

تقرير مرحلي  
**برنامج قياس تجربة المريض**  
(الربع الثالث – ٢٠٢١)

(نسخة رقم ١)  
نوفمبر، ٢٠٢١

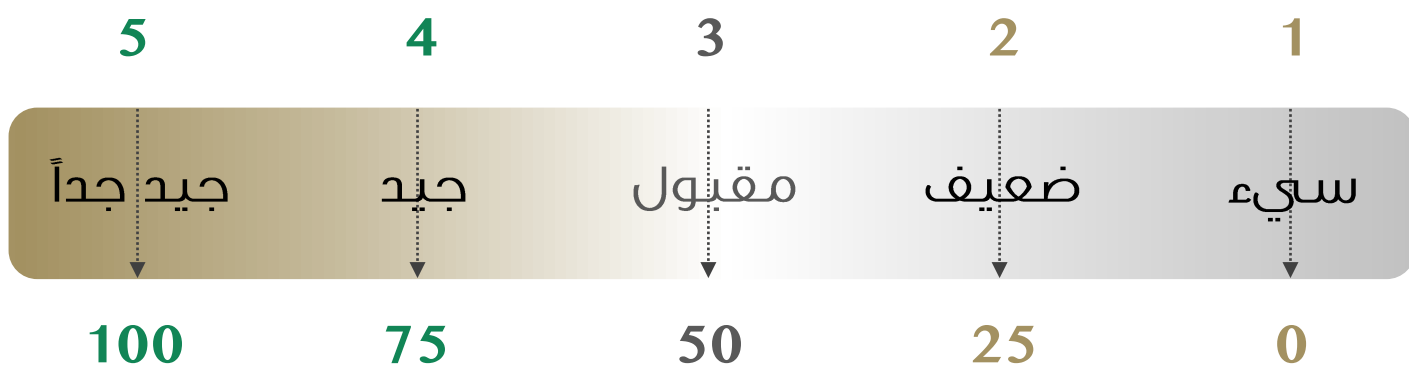
## الفهرس

- مقدمة
- نبذة عن المشاريع التحسينية
- 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

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



## الاستبيان



## التقرير



- **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 ١٧ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢١). تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢٠). 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 الثالث من السنة.

# الخدمات المستهدفة





**+236,000**  
استبيان مكتمل



**+222,000**  
تعليق



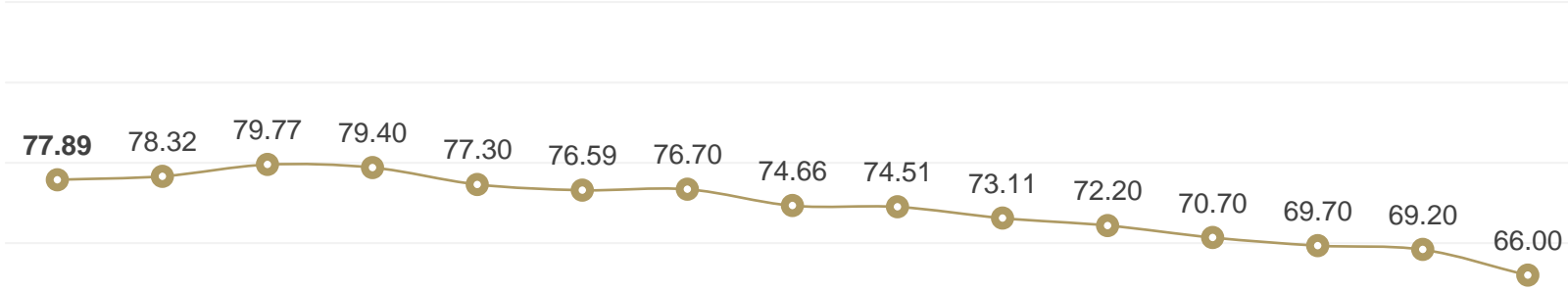
**+213,000**  
استبيان إلكتروني  
مكتمل



**+23,000**  
استبيان هاتفي  
مكتمل

## المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢١



## وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الثالث، ٢٠٢١

عدد الإجابات  
236,301

77.89

▼ 0.43  
الربع السابق

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

Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 236,301	n= 219,820	n= 263,032	n= 272,721	n= 252,869	n= 95,956	n= 99,492	n= 115,386	n= 103,051	n= 78,987	n= 59,079	n= 51,456	n= 60,729	n= 30,917	n= 44,876

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

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية



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





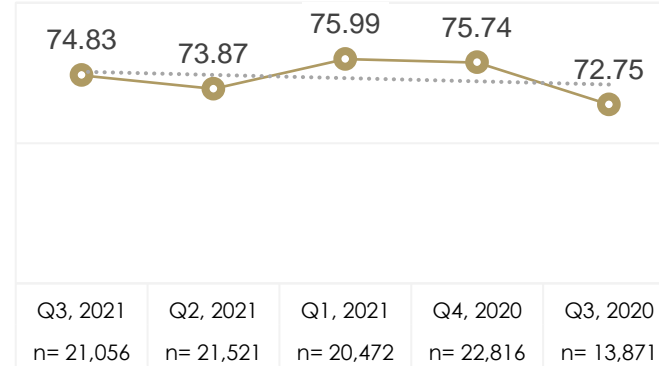
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	3,021	82.20	+1.39
2	جازان	682	81.19	+4.55
3	حفر الباطن	234	81.18	+2.90
4	بيشة	355	80.54	-3.32
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,044	77.60	+0.66
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	611	77.52	+1.17
7	جدة	1,425	76.78	+0.66
8	القرىات	308	75.79	+14.57
9	تجمع القصيم الصحي	1,751	75.62	+0.33
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	723	74.94	-3.19
11	تجمع الأحساء الصحي	440	74.28	-0.29
12	الطائف	987	73.07	+2.00
13	تجمع حائل الصحي	660	72.72	+2.00
14	عسير	1,955	71.31	-1.67
15	تجمع الرياض الصحي الأول	1,752	71.23	+3.64
16	القفذة	564	70.75	+0.50
17	الباحة	376	70.57	+2.88
18	تبوك	825	69.87	-0.14
19	نجران	435	69.60	+4.05
20	الحدود الشمالية	229	68.78	+1.08
21	الجوف	563	68.39	-2.15
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,116	65.80	-0.02

↑ 2.86%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار لصرف الأدوية	81.57	↑ 1.84
سهولة التواصل مع المستشفى	65.49	↑ 1.67
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	76.60	↑ 1.46
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	84.67	↑ 1.41
سهولة عملية التسجيل	79.28	↑ 1.39

العيادات الخارجية

الربع الثالث، 2021

74.83

▲ 0.96  
الربع السابق

عدد الإجابات

21,056



92.5



74.9

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

التعليقات

إجمالي عدد تعليقات المستفيدين: 3,715

عدد تعليقات المستفيدين الإيجابية: 1,283

عدد تعليقات المستفيدين السلبية: 1,607

تصنيف التعليقات

- بيئة المنشأة الصحية
- التأخير
- جودة الرعاية
- العلاج



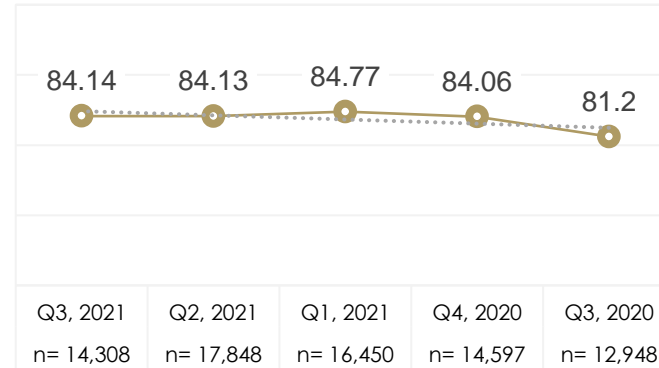
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	1,140	87.53	+0.03
2	تبوك	781	86.60	+1.35
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	973	86.22	-0.32
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	475	86.16	+2.19
5	تجمع الأحساء الصحي	454	86.06	+2.05
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	578	85.71	-0.21
7	جازان	878	85.30	+1.68
8	جدة	771	84.88	-0.60
9	الجوف	513	84.47	+0.83
10	القنفذة	322	84.35	+0.66
11	تجمع القصيم الصحي	1,052	84.33	-0.65
12	حفر الباطن	293	84.22	-1.43
13	الباحة	399	82.96	-1.38
14	عسير	1,422	82.68	-1.74
15	تجمع الرياض الصحي الأول	1,157	82.61	+0.05
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	796	82.53	+0.55
17	تجمع حائل الصحي	427	82.26	-1.47
18	الحدود الشمالية	357	82.18	+1.22
19	بيشة	211	81.31	-2.05
20	نجران	550	80.80	+1.83
21	الطائف	654	80.45	-2.04
22	القرية	105	77.80	+2.13

