولية؟
2	احتمالية أن توصي بعيادة الأسنان هذه للآخرين
3	احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين
4	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
5	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
6	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
7	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
8	قيام طبيب الأسنان بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
9	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
10	حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	5,369	83.04	0.62
1	تجمع نجران الصحي	54	98.75	3.70
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	154	94.66	0.62
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	35	93.34	-2.59
4	تجمع الباحة الصحي	60	93.26	9.39
5	تجمع جازان الصحي	124	92.02	1.79
6	تجمع الأساء الصحي	122	91.45	13.32
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	351	87.99	-0.91
8	تجمع الرياض الصحي الأول	222	87.76	7.55
9	تجمع القصيم الصحي	627	87.11	3.29
10	تجمع الطائف الصحي	44	84.48	-2.73
11	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	156	83.71	-0.62
12	تجمع تبوك الصحي	130	83.52	7.62
13	تجمع جدة الصحي الأول	170	82.68	-2.4
14	تجمع الشرقية الصحي	380	82.45	3.53
15	تجمع الجوف (القريات) الصحي	228	82.28	-4.23
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	789	80.13	-1.59
17	تجمع جدة الصحي الثاني	274	79.93	2.89
18	تجمع حفر الباطن الصحي	176	79.43	-12.00
19	تجمع حائل الصحي	141	79.25	1.07
20	تجمع عسير الصحي	436	79.05	-2.17
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	52	78.18	-1.07
22	تجمع الجوف الصحي	103	76.00	-2.74
23	تجمع المدينة المنورة الصحي	541	76.00	1.43

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز السكر

الربع الثالث، ٢٠٢٤

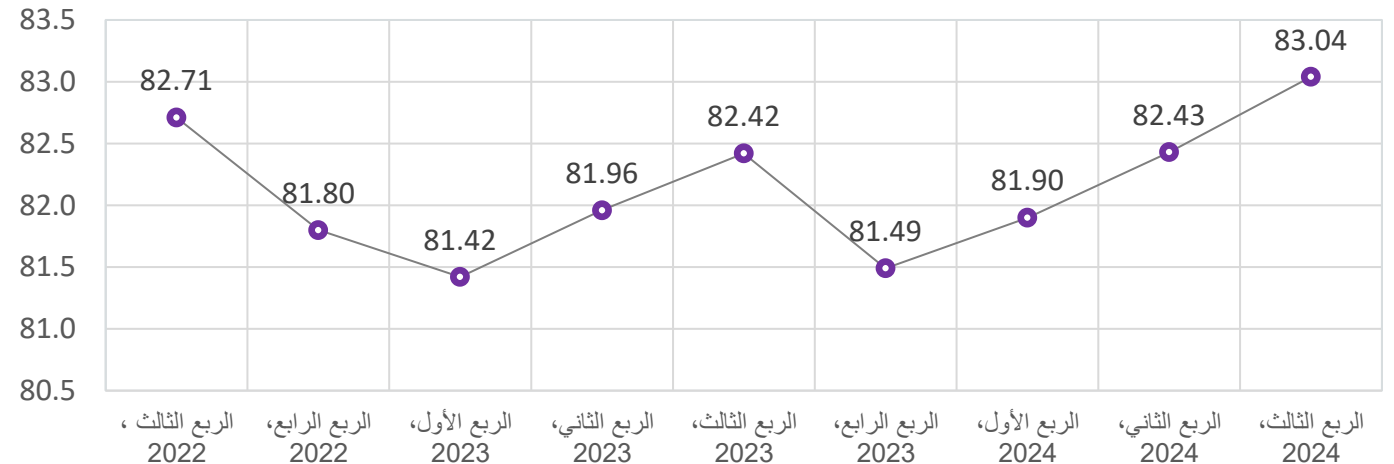
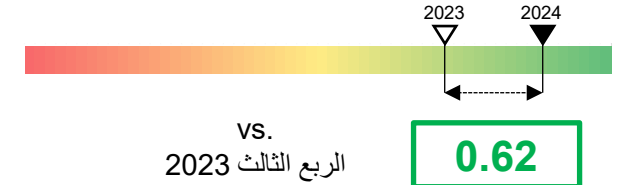
المتوسط
الإقليمي 79.77

المتوسط
العالمي PG 93.26

المستهدف السنوي
82.72

83.04

المعدل العام



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	5,124	83.07	0.59
1	تجمع الأحساء الصحي	116	95.27	14.45
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	64	93.62	0.62
3	تجمع نجران الصحي	62	90.05	2.84
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	911	88.80	0.35
5	تجمع الجوف الصحي	80	88.58	1.83
6	تجمع جازان الصحي	121	87.81	8.41
7	تجمع القصيم الصحي	152	84.93	1.81
8	تجمع الرياض الصحي الأول	237	84.29	2.9
9	تجمع مكة المكرمة الصحي	475	82.46	-0.45
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	772	81.16	0.79
11	تجمع تبوك الصحي	87	81.08	3.92
12	تجمع الشرقية الصحي	641	80.98	-1.3
13	تجمع عسير الصحي	227	80.49	-2.76
14	تجمع جدة الصحي الثاني	479	80.15	2.34
15	تجمع حائل الصحي	277	79.99	1.5
16	تجمع الباحة الصحي	171	77.61	3.96
17	تجمع الطائف الصحي	218	71.04	-5.04
18	تجمع عسير (بيشة) الصحي	14	low-n	NA
19	تجمع الجوف (القريات) الصحي	20	low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز القلب - العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٤

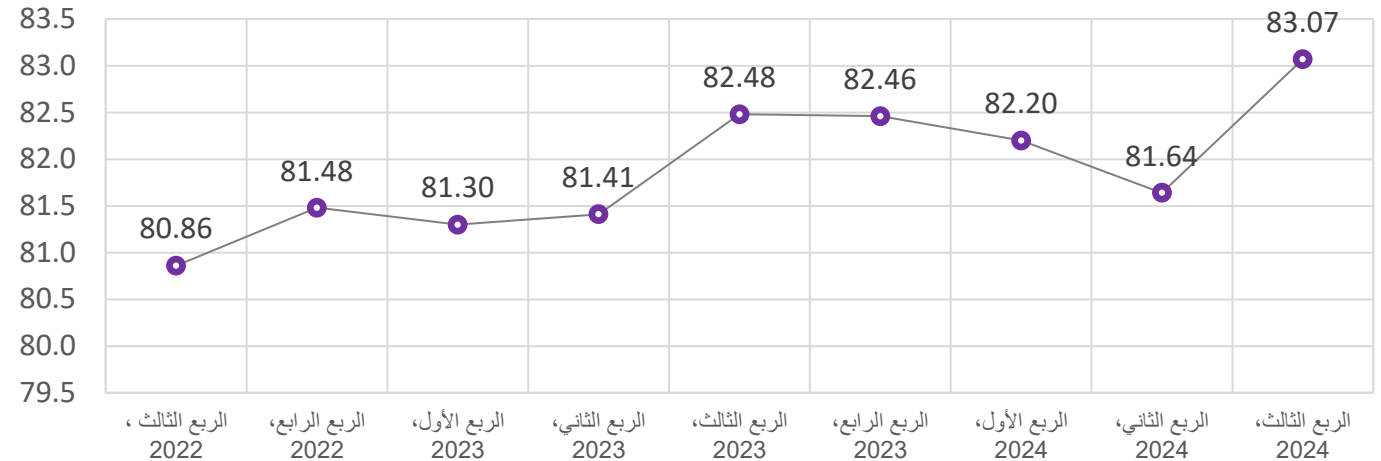
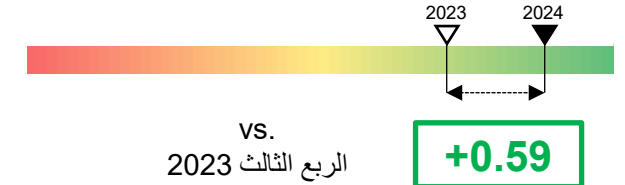
المتوسط
الإقليمي 79.77

المتوسط
العالمي PG 93.26

المستهدف السنوي
83.27

83.07

المعدل العام



أولويات التحسين



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

التأهيل الطبي - العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢٤

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	2,666	82.05	1.08
1	تجمع جازان الصحي	124	93.61	NA
2	تجمع عسير (بيشة) الصحي	40	91.78	5.5
3	تجمع نجران الصحي	33	89.42	NA
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	115	86.47	NA
5	تجمع الأحساء الصحي	208	86.01	NA
6	تجمع القصيم الصحي	259	83.12	5.42
7	تجمع جدة الصحي الثاني	62	83.02	NA
8	تجمع الشرقية الصحي	543	81.62	3.66
9	تجمع الطائف الصحي	40	80.82	NA
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	788	80.4	-0.92
11	تجمع تبوك الصحي	44	78.15	NA
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	340	76.16	-4.22
13	تجمع حفر الباطن الصحي	11	low-n	NA
14	تجمع عسير الصحي	16	low-n	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	18	low-n	NA
16	تجمع الجوف الصحي	25	low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

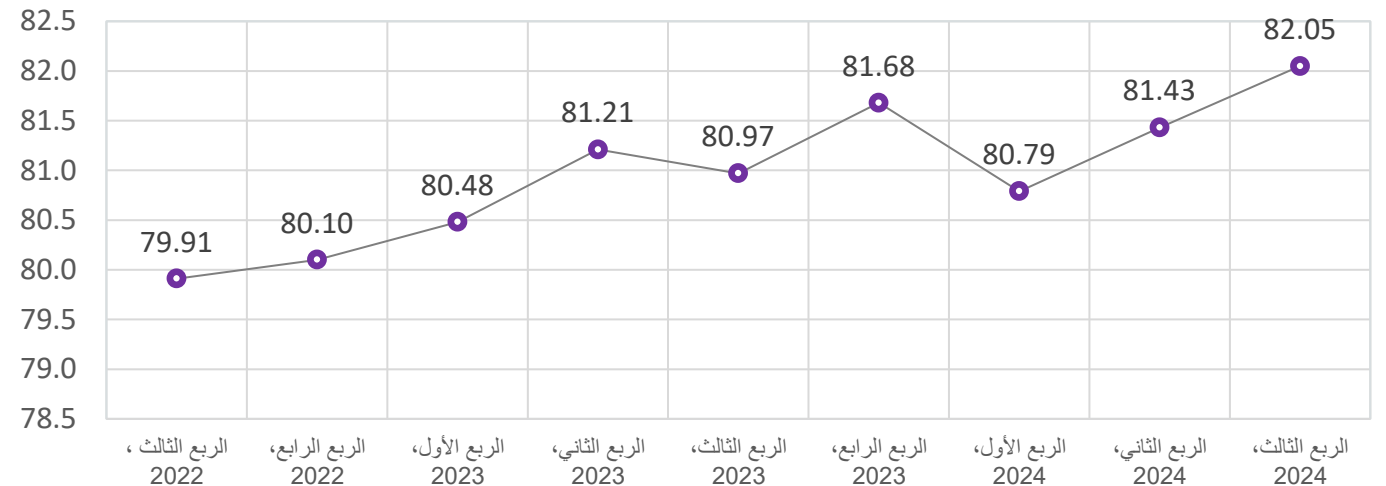
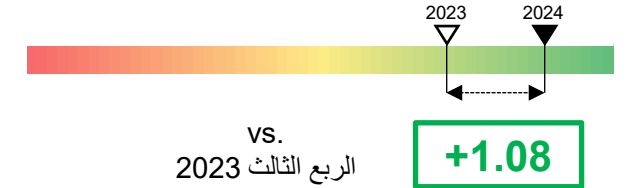
المتوسط
الإقليمي 87.18

