

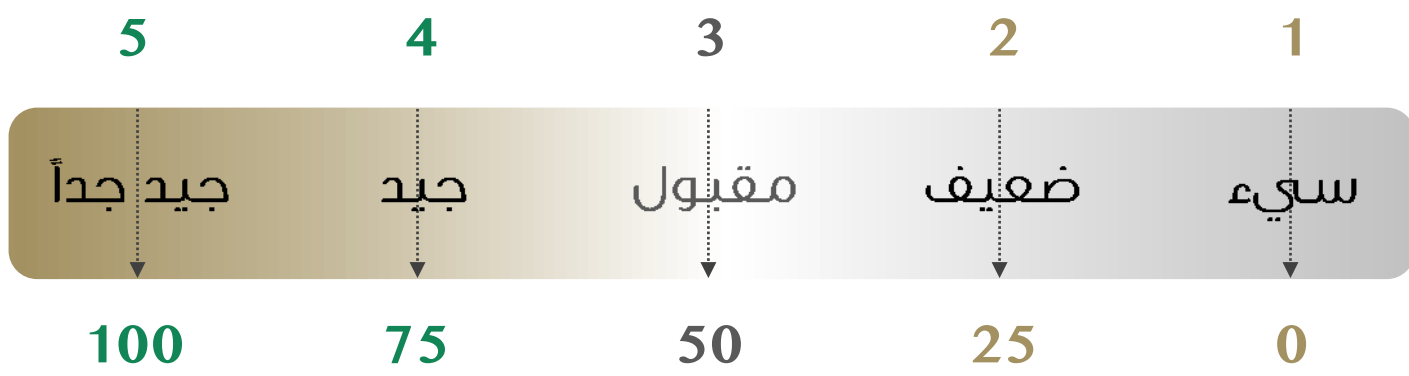
تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الثالث - ٢٠٢٠)

(نسخة رقم ٥)
أكتوبر، ٢٠٢٠

الفهرس

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

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 (٢٠٢٠). 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 للنصف الأول من السنة.

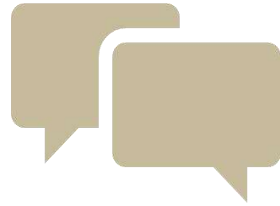
الخدمات المستهدفة





253,000

استبيان مكتمل



75,000

تعليق



232,000

استبيان إلكتروني
مكتمل



21,000

استبيان هاتفي
مكتمل

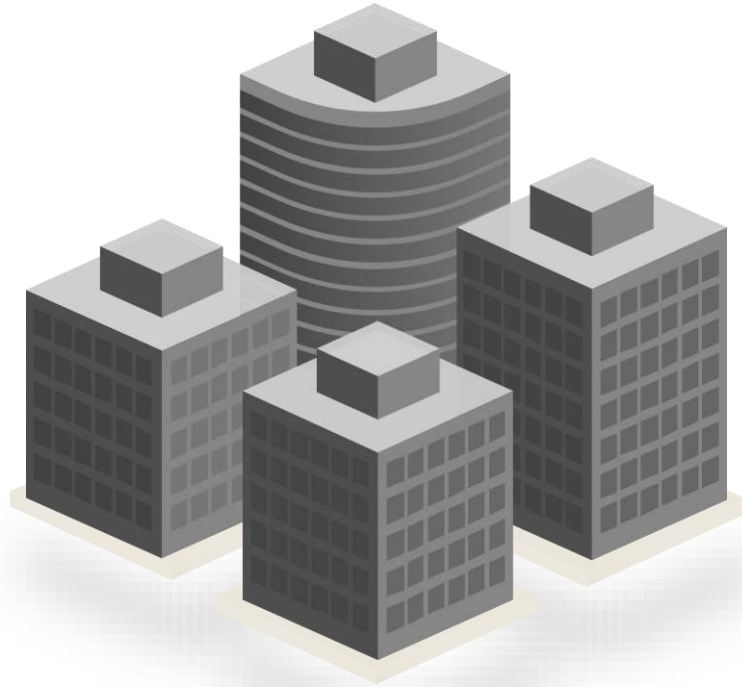
نتائج تجربة المريض: الرحلات العلاجية

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

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

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.

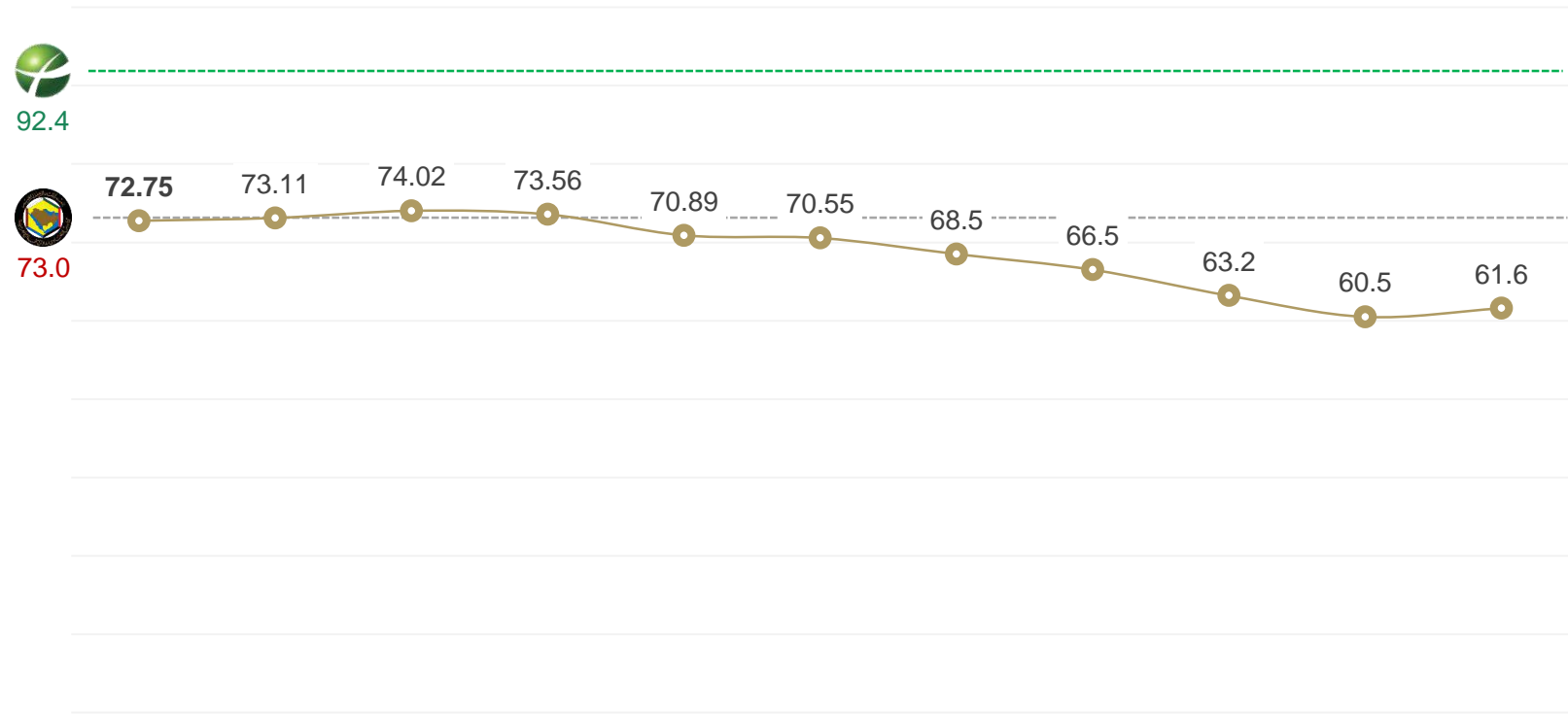


258
مستشفى



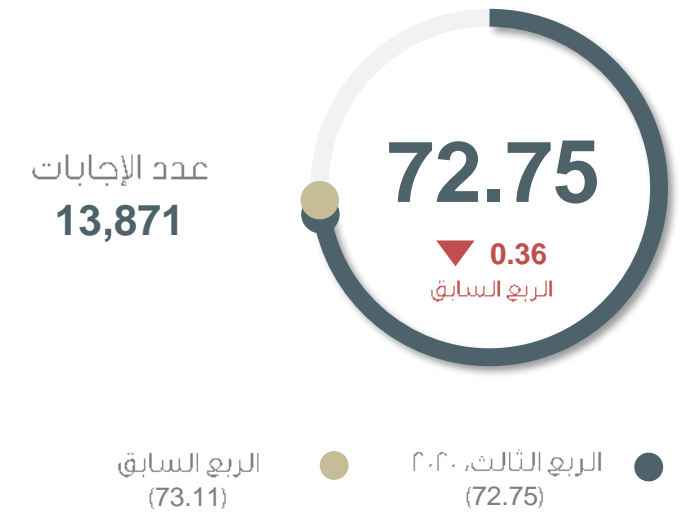


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

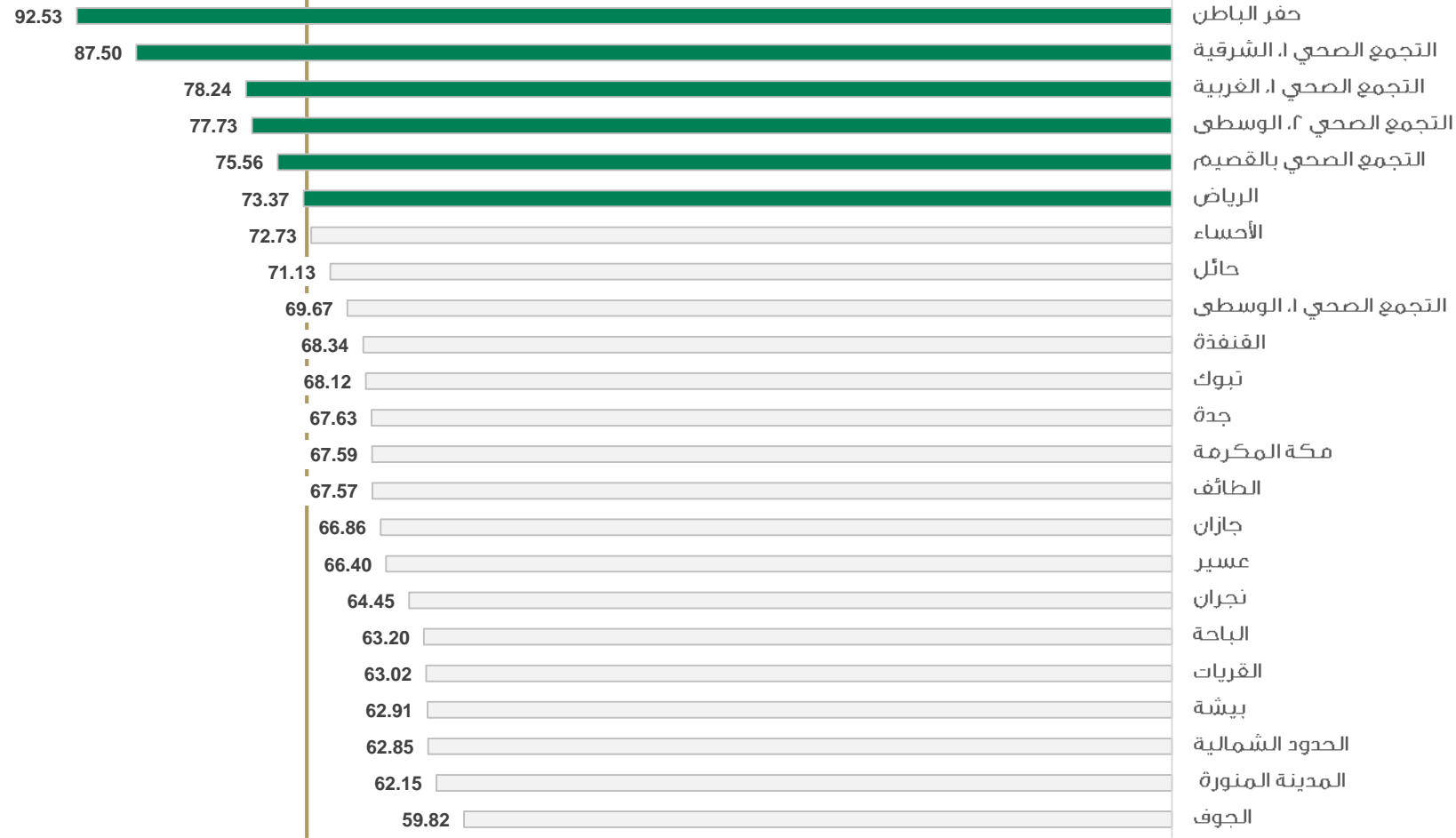


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

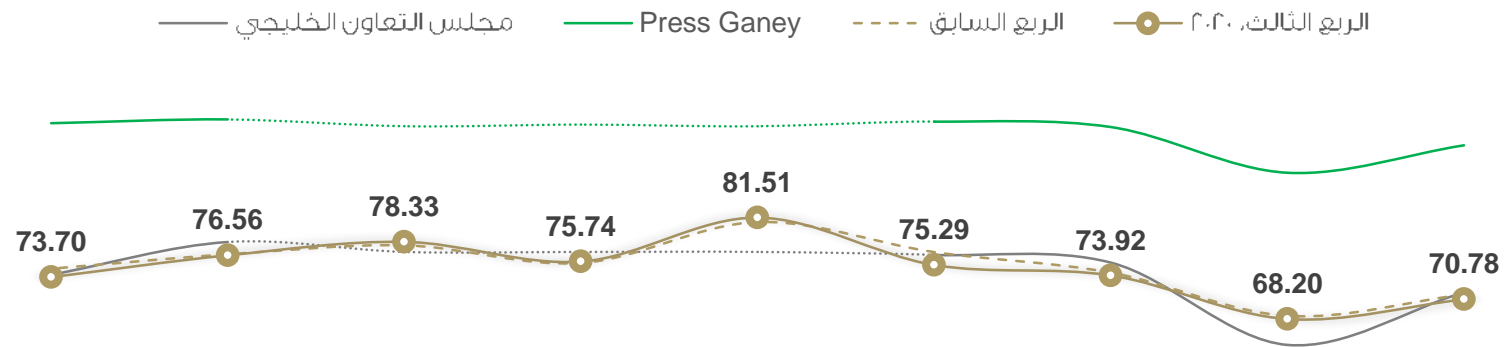
عدد الإجابات
13,871



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (72.75) الربع السابق (73.11)

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

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



المستشفيات

العيادات الخارجية - الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
13,871

72.75

▼ 0.36
الربع السابق

الربع الثالث، ٢٠٢٠ (72.75)
الربع السابق (73.11)

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

التسجيل	↓ 0.62	الانتقال خلال زيارتك	↓ 0.40	التمريض	↓ 0.35	الطبيب	↓ 1.67	المختبر	↑ 0.62	الأشعة	↑ 0.21	الصيدلية	↑ 0.49	مساءئل شخصية التقييم العام	↓ 1.08
---------	--------	----------------------	--------	---------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	----------	--------	----------------------------	--------

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سهولة حجز الموعد	التسجيل	75.64	↓ 1.59	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	62.33	↓ 1.14	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	74.71	↓ 0.54	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	75.95	↓ 0.80	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	الانتقال خلال زيارتك	65.08	↓ 0.33	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟*	الانتقال خلال زيارتك	63.66	↓ 0.14	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	64.92	↓ 0.51	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	71.44	↓ 0.01	NA	66.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	74.09	↓ 0.20	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية	التمريض	73.52	↓ 0.49	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة*	التمريض	74.11	↓ 0.42	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	77.57	↓ 0.62	94.5	78.7

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

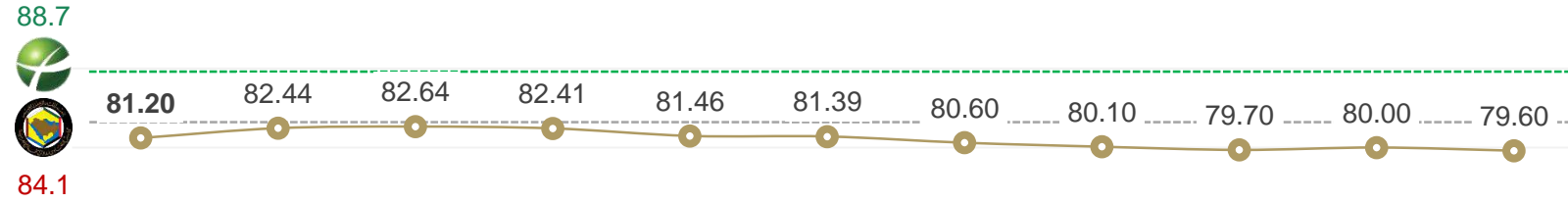
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	79.65	↓ 1.09	79.9	94.3
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	79.55	↑ 0.17	76.9	94.5
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	79.69	↓ 0.26	79.0	95.0
المواقف	المسائل الشخصية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

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





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



المستشفيات

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
12,948

81.20

▼ 1.24
الربع السابق

الربع السابق
(82.44)

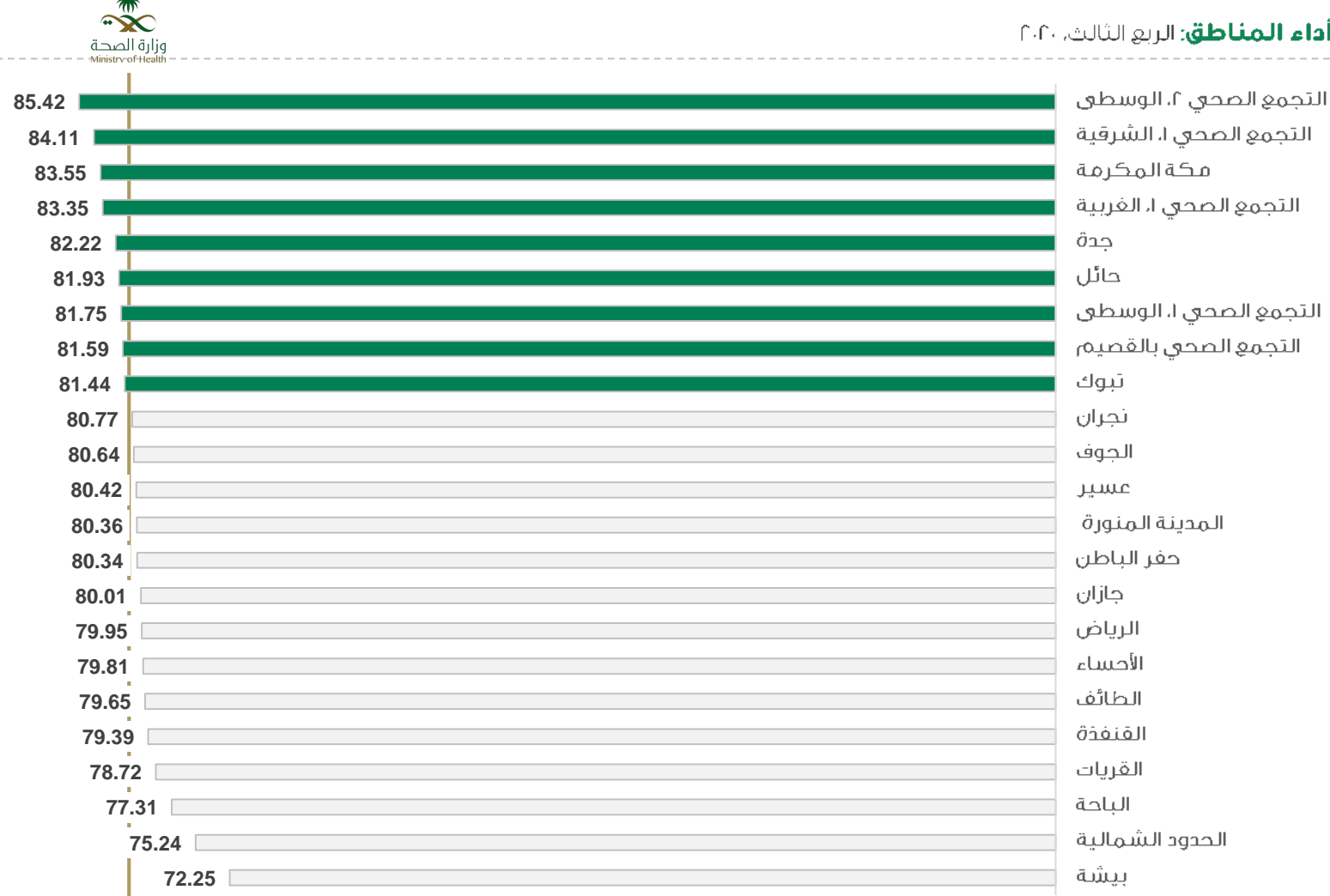
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(81.20)