↑ 3.62%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
هدوء الغرفة وما حولها	82.00	↓ 0.61
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية	83.52	↓ 0.51
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	79.31	↓ 0.46
درجة حرارة الطعام	81.97	↓ 0.37
جودة الطعام	82.25	↓ 0.20

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة الاستجابة لزر الاستعانة	82.16	↑ 0.50
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	84.48	↑ 0.61
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	88.62	↑ 0.49
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	86.48	↑ 0.48
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى	84.46	↑ 0.47

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢١

84.14

▲ 0.01  
الربع السابق

عدد الإجابات  
14,308



87.4



85.1

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

التعليقات

إجمالي عدد تعليقات المستفيدين: 9,220

عدد تعليقات المستفيدين الإيجابية: 900

عدد تعليقات المستفيدين السلبية: 7,146

تصنيف التعليقات

- الدعم النفسي
- التأخير
- جودة الرعاية
- التواصل بين المريض والطاقم الصحي



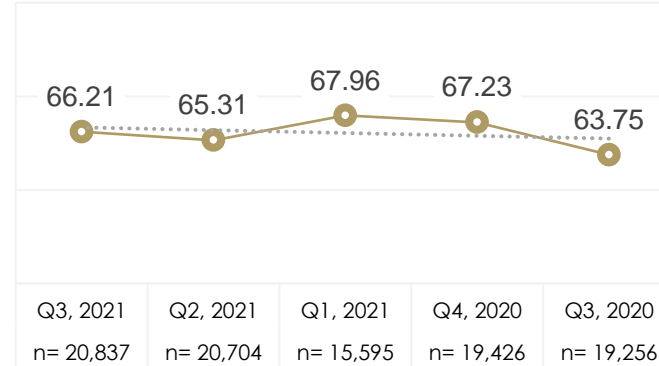
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	363	82.75	+5.33
2	جازان	1,285	78.89	+11.78
3	بيشة	537	72.50	-0.07
4	تجمع الشرقية الصحي	1,602	70.11	-2.39
5	التجمع الرياض الصحي الثالث	689	69.95	-3.71
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	847	67.86	-1.02
7	تجمع الأصماء الصحي	343	67.32	+2.55
8	تجمع القصيم الصحي	1,807	67.31	+0.50
9	القريات	295	67.16	+5.95
10	الباحة	377	67.02	+2.77
11	الحدود الشمالية	190	66.53	+0.56
12	الطائف	1,140	66.12	+1.00
13	جدة	1,687	65.35	+0.02
14	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,225	64.73	+3.19
15	تبوك	931	63.44	-0.95
16	تجمع حائل الصحي	710	63.42	+0.26
17	تجمع الرياض الصحي الأول	1,708	62.88	+0.53
18	عسير	2,206	62.29	-1.33
19	القنفذة	522	61.95	-1.59
20	الجوف	588	61.45	+1.95
21	نجران	564	60.98	+2.18
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,221	59.11	+0.18

↑ 3.86%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	67.45	↑ 2.00
الراحة في منطقة الانتظار	58.87	↑ 1.97
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	57.57	↑ 1.94
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	59.37	↑ 1.83
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	61.90	↑ 1.74

الطوارئ

الربع الثالث، ٢٠٢١

66.21

▲ 0.90  
الربع السابق

عدد الإجابات  
20,837



83.3



70.6

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

التعليقات

إجمالي عدد تعليقات المستفيدين: 5,467

عدد تعليقات المستفيدين الإيجابية: 1,722

عدد تعليقات المستفيدين السلبية: 2,878

تصنيف التعليقات

- التأخير
- الكادر الصحي
- إتاحة الوصول إلى الخدمة
- التواصل بين المريض والطاقم الصحي

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## مراكز الرعاية الأولية

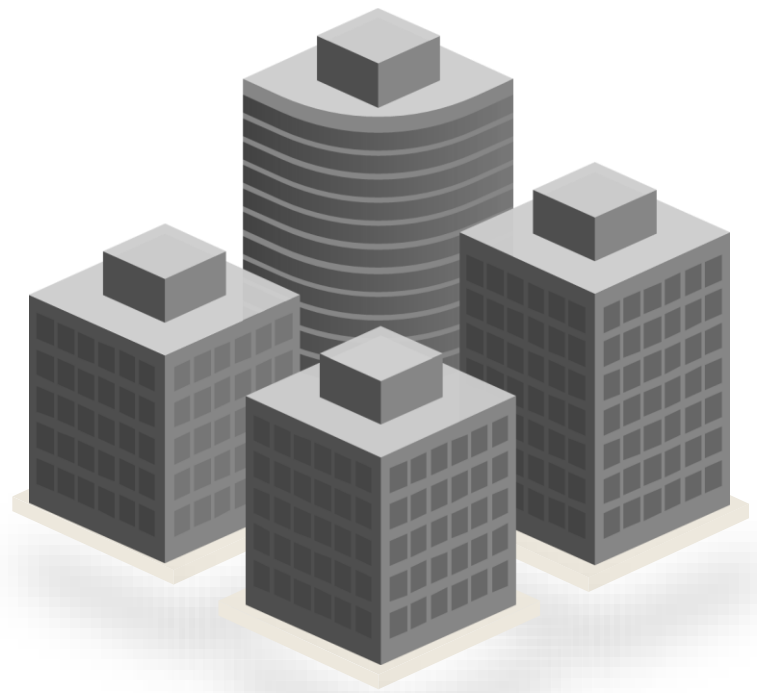




مراكز الرعاية  
الأولية



## مراكز الرعاية الأولية



**+2,000**  
مركز صحي

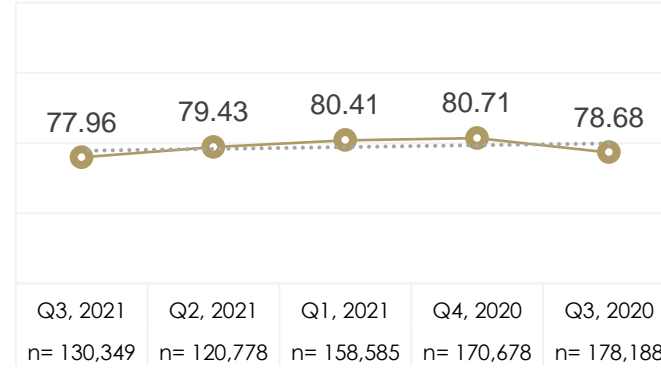


## مراكز الرعاية الأولية

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	7,875	86.17	-2.67
2	الباحة	2,625	85.89	-1.8
3	بيشة	1,716	85.62	+1.15
4	القنفذة	1,131	82.47	-0.26
5	التجمع الرياض الصحي الثالث	1,867	82.43	-1.02
6	نجران	1,715	81.89	-1.49
7	الجوف	1,329	81.01	-0.01
8	عسير	6,559	79.87	-2.28
9	تجمع القصيم الصحي	7,862	79.44	-1.31
10	تجمع الشرقية الصحي	20,470	79.29	-2.09
11	تجمع الاحساء الصحي	6,921	78.99	-1.46
12	جدة	14,192	78.07	-1.77
13	تجمع حائل الصحي	2,338	77.72	-3.53
14	تجمع مكة الصحي	6,097	76.23	-1.88
15	حفر الباطن	1,253	75.62	+0.63
16	الطائف	4,941	75.15	-0.36
17	تجمع المدينة الصحي	8,223	74.89	-1.34
18	تبوك	3,275	74.83	-1.64
19	الحدود الشمالية	688	74.42	-1.95
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	18,315	74.28	-1.69
21	تجمع الرياض الصحي الأول	10,848	73.49	+2.68
22	القريات	109	72.20	+3.01

### المنحنى الزمني



↓ 0.92%

نسبة التغيير

\*نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة انتظار الطبيب	70.20	↓ 2.55
توفر الأدوية الموصوفة	80.89	↓ 2.24
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	71.12	↓ 2.09
الراحة في منطقة الانتظار	68.73	↓ 2.01
سهولة التواصل مع المركز	75.01	↓ 1.80

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

## مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢١

77.96

▼ 1.47  
الربع السابق

عدد الإجابات  
130,349



92.5



74.9

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

### التعليقات

إجمالي عدد تعليقات المستفيدين : 24,934

عدد تعليقات المستفيدين الإيجابية: 6,844

عدد تعليقات المستفيدين السلبية: 13,139

### تصنيف التعليقات

- المهارات التقنية
- بيئة المنشأة الصحية
- السياسات والإجراءات الإدارية
- التواصل بين المريض والطاقم الصحي