المتوسط
العالمي PG 94.95

المستهدف السنوي
82.81

82.05

المعدل العام



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	7,526	79.40	1.32
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	260	93.64	5.68
2	تجمع الأصمى الصحي	96	92.44	27.25
3	تجمع جازان الصحي	130	90.47	-2.56
4	تجمع الطائف الصحي	47	89.85	-2.04
5	تجمع الجوف (القريات) الصحي	231	89.56	11.33
6	تجمع عسير (بيشة) الصحي	73	88.94	-7.99
7	تجمع نجران الصحي	120	86.34	5.56
8	تجمع تبوك الصحي	130	85.49	1.5
9	تجمع القصيم الصحي	90	84.26	8.42
10	تجمع عسير الصحي	254	84.24	12.62
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	121	83.75	-0.16
12	تجمع الشرقية الصحي	1236	82.56	0.35
13	تجمع الرياض الصحي الأول	1164	81.81	8.58
14	تجمع حفر الباطن الصحي	111	78.18	-4.86
15	تجمع الجوف الصحي	59	77.34	8.63
16	تجمع حائل الصحي	230	77.17	0.58
17	تجمع جدة الصحي الثاني	522	76.98	1.35
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	1973	72.79	-16.56
19	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	32	72.45	-5.88
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	393	71.68	-0.99
21	تجمع الباحة الصحي	254	71.03	0.64

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الاسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط الإقليمي 82.32

المتوسط العالمي PG 89.92

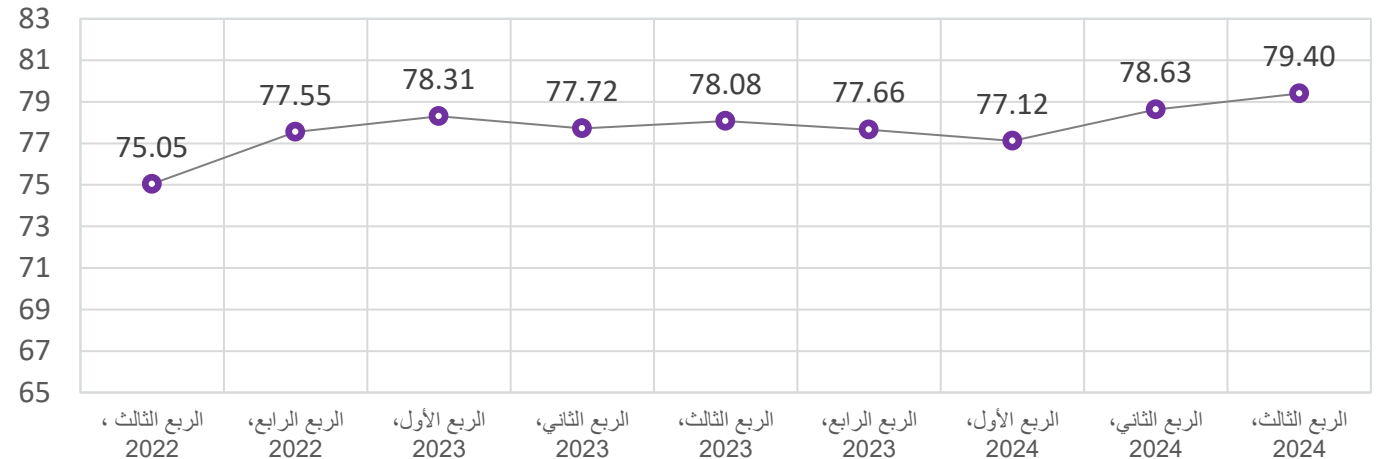
المستهدف السنوي 86.38

79.40

المعدل العام

vs. الربع الثالث 2023

+1.32



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين
2	قيام طبيب الأسنان بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
3	حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
4	الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية
5	مدى إصغاء طبيب الأسنان لك بعناية
6	احتمالية أن توصي بعيادة الأسنان هذه للأخرين
7	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان هذه
8	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
9	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
10	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل

نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		2,159	93.98	1.03
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	311	96.02	1.15
2	تجمع نجران الصحي	77	95.89	2.81
3	تجمع القصيم الصحي	54	95.76	0.46
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	109	94.89	1.85
5	تجمع جازان الصحي	151	94.36	1.66
6	تجمع الشرقية الصحي	559	94.12	2.07
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	157	94.03	-0.34
8	تجمع عسير (بيشة) الصحي	92	93.45	2.42
9	تجمع الطائف الصحي	70	93.32	-1.34
10	تجمع الباحة الصحي	104	93.1	-1.3
11	تجمع حائل الصحي	144	92.9	1.46
12	تجمع الأحساء الصحي	55	92.76	1.1
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	59	92.22	-0.86
14	تجمع عسير الصحي	148	91.63	-1.7
15	تجمع جدة الصحي الثاني	69	90.09	-0.53

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٤

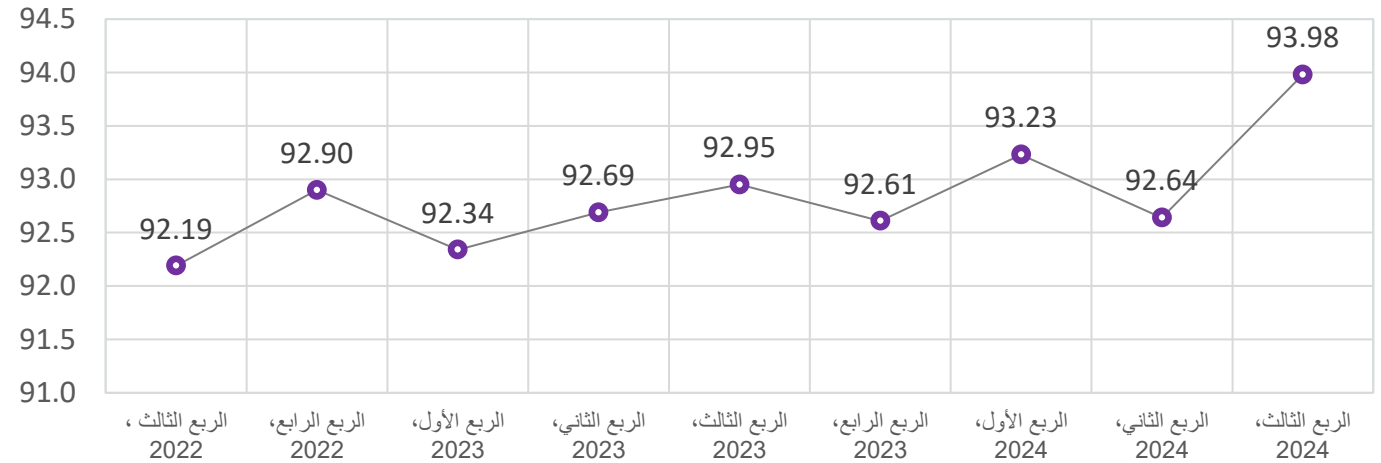
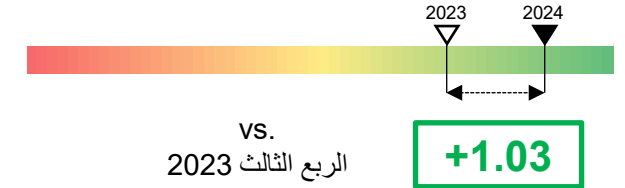
المتوسط
الإقليمي 93.79

المتوسط
العالمي PG 96.01

المستهدف السنوي
94.02

93.98

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير
2	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين
3	التعليمات المقدمة لك عن كيفية الاستعداد للعملية / الإجراء الطبي (مثال: موعد الوصول، ماذا تحضر معك، حماية الطعام)
4	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
5	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
6	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية
7	مدى السيطرة على شعورك بالألم
8	مدى تعاون موظفي مركز الجراحة لتقديم الرعاية لك
9	المعلومات المقدمة حول التأخير (إذا واجهت أي تأخير)
10	استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	574	89.65	0.35
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	58	92.31	0.71
2	تجمع القصيم الصحي	70	91.06	0.29
3	تجمع نجران الصحي	39	90.37	NA
4	تجمع عسير الصحي	50	89.62	NA
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	53	88.15	-2.08
6	تجمع الشرقية الصحي	150	87.47	4.01
7	تجمع الرياض الصحي الأول	66	86.61	-4.28
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1	Low-n	NA
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	2	Low-n	NA
10	تجمع جدة الصحي الثاني	3	Low-n	NA
11	تجمع الطائف الصحي	4	Low-n	NA
12	تجمع تبوك الصحي	4	Low-n	NA
13	تجمع حفر الباطن الصحي	7	Low-n	NA
14	تجمع الأحساء الصحي	11	Low-n	NA
15	تجمع الجوف الصحي	14	Low-n	NA
16	تجمع جازان الصحي	20	Low-n	NA
17	تجمع حائل الصحي	22	Low-n	NA

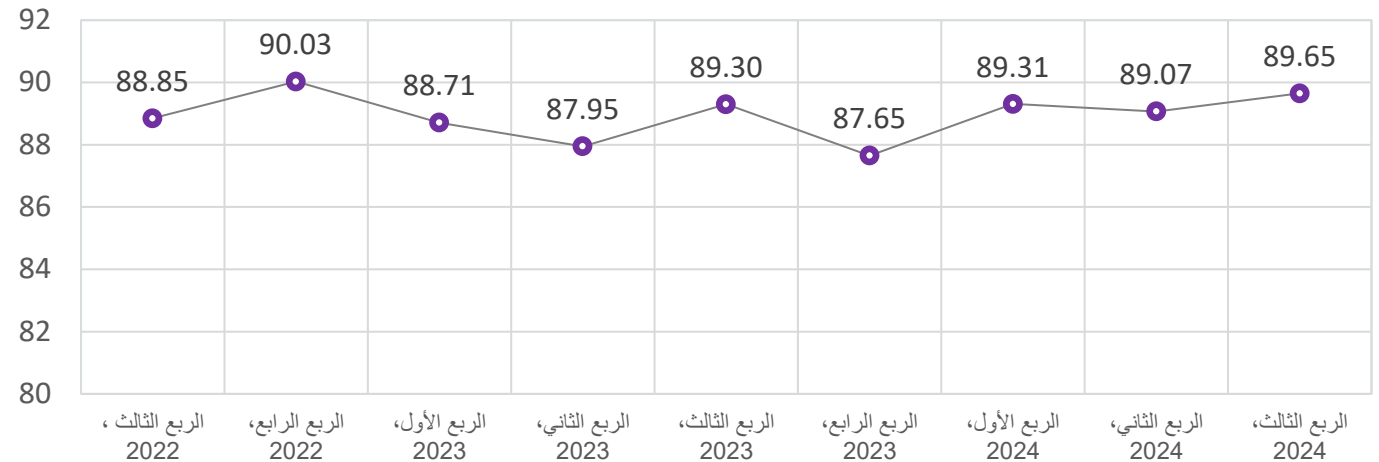
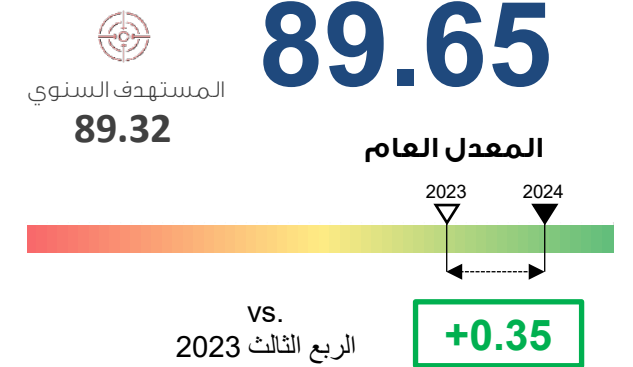
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الأورام - التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط الإقليمي 85.58