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

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

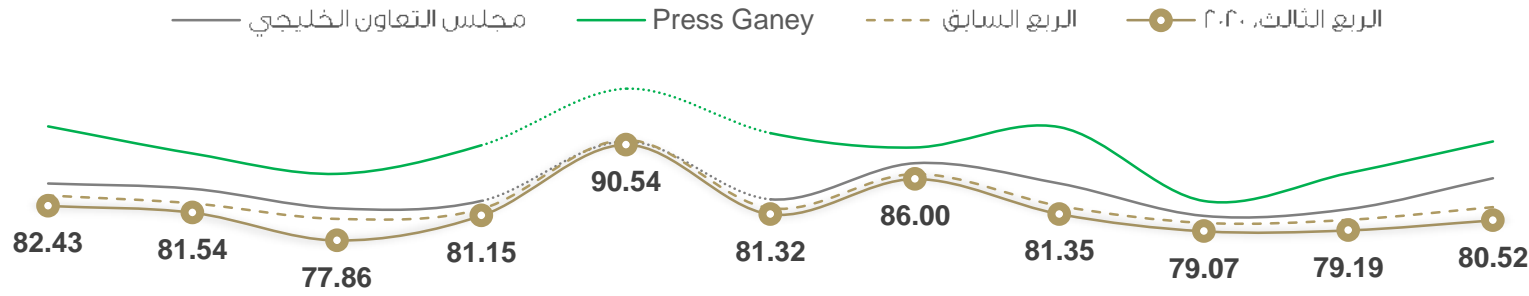
عدد الإجابات
12,948



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

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

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



المستشفيات

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
12,948

81.20

▼ 1.24
الربع السابق

الربع السابق
(82.44)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(81.20)

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

↓ 1.38 ↓ 1.22 ↓ 2.84 ↓ 0.88 ↓ 0.65 ↓ 0.78 ↓ 0.65 ↓ 1.07 ↓ 1.09 ↓ 1.38 ↓ 1.74

التقييم العام الخروج الزوار والعائلة أمور شخصية ممثل تجربة المريض الاختبارات والعلاج الطبيب فريق التمريض الوجبات الغرفة الدخول

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	80.45	↓2.73	84.0	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	86.19	↓1.46	88.2	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك*	الدخول	74.49	↓0.95	74.5	NA
المظهر العام للغرفة	الغرفة	76.35	↓1.40	79.7	86.6
نظافة الغرفة	الغرفة	78.72	↓1.31	82.2	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	79.90	↓1.47	82.4	83.2
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	81.86	↓1.33	83.3	84.1
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	78.83	↓1.05	80.7	80.0
جودة الطعام	الوجبات	79.39	↓1.09	80.6	78.8
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	74.65	↓1.44	NA	NA
شرح طاقم التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها	التمريض	82.20	↓1.37	NA	NA
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية	التمريض	84.97	↓0.91	NA	NA

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

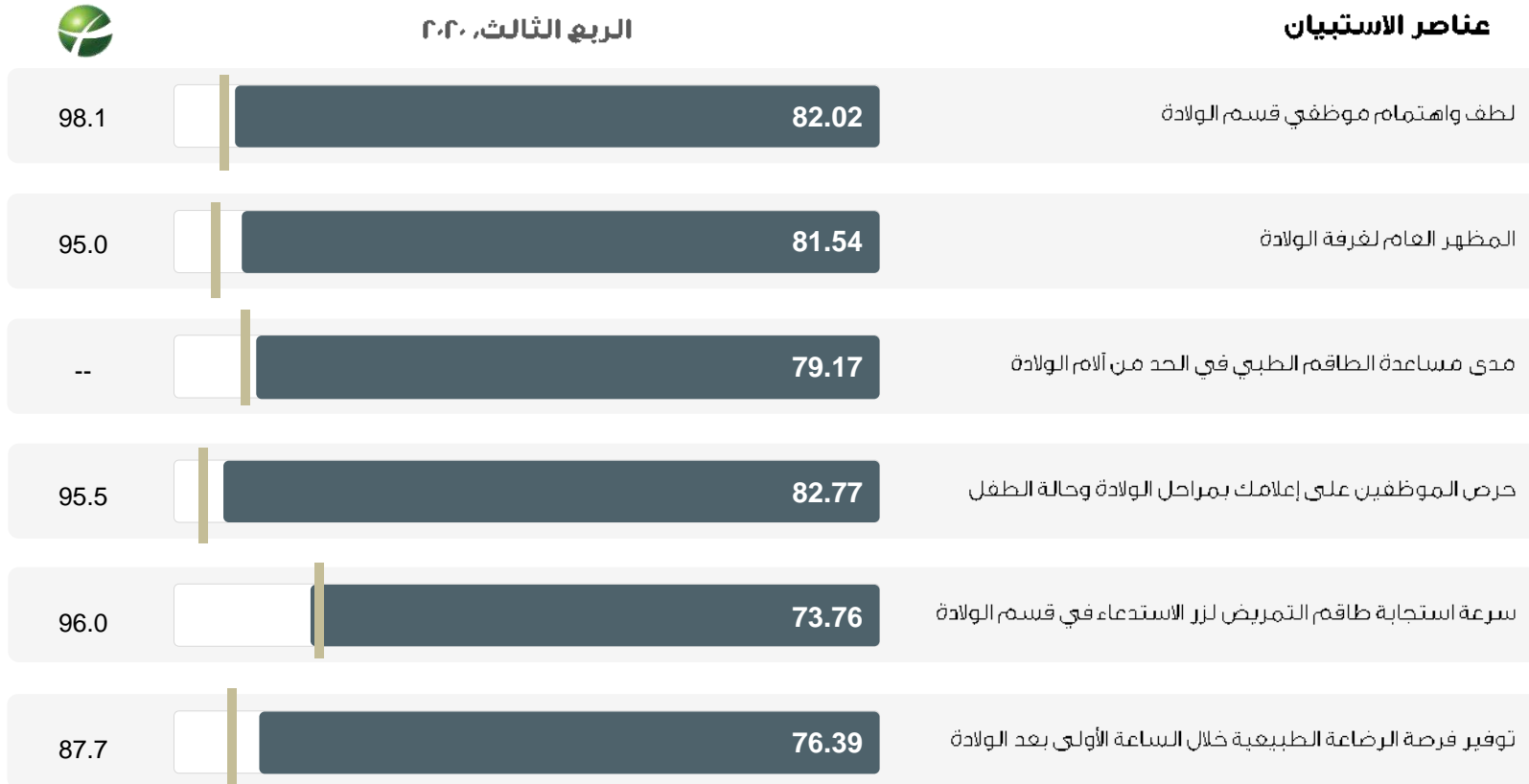
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	80.14	↓0.67	81.8	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج*	الاختبارات	80.02	↓0.84	82.4	89.8
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	84.38	↓0.58	85.5	94.9
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	91.13	↓0.53	NA	NA
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك	ممثل تجربة المريض	90.89	↓0.36	NA	NA
المساعدة التي تلقينها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	89.65	↓1.06	NA	NA
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	83.51	↓0.92	86.3	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	78.84	↓1.03	82.5	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية*	المسائل الشخصية	78.70	↓1.12	82.4	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك*	المسائل الشخصية	75.43	↓1.32	79.5	89.7
الجدد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	81.36	↓1.02	84.1	89.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	86.81	↑0.22	86.6	95.7

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	83.07	↓1.02	84.5	91.9
تجهيزات وراحة الزوار*	الزوار والعائلة	76.50	↓2.65	80.0	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	79.69	↓3.15	84.7	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	85.31	↓1.34	87.0	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	80.51	↓1.53	83.5	88.6
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	80.60	↓1.13	83.9	91.6
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	80.31	↓0.88	83.1	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.88	↓1.21	86.6	93.9
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	80.18	↓1.40	83.4	92.3
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	83.44	↓1.44	86.2	93.8

تجربة الولادة

تجربة الولادة: عناصر الاستبيان

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



الربع
السابق

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

تجربة الولادة

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,058

79.44

1.43
الربع السابق

الربع السابق
(80.87)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(79.44)

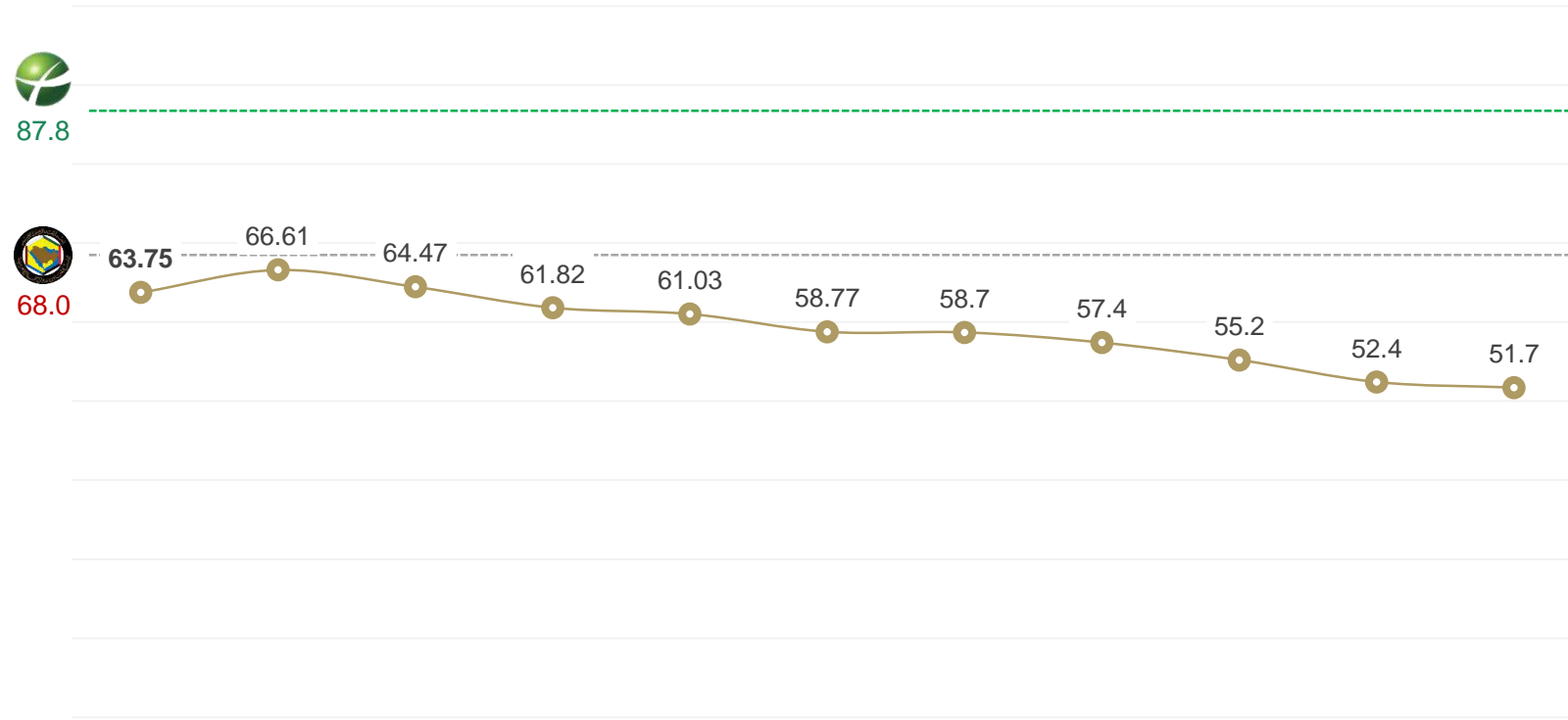
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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





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



المستشفيات

الطوارئ – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
19,256

63.75

▼ 2.86
الربع السابق

الربع السابق
(66.61)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(63.75)

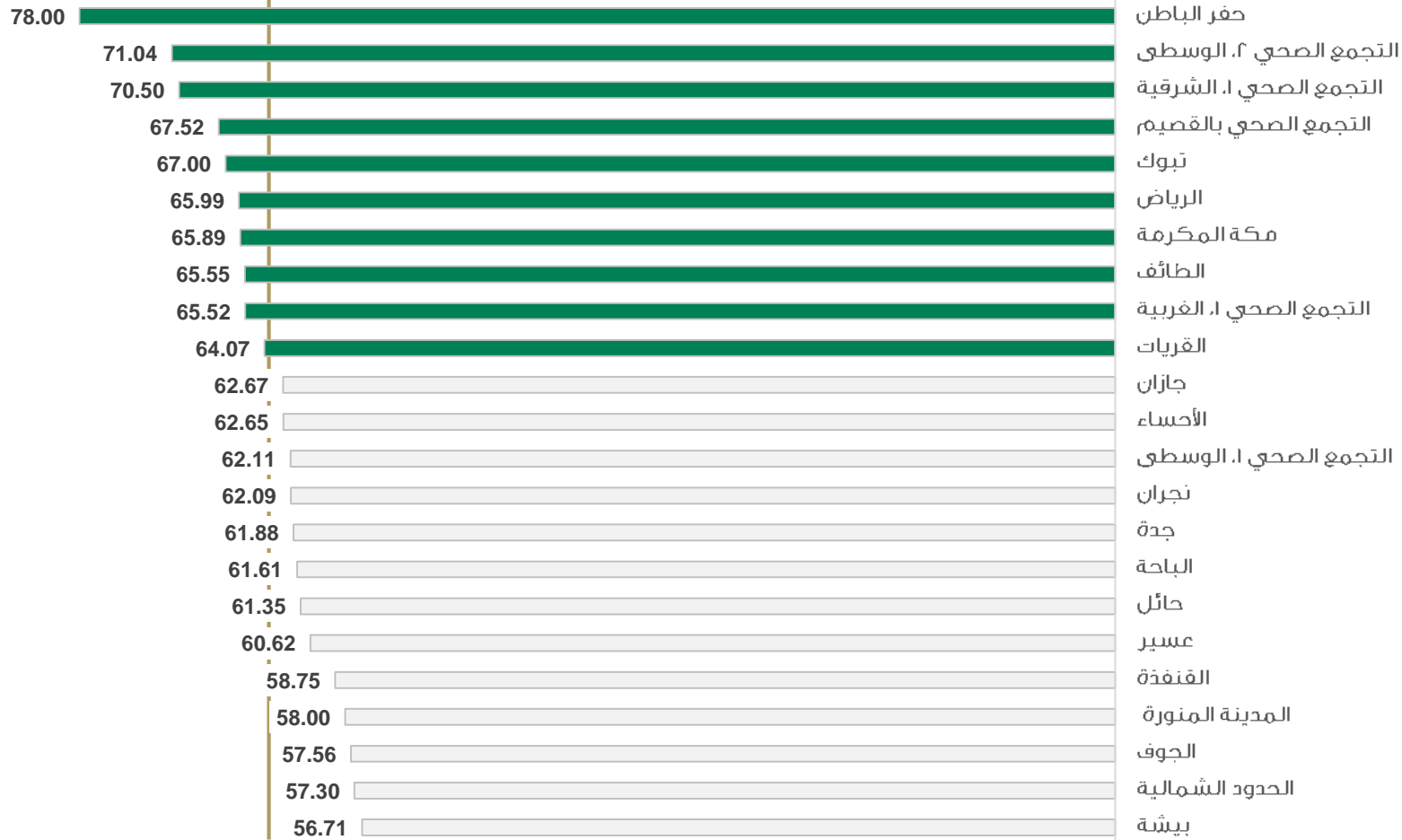
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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



أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



المستشفيات

الطوارئ – الربع الثالث، ٢٠٢٠

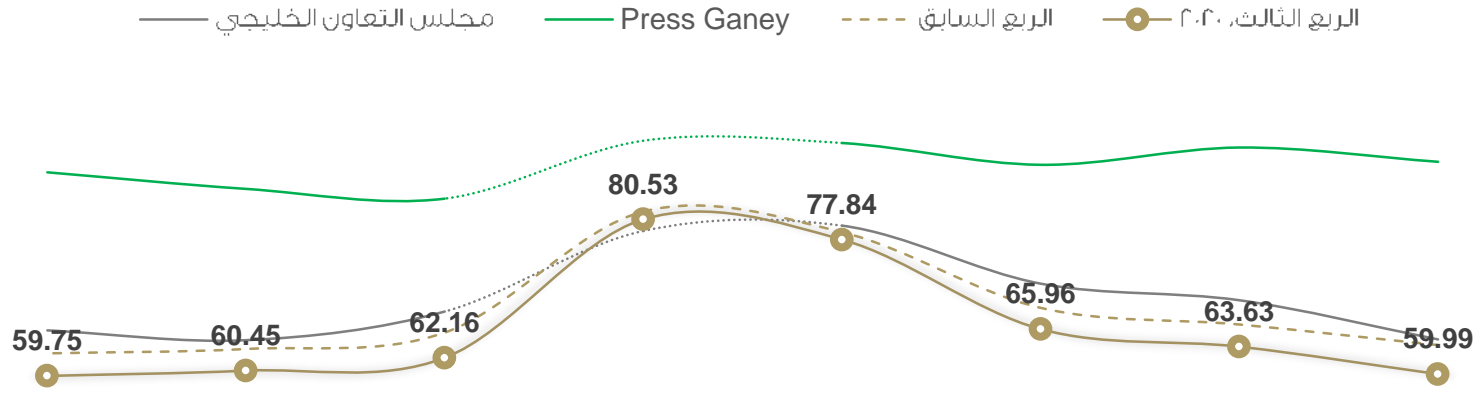
عدد الإجابات
19,256



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (63.75)
الربع السابق (60.89)

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

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



المستشفيات

الطوارئ – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
19,256

63.75

▼ 2.86
الربع السابق

الربع السابق
(66.61)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(63.75)

المرحلة	التغيير
التقييم العام	↓ 2.99
المسائل الشخصية	↓ 2.87
العائلة والأصدقاء	↓ 3.34
الصيدلية	↓ 1.03
الفحوصات	↓ 0.98
الأطباء	↓ 2.82
التمريض	↓ 2.94
الوصول	↓ 3.85

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

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

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	62.79	↓3.62	69.1	85.6
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	العائلة أو الأصدقاء	61.22	↓2.98	66.8	82.5
مراجعة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقبك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	62.38	↓3.40	68.9	81.5
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	62.13	↓2.88	65.7	91.6
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	59.61	↓2.13	61.4	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات*	المسائل الشخصية	55.77	↓2.87	58.6	81.0
كشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون*	المسائل الشخصية	60.55	↓3.52	65.9	87.4
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	60.48	↓3.10	65.9	87.4
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	64.14	↓2.81	68.6	86.1
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	61.11	↓3.16	67.0	87.4
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	58.43	↓2.86	64.2	86.4