جراحة اليوم  
الواحد

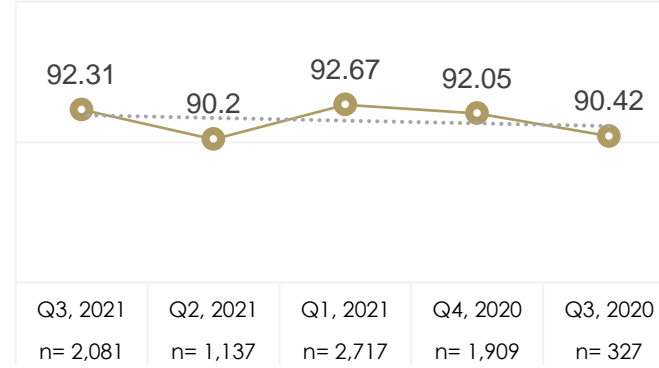


## جراحة اليوم الواحد

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	356	94.01	+0.57
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	127	93.86	NA
3	عسير	60	93.70	NA
4	تجمع المدينة الصحي	70	93.66	+5.48
5	تجمع القصيم الصحي	54	93.18	-0.48
6	الطائف	69	93.00	NA
7	تجمع الاحساء الصحي	134	92.57	-0.29
8	بيشة	95	92.47	+4.48
9	نجران	36	92.06	+1.25
10	تجمع مكة الصحي	151	91.87	+0.04
11	تجمع الشرقية الصحي	803	91.44	+1.44
12	تجمع حائل الصحي	84	88.25	+1.93
13	جدة	29	Low-n	NA
14	جازان	13	Low-n	NA
15	الباحة	0	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 2.09%

نسبة التغير

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

## جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
2,081



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 حول التأخيرات	74.31	↓ 2.52

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات التي قدمها لك الطبيب خلال العملية	90.56	↑ 3.28
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	93.78	↑ 2.83
لمعلومات المقدمة لك قبل العملية	92.50	↑ 2.36
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	92.88	↑ 2.33
ثقتك في مهارة الطبيب	95.00	↑ 2.24



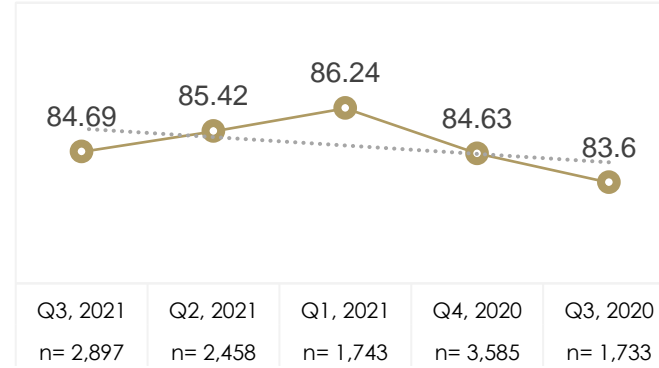
الرعاية  
المنزلية



### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	139	91.17	-2.3
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	144	89.31	+1.81
3	تجمع الشرقية الصحي	379	88.32	+1.00
4	تجمع القصيم الصحي	210	87.84	+0.63
5	الحدود الشمالية	104	87.27	+3.39
6	تجمع المدينة الصحي	151	86.73	+1.56
7	تجمع الاحساء الصحي	48	86.27	+4.88
8	الباحة	147	84.19	-1.51
9	تجمع مكة الصحي	158	83.57	-2.18
10	تجمع الرياض الصحي الأول	336	83.37	-2.34
11	عسير	294	82.51	-0.44
12	نجران	72	82.23	-4.3
13	الطائف	84	81.72	+3.00
14	جدة	241	81.54	-3.12
15	بيشة	52	81.51	-3.39
16	القرىات	37	80.52	-6.61
17	الجوف	86	80.23	-0.27
18	تجمع الرياض الصحي الثالث	46	80.22	NA
19	تبوك	57	78.72	+2.98
20	تجمع حائل الصحي	69	78.31	+2.81
21	حفر الباطن	16	Low-n	NA
22	القنفذة	27	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 1.30%

نسبة التغيير

\* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

## الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
2,897



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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	71.01	↓ 2.57
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	83.34	↓ 1.39
العناية بالجروح	85.42	↓ 1.36
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	84.26	↓ 0.91
مراجعة أدويةك في زيارتك الأخيرة	86.50	↓ 0.81

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	89.23	↑ 1.40
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم	86.43	↑ 0.38
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	88.89	↑ 0.20
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	86.27	↑ 0.01
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك	93.31	↑ 0.01

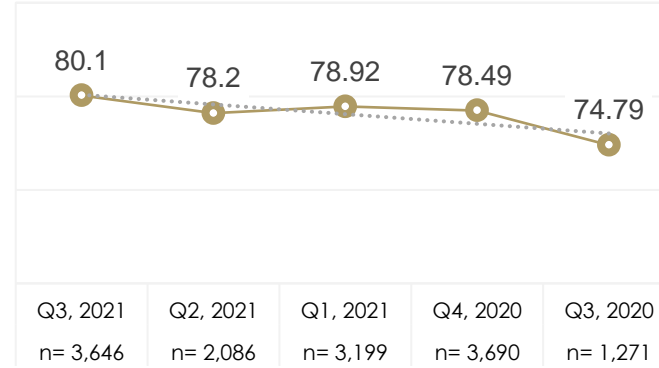




### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	38	96.78	+0.91
2	الباحة	83	90.96	+7.08
3	الحدود الشمالية	119	88.65	+5.69
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	456	86.82	+1.27
5	جازان	99	86.11	+2.92
6	القنفذة	47	84.37	NA
7	عسير	158	84.25	+5.11
8	تجمع القصيم الصحي	282	83.73	+0.59
9	نجران	160	83.08	-12.73
10	جدة	290	82.21	+6.06
11	الجوف	63	81.11	+6.32
12	الطائف	251	80.15	+4.2
13	تجمع مكة الصحي	403	78.16	-1.1
14	تجمع الاقصاء الصحي	39	78.07	-2.21
15	تجمع الرياض الصحي الأول	464	75.05	+2.49
16	تجمع الشرقية الصحي	235	72.43	-1.43
17	تجمع المدينة الصحي	318	70.65	+4.02
18	تبوك	110	67.37	-2.00
19	القرى	26	Low-n	NA
20	حفر الباطن	5	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 7.09%

نسبة التغير

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك	86.39	↑ 2.83
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	82.00	↑ 2.83
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	84.55	↑ 2.71
الراحة في منطقة الانتظار	71.76	↑ 2.44
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	86.09	↑ 2.42

## مراكز السكر

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
3,646



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



مراكز الإقلاع  
عن التدخين

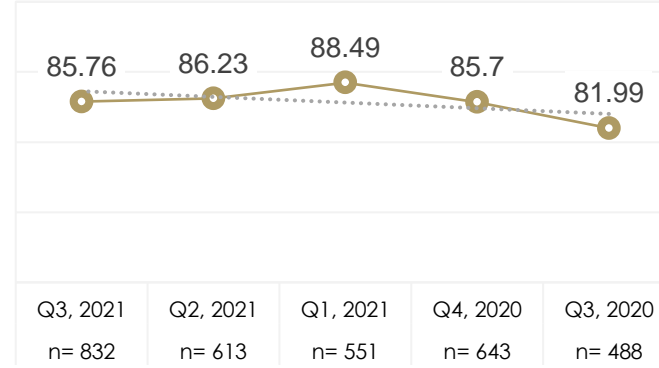


## مراكز الإقلاع عن التدخين

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	36	95.22	NA
2	الجوف	46	94.44	NA
3	الطائف	63	94.02	+0.7
4	الحدود الشمالية	37	93.66	-3.64
5	تبوك	67	90.82	-3.08
6	تجمع الاحساء الصحي	56	90.66	-0.12
7	بيشة	39	90.63	+1.98
8	القريات	38	90.42	NA
9	جدة	158	86.90	+2.01
10	تجمع مكة الصحي	45	84.02	NA
11	عسير	85	73.42	-8.27
12	تجمع المدينة الصحي	43	73.42	-7.09
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	57	66.23	-7.41
14	تجمع حائل الصحي	1	Low-n	NA
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	5	Low-n	NA
16	تجمع الرياض الصحي الأول	0	Low-n	NA
17	تجمع الشرقية الصحي	0	Low-n	NA
18	تجمع القصيم الصحي	9	Low-n	NA
19	نجران	9	Low-n	NA
20	القنفذة	0	Low-n	NA
21	الباحة	22	Low-n	NA
22	حفر الباطن	16	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 4.59%

نسبة التغير

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

## مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

832



92.5



74.9

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 إصغاء الممرض/الممرضة لك	88.08	↓ 1.72
اهتمام الممرض/الممرضة	87.79	↓ 1.22
سهولة الحصول على موعد	92.17	↓ 1.01
مراعاتنا لخصومتك	90.60	↓ 0.63
مدة الانتظار قبل خدمتك	95.07	↓ 0.57