المتوسط العالمي PG 85.52



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
3	فترة الانتظار للفحوصات والعلاج
4	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
5	المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض
6	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
7	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
8	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية
9	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
10	نظافة الغرفة

أداء التجمعات الصحية

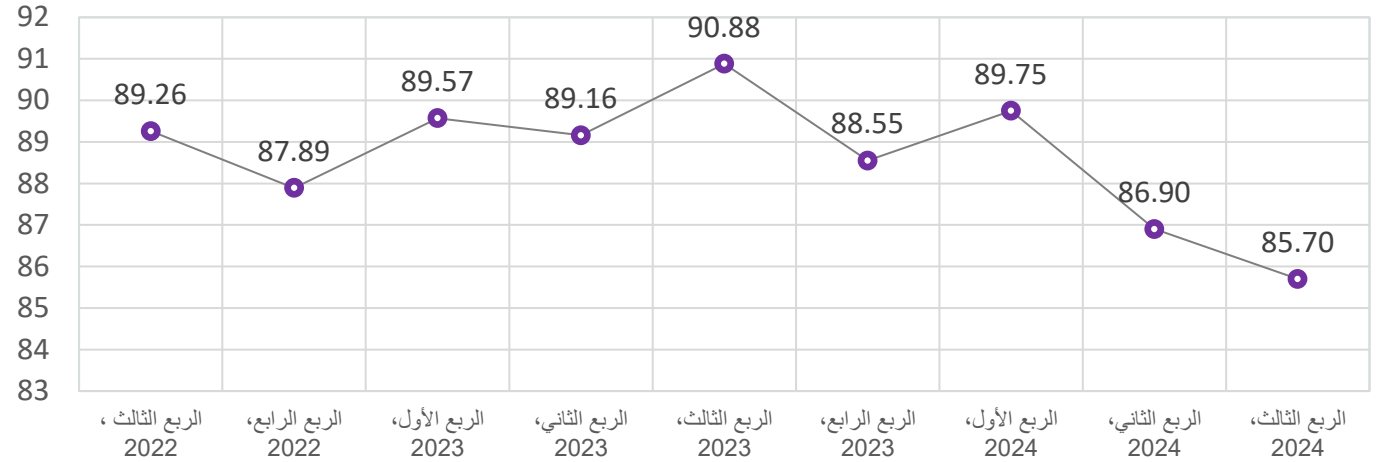
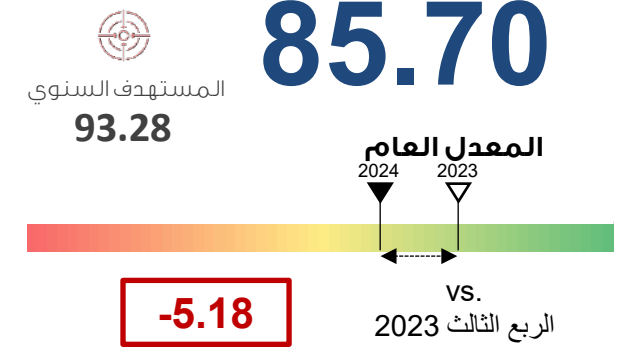
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	40	85.70	-5.18
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	34	85.15	-8.84
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	6	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

التأهيل الطبي - التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط العالمي PG 92.75



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)
2	مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك
3	مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
4	مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
5	عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك
6	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب
7	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج
8	مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
9	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
10	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	827	89.79	+0.05
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	108	92.85	0.86
2	تجمع الشرقية الصحي	82	92.14	6.6
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	85	90.8	-1.52
4	تجمع عسير الصحي	65	90.61	-1.52
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	69	89.6	4.3
6	تجمع حائل الصحي	64	89.18	-2.46
7	تجمع الرياض الصحي الأول	66	88.58	-0.26
8	تجمع نجران الصحي	55	86.77	-0.71
9	تجمع الطائف الصحي	32	85.47	-3.34
10	تجمع جدة الصحي الثاني	30	84.74	-0.38
11	تجمع الجوف الصحي	30	84.61	-5.62
12	تجمع عسير (بيشة) الصحي	9	Low-n	NA
13	تجمع تبوك الصحي	12	Low-n	NA
14	تجمع الجوف (القريات) الصحي	14	Low-n	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	19	Low-n	NA
16	تجمع الأحساء الصحي	20	Low-n	NA
17	تجمع القصيم الصحي	22	Low-n	NA
18	تجمع الباحة الصحي	22	Low-n	NA
19	تجمع جازان الصحي	23	Low-n	NA

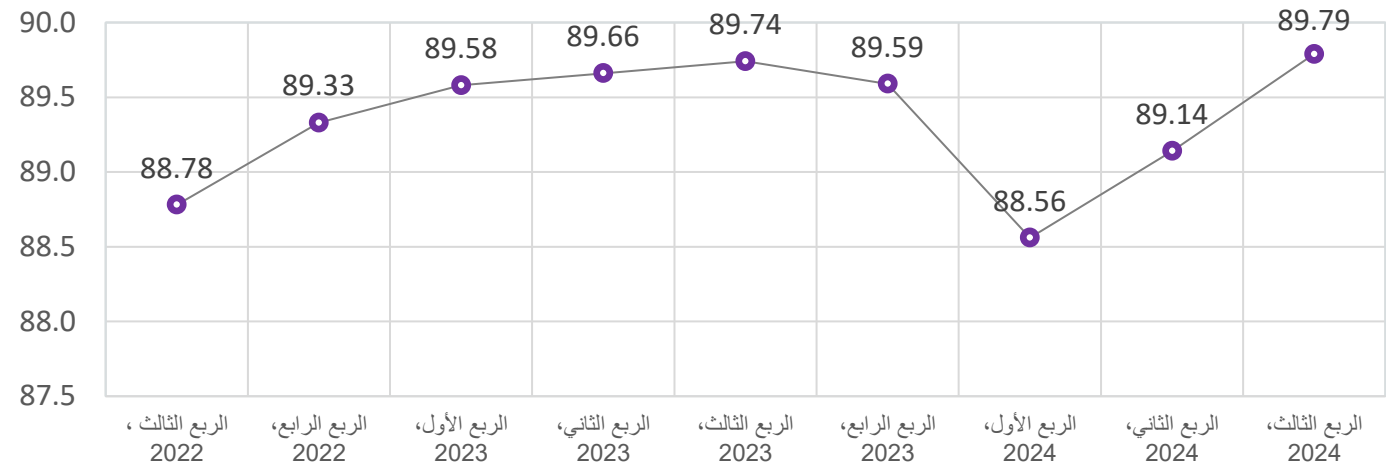
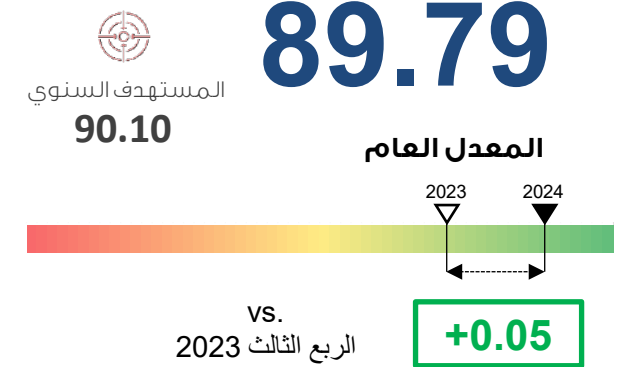
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز القلب - التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط الإقليمي 85.58

المتوسط العالمي PG 85.52



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
3	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
4	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
5	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
6	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية
7	مدى تخفيف شعورك بالألم
8	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية
9	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
10	في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟

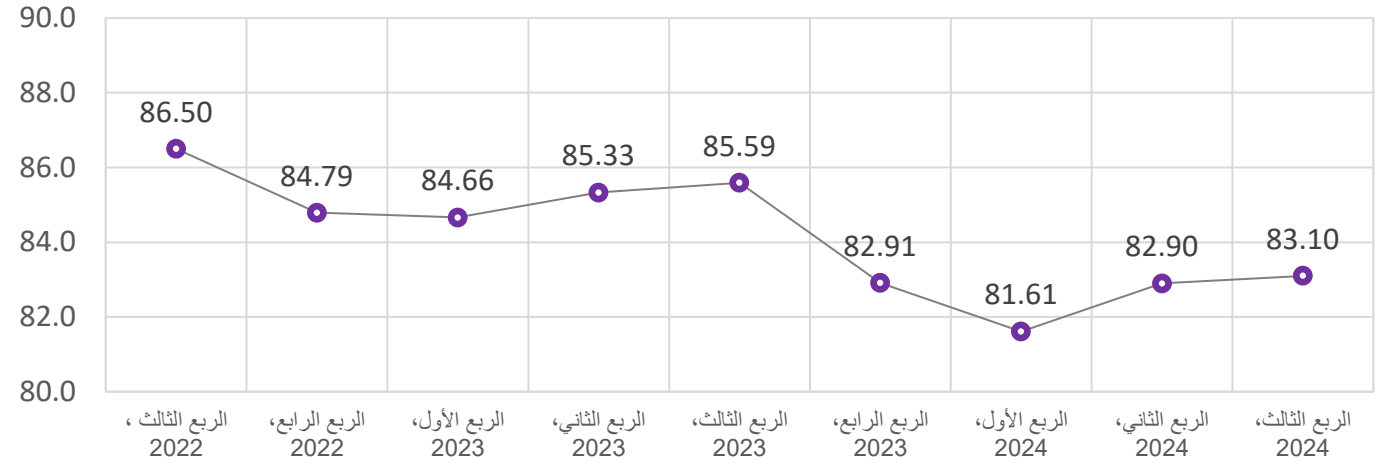
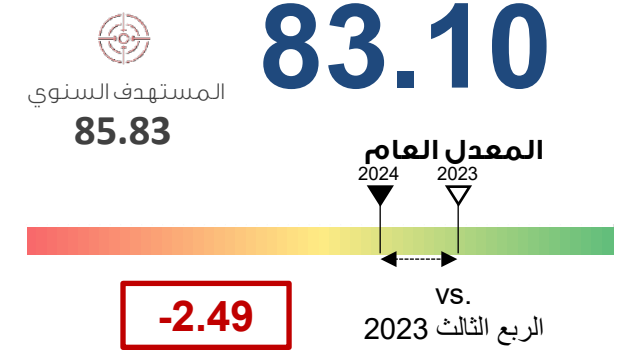
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	233	83.10	-2.49
1	تجمع الباحة الصحي	30	88.89	4.62
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	34	79.8	-12.12
3	تجمع جدة الصحي الأول	0	Low-n	NA
4	تجمع الجوف (القريات) الصحي	3	Low-n	NA
5	تجمع عسير (بيشة) الصحي	4	Low-n	NA
6	تجمع الحدود الشمالية الصحي	4	Low-n	NA
7	تجمع عسير الصحي	5	Low-n	NA
8	تجمع تبوك الصحي	5	Low-n	NA
9	تجمع جازان الصحي	6	Low-n	NA
10	تجمع الرياض الصحي الأول	8	Low-n	NA
11	تجمع الجوف الصحي	11	Low-n	NA
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	11	Low-n	NA
13	تجمع حفر الباطن الصحي	11	Low-n	NA
14	تجمع نجران الصحي	11	Low-n	NA
15	تجمع الأحساء الصحي	17	Low-n	NA
16	تجمع حائل الصحي	22	Low-n	NA
17	تجمع الشرقية الصحي	23	Low-n	NA
18	تجمع الطائف الصحي	28	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الطب النفسي - التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
2	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
3	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
4	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
5	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
6	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية
7	جودة الطعام
8	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
9	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
10	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