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



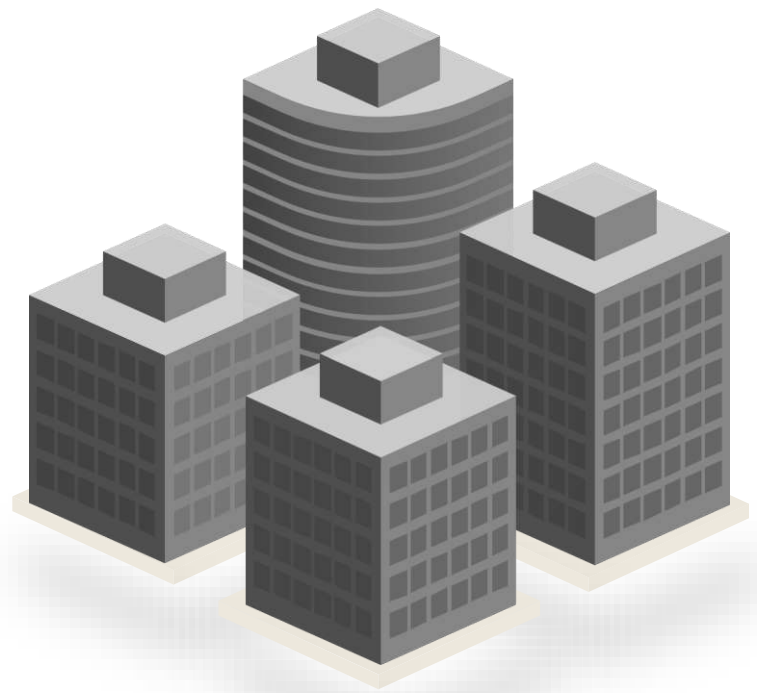
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية

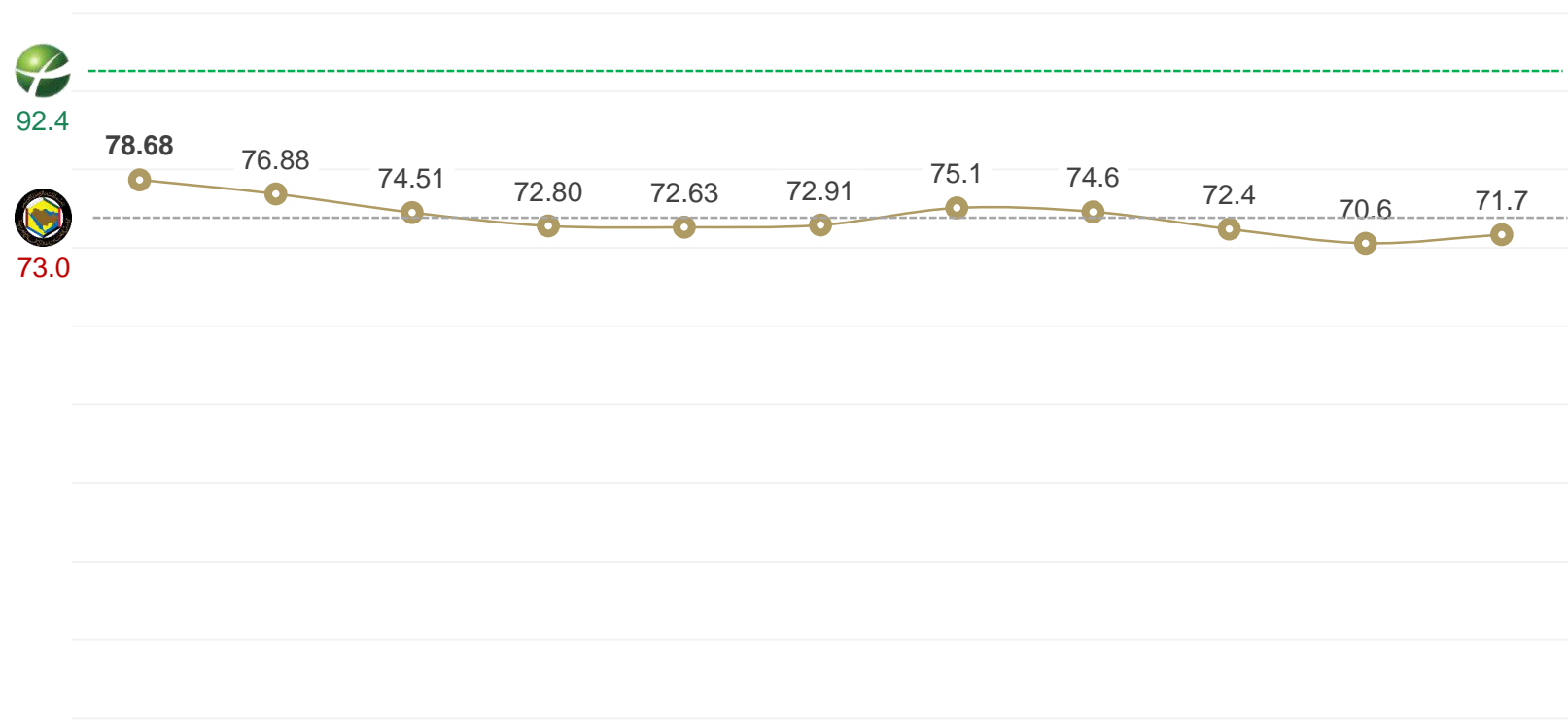
مراكز الرعاية الأولية



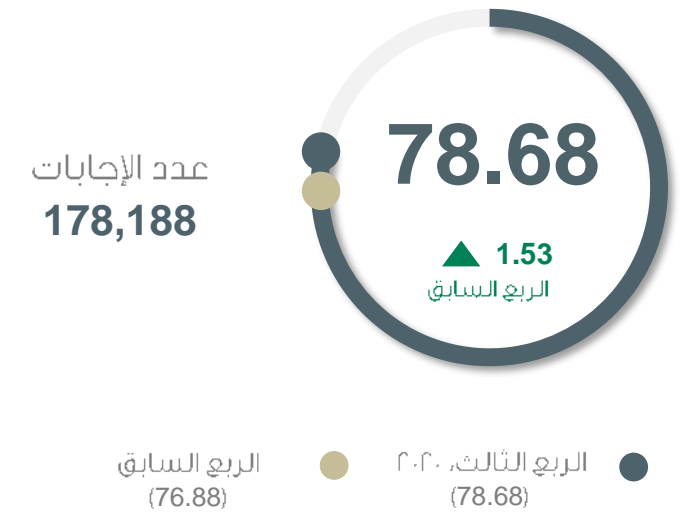
+2,000
مركز صحي



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



مراكز الرعاية الأولية الربع الثالث، ٢٠٢٠

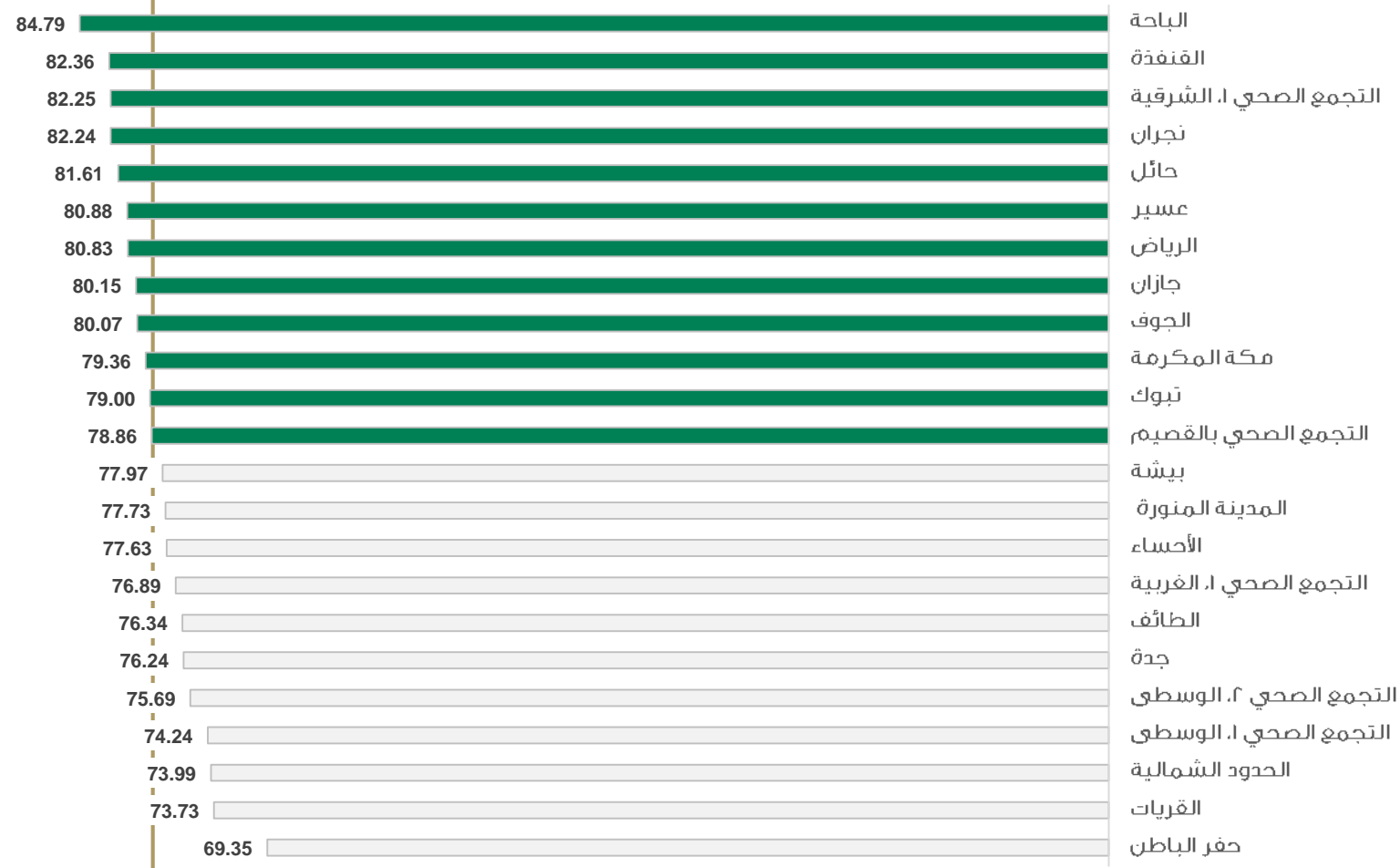


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الرعاية الأولية
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
178,188

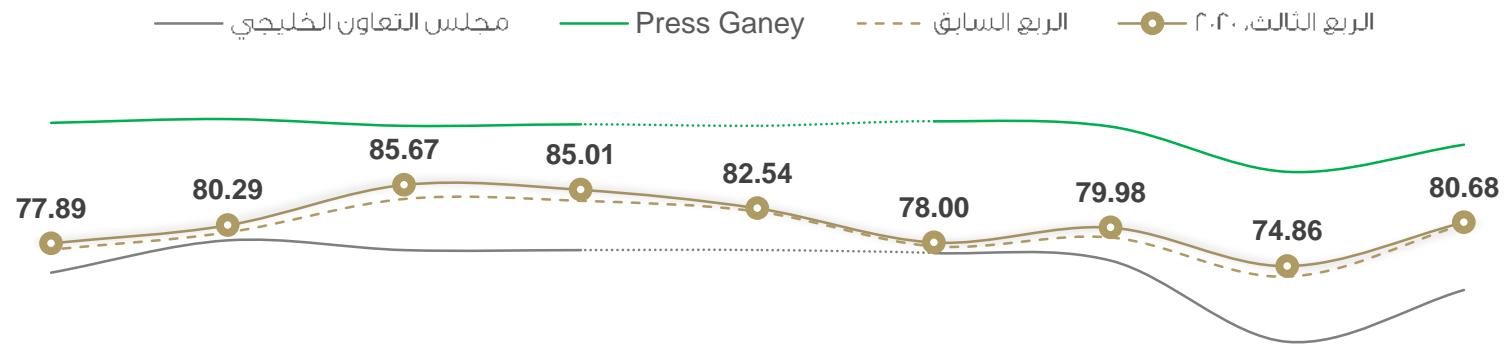


الربع الثالث، ٢٠٢٠ (78.68)

الربع السابق (76.88)

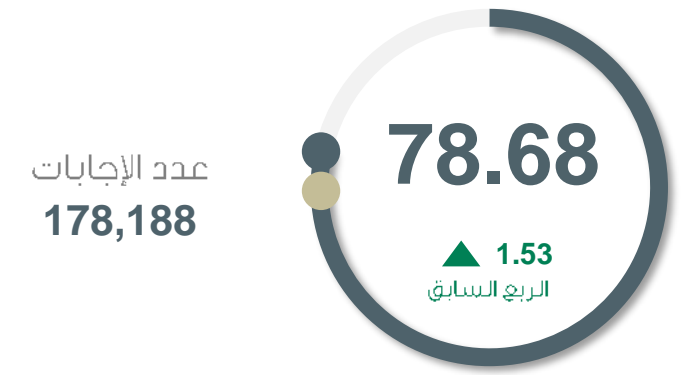
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



مراكز الرعاية الأولية

الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

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

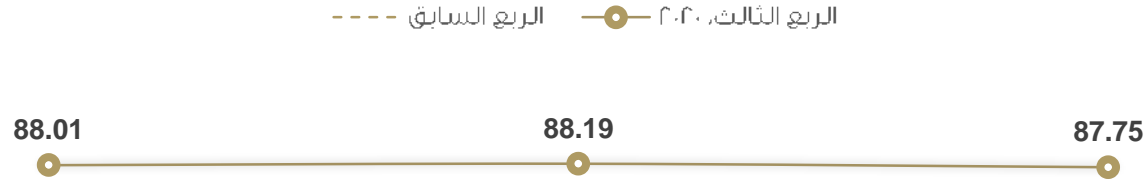
التغيير	التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	التمريض	الطبيب	المختبر	الأشعة	الصيدلية	مسائل شخصية	التقييم العام
↑0.26	↑1.4	↑1.32	↑0.51	↑0.43	↑1.48	↑1.89	↑0.95	↑0.84	

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سهولة حجز الموعد	التسجيل	88.01	↓2.11	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	76.07	↑1.25	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.92	↑1.37	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	81.26	↑1.67	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	72.93	↑1.38	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	73.25	↑0.98	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	69.84	↑1.00	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	77.01	↑1.78	NA	66.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	80.30	↑1.47	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	79.79	↑1.27	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.85	↑1.29	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	80.57	↑0.55	94.5	78.7

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	79.14	↑0.36	94.2	77.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	77.93	↑0.6	94.3	76.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	76.61	↑0.36	93.1	86.4
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	75.87	↑0.65	94.3	74.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	78.49	↑0.16	88.3	75.8
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	83.82	↑0.61	91.7	79.6
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)*	المختبر	85.61	↑0.8	91.6	81.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	85.58	↑1.29	80.7	75.8
الشرح المقدم من خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	84.41	↑1.52	NA	74.5
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة وصفتي	الصيدلية	89.21	↑0.81	NA	NA
دقة وسهولة استخدام فرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك*	الصيدلية	88.51	↑0.46	NA	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	87.01	↑2.52	NA	74.0

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

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



تطبيق موعد

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
109,820



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (88.26) الربع السابق (NA)

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

سهولة حجز الموعد

المظهر العام

التسجيل والدخول

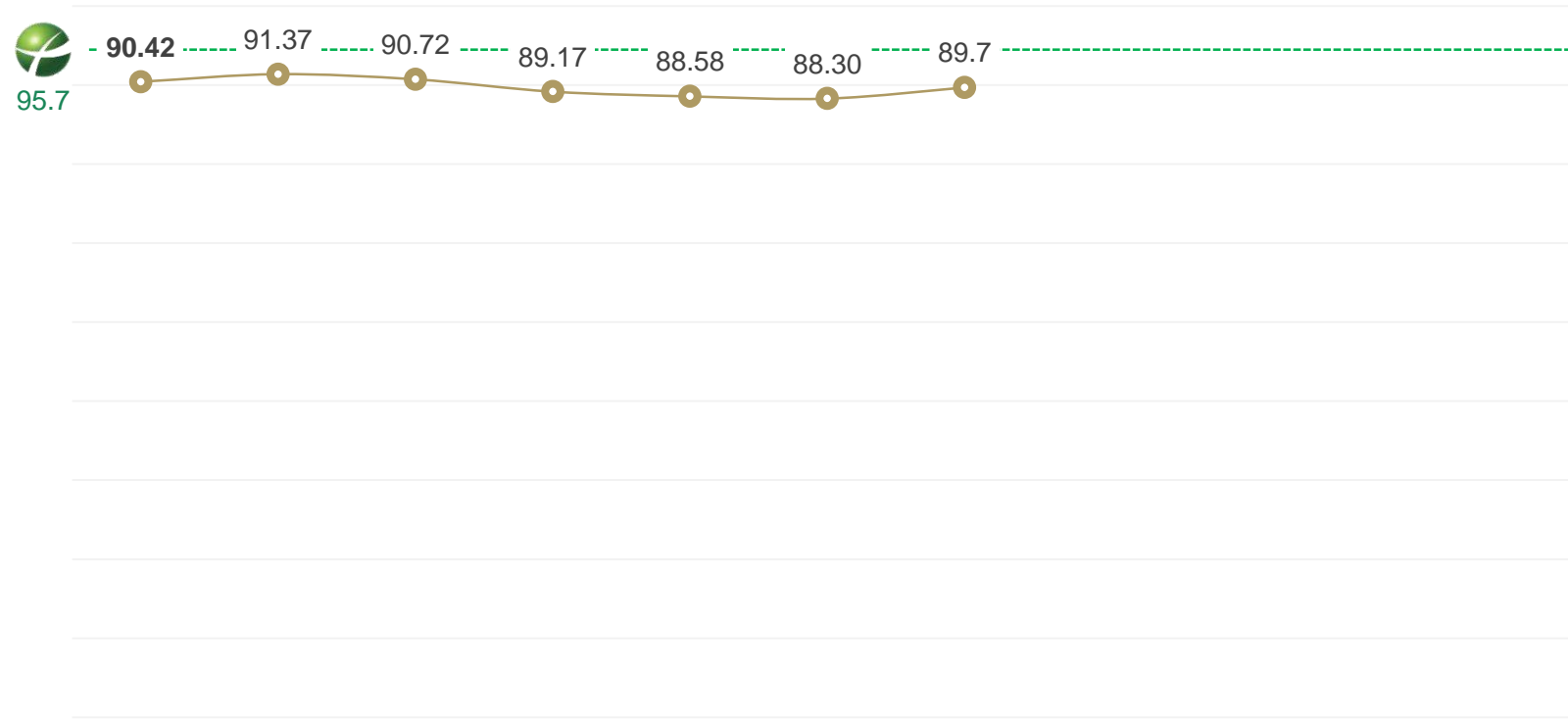
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز الرعاية الأولية. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





جراحة اليوم
الواحد

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



جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
327



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (90.42)
الربع السابق (91.37)