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	81.22	↑ 3.73
الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	86.75	↑ 2.52
سهولة التسجيل عند الاستقبال	87.09	↑ 1.75
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين	88.21	↑ 1.34
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	86.25	↑ 0.95

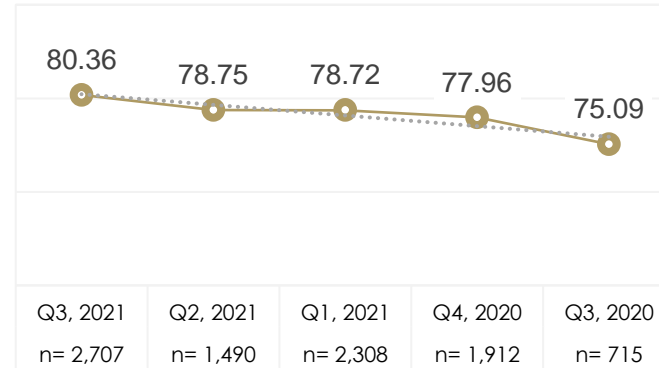


## مراكز القلب - العيادات

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	34	95.44	+19.26
2	عسير	244	85.70	-0.04
3	الحدود الشمالية	46	84.28	-1.7
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	523	84.17	-0.7
5	الجوف	119	82.88	+0.44
6	تجمع الشرقية الصحي	281	81.61	+3.45
7	جدة	243	80.52	+5.38
8	تجمع القصيم الصحي	120	80.26	-1.9
9	نجران	112	78.79	+0.79
10	تجمع المدينة الصحي	436	78.69	-3.11
11	تجمع مكة الصحي	131	75.15	-1.07
12	الطائف	114	74.38	-1
13	تجمع حائل الصحي	125	74.23	-4.04
14	الباحة	47	72.68	NA
15	جازان	39	69.24	NA
16	تبوك	41	68.17	NA
17	تجمع الاسماء الصحي	14	Low-n	NA
18	القريات	14	Low-n	NA
19	تجمع الرياض الصحي الاول	24	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 7.02%

نسبة التغيير

\*نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	81.74	↓ 1.05
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	83.06	↓ 1.04
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	81.38	↓ 0.96

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	82.62	↑ 3.70
توفر الأدوية الموصوفة	76.37	↑ 2.92
مدة الانتظار لصرف الأدوية	79.06	↑ 2.91
مدة الانتظار الطبيب في العيادة	71.56	↑ 2.85
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	82.35	↑ 2.35

## مراكز القلب

### العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢١

80.36

▲ 1.61  
الربع السابق

عدد الإجابات

2,707



92.5



74.9

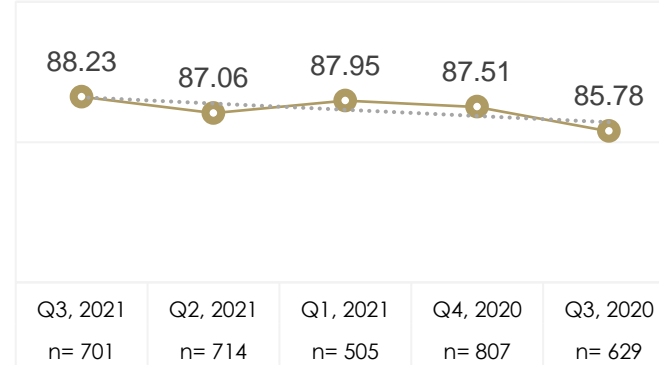
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع المدينة الصحي	30	92.30	-0.33
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	73	92.24	+4.2
3	تجمع حائل الصحي	47	91.78	+9.03
4	تجمع الشرقية الصحي	116	90.68	+2.7
5	تجمع الرياض الصحي الأول	39	89.91	NA
6	تجمع القصيم الصحي	34	89.52	NA
7	جازان	34	88.11	NA
8	جدة	57	86.89	+4.04
9	نجران	40	83.12	+4.03
10	الطائف	34	81.44	-3.07
11	تجمع مكة الصحي	36	76.75	NA
12	الباحة	14	Low-n	NA
13	تبوك	15	Low-n	NA
14	تجمع الاحساء الصحي	19	Low-n	NA
15	القرية	19	Low-n	NA
16	بيشة	23	Low-n	NA
17	عسير	23	Low-n	NA
18	الحدود الشمالية	24	Low-n	NA
19	الجوف	24	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 2.85%

نسبة التغيير

\* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية	89.77	↓ 0.87
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها	88.72	↓ 0.40
نظافة الغرفة	88.07	↓ 0.07

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	88.80	↑ 3.42
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	90.78	↑ 2.77
الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	89.42	↑ 2.57
مدى قيام أخصائي التغذية بشرح الحمية الغذائية	86.04	↑ 2.52
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	91.98	↑ 2.38

## مراكز القلب التنويم الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

701



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



مراكز  
الأسنان

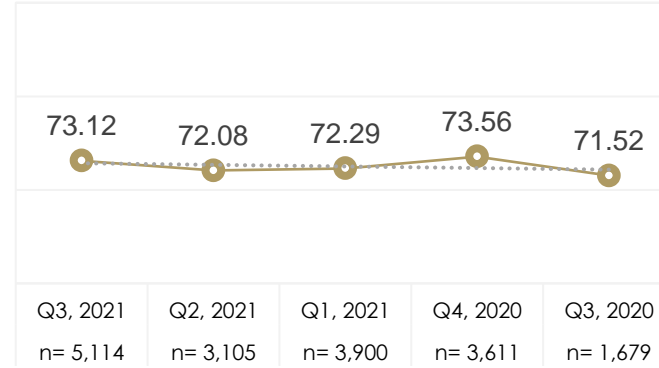




### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	71	92.61	+15.59
2	جازان	44	87.96	+5.57
3	الطائف	119	85.02	+3.03
4	حفر الباطن	86	83.76	-8.79
5	تبوك	103	81.28	-0.27
6	تجمع الشرقية الصحي	702	80.93	+3.48
7	تجمع المدينة الصحي	157	77.00	+0.83
8	تجمع الاحساء الصحي	130	76.49	+3.75
9	جدة	336	75.76	+0.79
10	القريات	95	75.50	+14.88
11	الجوف	55	74.99	NA
12	تجمع حائل الصحي	120	73.18	+1.42
13	نجران	249	72.47	-1.68
14	تجمع القصيم الصحي	183	70.83	+2.27
15	تجمع مكة الصحي	201	69.45	+1.03
16	الباحة	260	68.94	+1.77
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,561	68.65	+2.72
18	تجمع الرياض الصحي الأول	567	68.60	-4.44
19	الحدود الشمالية	43	65.19	NA
20	عسير	32	52.25	-9.49
21	القفزة	0	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 2.23%

نسبة التغيير

\*نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
شمولية الفحوصات والعلاج	67.24	↓ 0.25
مدى إيقاننا المعيدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	76.10	↓ 0.11

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم	85.64	↑ 5.30
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	87.27	↑ 4.84
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان	88.60	↑ 4.76
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	74.13	↑ 2.40
ملائمة ساعات العمل	76.97	↑ 1.74

## مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
5,114



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



مراكز  
الكلى

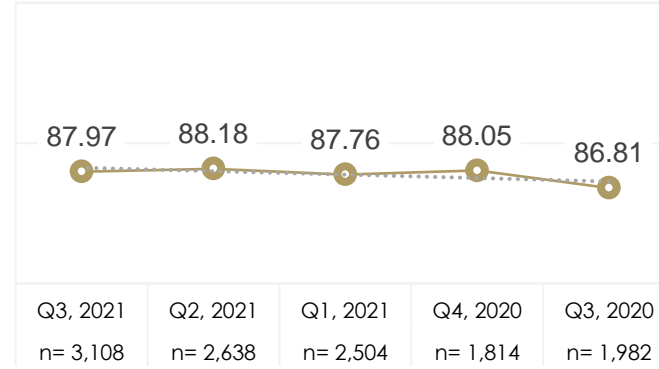


## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	271	94.74	+0.66
2	تجمع حائل الصحي	61	91.45	-1.25
3	بيشة	92	91.22	+0.81
4	القريات	56	89.88	+0.81
5	الجوف	45	89.53	+0.59
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	101	89.99	-1.05
7	تجمع الشرقية الصحي	273	88.94	+0.37
8	تجمع المدينة الصحي	185	88.47	+0.67
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	175	88.42	-1.77
10	جدة	209	87.72	-0.9
11	تجمع الاحساء الصحي	196	87.69	+1.13
12	تبوك	88	87.50	NA
13	تجمع الرياض الصحي الأول	307	87.33	-0.13
14	تجمع القصيم الصحي	169	87.16	-0.86
15	عسير	254	87.11	-0.62
16	نجران	73	86.58	-1.73
17	تجمع مكة الصحي	368	85.32	-0.29
18	القنفذة	30	84.16	-4.07
19	الطائف	62	83.14	+1.06
20	الباحة	40	69.22	-12.53
21	الحدود الشمالية	27	Low-n	+0.66
22	حفر الباطن	26	Low-n	-1.25