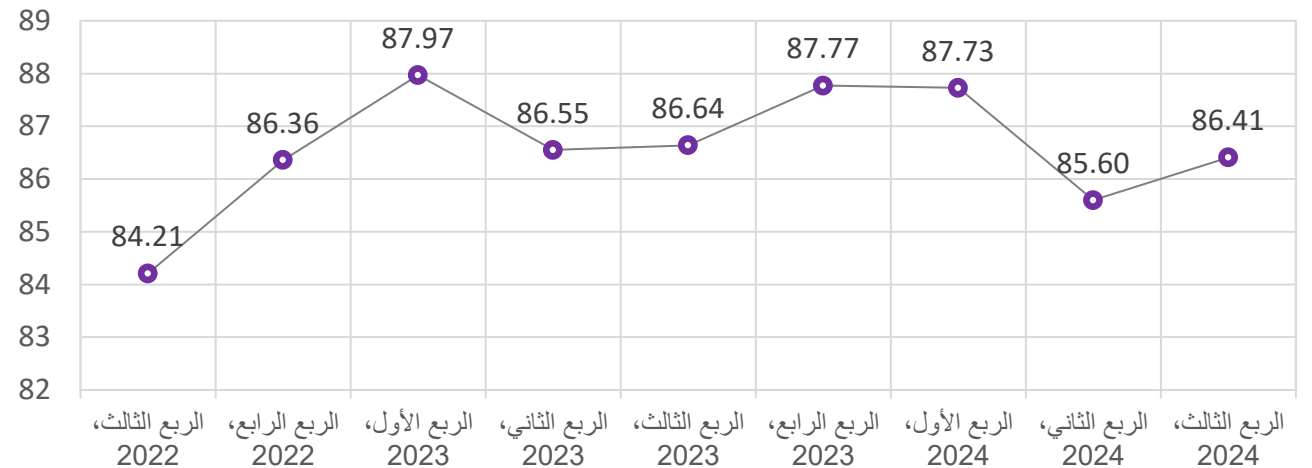
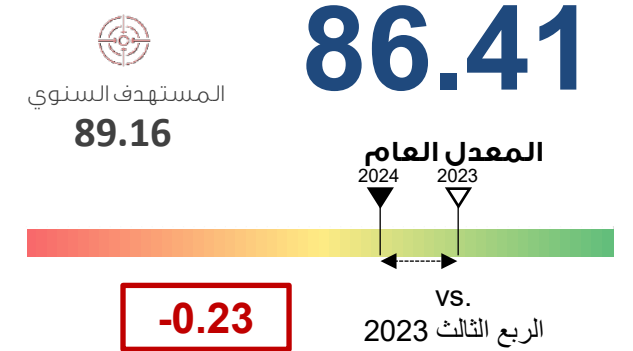
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	1,145	86.41	-0.23
1	التجمع الصحي الأول بالرياض	57	91.77	4.1
2	التجمع الصحي بالشرقية	95	90.47	0.34
3	التجمع الصحي الثاني بالرياض	49	89.74	-2.51
4	التجمع الصحي بمكة المكرمة	110	89.4	0.07
5	التجمع الأول - جدة	30	88.91	2.36
6	التجمع الصحي بالقصيم	128	88.05	2.95
7	التجمع الصحي بالأحساء	38	87.64	-0.36
8	حفر الباطن	34	87.03	9.21
9	الجوف	90	86.91	0.55
10	القريات	41	86.32	2.19
11	التجمع الصحي بالمدينة المنورة	99	85.82	-0.47
12	الحدود الشمالية	32	82.89	0.22
13	التجمع الصحي بحائل	49	81.55	0.25
14	عسير	180	81.25	-3.93
15	تبوك	18	Low-n	NA
16	بيشة	17	Low-n	NA
17	جازان	15	Low-n	NA
18	الباحة	12	Low-n	NA
19	القنفذة	11	Low-n	NA
20	الطائف	10	Low-n	NA
21	تبوك	18	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

العناية المركزة - حديثي الولادة

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة
2	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
3	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
4	مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمه اليومي
5	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
6	مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك (إن أمكن ذلك)
7	مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)
8	المعلومات التي قدمها لك الطبيب عن خطة رعاية طفلك
9	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
10	المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات الأخرى

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	1,208	90.39	+0.74
1	تجمع جازان الصحي	87	93.00	-1.02
2	تجمع الرياض الصحي الأول	98	92.05	0.55
3	تجمع الرياض الصحي الثالث	50	92.00	0.98
4	تجمع الجوف الصحي	31	91.57	-0.25
5	تجمع عسير الصحي	114	91.41	0.67
6	تجمع حائل الصحي	67	90.63	2.96
7	تجمع جدة الصحي الأول	112	90.19	4.72
8	تجمع مكة المكرمة الصحي	82	90.18	0.4
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	87	90.14	1.5
10	تجمع الشرقية الصحي	133	90.04	1.59
11	تجمع جدة الصحي الثاني	54	89.39	4.15
12	تجمع الأحساء الصحي	73	88.89	4.42
13	تجمع الجوف (القريات) الصحي	7	Low-n	NA
14	تجمع نجران الصحي	8	Low-n	NA
15	تجمع حفر الباطن الصحي	16	Low-n	NA
16	تجمع تبوك الصحي	18	Low-n	NA
17	تجمع الباحة الصحي	19	Low-n	NA
18	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	19	Low-n	NA
19	تجمع القصيم الصحي	24	Low-n	NA
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	26	Low-n	NA
21	تجمع الحدود الشمالية الصحي	26	Low-n	NA
22	تجمع الطائف الصحي	28	Low-n	NA
23	تجمع عسير (بيشة) الصحي	29	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

مراكز الكلى

الربع الثالث، ٢٠٢٤

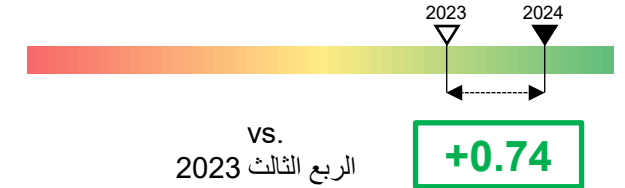
PG 94.69
المتوسط العالمي



المستهدف السنوي
91.42

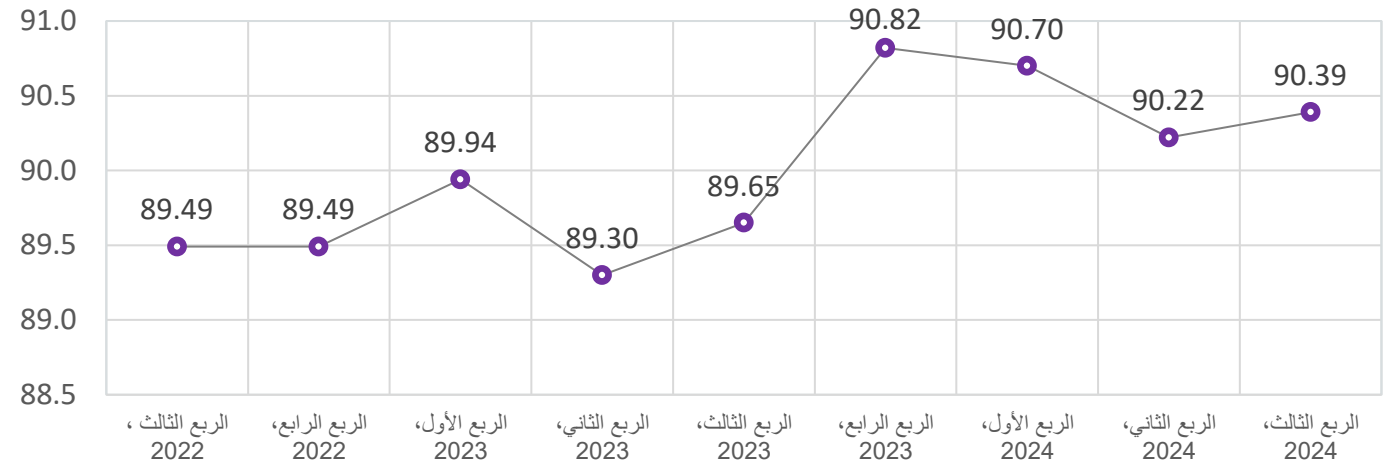
90.39

المعدل العام



vs.
الربع الثالث 2023

+0.74



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بمركزنا للآخرين
2	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
4	مراعاتنا لخصوصيتك
5	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
6	نظافة المركز
7	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك
8	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	حرص الموظفين على راحتك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	297	90.29	2.86
1	التجمع الصحي بحائل	66	93.2	4.47
2	التجمع الصحي الثالث الرياض	100	90.16	4.26
3	الطائف	87	88.67	2.25
4	التجمع الصحي بالشرقية	28	Low-n	NA
5	جازان	16	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الطب النفسي - الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٤



المستهدف السنوي

91.82

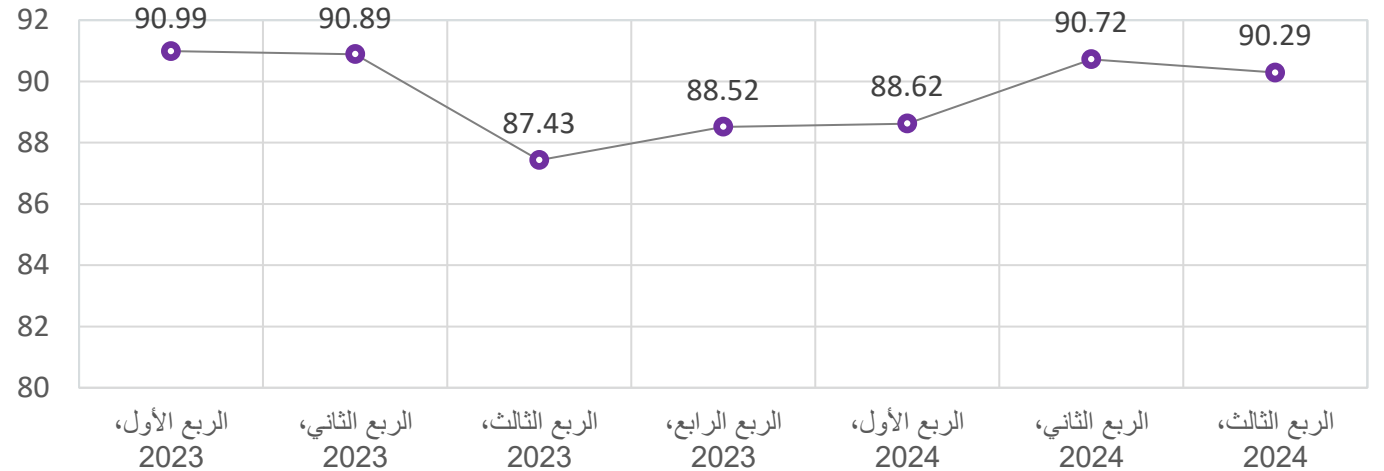
90.29

المعدل العام



vs.
الربع الثالث 2023

+2.86



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
2	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
3	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
4	تنسيق مواعيد الزيارة
5	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
6	وضوح الخدمات المقدمة من الرعاية الصحية المنزلية
7	العناية بالجروح (إن وجدت)
8	حرص الفريق على مراجعة أدويةك خلال الزيارة
9	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
10	حرص الفريق على إيفائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج