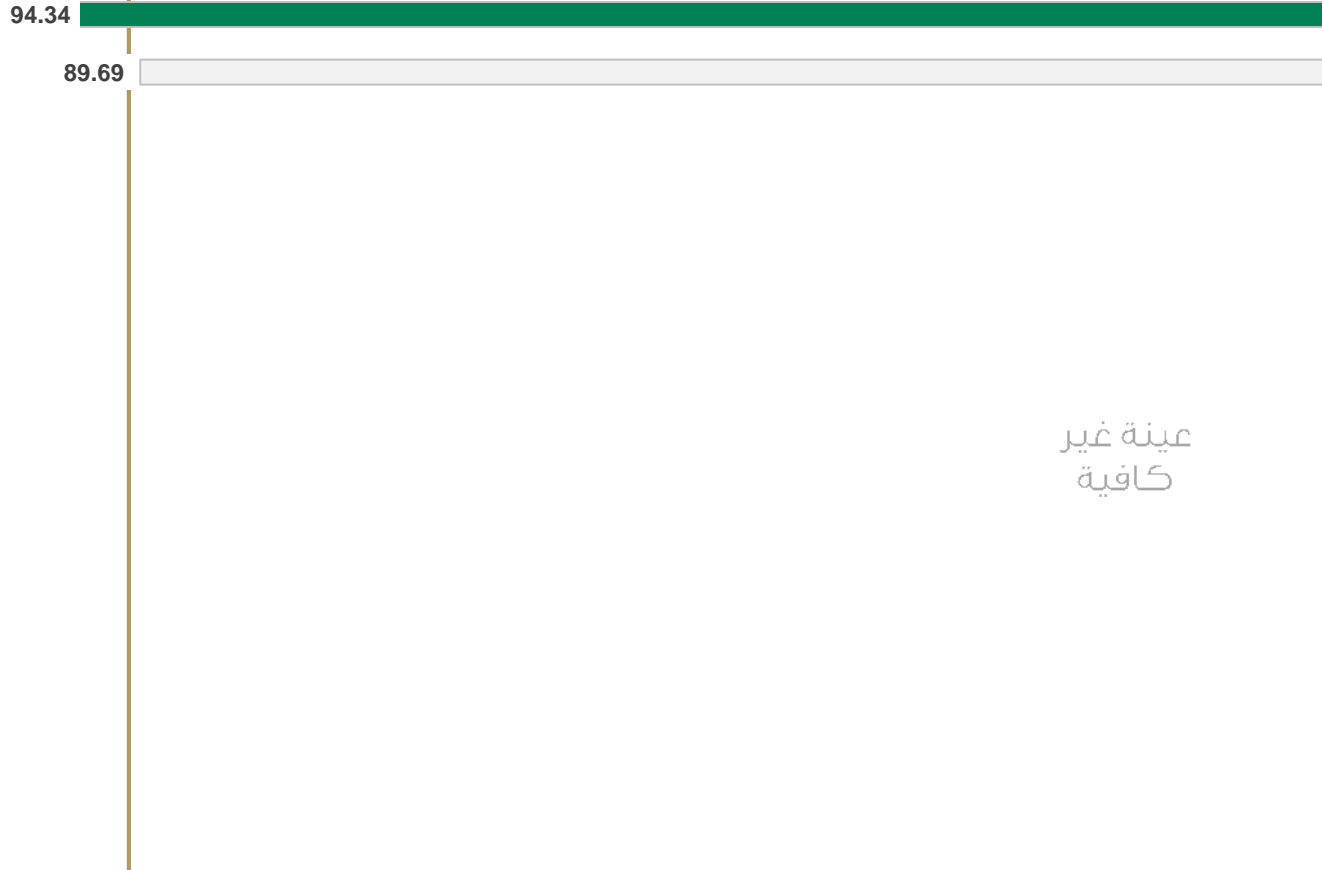
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 327	n= 455	n= 1,090	n= 2,041	n= 1,814	n= 1,520	n= 449	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠

جراحة اليوم الواحد
الربع الثالث، ٢٠٢٠



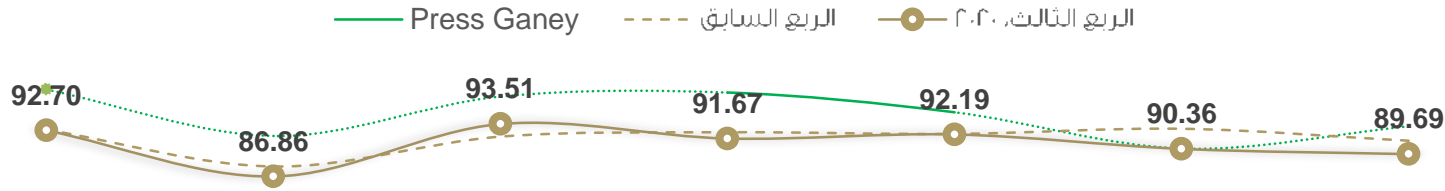
عدد الإجابات
327



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (90.42)
الربع السابق (91.37)

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

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



جراحة اليوم الواحد

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
327



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (90.42)
الربع السابق (91.37)

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

↓ 0.07 ↓ 1.28 ↑ 1.6 ↓ 0.58 ↓ 0.06 ↓ 2.54 ↓ 1.7

التقييم العام مسائل شخصية الترخير التمريض الطبيب المرافق التسجيل

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

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

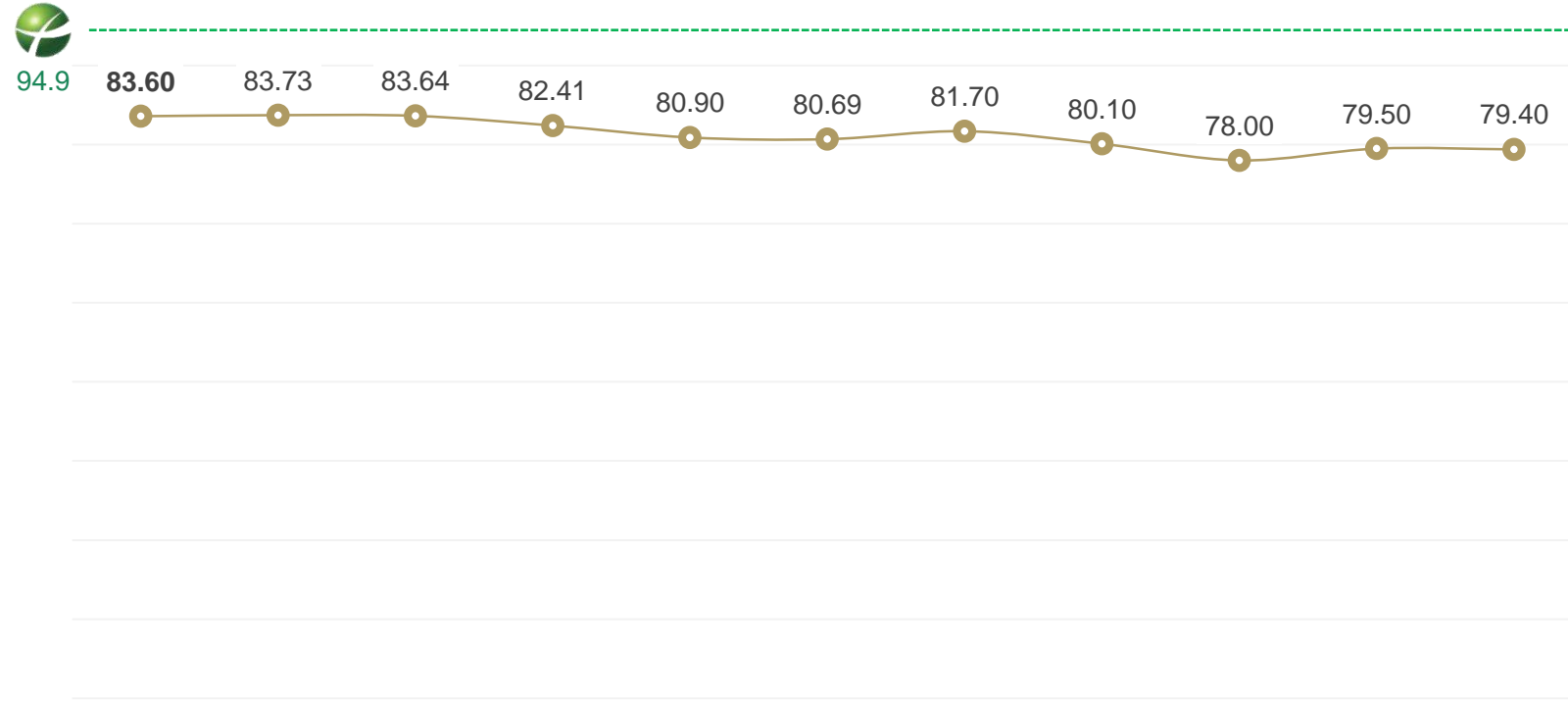
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	92.77	↓ 1.35	98.9
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	87.74	↓ 2.67	95.5
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	94.27	NA	98.4
الشرح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

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





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



الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,733



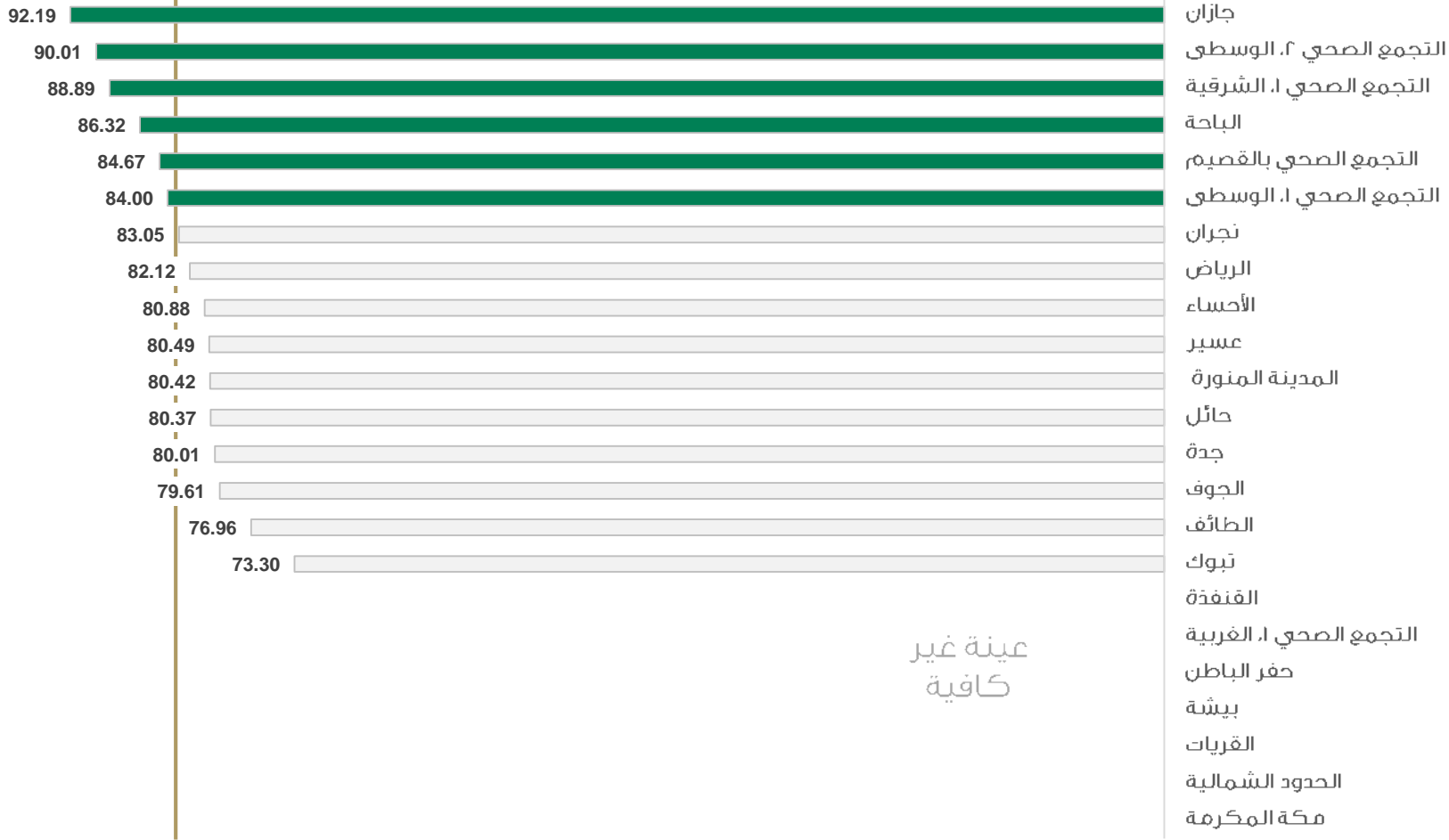
الربع الثالث، ٢٠٢٠ (83.60) ●
الربع السابق (83.73) ●

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

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



الرعاية المنزلية
الربع الثالث، ٢٠٢٠

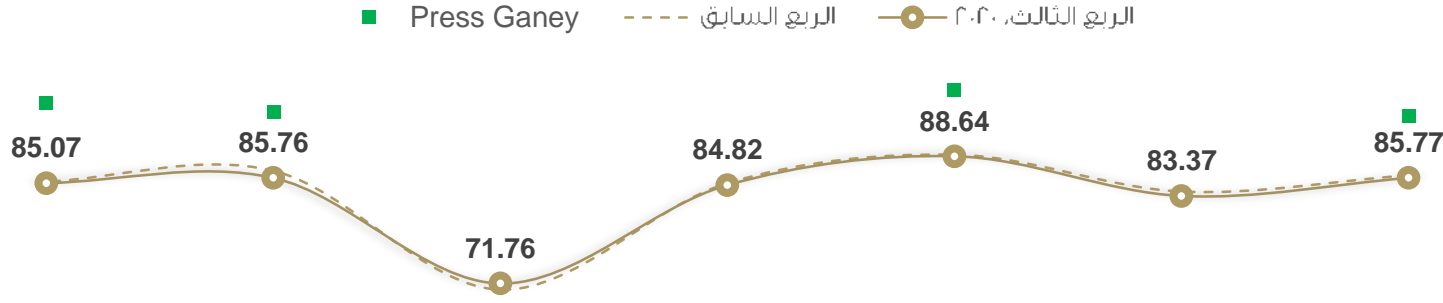
عدد الإجابات
1,733



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (83.60)
الربع السابق (83.73)

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

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



الرعاية المنزلية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,733



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (83.60)
الربع السابق (83.73)

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

↓ 0.2

↓ 0.95

↑ 0.83

↓ 0.26

↓ 0.21

↓ 0.59

↓ 0.35

التقييم العام

المسائل الشخصية

الأجهزة الطبية

العناية بالجروح

التمريض

التوعية
والمعلومات

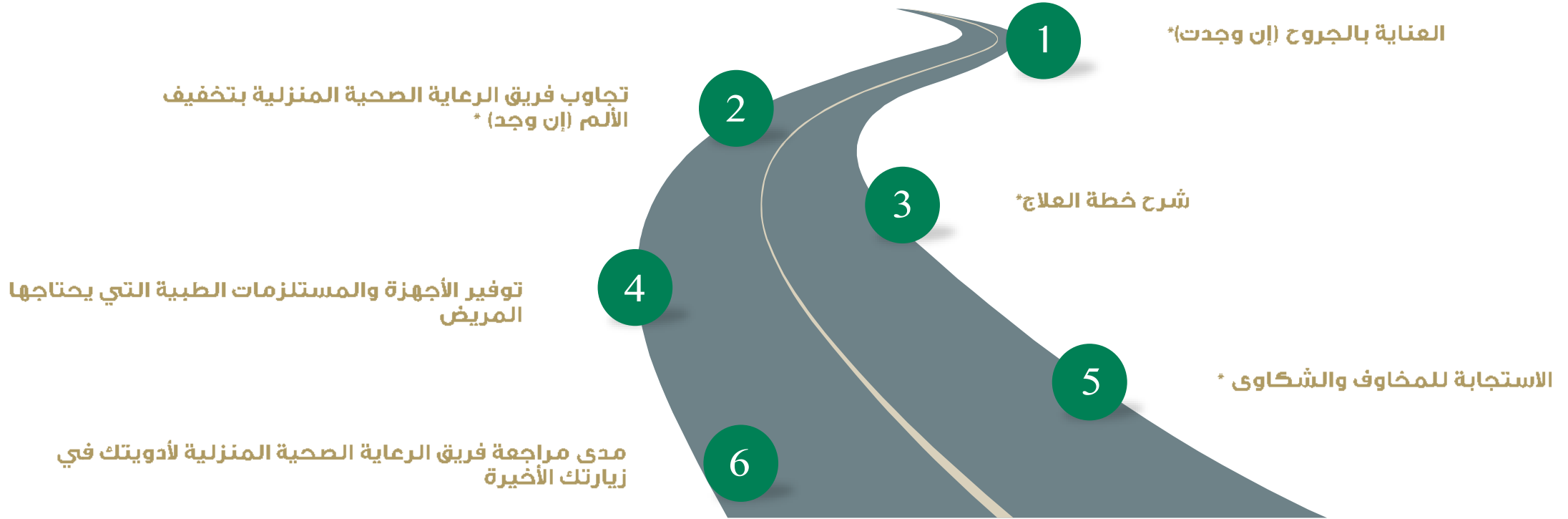
ترتيب الرعاية
المنزلية

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

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

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

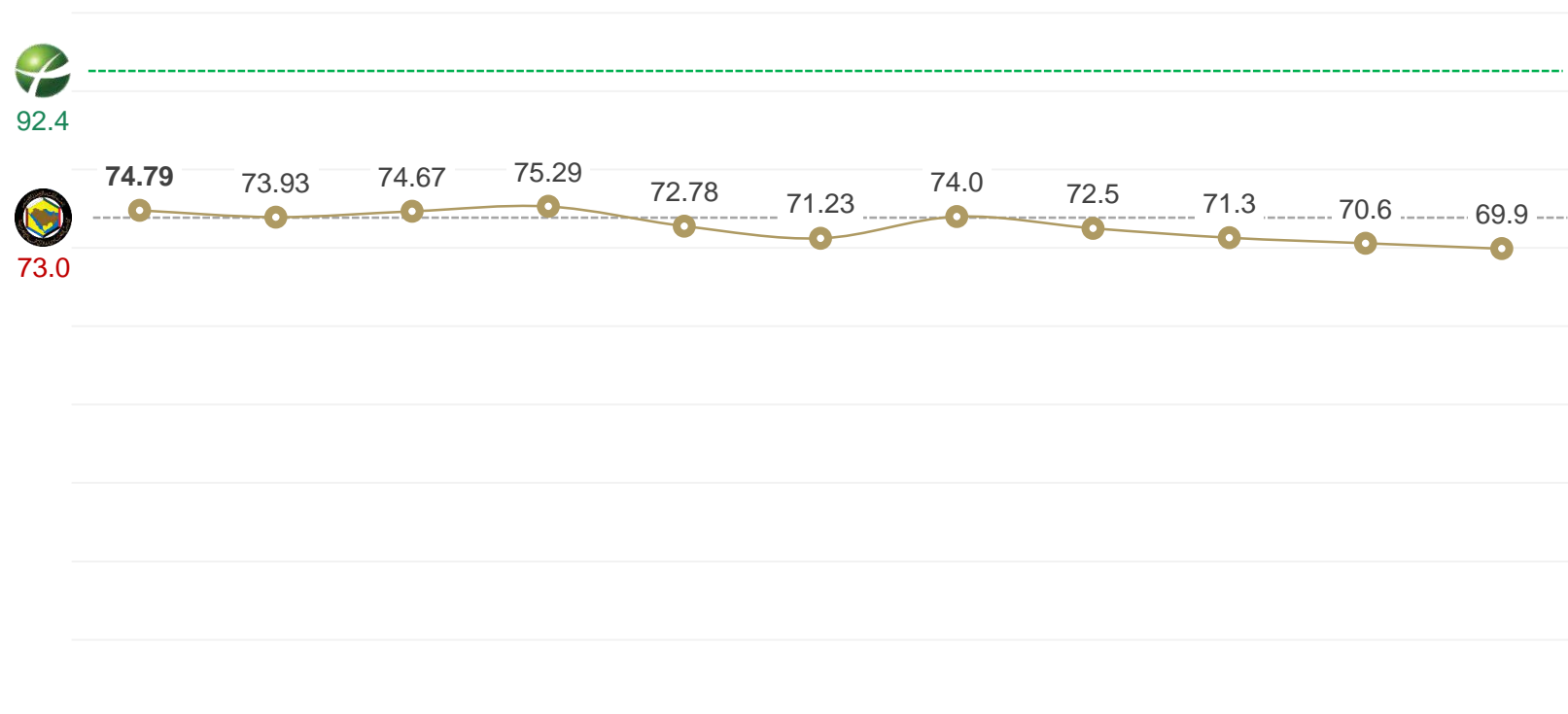
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز الرعاية المنزلية. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.