## مراكز الكلى

### المنحنى الزمني



↑ 1.34%

نسبة التغير

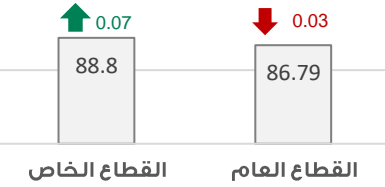
\*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

## مراكز الكلى

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
3,108



93.9

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	85.15	↓ 1.63
توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	87.86	↓ 0.50
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	91.05	↓ 0.49
حرص الموظفين على راحتك	89.36	↓ 0.42
سهولة عملية التسجيل	88.89	↓ 0.34

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	80.94	↑ 1.50
فترة الانتظار للتسجيل	85.47	↑ 0.66
مراماتنا لخصوصيتك	91.11	↑ 0.59
التعليمات عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات في المنزل	81.12	↑ 0.23
ثقتك في مهارة الطاقم الطبي	88.50	↑ 0.20



فحص ما قبل  
الزواج

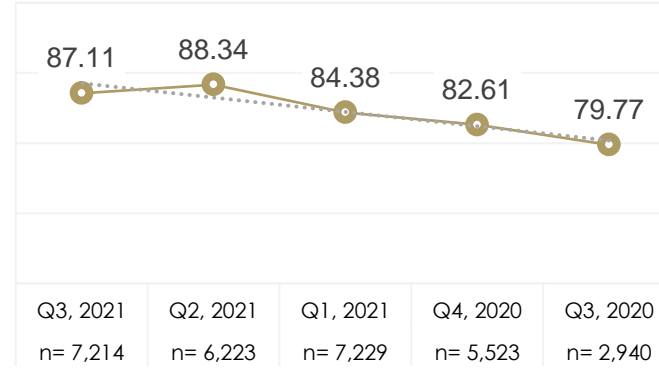


## فحص ما قبل الزواج

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	125	94.38	+3.19
2	جازان	1,027	94.09	+1.01
3	بيشة	255	91.65	-2.3
4	تجمع مكة الصحي	542	89.40	-0.58
5	جدة	1,378	88.48	-1.34
6	الطائف	276	87.04	-0.41
7	الحدود الشمالية	172	87.01	-1.53
8	تجمع الاسماء الصحي	262	86.97	+2.53
9	نجران	113	86.35	-3.43
10	تجمع الشرقية الصحي	244	86.19	-2.78
11	القفنذة	58	85.76	+0.81
12	عسير	446	85.47	-1.54
13	القريات	54	84.40	NA
14	تجمع المدينة الصحي	542	84.02	-1.67
15	تجمع القصيم الصحي	474	83.99	-2.38
16	تبوك	161	82.67	+0.43
17	تجمع الرياض الصحي الأول	226	81.96	+2.63
18	الجوف	67	81.60	-3.42
19	الباحة	274	80.80	-3.3
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	317	79.80	-0.36
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	177	79.46	-3.22
22	تجمع حائل الصحي	24	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 9.20%

نسبة التغير

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	80.23	↓ 3.95
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	81.35	↓ 3.37
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	83.00	↓ 1.92
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	88.33	↓ 1.36
الراحة في منطقة الانتظار	83.72	↓ 1.35

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك	90.20	↑ 0.13

## فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢١



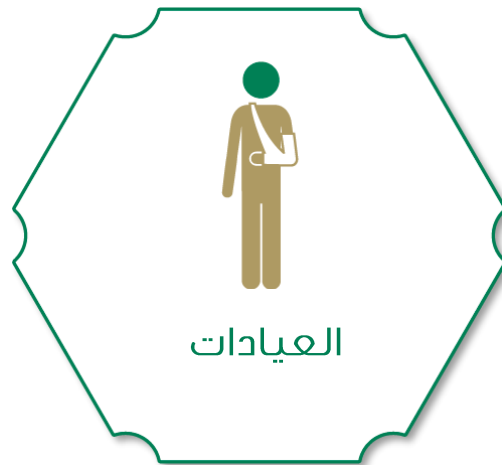
عدد الإجابات

7,214



93.9

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

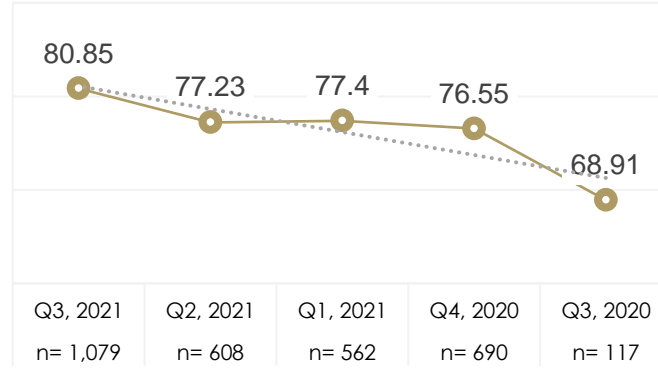


## التأهيل الطبي - العيادات

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	45	91.97	NA
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	782	81.11	+2.34
3	تجمع الشرقية الصحي	68	79.90	+8.22
4	تجمع مكة الصحي	95	78.93	-4.4
5	الجوف	52	76.48	+10.26
6	تجمع القصيم الصحي	35	75.79	-3.86
7	الحدود الشمالية	2	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 17.32%

نسبة التغير

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	84.49	↓ 6.98
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	84.10	↓ 6.71
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	86.23	↓ 6.32
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراسل التقدم فيه	83.98	↓ 6.10
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	84.44	↓ 6.03

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه	80.24	↑ 5.19
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك	80.46	↑ 5.14
مراعاتنا لراحتك	84.57	↑ 5.07
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	84.56	↑ 4.81
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	82.35	↑ 4.63

## التأهيل الطبي العيادات الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
1,079

94.5

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



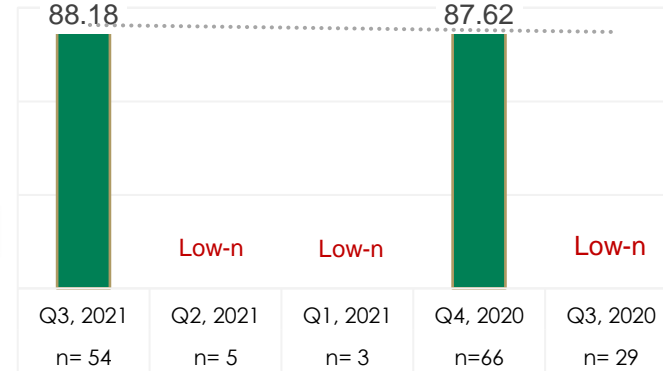


## التأهيل الطبي - تنويم

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	44	89.29	NA
2	تجمع المدينة الصحي	4	Low-n	NA
3	جدة	6	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



نسبة التغيير

\* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

لا يوجد

العناصر الأكثر تحسناً



السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

لا يوجد

## التأهيل الطبي التنويم الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

54



91.6

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



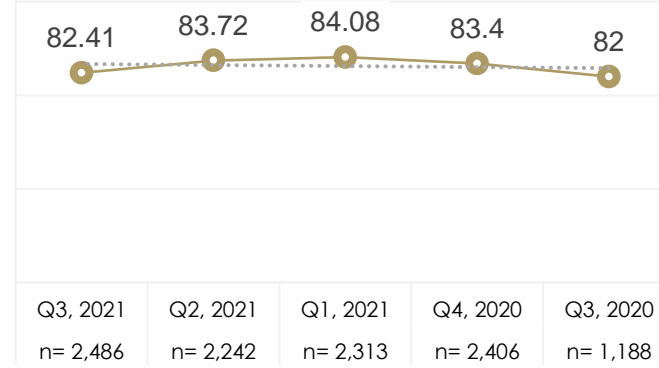
بنوك الدم

## أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	313	87.85	-1.05
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	737	87.38	+0.72
3	الباحة	34	87.01	-2.28
4	تجمع الرياض الصحي الاول	82	86.96	+4.30
5	تجمع حائل الصحي	33	85.21	NA
6	جازان	89	84.96	+1.96
7	بيشة	55	83.37	-1.29
8	جدة	268	81.85	-3.82
9	نجران	107	81.82	-3.39
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	186	81.66	-1.48
11	تجمع مكة الصحي	58	79.15	-7.65
12	تبوك	39	78.85	NA
13	تجمع القصيم الصحي	114	75.47	-0.36
14	عسير	193	71.78	-5.58
15	الطائف	146	63.75	-7.78
16	الحدود الشمالية	8	Low-n	NA
17	حفر الباطن	24	Low-n	NA