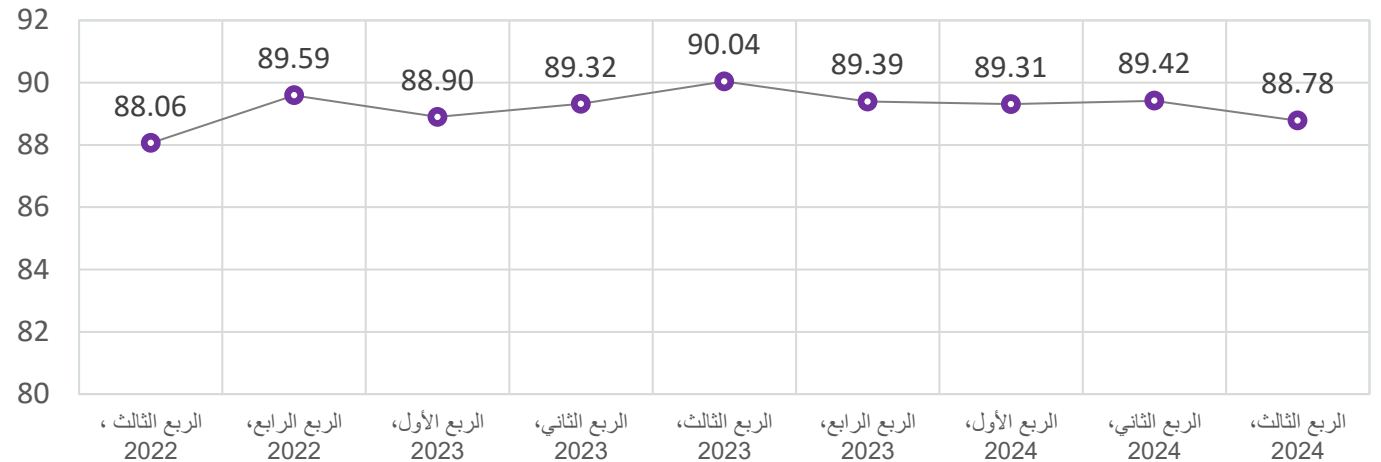
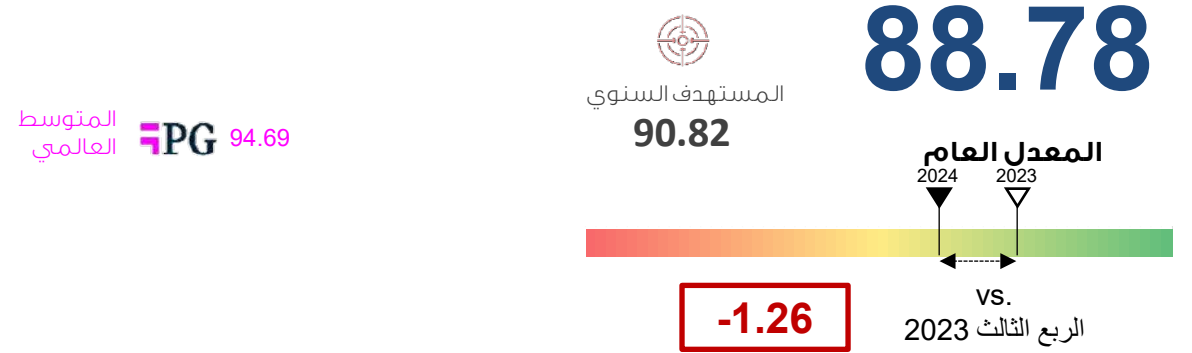
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	7,380	88.78	-1.26
1	تجمع حفر الباطن الصحي	175	96.85	1.64
2	تجمع جازان الصحي	691	96.56	0.11
3	تجمع نجران الصحي	80	94.52	5.14
4	تجمع عسير (بيشة) الصحي	123	94.52	-2.38
5	تجمع الجوف (القريات) الصحي	58	92.88	5.95
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	612	92.84	1.71
7	تجمع جدة الصحي الثاني	591	92.6	-0.31
8	تجمع حائل الصحي	182	92.27	-0.76
9	تجمع الأحساء الصحي	537	91.56	0.64
10	تجمع القصيم الصحي	303	90.53	1.35
11	تجمع الجوف الصحي	81	88.79	-0.24
12	تجمع عسير الصحي	627	88.34	-0.67
13	تجمع الحدود الشمالية الصحي	101	87.93	-5.57
14	تجمع الشرقية الصحي	976	86.58	-1.36
15	تجمع الباحة الصحي	220	86.14	2.96
16	تجمع الرياض الصحي الأول	119	86.1	2.89
17	تجمع الطائف الصحي	310	85.16	-3.5
18	تجمع تبوك الصحي	298	83.64	2.83
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	230	82.7	-4.73
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	920	81	-0.46
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	89	79.24	-6.16
22	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	28	Low-n	NA
23	تجمع جدة الصحي الأول	29	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
2	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
3	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك
4	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
5	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
6	مدة الانتظار قبل تسجيلك
7	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
10	وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	1,526	87.89	+1.23
1	تجمع نجران الصحي	34	91.58	4.88
2	تجمع الجوف (القريات) الصحي	40	91.53	5.41
3	تجمع القصيم الصحي	83	90.8	4.1
4	تجمع جازان الصحي	78	90.18	-0.7
5	تجمع الرياض الصحي الأول	84	89.8	1.91
6	تجمع حائل الصحي	69	89.51	0.5
7	تجمع الحدود الشمالية الصحي	64	89.49	-1.79
8	تجمع الجوف الصحي	39	88.98	0.46
9	تجمع الشرقية الصحي	272	88.58	1.31
10	تجمع الباحة الصحي	89	88.41	3.68
11	تجمع عسير الصحي	95	87.7	1.25
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	51	86.92	0.39
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	84	86.55	-0.51
14	تجمع جدة الصحي الاول	51	86.45	-0.98
15	تجمع الأساء الصحي	40	86.32	5.57
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	54	85.84	0
17	تجمع جدة الصحي الثاني	40	85.47	-1.67
18	تجمع الطائف الصحي	63	84.03	-0.84
19	تجمع تبوك الصحي	49	83.95	6.83
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	92	82.83	-1.45
21	تجمع عسير (بيشة) الصحي	9	Low-n	NA
22	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	22	Low-n	NA
23	تجمع حفر الباطن الصحي	24	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٤

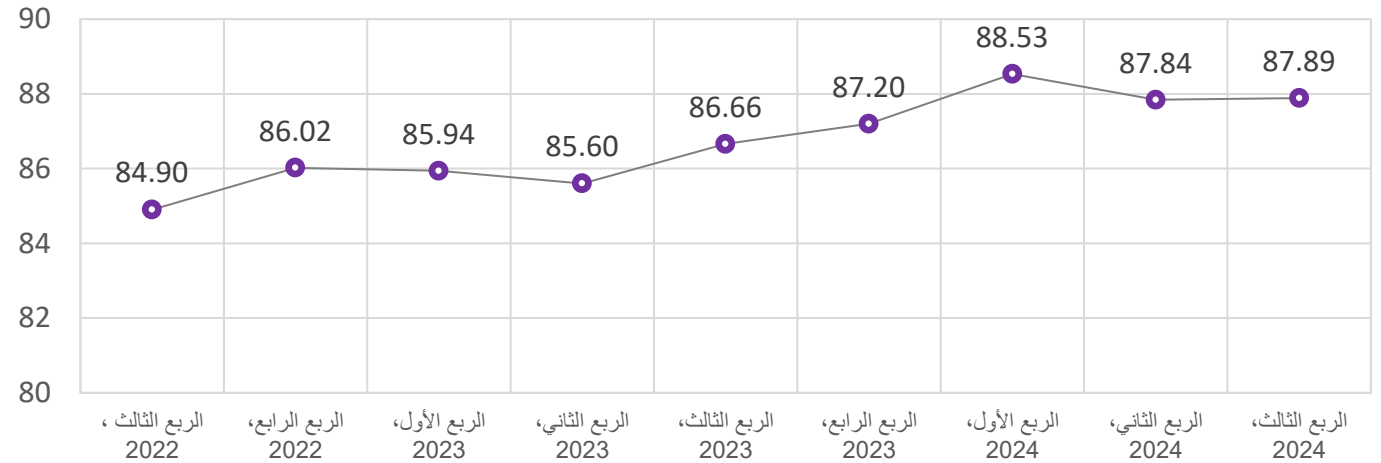
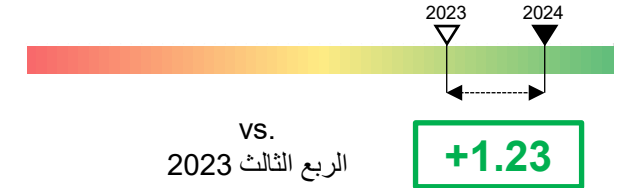
المتوسط
الإقليمي 88.71

المتوسط
العالمي PG 92.27

المستهدف السنوي
87.91

87.89

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	شرح خطة العلاج
2	العناية بالجروح (إن وجدت)
3	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
4	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
5	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
6	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
7	حرص الفريق على إيفائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج
8	ما مدى رضاك عن تجربتك في الحصول على الرعاية الصحية في الرعاية المنزلية؟
9	تجاوب الفريق لتخفيف الألم (إن وجد)
10	مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	814	87.44	+0.65
1	تجمع القصيم الصحي	62	89.95	1.41
2	تجمع جازان الصحي	61	89.57	-4.42
3	تجمع الأحساء الصحي	49	88.92	4.3
4	تجمع الشرقية الصحي	43	87.94	0.92
5	تجمع الرياض الصحي الأول	35	87.61	3.27
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	58	86.90	0.24
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	139	86.84	1.13
8	تجمع جدة الصحي الأول	93	86.41	-1.4
9	تجمع عسير الصحي	50	83.75	-6.86
10	تجمع جدة الصحي الثاني	48	80.58	-0.9
11	تجمع الطائف الصحي	5	Low-n	NA
12	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	11	Low-n	NA
13	تجمع تبوك الصحي	16	Low-n	NA
14	تجمع الجوف الصحي	20	Low-n	NA
15	تجمع الباحة الصحي	9	Low-n	NA
16	تجمع عسير (بيشة) الصحي	15	Low-n	NA
17	تجمع الجوف (القريات) الصحي	5	Low-n	NA
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	22	Low-n	NA
19	تجمع حفر الباطن الصحي	16	Low-n	NA
20	تجمع نجران الصحي	27	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	19	Low-n	NA
22	تجمع الحدود الشمالية الصحي	10	Low-n	NA
23	تجمع الرياض الصحي الثالث	1	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