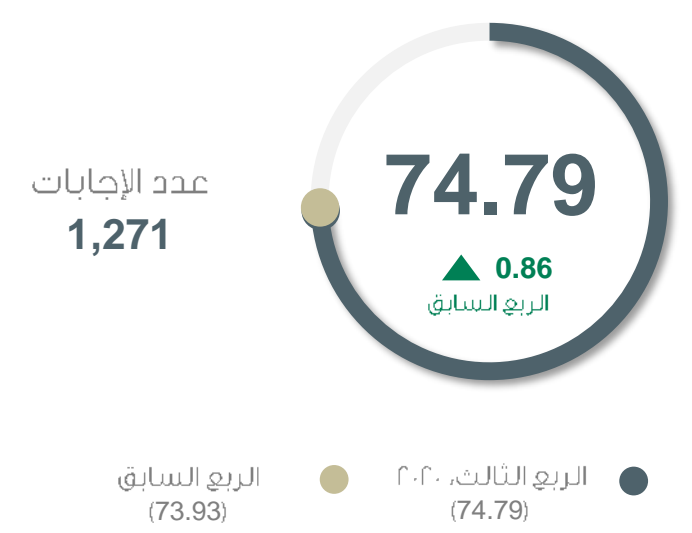


مراكز علاج
السكري

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



مراكز السكر الربع الثالث، ٢٠٢٠



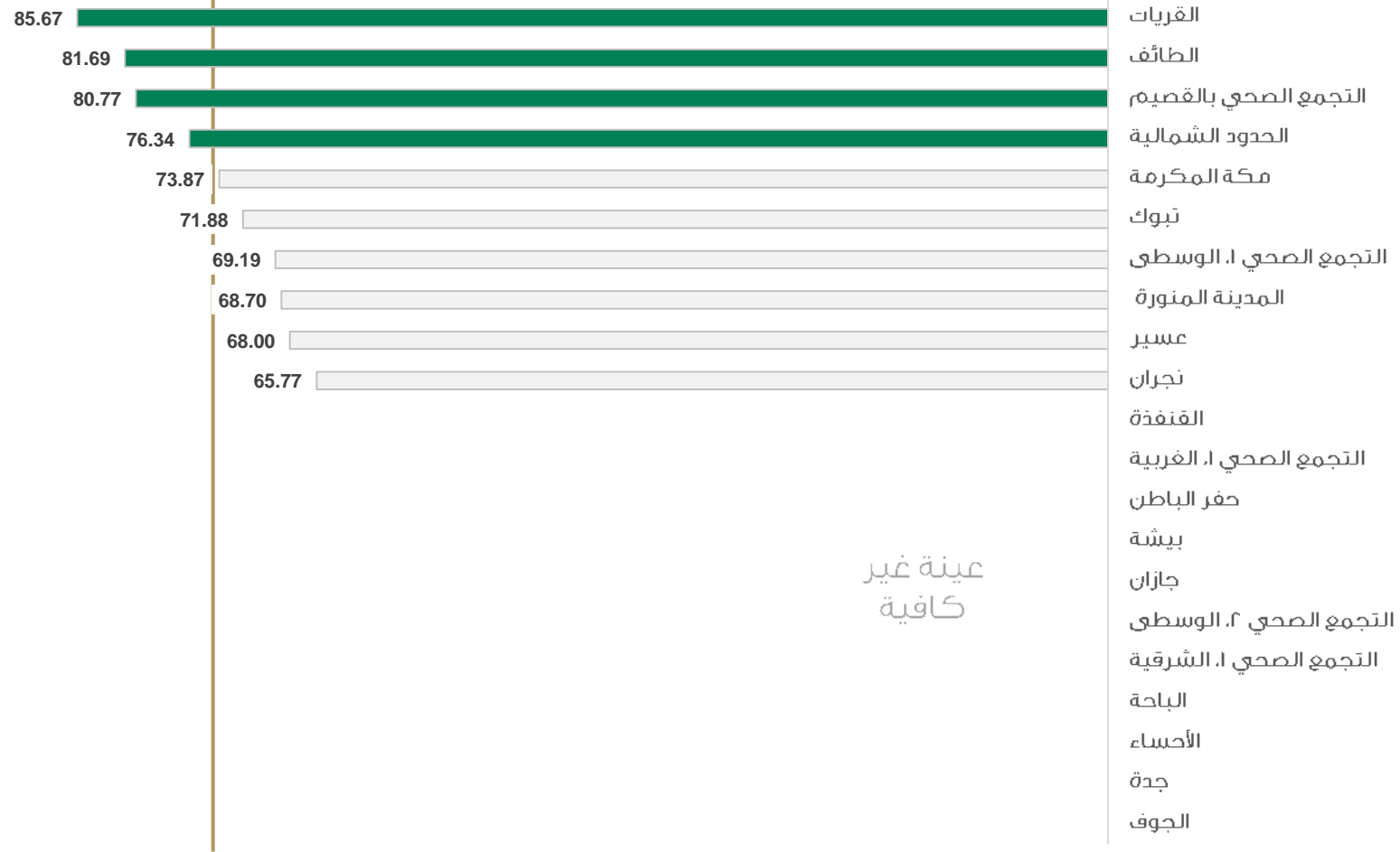
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

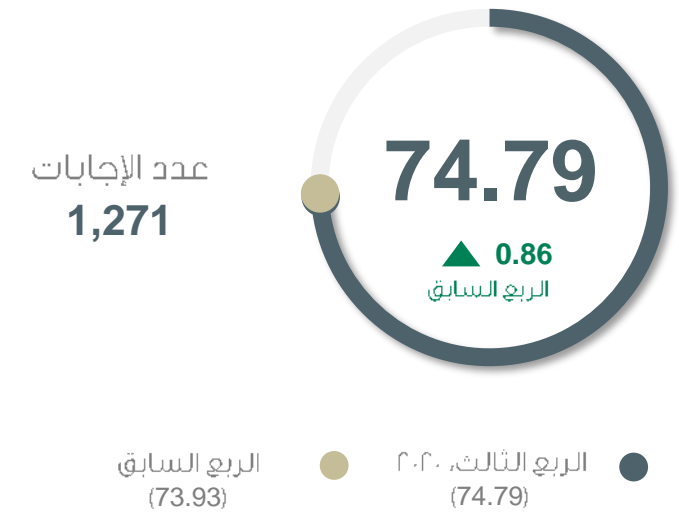
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.



أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠

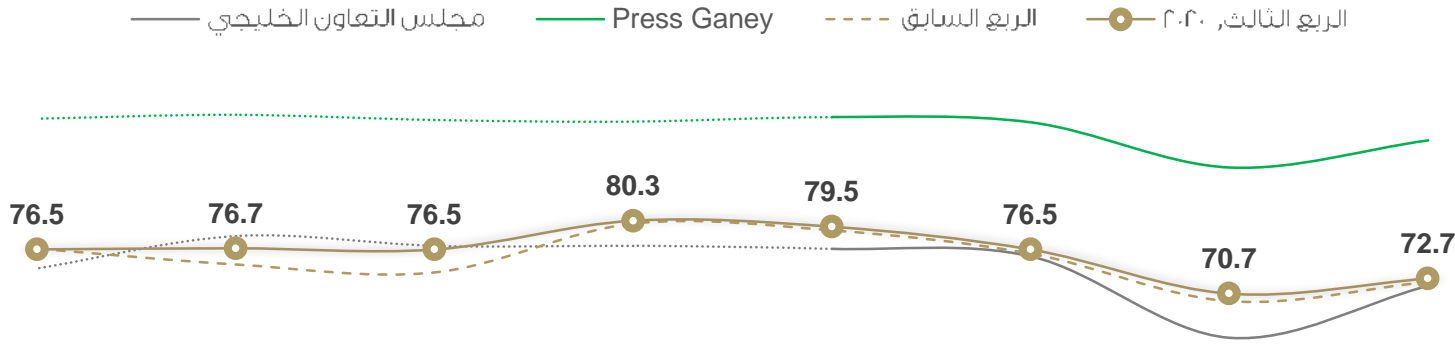


مراكز السكر
الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

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



مراكز السكر

الربع الثالث, ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,271

74.79

▲ 0.86
الربع السابق

الربع السابق
(73.93)

● الربع الثالث, ٢٠٢٠
(74.79)

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

المرحلة	التغيير
التسجيل	↑ 0.43
الانتقال خلال زيارتك	↑ 0.98
التمريض	↑ 0.53
الطبيب	↑ 0.46
المختبر	↑ 0.36
الصيدلية	↑ 3.02
مسائل شخصية	↑ 2.13
التقييم العام	↓ 0.12

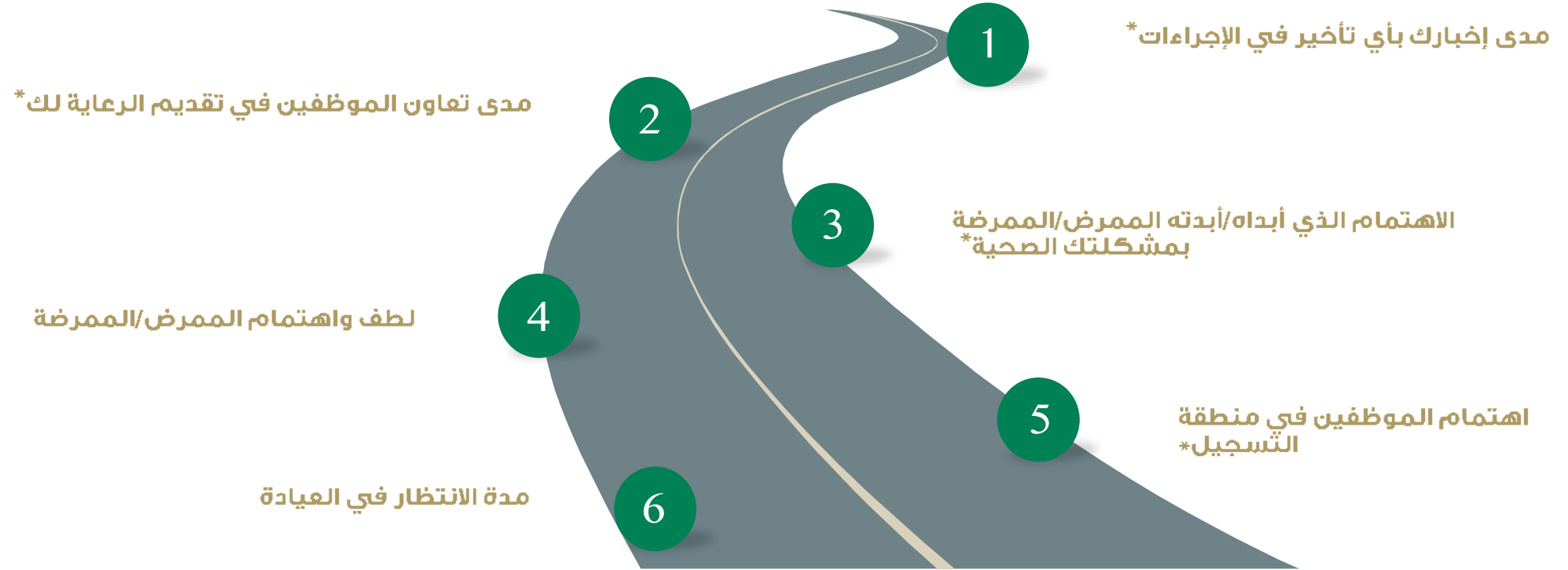
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سهولة حجز الموعد	التسجيل	77.15	↔ 0.00	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	62.58	↑ 0.54	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	75.79	↓ 0.66	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	76.10	↓ 0.13	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.57	↑ 1.62	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	69.24	↑ 1.71	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	67.67	↑ 1.65	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	72.04	↑ 0.98	NA	66.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	76.78	↑ 0.4	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	76.18	↑ 0.26	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	76.35	↑ 0.56	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	82.38	↑ 1.02	94.5	78.7

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

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

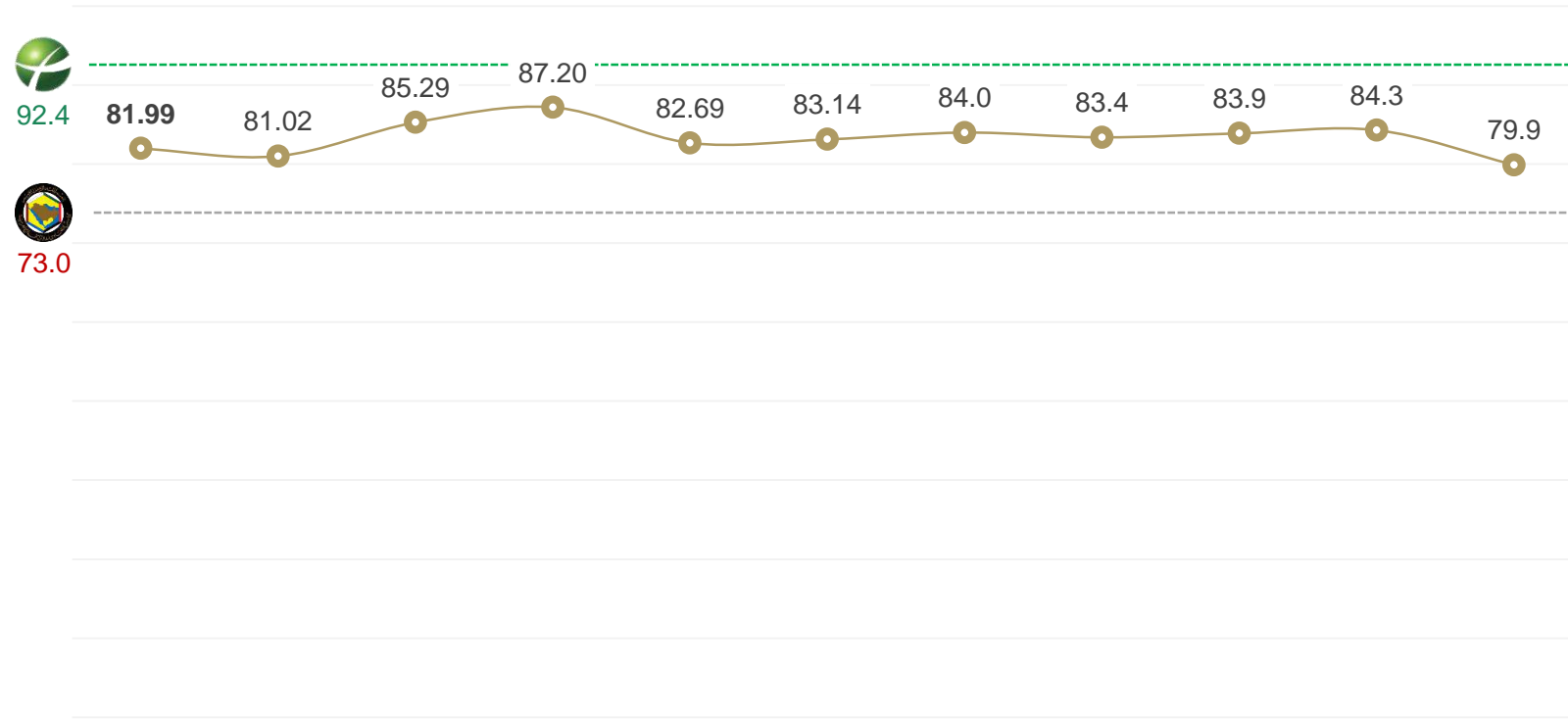
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مراكز السكر. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





مراكز الإقلاع
عن التدخين

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



الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
488

81.99

▲ 0.97
الربع السابق

الربع السابق
(81.02)

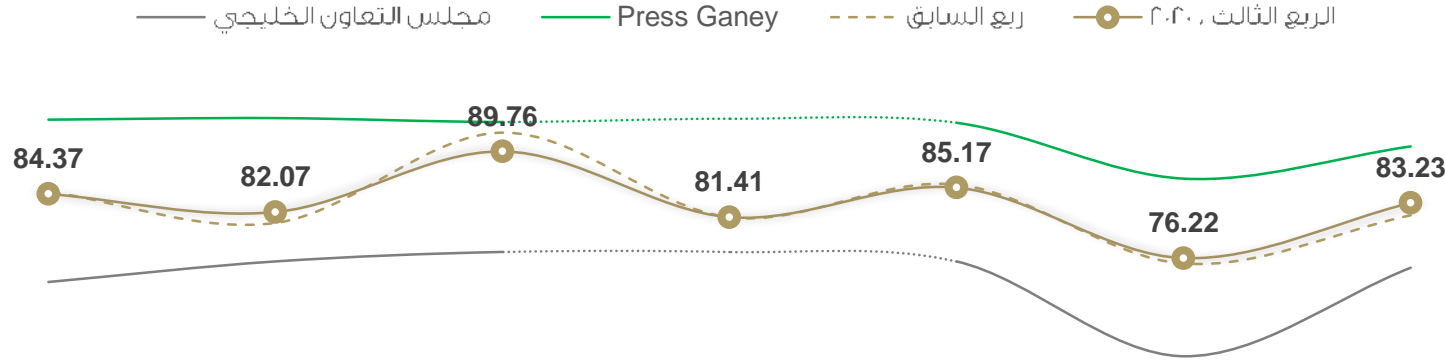
الربع الثالث، ٢٠٢٠
(81.99)

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

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

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

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



الإقلاع عن التدخين

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
488



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (81.99)
الربع السابق (81.02)

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

↓ 0.28 ↑ 1.38 ↓ 2.38 ↑ 0.01 ↓ 0.39 ↑ 0.68 ↑ 1.57

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الطبيب التمريض الانتقال خلال زيارتك التسجيل

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

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

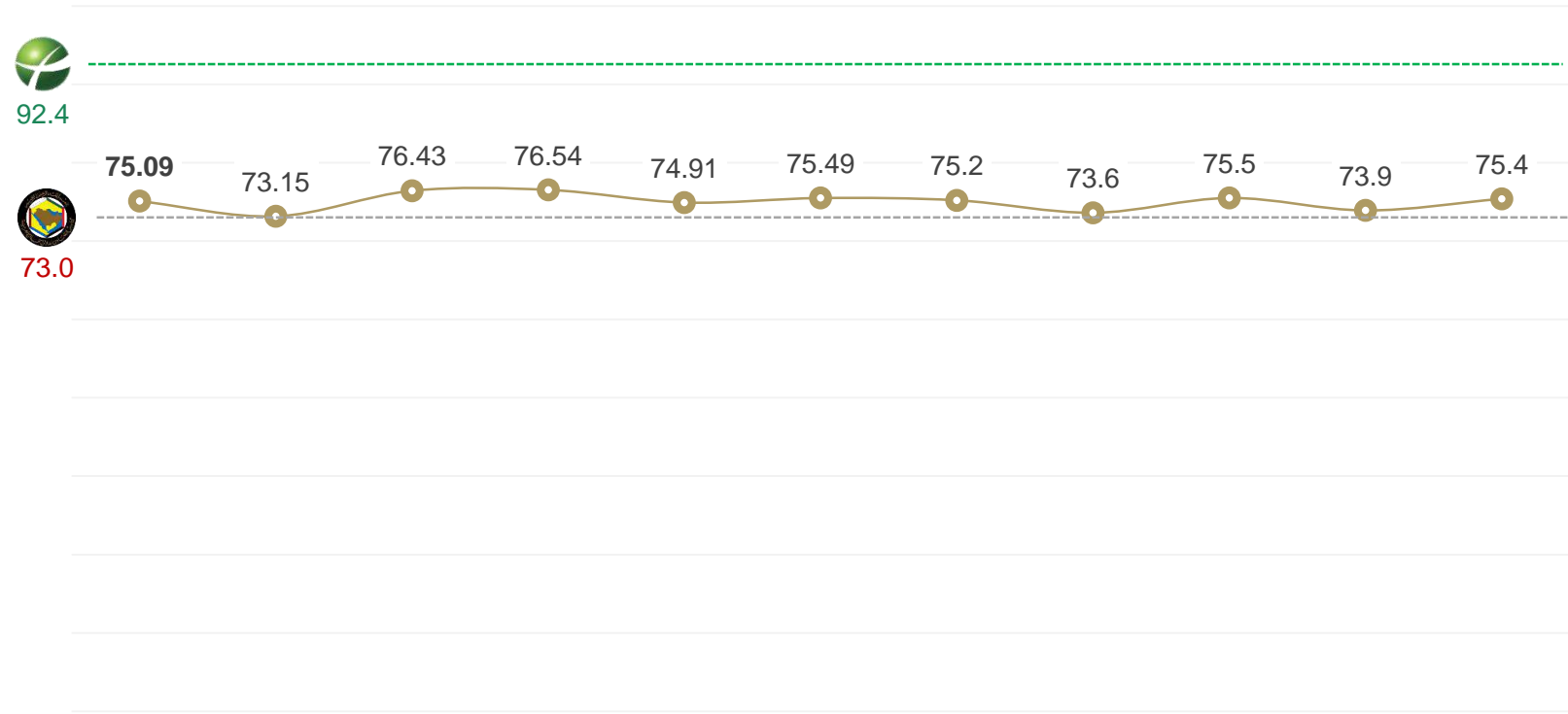
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	78.00	↓ 0.54	NA	NA
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	78.16	↓ 0.38	NA	NA
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	الطبيب	79.78	↑ 0.73	94.3	74.7
مساعدة العيادة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