## بنوك الدم

### المنحنى الزمني



↑ 0.5%

نسبة التغير

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

## بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

2,486



93.9

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر المواقف	57.01	↓ 3.74
مساعدة موظف الاستقبال	90.41	↓ 0.87
مهارة الفني في عملية سحب الدم	90.69	↓ 0.85
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	88.68	↓ 0.63
سهولة عملية التسجيل	88.29	↓ 0.44

### العناصر الأكثر تحسناً

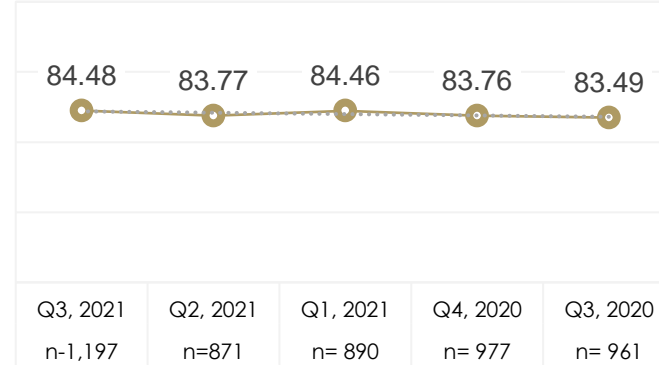
السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	80.43	↑ 1.45
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	83.76	↑ 1.39
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	75.74	↑ 0.50
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	87.18	↑ 0.30
سهولة الوصول إلى بنك الدم	86.71	↑ 0.27



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	541	87.46	+0.04
2	تجمع القصيم الصحي	99	85.57	-2.04
3	تجمع الشرقية الصحي	376	84.20	-0.91
4	نجران	43	75.32	NA
5	تجمع المدينة الصحي	49	71.23	+5.01
6	تجمع الرياض الصحي الأول	8	Low-n	NA
7	جازان	20	Low-n	NA
8	تجمع حائل الصحي	21	Low-n	NA
9	عسير	25	Low-n	NA
10	تجمع مكة الصحي	11	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	4	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 1.18%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	78.85	↓ 1.13
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	90.48	↓ 0.25

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الموافق	67.15	↑ 3.77
مدة الانتظار لصرف الأدوية	75.40	↑ 3.58
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	92.20	↑ 3.29
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	88.44	↑ 3.03
مدة انتظار الطبيب	73.05	↑ 1.78

مراكز الأورام  
العيادات  
الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

1,197



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

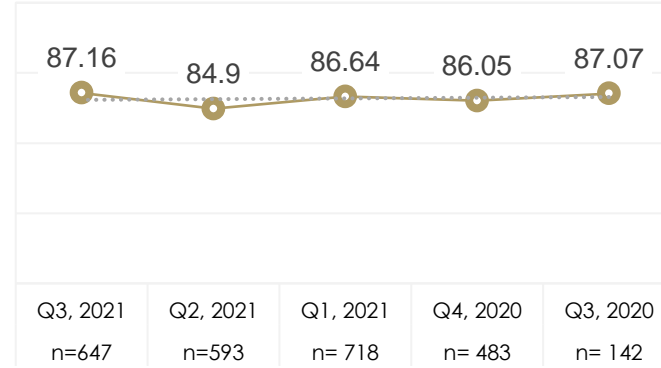


## مراكز الأورام - التنويم

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم الصحي	150	91.53	+1.29
2	نجران	48	88.79	NA
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	97	87.48	+0.43
4	عسير	78	86.57	+1.43
5	تجمع الشرقية الصحي	177	85.27	+2.38
6	جازان	35	83.08	-4.82
7	تجمع المدينة الصحي	15	Low-n	NA
8	تجمع الرياض الصحي الأول	17	Low-n	NA
9	تجمع مكة الصحي	11	Low-n	NA
10	تجمع حائل الصحي	16	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	3	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑0.10%

نسبة التغير

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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية	88.80	↓ 1.32
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	86.08	↓ 0.56

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
درجة حرارة الطعام	80.56	↑ 4.27
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	87.22	↑ 4.13
شرح أخصائي التغذية	86.01	↑ 3.84
تجهيزات وراحة الزوار	83.29	↑ 3.76
درجة حرارة الغرفة	85.22	↑ 3.36

## مراكز الأورام التنويم الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

647



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



العناية المركزة  
لحديثي الولادة



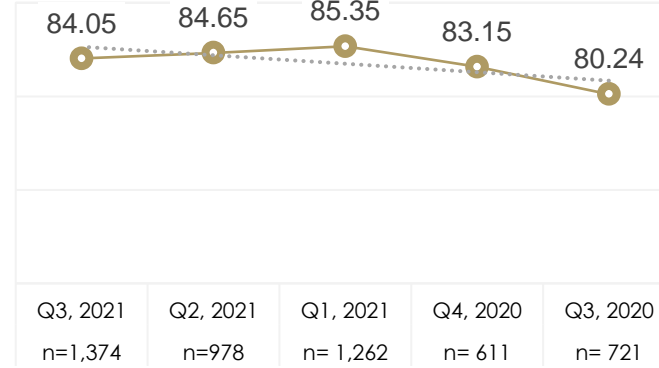


## العناية المركز لحديثي الولادة

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الأول	93	88.90	+7.8
2	بيشة	44	88.63	+1.19
3	تجمع الشرقية الصحي	210	87.54	+1.39
4	جازان	41	87.13	-0.95
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	63	86.81	-2.16
6	تجمع القصيم الصحي	38	86.34	-0.7
7	تجمع مكة الصحي	120	86.11	-2.93
8	عسير	178	84.25	+0.48
9	جدة	45	84.09	NA
10	تجمع المدينة الصحي	208	83.65	-1.82
11	نجران	117	77.51	+0.9
12	تجمع حائل الصحي	55	75.36	NA
13	القريات	55	73.14	NA
14	حفر الباطن	0	Low-n	NA
15	الحدود الشمالية	5	Low-n	NA
16	تجمع الأحساء الصحي	22	Low-n	NA
17	الباحة	12	Low-n	NA
18	تبوك	24	Low-n	NA
19	الجوف	20	Low-n	NA
20	القنفذة	15	Low-n	NA
21	الطائف	9	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 4.74%

نسبة التغيير

\* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

## العناية المركزة

حديثي الولادة  
الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
1,374

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 ماذا سيحدث بعد الولادة	77.84	↓ 2.95
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	80.96	↓ 2.72
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين	73.49	↓ 2.68
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	77.81	↓ 2.64
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاعة الطبيعية	84.91	↓ 2.24

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك	83.22	↑ 1.55
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	83.46	↑ 0.72
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	77.15	↑ 0.36
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية	79.52	↑ 0.28
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم لرؤية	86.30	↑ 0.16



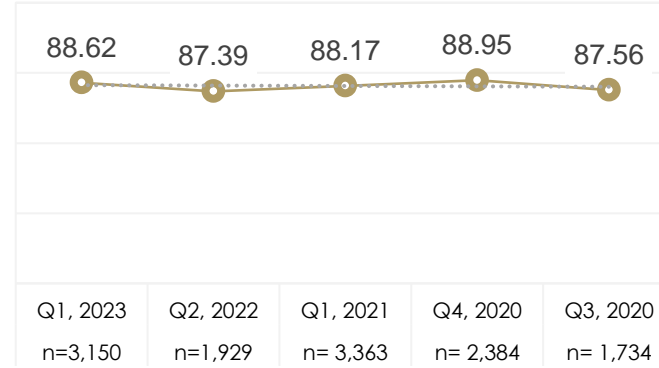
النمو والسلوك



### أداء المديريات والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	81	95.09	+2.94
2	القنفذة	34	94.55	NA
3	جازان	99	92.79	-0.52
4	تجمع مكة الصحي	39	90.79	+2.12
5	تجمع حائل الصحي	49	90.48	+1
6	تبوك	241	90.35	+0.41
7	تجمع الاسماء الصحي	331	90.26	+3.05
8	الجوف	48	89.69	NA
9	تجمع الرياض الصحي الثالث	66	89.63	+8.59
10	تجمع القصيم الصحي	190	89.25	+1.04
11	الطائف	90	89.19	+3.49
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	294	89.01	+1.64
13	تجمع الشرقية الصحي	738	87.72	+0.84
14	الباحة	91	87.24	NA
15	جدة	247	86.87	+0.8
16	عسير	71	86.48	+0.29
17	تجمع المدينة الصحي	141	86.39	+2.37
18	الحدود الشمالية	88	86.19	-1
19	تجمع الرياض الصحي الأول	155	84.22	-0.18
20	نجران	32	84.22	NA
21	حفر الباطن	9	Low-n	NA
22	القريات	16	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 1.21%