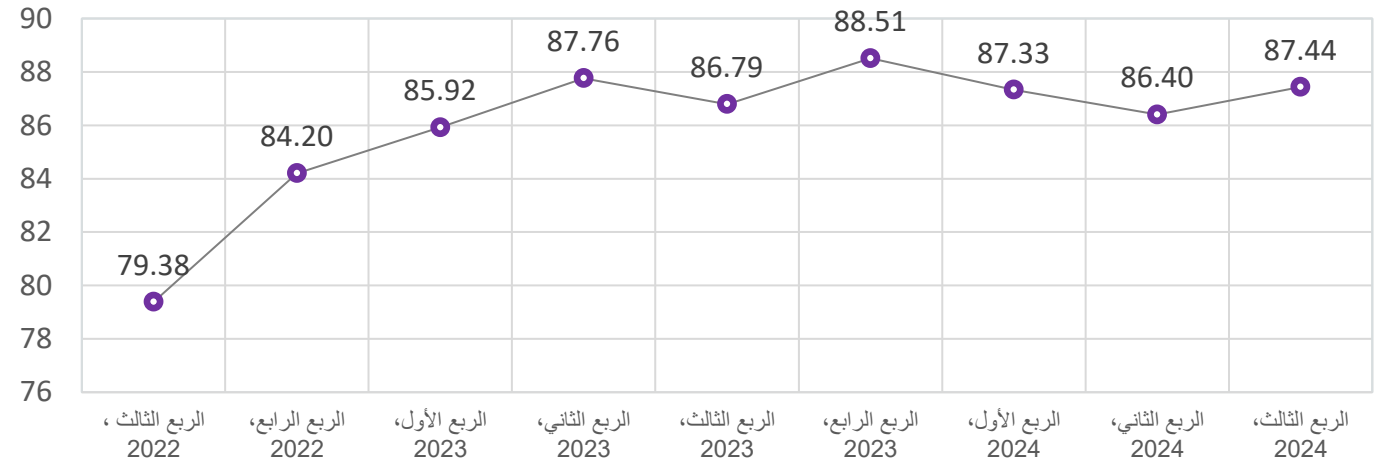
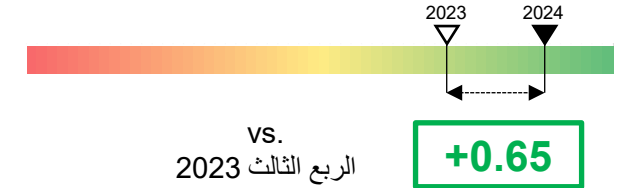
شؤون الوفيات

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المستهدف السنوي
88.33

87.44

المعدل العام



أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	6,048	88.27	+1.72
1	تجمع الشرقية الصحي	558	92.21	1.10
2	تجمع نجران الصحي	277	92.14	8.28
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	37	91.78	2.26
4	تجمع جازان الصحي	341	91.4	-0.31
5	تجمع الرياض الصحي الأول	87	90.96	7.51
6	تجمع القصيم الصحي	263	90.66	3.16
7	تجمع الجوف (القريات) الصحي	69	90.41	-0.32
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	35	90.35	90.35
9	تجمع الباحة الصحي	169	90.08	-0.95
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	623	90.06	1.64
11	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	34	89.94	-5.26
12	تجمع الطائف الصحي	540	89.8	2.14
13	تجمع حائل الصحي	116	89.35	1.33
14	تجمع تبوك الصحي	224	88.92	9.85
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	813	88.14	1.36
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	243	87.93	1.77
17	تجمع حفر الباطن الصحي	97	87.88	1.11
18	تجمع جدة الصحي الثاني	663	85.98	3.90
19	التجمع الأول - جدة	421	82.75	NA
21	تجمع الحدود الشمالية الصحي	50	81.12	-6.35
22	تجمع عسير الصحي	361	78.29	-0.97
23	تجمع الجوف الصحي	27	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٤

المتوسط
الإقليمي 91.86

المتوسط
العالمي 94.69

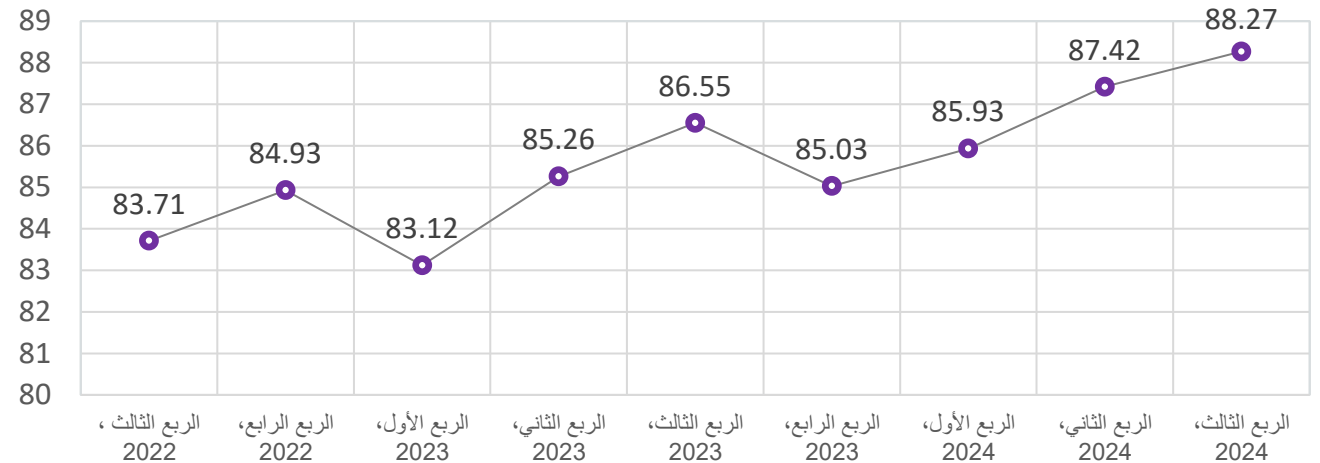
المستهدف السنوي
86.82

88.27

المعدل العام

vs.
الربع الثالث 2023

+1.72



أولويات التحسين



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

الأداء حسب الخدمة

#	الخدمة	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	حجز مواعيد	2,980	90.62	2.7
2	الاستشارات الطبية	1,411	90.45	-0.46
3	الشكاوى	581	86.12	7.69

العناصر الأكثر تحسنا

#	السؤال	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	احترام ولطف موظف ٩٣٧	4,776	93.75	1.25
2	وضوح الصوت خلال فترة المكالمة	4,879	91.91	4.82
3	ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	4,776	90.28	10.45
4	إيصال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة	4,788	90.16	7.66

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

٩٣٧

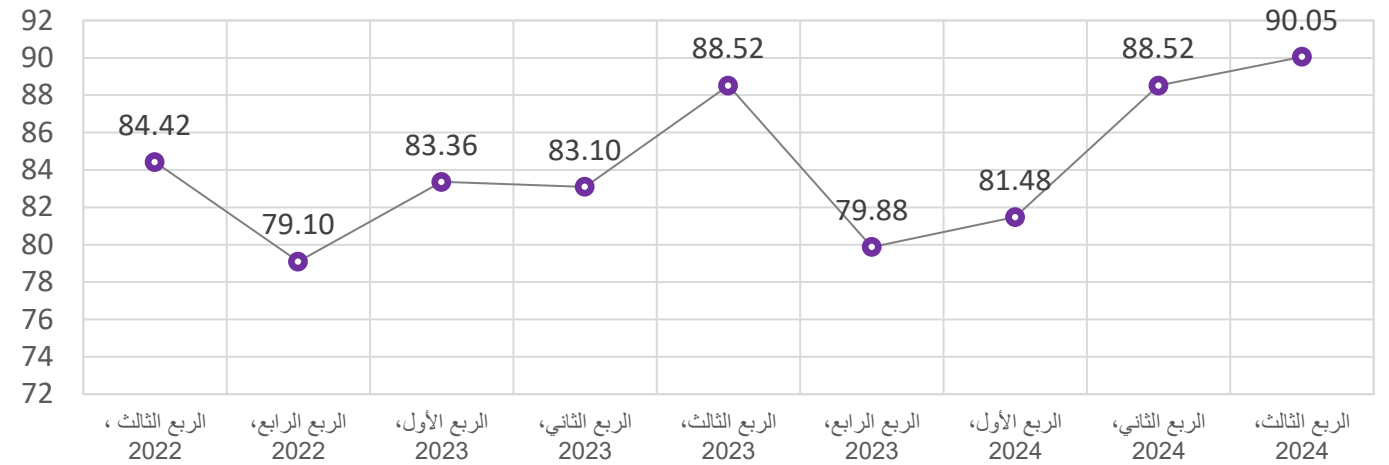
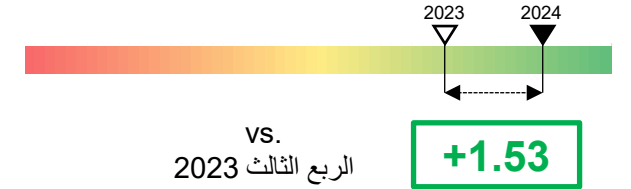
الربع الثالث، ٢٠٢٤

عدد الإجابات
4,972

المستهدف السنوي
83.97

90.05

المعدل العام



أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	57,230	87.35	+3.81
1	تجمع جازان الصحي	3,732	89.51	4.79
2	تجمع الرياض الصحي الأول	3,735	89.38	3.52
3	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	315	89.22	4.92
4	تجمع الأحساء الصحي	3,716	89.2	2.93
5	مكة	2,126	88.92	2.98
6	التجمع الصحي بالشرقية	5,394	88.9	2.25
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	4,934	88.87	2.33
8	تجمع حائل الصحي	1,788	87.25	4.45
9	جدة	5,087	87.24	2.78
10	تجمع الرياض الصحي الثالث	4,370	87.09	1.18
11	تجمع حفر الباطن الصحي	1,417	86.97	4.06
12	تجمع الباحة الصحي	1,174	86.68	6.5
13	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1,113	86.34	2.27
14	تجمع الجوف الصحي	1,159	86.2	3.87
15	تجمع تبوك الصحي	2,027	86.14	5.22
16	تجمع الطائف الصحي	2,885	86.11	3.14
17	تجمع القصيم الصحي	3,474	85.6	1.91
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,478	85.51	5.38
19	تجمع عسير الصحي	3,761	84.72	5.76
20	تجمع عسير (بيشة) الصحي	789	83.89	7.01
21	تجمع نجران الصحي	1,275	83.86	7.72
22	تجمع الجوف (القريات) الصحي	455	80.98	7.5

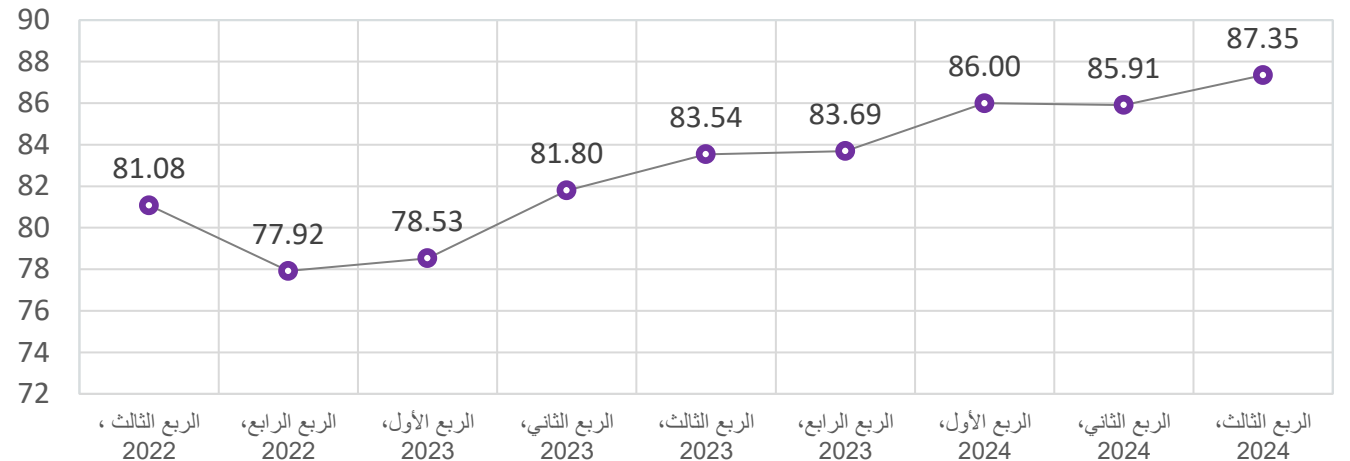
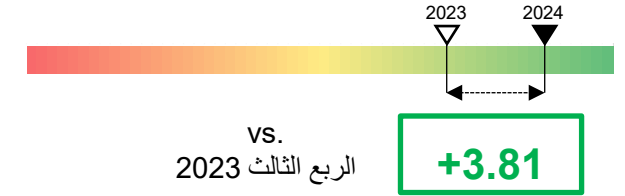
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