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



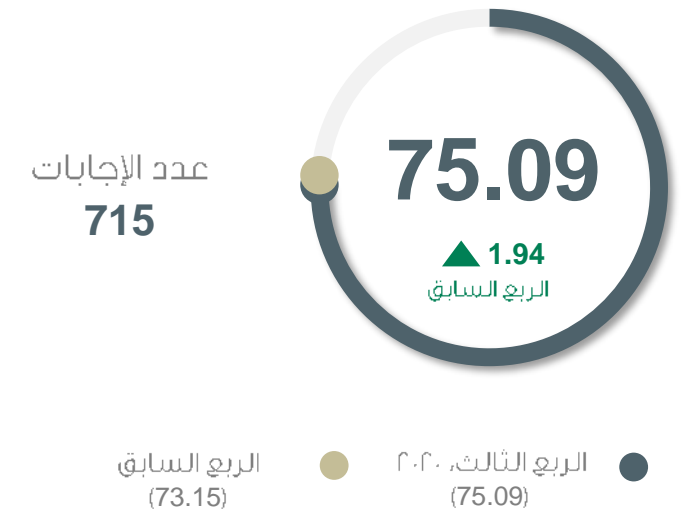


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز القلب

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠

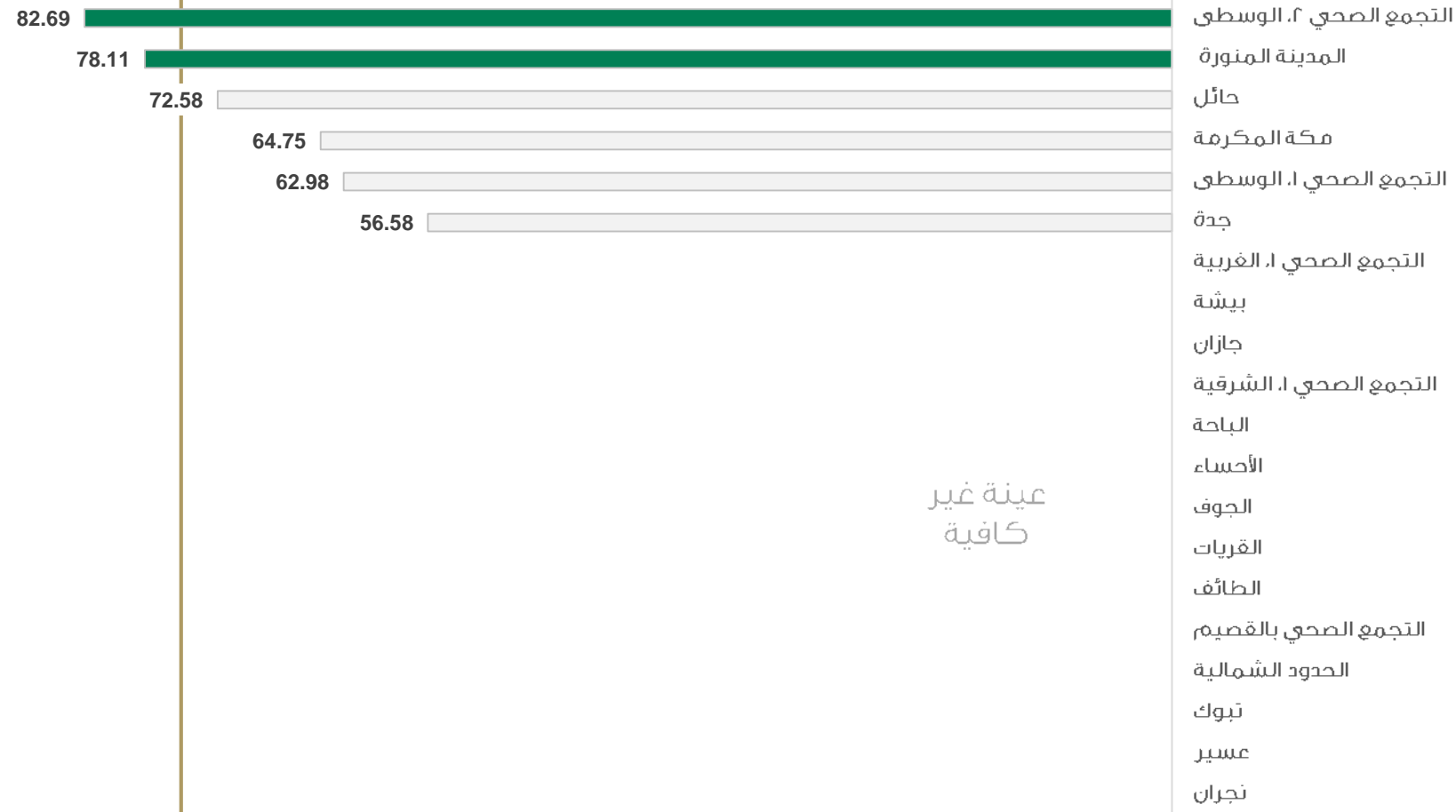


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

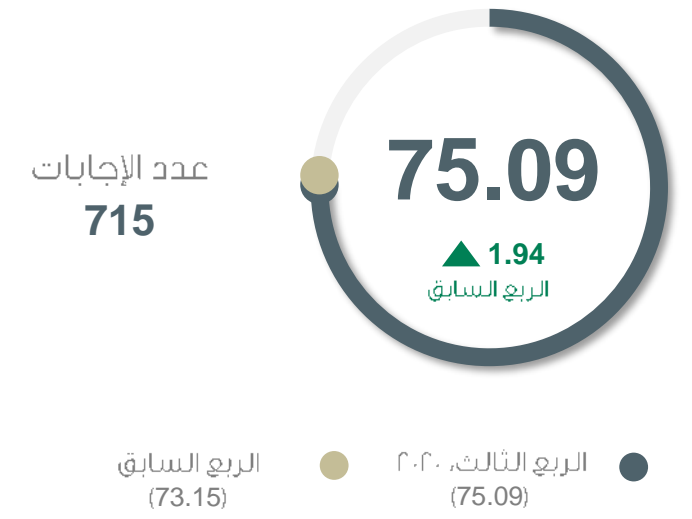
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز القلب

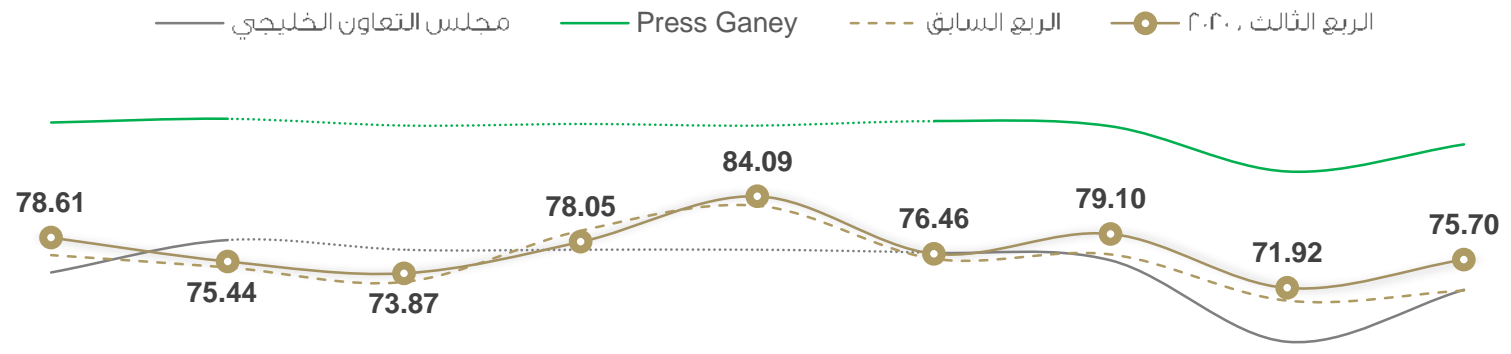
العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

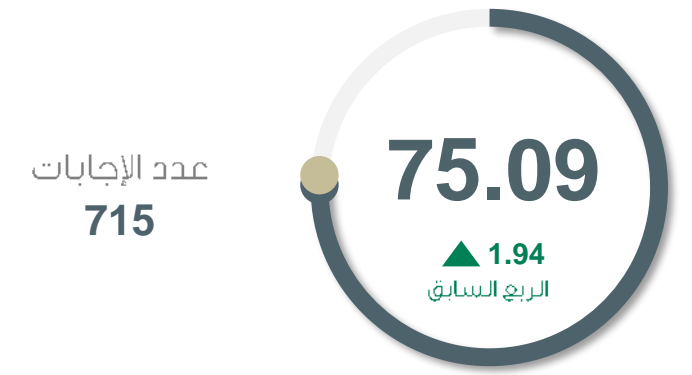
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



مراكز القلب

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

التغيير	التقييم العام	مسائل شخصية	الصيدلية	الأشعة	المختبر	الطبيب	التمريض	الانتقال خلال زيارتك	التسجيل
↑ 2.32	↑ 0.78	↑ 1.14	↓ 1.49	↑ 1.24	↑ 0.66	↑ 2.72	↑ 1.68	↑ 4.11	

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

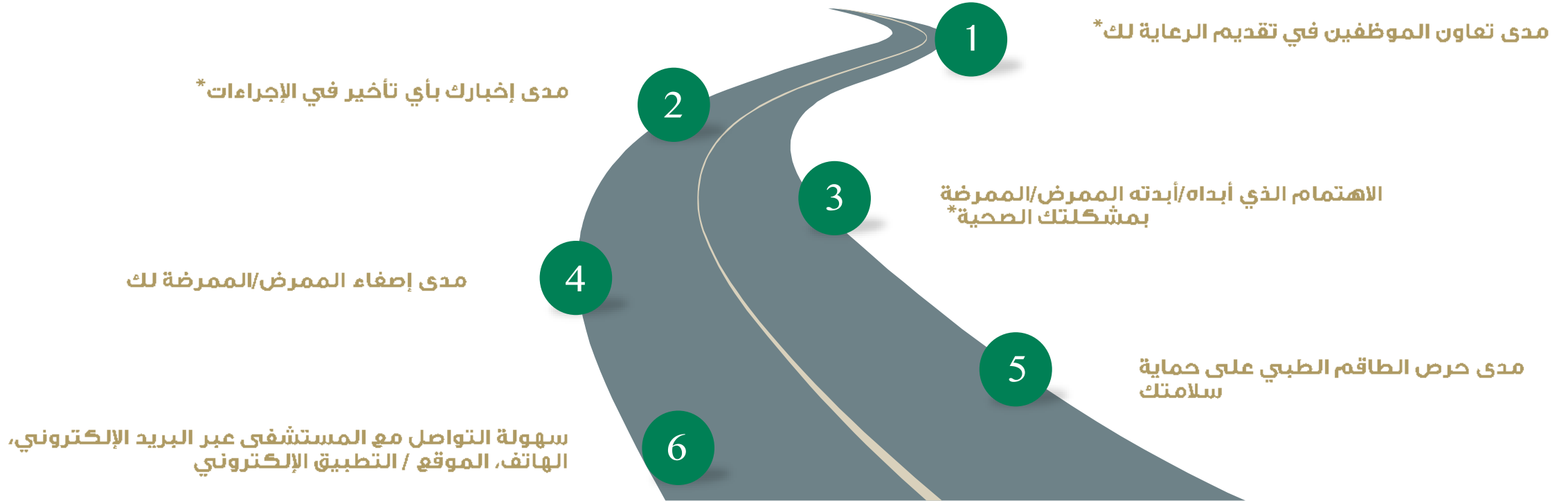
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سهولة حجز الموعد	التسجيل	78.03	↑5.35	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	66.71	↑3.27	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.17	↑2.67	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	80.20	↑2.86	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.91	↑1.37	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	66.11	↑1.58	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	69.03	↑1.38	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	74.68	↑1.76	NA	66.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	78.84	↑2.34	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	78.68	↑3.04	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.76	↑3.10	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	79.72	↑0.84	94.5	78.7

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	77.94	↑0.62	94.2	77.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	75.89	↑0.19	94.3	76.3
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	74.26	↑0.64	93.1	86.4
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	74.66	↑0.03	94.3	74.7
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	81.44	↑1.73	88.3	75.8
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	84.45	↑0.46	91.7	79.6
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	86.26	↑1.40	91.6	81.0
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	79.21	↓0.35	80.7	75.8
الشرح المقدم من خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	76.92	↓2.64	NA	74.5
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.60	↑2.52	NA	74.0
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.10	↑0.83	NA	80.3
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	68.43	↑0.41	NA	72.6

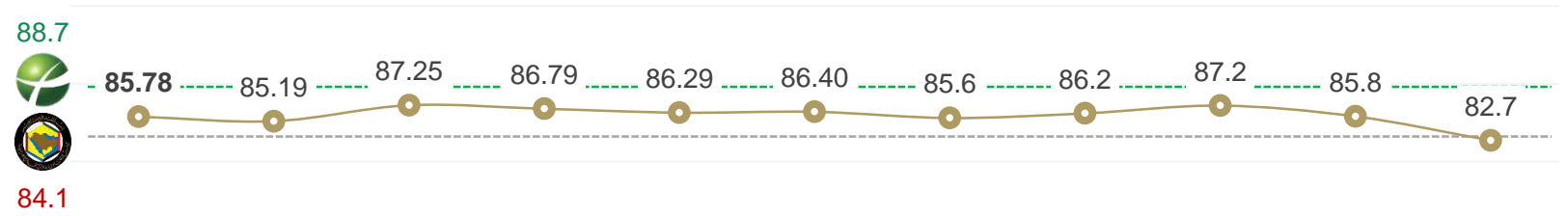
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	82.20	↑1.22	94.3	79.9
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	80.52	↓0.85	94.5	76.9
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	83.10	↓0.04	95.0	79.0
المواقف	المسائل الشخصية	57.20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

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





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



مراكز القلب

التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
629



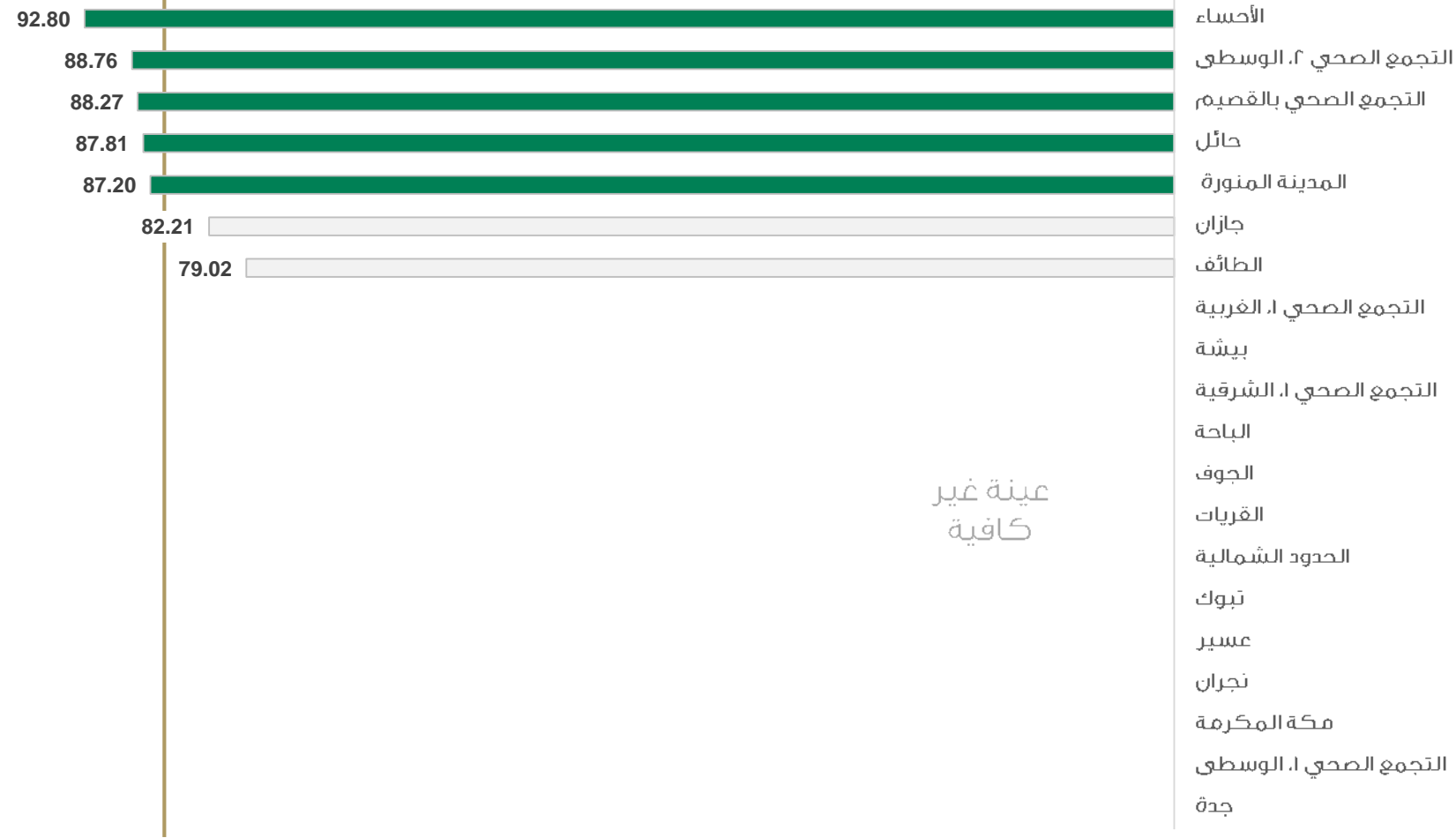
الربع الثالث، ٢٠٢٠ (85.78)
الربع السابق (85.19)

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

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 629	n= 478	n= 1,084	n= 1,209	n= 1,542	n= 406	n= 567	n= 409	n= 596	n= 209	n= 288

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز القلب

التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠

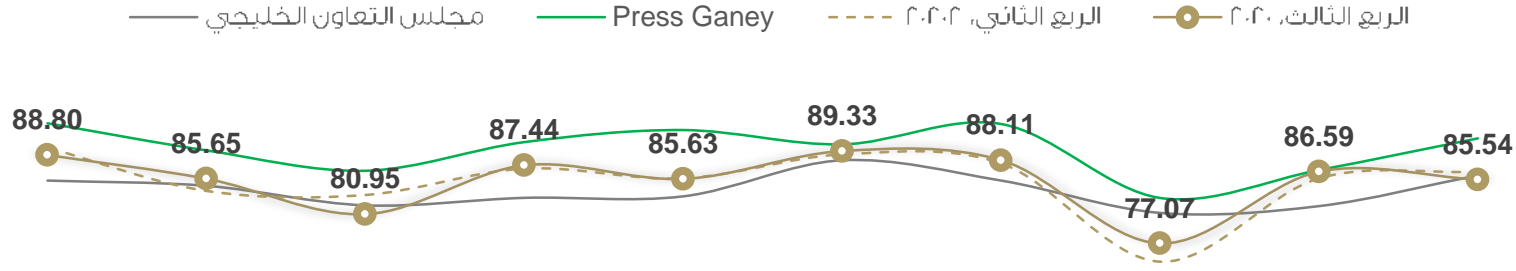
عدد الإجابات
629



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (85.78)
الربع السابق (85.19)