نسبة التغيير

\* نسبة التغيير: نسبة التغيير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

## النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
3,150

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
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	87.00	↑ 3.58
اهتمامه ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	92.51	↑ 3.19
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	90.80	↑ 3.17
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	90.90	↑ 2.86
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	90.70	↑ 2.67



خدمات الأشعة

## خدمات الأشعة

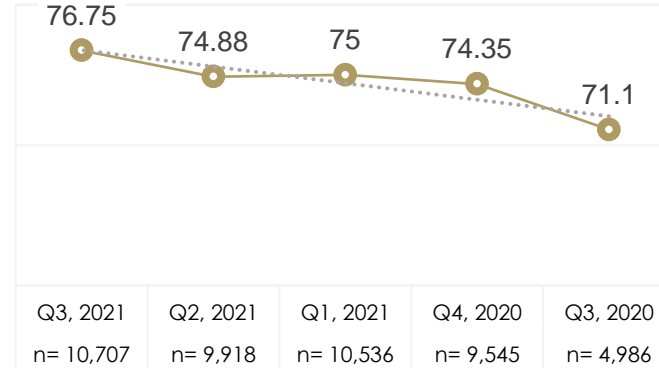
### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	647	91.96	-0.05
2	بيشة	68	88.40	-1.6
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,664	82.99	+0.42
4	الطائف	587	79.69	+6.91
5	تجمع القصيم الصحي	546	79.64	+4.55
6	تجمع الشرقية الصحي	602	78.66	-0.24
7	القنفذة	78	78.51	+7.64
8	جدة	639	78.17	-3.03
9	تبوك	381	75.30	+1.99
10	عسير	1,629	74.12	+3.33
11	تجمع الرياض الصحي الأول	981	74.02	+6.25
12	تجمع الامساء الصحي	155	73.02	-0.79
13	الجوف	403	72.43	+6.88
14	الحدود الشمالية	90	72.31	+3.93
15	نجران	190	71.77	-0.36
16	تجمع مكة الصحي	1,015	71.76	-0.67
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	120	69.79	-10.39
18	تجمع المدينة الصحي	319	68.25	+4.37
19	الباحة	210	67.01	-5.07
20	القرىات	84	64.85	NA
21	تجمع حائل الصحي	265	64.43	-4.53
22	حفر الباطن	34	64.12	-7.75

↑ 7.94%

نسبة التغير

### المنحنى الزمني



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

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	71.82	↑ 2.10
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	80.62	↑ 2.07
الراحة في منطقة الانتظار	71.05	↑ 1.96
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	69.94	↑ 1.92
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	84.26	↑ 1.89

## خدمات الأشعة

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
10,707

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



الطب النفسي  
العيادات

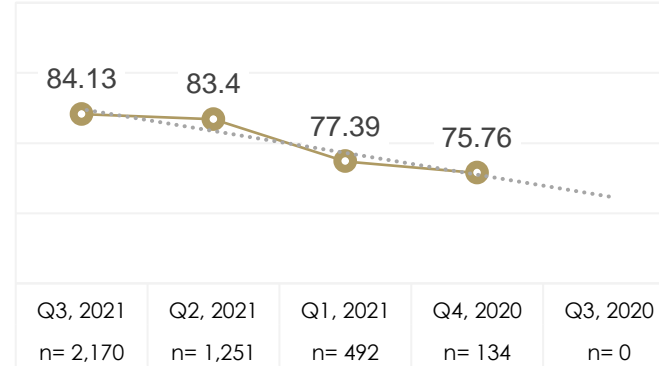


## الطب النفسي - العيادات

### أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	62	92.55	+3.88
2	نجران	99	90.24	+7.07
3	جازان	123	88.86	-2.68
4	تبوك	231	86.39	+4.45
5	تجمع الأحساء الصحي	193	85.35	+1.16
6	الطائف	129	85.29	-1.27
7	تجمع حائل الصحي	123	85.08	+0.88
8	تجمع الرياض الصحي الأول	118	84.74	+1.95
9	تجمع القصيم الصحي	257	84.58	-3.78
10	حفر الباطن	41	84.14	NA
11	القريات	61	83.76	NA
12	عسير	157	81.47	-0.65
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	140	79.91	+2.17
14	الحدود الشمالية	69	79.83	-1.81
15	الباحة	36	79.77	NA
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	290	79.29	+0.23
17	تجمع الشرقية الصحي	22	Low-n	NA
18	جدة	14	Low-n	NA
19	بيشة	5	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



↑ 11.0%

نسبة التغير

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

## الطب النفسي

العيادات

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
2,170

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 بالطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	85.30	↓ 0.04
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك	80.32	↓ 0.04

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مستوى الراحة داخل وحول العيادات	81.44	↑ 2.26
مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك	82.47	↑ 1.70
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	81.44	↑ 1.32
الخصوصية داخل العيادة	83.49	↑ 1.10
مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك	83.72	↑ 1.03



الطب النفسي  
التنويم





### العناصر الأكثر تحسنا

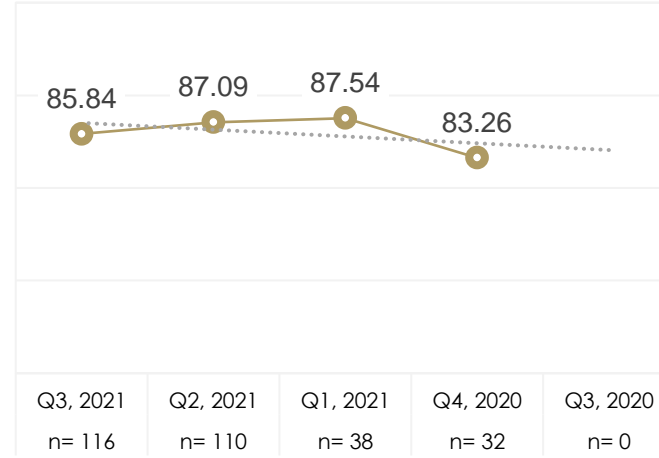


السؤال	المعدل	Δ
فهمك لتعليمات استخدام الأدوية عند خروجك من المستشفى	91.30	↑ 5.55
مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية	86.26	↑ 5.44
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	88.46	↑ 2.29
المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية	87.94	↑ 2.13
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية في حال مشاركتك بها	84.06	↑ 2.01

↑ 3.10%

نسبة التغير

### المنحنى الزمني



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

## الطب النفسي

التنويم

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات

116

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

### العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك	80.55	↓ 5.79
احترام وحسن تعامل فريق التمريض	86.48	↓ 5.43
مدى شعورك بالأمان في المستشفى	83.10	↓ 4.27
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	85.26	↓ 3.82
حجم وجبة الطعام	81.84	↓ 3.78



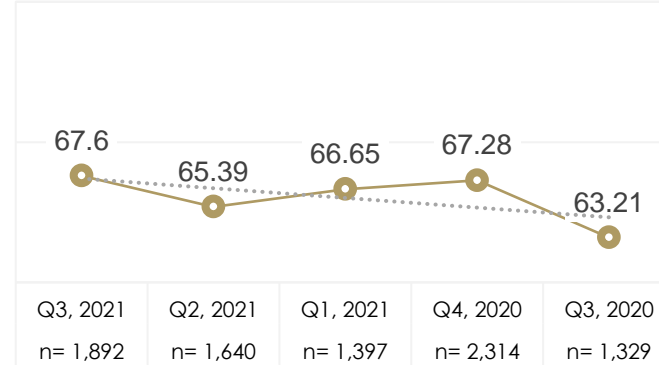
الإحالة الطبية



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	39	75.71	NA
2	تجمع الرياض الصحي الأول	50	75.61	+12.63
3	نجران	86	74.47	+9.24
4	عسير	179	71.75	+1.5
5	تجمع الشرقية الصحي	98	70.84	-0.34
6	حفر الباطن	34	70.83	+3.94
7	جازان	172	70.65	+8.91
8	تجمع القصيم الصحي	87	70.55	+2.13
9	تجمع المدينة الصحي	185	67.21	+3.16
10	الباحة	125	66.67	+3.19
11	جدة	116	65.91	-0.89
12	بيشة	57	65.57	-4.98
13	تجمع مكة الصحي	82	65.51	-12.68
14	الطائف	94	64.95	+7.94
15	تجمع الاصماء الصحي	60	64.00	-10.59
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	249	63.19	+6.04
17	تجمع حائل الصحي	66	62.02	-2.42
18	القنفذة	34	58.83	-14.16
19	القريات	9	Low-n	NA
20	الجوف	26	Low-n	NA
21	تبوك	22	Low-n	NA
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	22	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 6.94%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الخدمة الطبية التي استعدت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	70.48	↑ 3.68
سرعة إجراءات الإحالة	62.94	↑ 3.06
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	68.22	↑ 3.02
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	72.81	↑ 2.62
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وواجبك للإحالة إلى مستشفى آخر	68.34	↑ 2.27