وصفتي

الربع الثالث، ٢٠٢٤

87.35

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة من أول زيارة للصيدلية
2	فترة الانتظار لصرف الأدوية
3	مدى قيام المركز / المستشفى بتوضيح خطوات حصولك على الدواء عبر خدمة "وصفتي"
4	سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء
5	التقييم العام لتجربتك مع خدمة "وصفتي"
6	قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى
7	احتمالية أن توصي بخدمة "وصفتي" للآخرين
8	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
9	وضوح تعليمات استخدام الدواء المكتوبة على العبوة
10	دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك

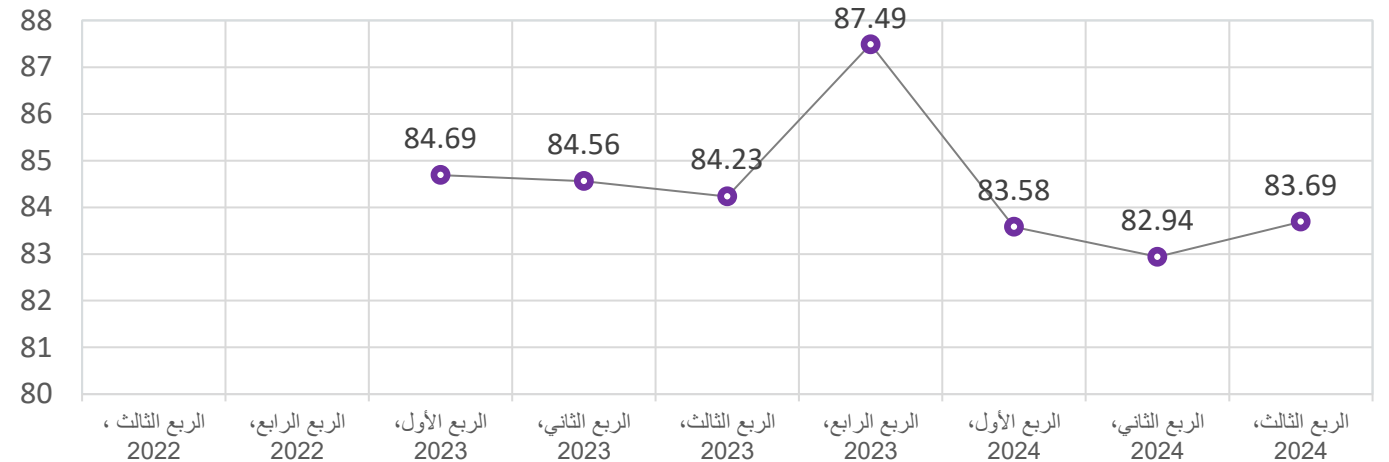
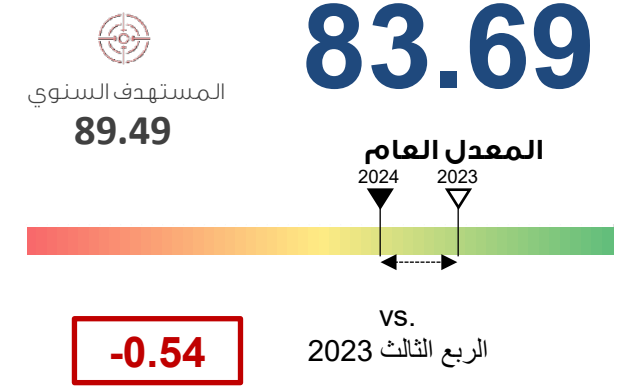
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		322	83.69	-0.54
1	التجمع الصحي الأول بالرياض	54	84.16	-7.21
2	التجمع الصحي بالشرقية	126	81.21	-0.17
3	التجمع الصحي الثالث بالرياض	53	80.29	0.98
4	التجمع الصحي بالأحساء	22	NA	NA
5	الطائف	16	NA	NA
6	جازان	10	NA	NA
7	الجوف	9	NA	NA
8	حفر الباطن	9	NA	NA
9	الباحة	7	NA	NA
10	نجران	7	NA	NA
11	الحدود الشمالية	4	NA	NA
12	عسير	2	NA	NA
13	تبوك	2	NA	NA
14	التجمع الصحي بحائل	1	NA	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الرعاية النفسية - الإدمان

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
2	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
3	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
6	التعليقات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
7	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
8	حسن تعامل موظف مكتب الدخول
9	المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية
10	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	17,827	82.62	+0.27
1	تجمع جازان الصحي	458	98.56	0.53
2	تجمع الجوف (القريات) الصحي	162	90.69	15.88
3	تجمع نجران الصحي	171	89.98	7.33
4	تجمع عسير (بيشة) الصحي	120	89.27	-1.20
5	تجمع الأحساء الصحي	203	87.1	8.00
6	تجمع جدة الصحي الأول	213	86.1	6.62
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	929	85.95	1.18
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	269	85.89	-4.70
9	تجمع الرياض الصحي الأول	1535	85.34	2.17
10	تجمع حفر الباطن الصحي	165	84.78	-12.20
11	تجمع القصيم الصحي	1650	83.58	2.88
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	513	82.58	4.61
13	تجمع جدة الصحي الثاني	671	82.56	1.61
14	تجمع الشرقية الصحي	1560	82.38	1.70
15	تجمع تبوك الصحي	291	82.18	5.49
16	تجمع عسير الصحي	1116	81.77	-1.76
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	2232	81.01	1.28
18	تجمع الجوف الصحي	524	80.15	1.83
19	تجمع الباحة الصحي	278	78.04	-2.75
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	1223	77.16	6.34
21	تجمع الطائف الصحي	1168	76.17	-3.64
22	تجمع حائل الصحي	722	74.71	-4.79
23	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	31	73.56	-13.75

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢٤

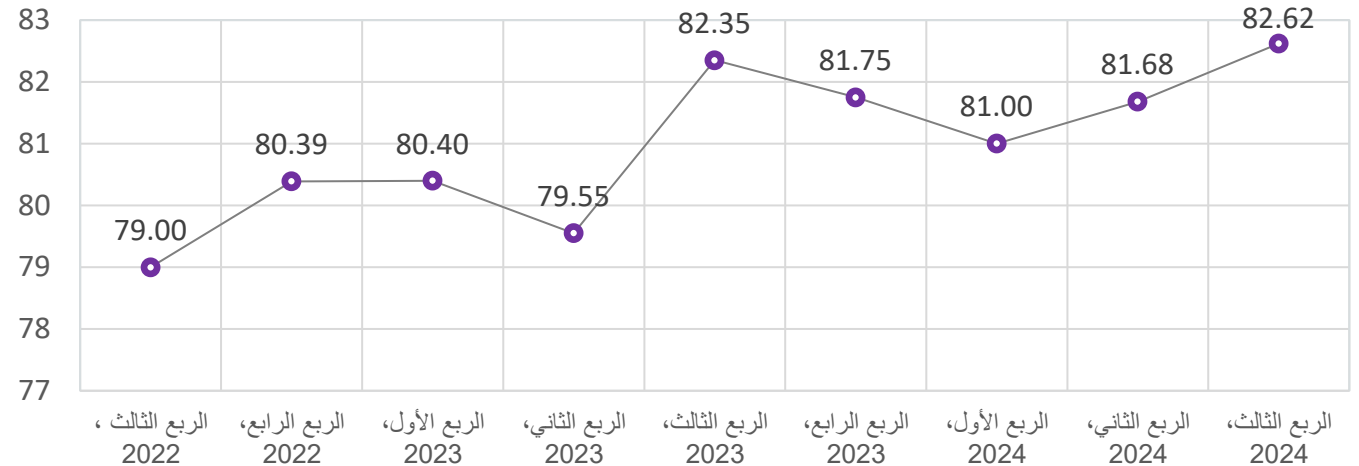
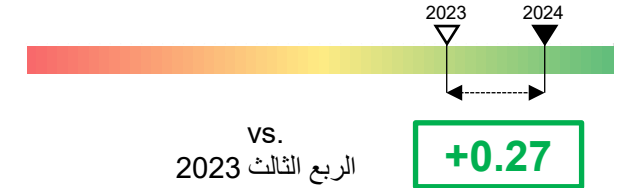
المتوسط
الإقليمي 91.86

المتوسط
العالمي 94.69

المستهدف السنوي
84.29

82.62

المعدل العام



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

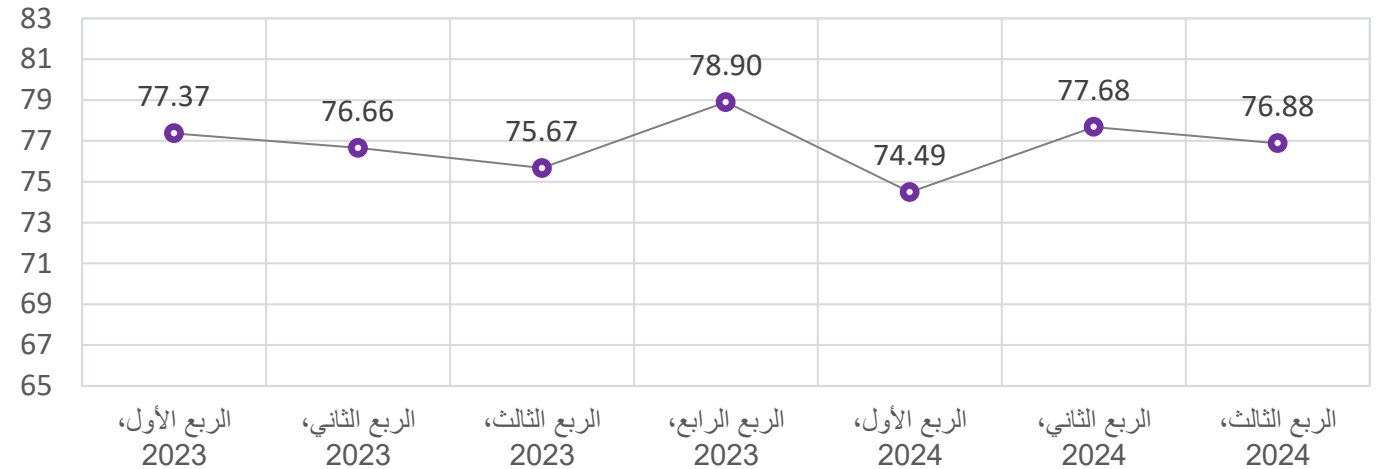
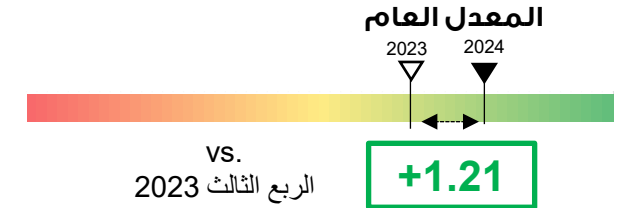
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	619	76.88	1.21
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	38	65.42	-2.77
2	تجمع الشرقية الصحي	29	Low-n	NA
3	تجمع حائل الصحي	6	Low-n	NA
4	تجمع الطائف الصحي	4	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الرعاية النفسية - الطوارئ

الربع الثالث، ٢٠٢٤

76.88



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لقسم الطوارئ
3	مدى تخفيف شعورك بالألم
4	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
5	مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات
6	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
7	مدى قيام الأطباء بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
8	حرص الأطباء على راحتك خلال مراحل علاجك
9	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الامتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)
10	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين