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

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



مراكز القلب

التنويم - الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
629

85.78

▲ 0.59
الربع السابق

الربع السابق
(85.19)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(85.78)

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

↓ 0.95 ↑ 1.63 ↓ 2.53 ↑ 0.45 ↓ 0.06 ↑ 0.46 ↑ 0.43 ↑ 2.44 ↑ 0.9 ↓ 1.02

التقييم العام الخروج الزوار والعائلة المسائل الشخصية الاختبارات الطبيب التمريض الوجبات الغرفة الدخول

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

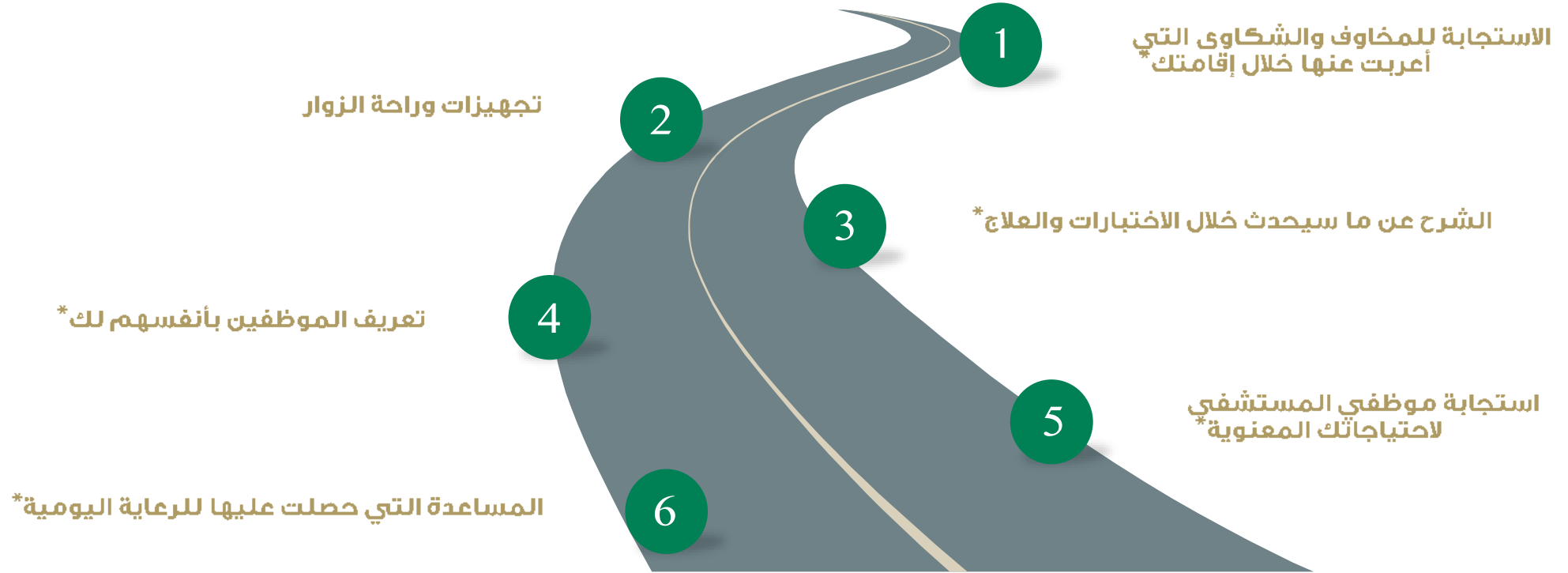
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	85.31	↓ 0.88	84.0	89.2
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	89.01	↓ 1.99	88.2	93.6
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	81.96	↓ 0.56	74.5	NA
المظهر العام للغرفة	الغرفة	86.66	↑ 0.34	79.7	86.6
نظافة الغرفة	الغرفة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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.51	↓ 0.72	85.7	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.21	↑ 1.38	84.1	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	90.43	↑ 0.70	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.72	↑ 1.37	79.6	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.30	↑ 0.67	86.8	88.4
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	88.82	↑ 0.05	87.8	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	88.51	↑ 1.56	86.9	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	90.30	↑ 0.23	89.2	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	91.56	↑ 0.23	90.3	94.1
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.55	↓ 0.01	81.8	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.95	↑ 0.16	82.4	89.8
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	86.69	↓ 0.19	85.5	94.9

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.28	↑0.38	86.3	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.82	↓0.73	82.5	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.16	↓0.01	82.4	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.19	↑1.81	79.5	89.7
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.26	↑0.74	84.1	89.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	91.09	↑0.93	86.6	95.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.29	↑0.46	84.5	91.9
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	80.37	↓1.54	80.0	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	81.57	↓3.43	84.7	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.18	↓0.06	87.0	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.12	↑2.17	83.5	88.6
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	85.31	↑1.87	83.9	91.6

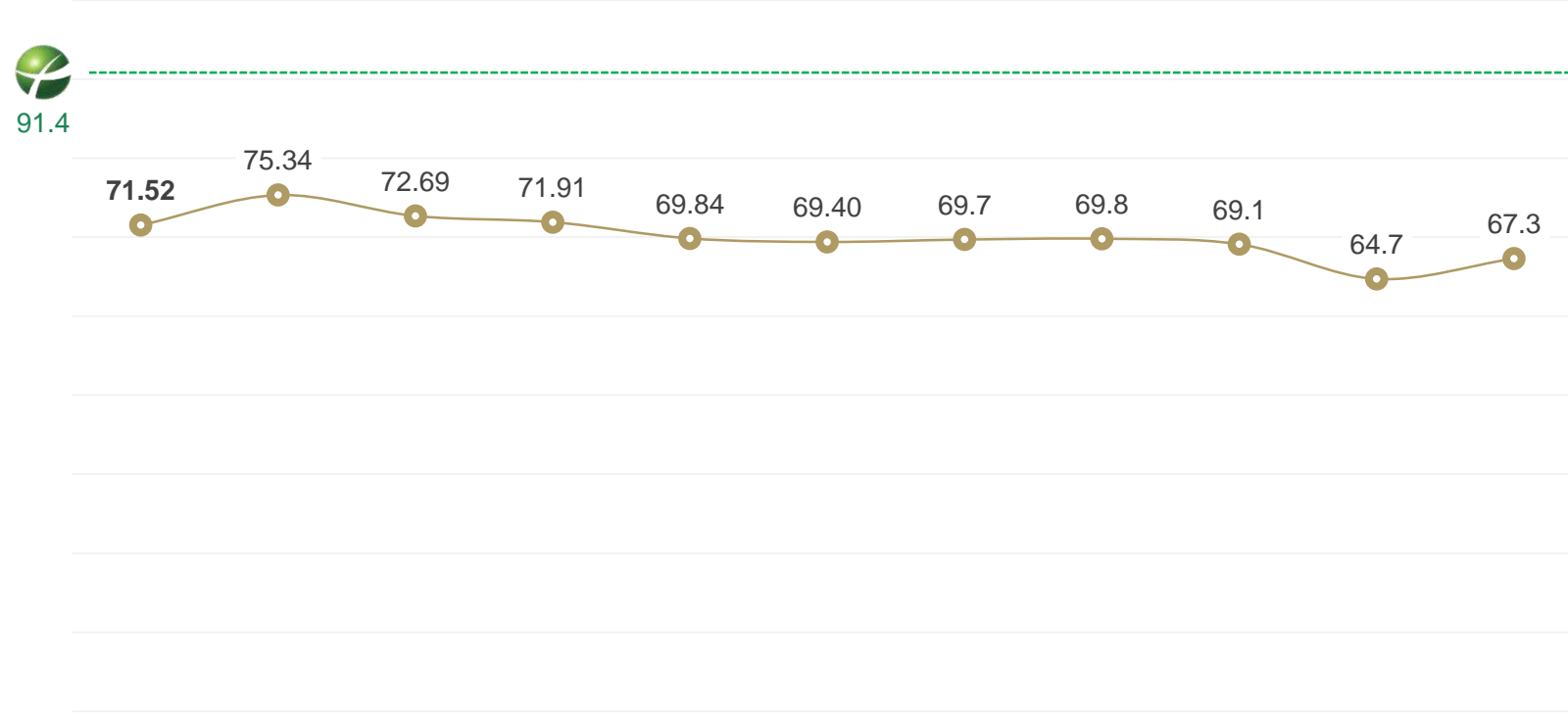
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأمراض الجانبية المحتملة	الخروج	84.76	↑2.19	91.0	83.1
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	88.10	↓ 0.93	93.9	86.6
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	89.14	↓ 0.14	92.3	83.4
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	89.60	↓ 1.47	93.8	86.2

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



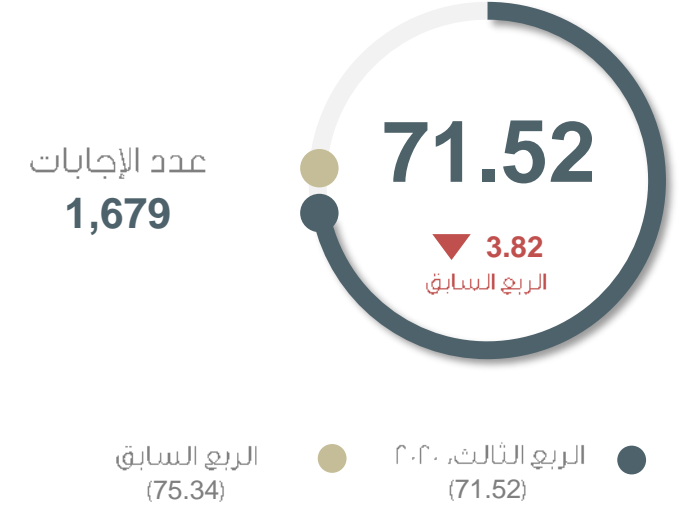


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٠

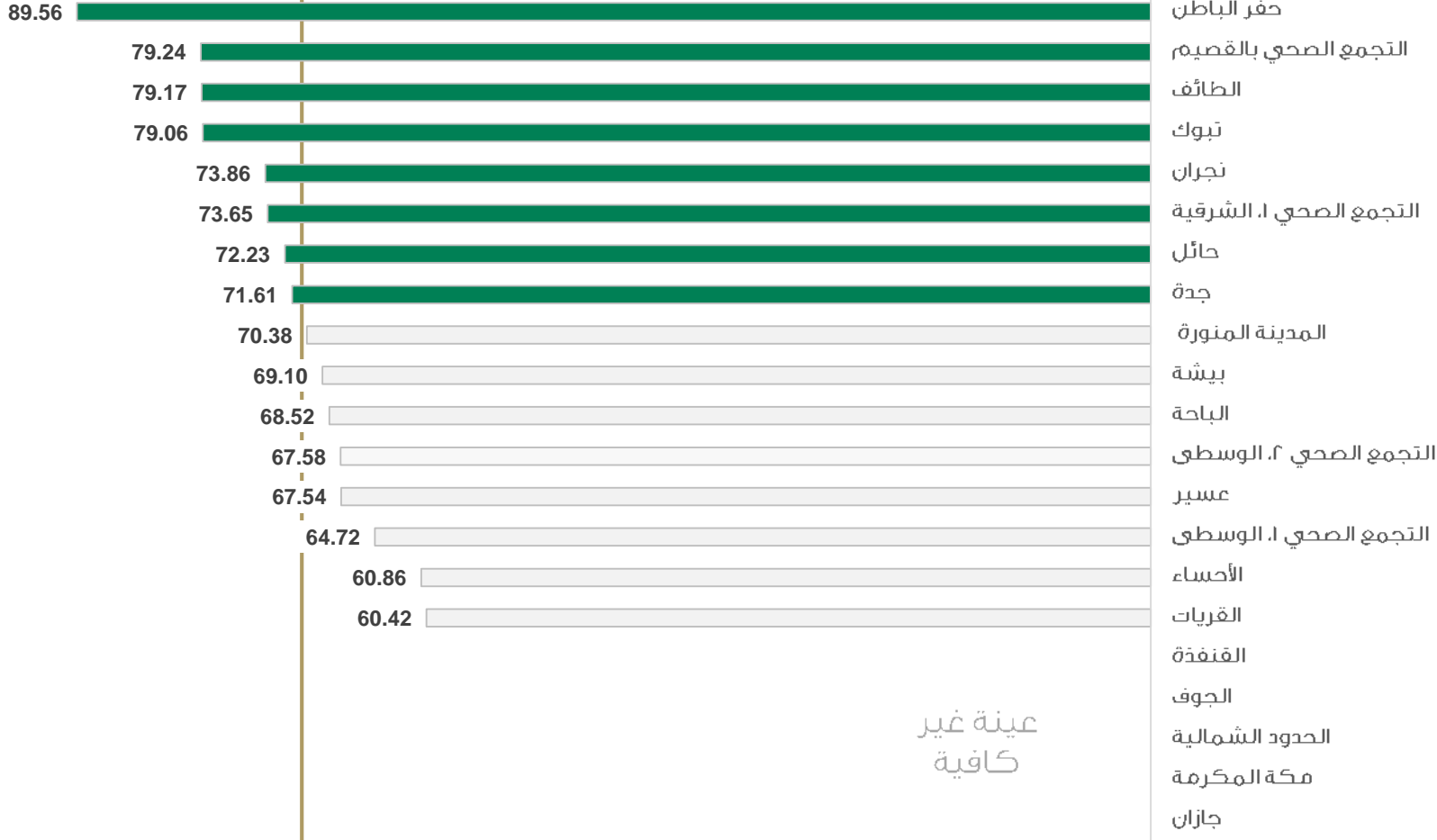


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الأسنان
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,679

71.52

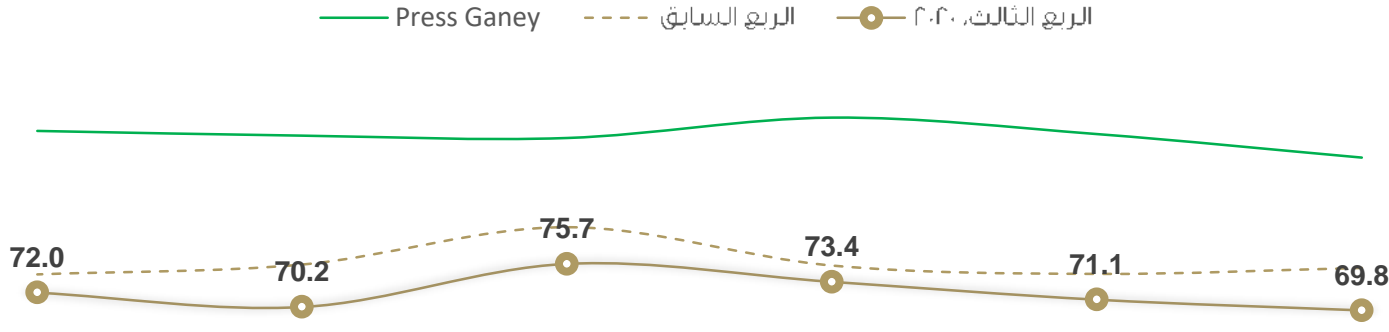
▼ 3.82
الربع السابق

الربع السابق
(75.34)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(71.52)

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

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



مراكز الأسنان

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,679



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (71.52)
الربع السابق (75.34)

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

↓ 2.31 ↓ 5.39 ↓ 4.68 ↓ 2.07 ↓ 3.26 ↓ 5.38

التقييم العام المسائل الشخصية المرافق فريق طب الأسنان تعامل طبيب الأسنان موعدك

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

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

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

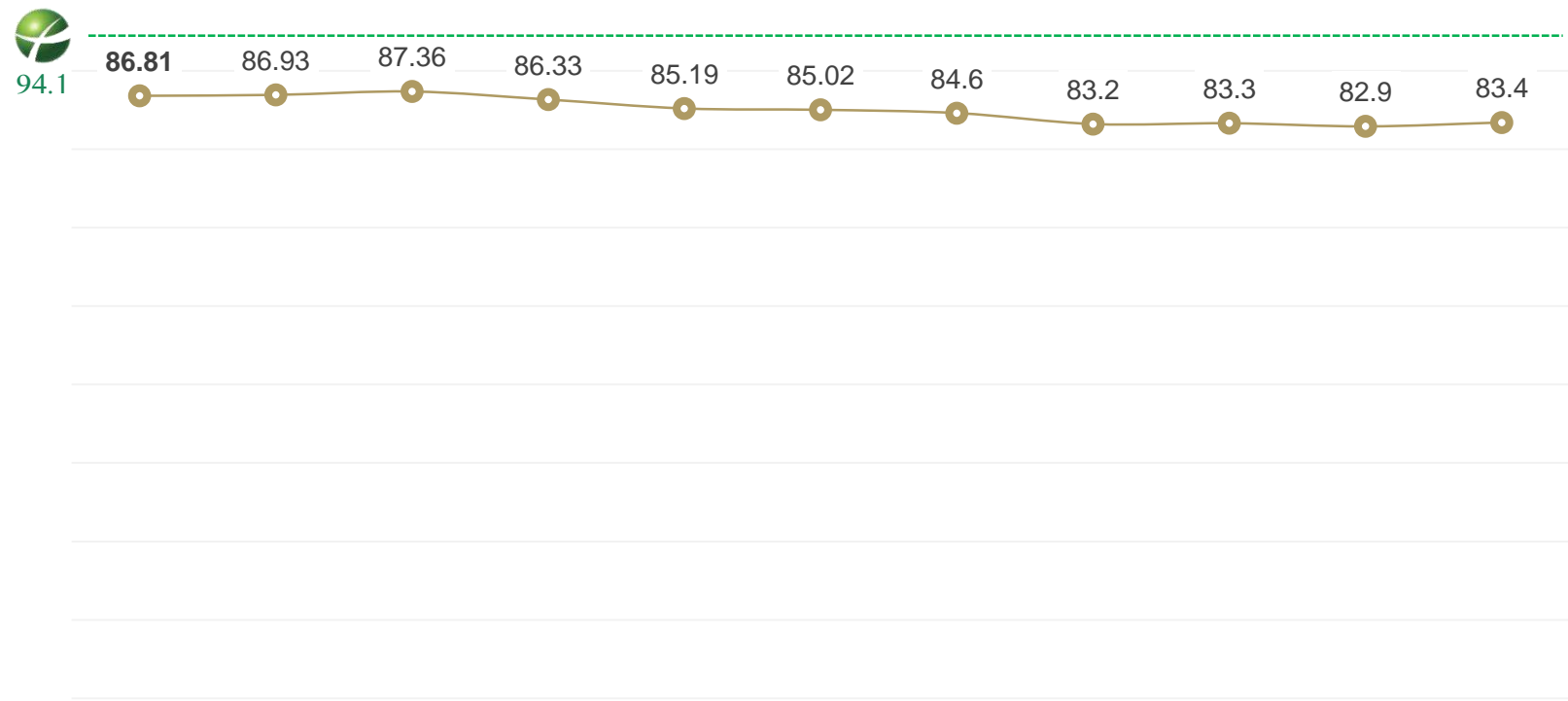
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايةك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	73.74	↓ 4.79	92.8
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	68.37	↓ 3.48	91.2
احتمالية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

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





معدل تجربة المريض: من أيار، ٢٠١٨ إلى ٣٠ يونيو، ٢٠٢٠



مراكز الكلى

المعدل العام - ٢٠٢٠
(الربع الثالث)