خدمات الإحالة  
الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
1,892

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



العناصر الأكثر تحسنا



السؤال	المعدل	Δ
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	69.85	↑ 1.61
دقة معلومات موظف ٩٣٧	67.52	↑ 1.72
مستوى معرفة وخبرة موظف	69.10	↑ 1.73
وضوح الصوت خلال فترة الاتصال	80.63	↑ 2.21
احترام ولطف موظف	83.11	↑ 2.29

العناصر الأكثر تراجعاً



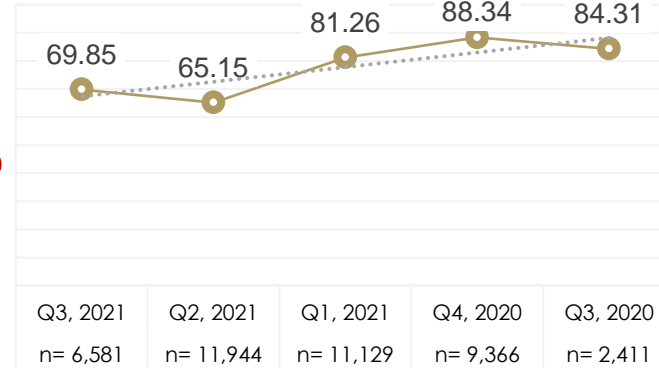
السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

لا يوجد

↓ 17.15%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

الأداء حسب الخدمة:

#	الخدمة	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,040	77.79	+5.40
2	الاستشارات الطبية	1,887	74.97	+4.11
3	الشكاوي	1,004	66.97	+4.64
4	الاستفسارات	2,564	64.20	+5.22
5	طلب علاج	86	63.59	-2.63

مركز اتصال ٩٣٧  
الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
6,581

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



### العناصر الأكثر تحسنا



السؤال	المعدل	Δ
--------	--------	---

لا يوجد

↓ 8.39%

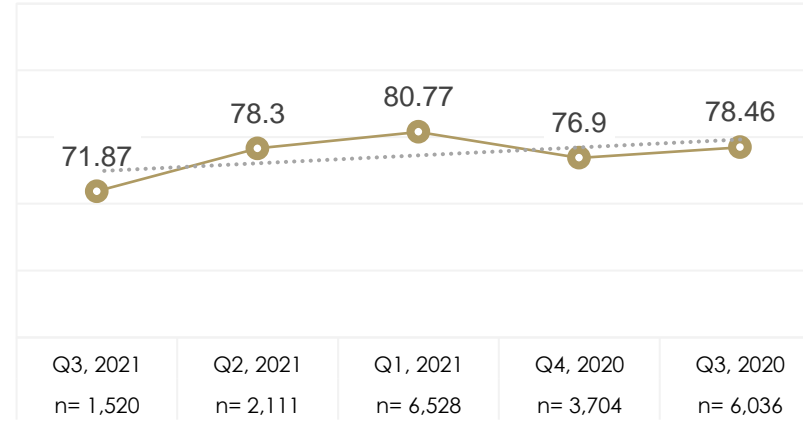
نسبة التغير

### العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
سهولة التواصل مع الطبيب عبر المحادثة النصية	72.30	↓ 7.62
سهولة تسجيل وإرسال المقاطع الصوتية	76.25	↓ 6.55
سهولة استخدام تطبيق (صحة)	81.21	↓ 6.35
سهولة مشاركة الصور ومقاطع الفيديو مع الطبيب	77.75	↓ 5.61
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	65.25	↓ 5.34

### المنحنى الزمني



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

### تطبيق صحة الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
1,520

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

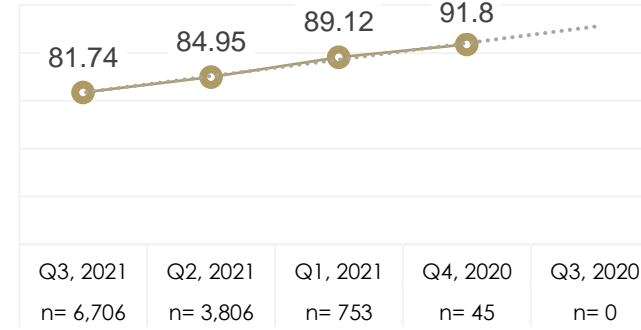
## الطب الإتصالي: العيادات الافتراضية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	162	89.01	-2.3
2	نجران	45	89.00	-1.34
3	تجمع الشرقية الصحي	486	87.30	-3.19
4	الجوف	73	86.92	-2.47
5	الباحة	110	86.12	-2.86
6	تجمع الاسماء الصحي	100	85.67	-1.74
7	جازان	1,660	85.14	-1.16
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	211	85.10	-0.31
9	تبوك	146	84.74	+2.19
10	تجمع الرياض الصحي الأول	157	83.92	-1.67
11	تجمع القصيم الصحي	180	82.26	-5.5
12	جدة	595	80.51	-5.95
13	عسير	65	79.63	-11.77
14	تجمع مكة الصحي	49	79.60	-9.27
15	تجمع المدينة الصحي	468	78.98	-7.99
16	بيشة	44	77.17	NA
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	973	73.52	-2.22
18	الطائف	196	66.93	-10.2
19	حفر الباطن	188	60.85	+0.12
20	القريات	16	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	21	Low-n	NA
22	القنفذة	13	Low-n	NA

↓ 10.95%

نسبة التغير

### المنحنى الزمني



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

## العيادات الافتراضية

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
6,704

### العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترحة	83.11	↓ 4.02
جودة الاتصال المرئي	79.75	↓ 3.95
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	84.00	↓ 3.87
التشريح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	84.48	↓ 3.75
مدى تعاون موظفي الاستشارة عن بعد (بما في ذلك الطبيب) في تقديم الرعاية لك	84.50	↓ 3.61

### العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المظهر العام لتطبيق "موعد"	84.51	↑ 1.56
سهولة عملية التسجيل والدخول لتطبيق "موعد"	84.63	↑ 1.40

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

\* تنويه: معدل المناطق غير دقيق وذلك لوجود منشآت غير مربوطة إلكترونياً بالمناطق التابعة لها



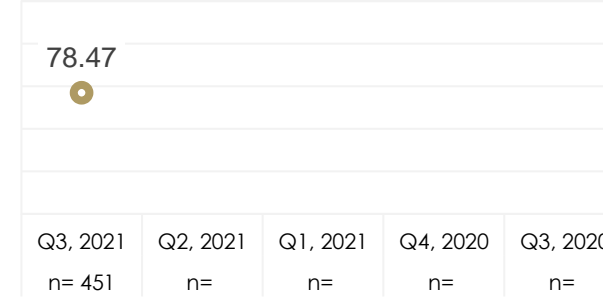


ذوي  
المتوفين

## ذوي المتوفين

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع مكة الصحي	52	82.48	NA
2	تجمع القصيم الصحي	36	81.34	NA
3	تجمع المدينة الصحي	36	80.14	NA
4	تجمع الشرقية الصحي	52	79.99	NA
5	عسير	48	76.92	NA
6	تجمع حائل الصحي	32	75.29	NA
7	جدة	96	75.13	NA
8	بيشة	17	Low-n	NA
9	حفر الباطن	29	Low-n	NA
10	القريات	4	Low-n	NA
11	القنفذة	8	Low-n	NA
12	جازان	9	Low-n	NA
13	تبوك	15	Low-n	NA
14	نجران	17	Low-n	NA

### المنحنى الزمني



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

### محاو الاستبيان

السؤال	المعدل
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	83.98
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهم على أسئلتك واستفساراتك	81.89
شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	81.25
سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	80.84
حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة	77.29
التقييم العام للخدمة التي تلقيتها	77.29
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	67.71

تمت إضافة خدمة ذوي المتوفين في الربع الثالث لعام ٢٠٢١

## ذوي المتوفين

الربع الثالث، ٢٠٢١



عدد الإجابات  
451

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

تقيس هذه الرحلة تجربة ذوي المرضى المتوفين في المنشآت الصحية والتي تبدأ من الإبلاغ عن الوفاة حتى انتهاء الإجراءات لدى قسم شؤون الوفيات .

الحمد لله الملك الوهاب