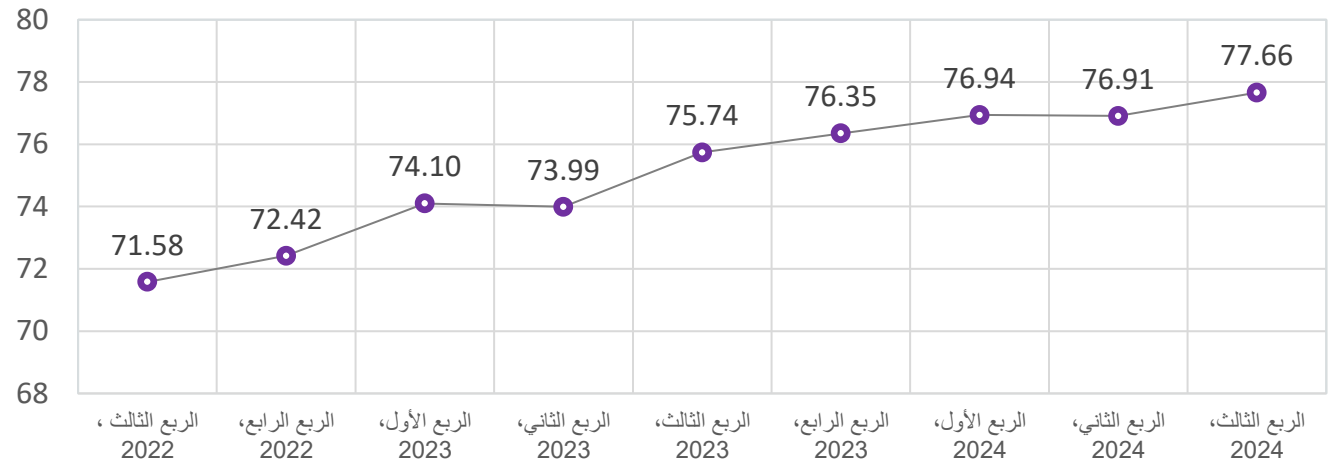
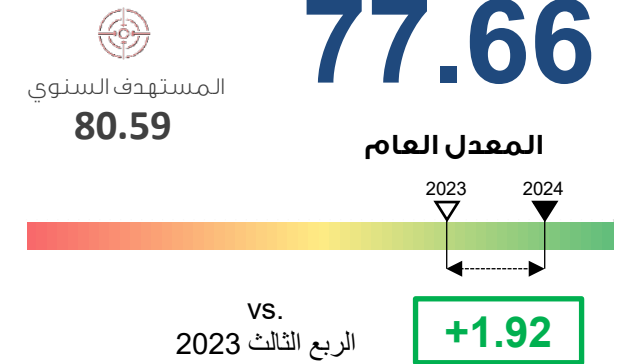
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	4,209	77.66	+1.92
1	تجمع جازان الصحي	427	81.54	5.01
2	تجمع الأساء الصحي	149	81.28	1.11
3	تجمع حفر الباطن الصحي	63	80.38	1.67
4	مكة	355	80.15	3.94
5	تجمع الشرقية الصحي	331	80.11	4.43
6	تجمع حائل الصحي	56	79	7.36
7	تجمع نجران الصحي	163	78.77	-0.53
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	124	78.61	3.74
9	تجمع الباحة الصحي	192	77.79	8.78
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	374	77.67	5.72
11	تجمع الجوف الصحي	127	77.45	-3.59
12	تجمع جدة الصحي الثاني	198	77.43	-0.01
13	تجمع الرياض الصحي الأول	361	76.56	1.07
14	تجمع القصيم الصحي	233	76.55	-1.21
15	تجمع تبوك الصحي	233	75.84	4.02
16	تجمع عسير الصحي	498	74.94	-0.72
17	تجمع الطائف الصحي	127	74.59	-0.46
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	198	69.79	-1.77

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الإحالة الطبية

الربع الثالث، ٢٠٢٤



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك
2	التقييم العام لتجربة الإحالة الطبية
3	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل
4	سرعة إجراءات الإحالة
5	توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك الى المستشفى المستقبل
6	استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك
7	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المُستقبل
8	حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك
9	الإسعاف الطيران التجاري الإخلاء الطبي
10	سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	2,798	75.19	4.66
1	التجمع الصحي الثالث بالرياض	55	84.5	1.83
2	التجمع الصحي الثاني بالرياض	1455	75.47	6.36
3	التجمع الصحي الأول بالرياض	1288	74.47	3.17

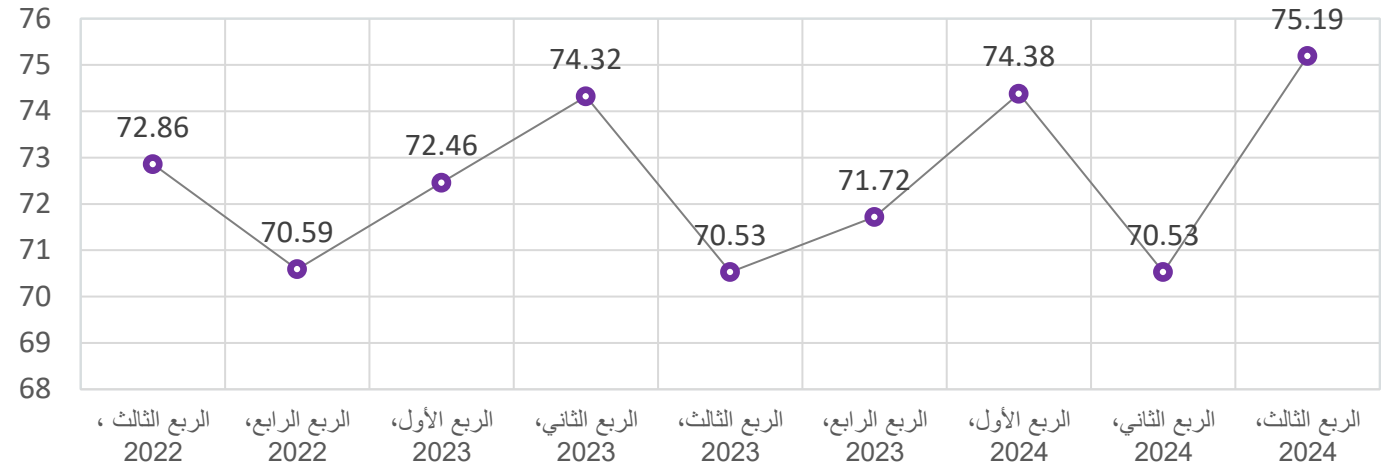
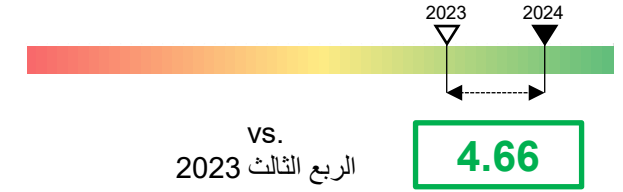
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الرعاية العاجلة

الربع الثالث، ٢٠٢٤

75.19

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	ما مدى رضاك عن تجربتك في الحصول على الرعاية الصحية في مركز الرعاية العاجلة؟
2	مدى شرح الممرض/الممرضة للإجراءات بطريقة واضحة
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	فترة الانتظار من وقت الوصول وحتى رؤية الطبيب
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	احتمالية أن توصي بطبيبك المعالج للآخرين
7	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لمركز الرعاية العاجلة
8	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
9	اهتمام موظفي الاستقبال
10	توفر المواقع

أداء التجمعات الصحية

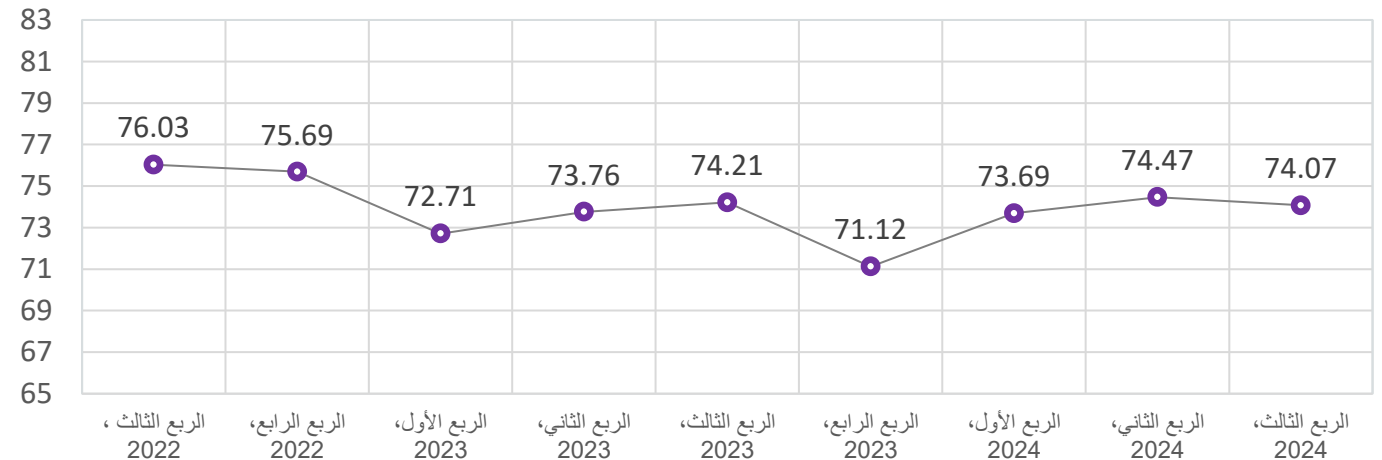
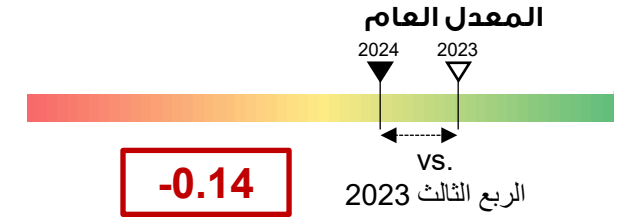
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	91,702	74.07	-0.14
1	تجمع الجوف (القريات) الصحي	89	94.47	0.45
2	تجمع مكة المكرمة الصحي	3707	81.45	0.03
3	تجمع الرياض الصحي الثالث	1402	78.97	13.42
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	8985	77.82	6.53
5	تجمع الشرقية الصحي	7834	76.87	4.09
6	تجمع الرياض الصحي الأول	2051	76.38	4.68
7	تجمع نجران الصحي	451	76.06	3.64
8	تجمع حائل الصحي	283	75.2	26.03
9	تجمع تبوك الصحي	1183	70.85	12.23
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	1131	70.41	14.96
11	تجمع جازان الصحي	1768	69.73	-2.64
12	تجمع الجوف الصحي	76	67.79	5.84
13	تجمع القصيم الصحي	2802	67.52	-5.61
14	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	32	66.27	-4.91
15	تجمع جدة الصحي الأول	822	63.04	-4.13
16	تجمع الباحة الصحي	227	62.34	4.78
17	تجمع الحدود الشمالية الصحي	317	61.16	8.67
18	تجمع جدة الصحي الثاني	636	59.65	-1.83
19	تجمع الطائف الصحي	703	59.47	11.05
20	تجمع الأحساء الصحي	2084	58.36	-7.46
21	تجمع عسير (بيشة) الصحي	99	50.6	1.12
22	تجمع حفر الباطن الصحي	282	48.54	-19.28
23	تجمع عسير الصحي	231	42.09	-6.83

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. Q3 2023)

الطب عن بعد

الربع الثالث، ٢٠٢٤

74.07



الحمد لله الذي جعل
العلم من أجل
العلماء