عدد الإجابات
1,982



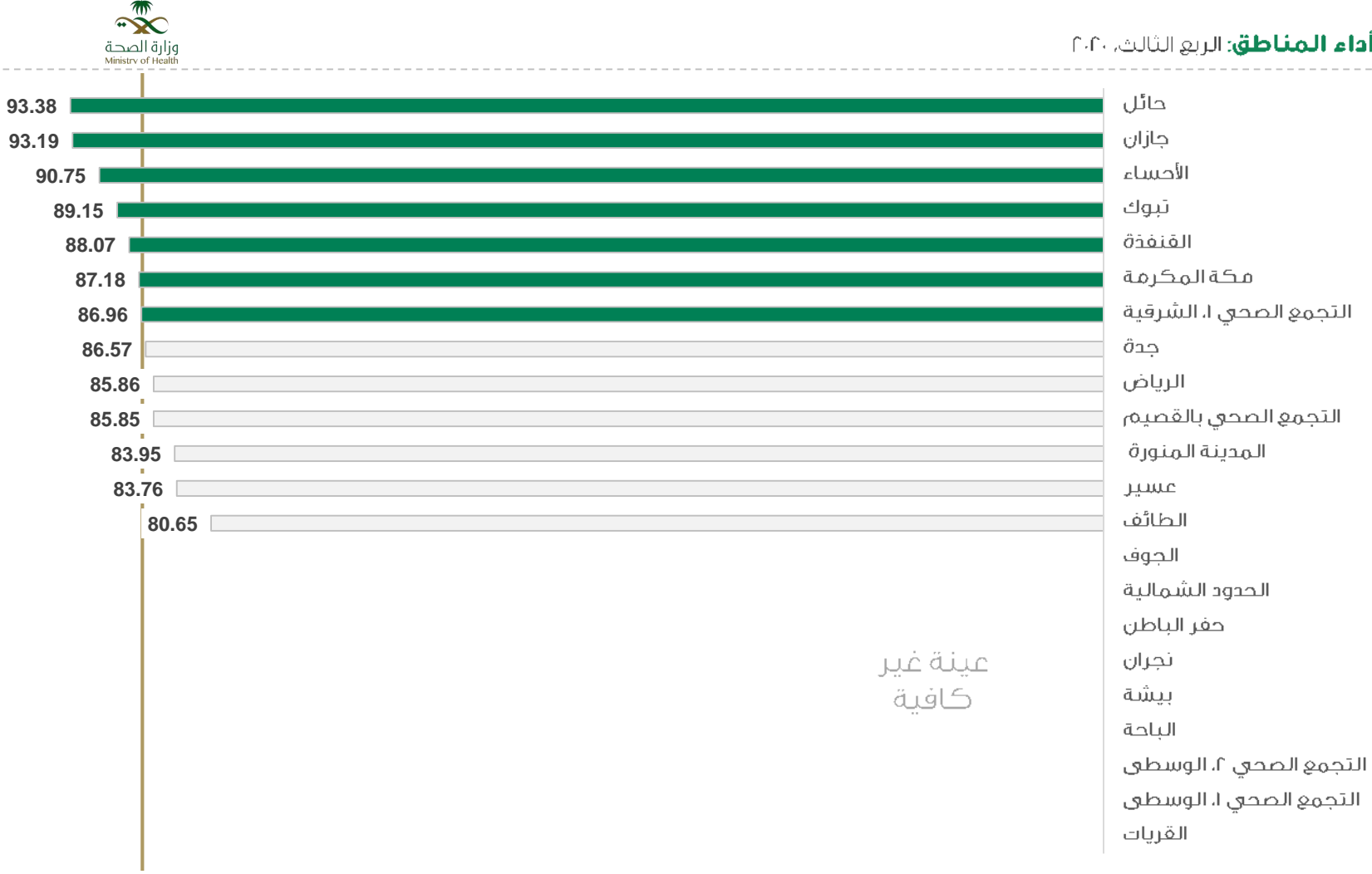
الربع السابق (86.93) النصف الثاني، ٢٠٢٠ (86.81)

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

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الكلى
المعدل العام - ٢٠٢٠
(الربع الثالث)

عدد الإجابات
1,982



الربع السابق (86.93) النصف الثاني، ٢٠٢٠ (86.81)

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

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

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



مراكز الكلى

المعدل العام - ٢٠٢٠
(الربع الثالث)

عدد الإجابات
1,982

86.81

▼ 0.12
الربع السابق

الربع السابق
(86.93)

● النصف الثاني، ٢٠٢٠
(86.81)

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

↓ 0.18

↓ 0.36

↑ 0.08

↑ 0.02

↓ 0.04

↓ 0.46

↑ 0.18

التقييم العام

المسائل الشخصية

الصيدلية

غسيل الكلى

الرعاية المقدمة

المرافق

التسجيل

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

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

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

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



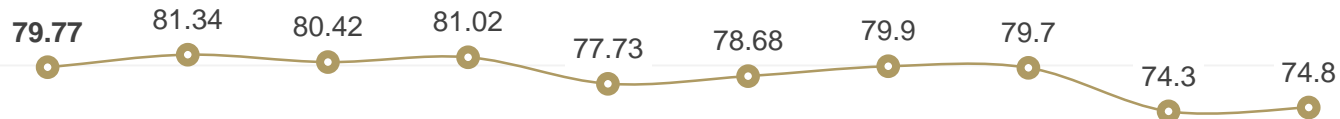


فحص ما قبل
الزواج

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



94.1



فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,940



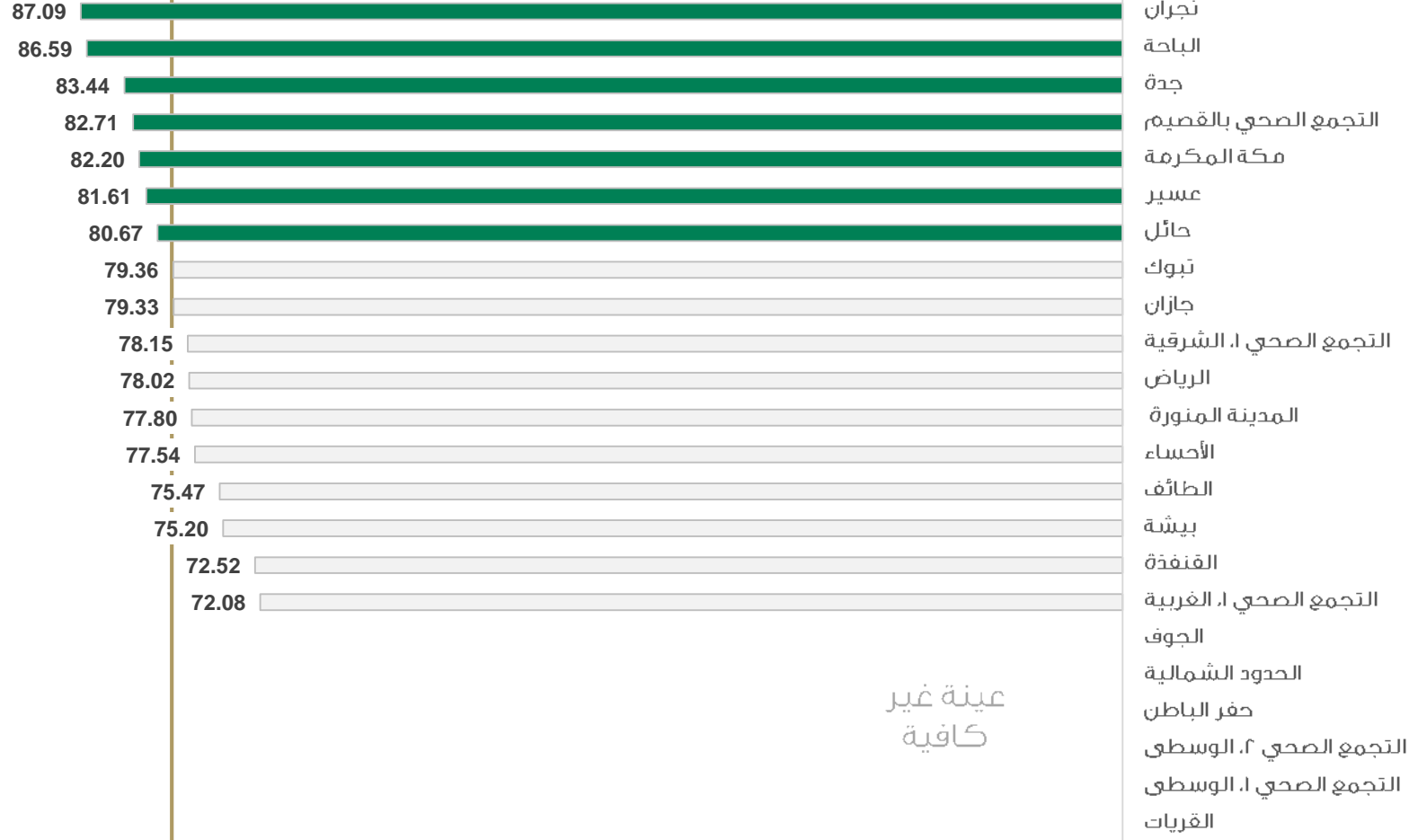
الربع السابق (81.34) ● الربع الثالث، ٢٠٢٠ (79.77)

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

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



فحص ما قبل الزواج
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,940

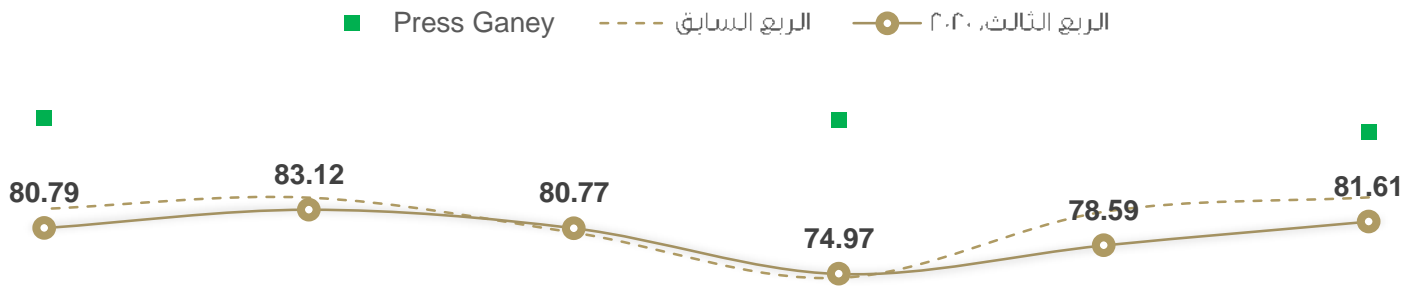


الربع الثالث، ٢٠٢٠ (79.77)

الربع السابق (81.34)

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

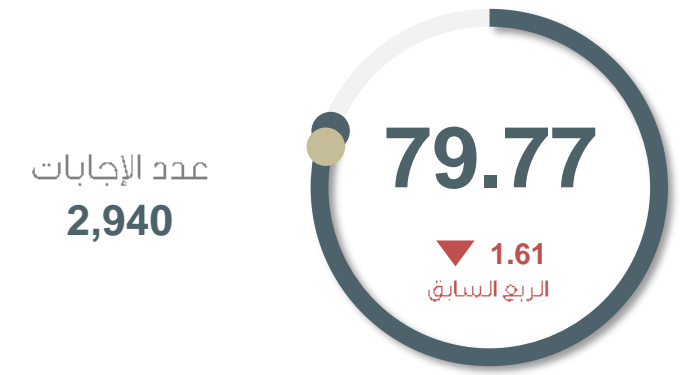
رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



التسجيل	↓ 3.09
المرافق	↓ 4.28
الاختبارات والعلاج	↑ 0.50
الفحوصات	↑ 0.55
المسائل الشخصية	↓ 1.54
التقييم العام	↓ 2.45

فحص ما قبل الزواج

الربع الثالث، ٢٠٢٠



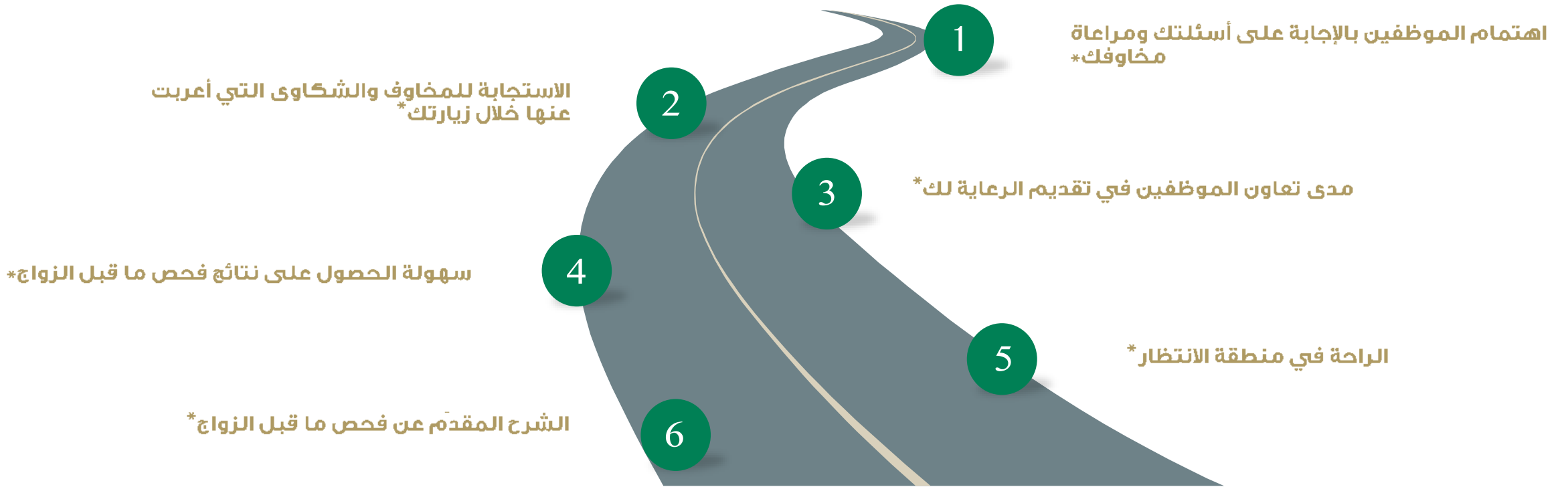
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	83.72	↓ 1.28	94.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	83.90	↓ 2.74	94.2
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	77.35	↓ 5.34	91.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات والعلاج	71.41	↑ 0.38	93.8
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات والعلاج	77.98	↓ 0.95	94.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات والعلاج	75.32	↑ 2.17	NA
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	81.48	↓ 2.69	NA
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	71.81	↓ 7.51	91.7
نظافة العيادة	المرافق	82.46	↓ 2.77	95.6
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	86.24	↓ 0.32	94.8
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	75.04	↑ 1.21	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.54	↓ 1.30	94.9

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

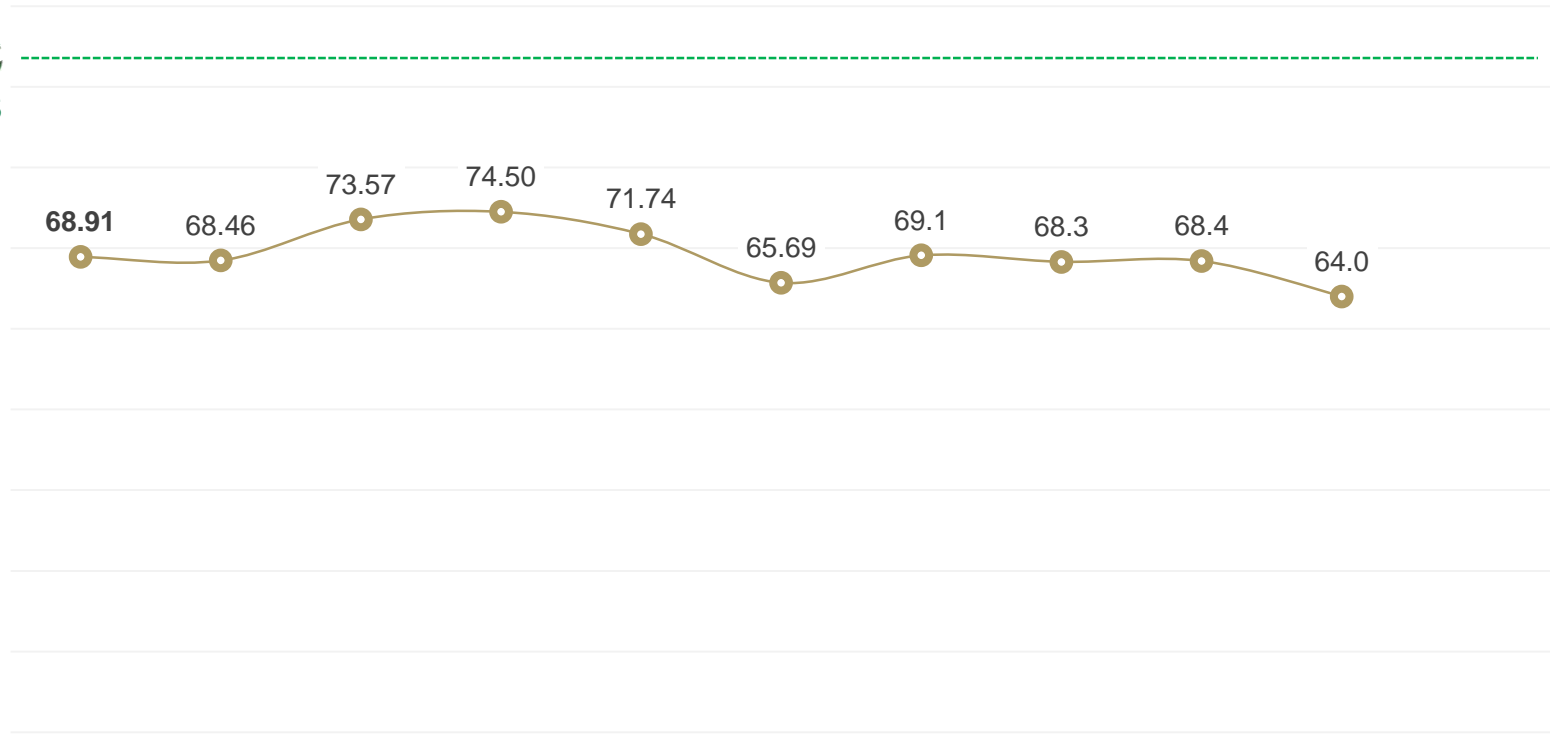
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في فحص ما قبل الزواج. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





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

93.5



التأهيل الطبي

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
117



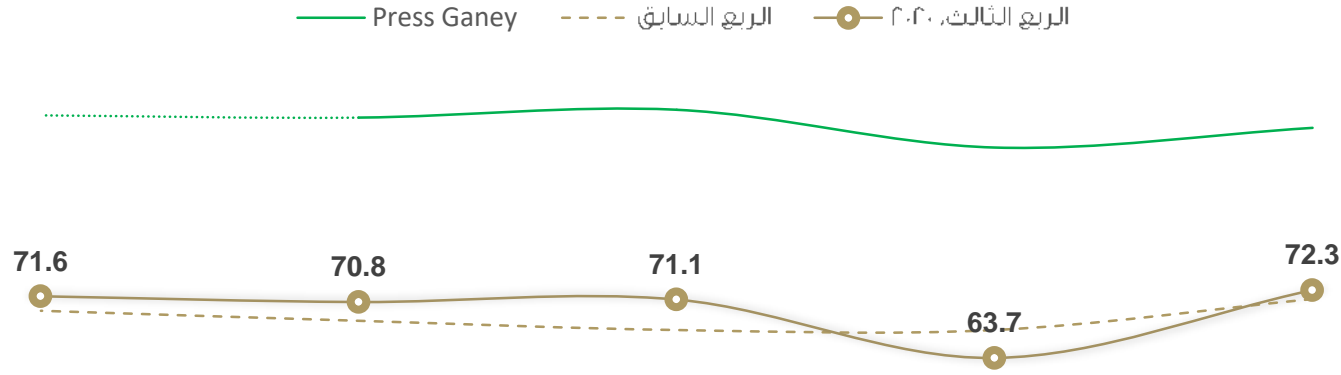
الربع الثالث، ٢٠٢٠ (68.91)
الربع السابق (68.46)

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

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

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

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



التأهيل الطبي

العيادات - الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

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

التقييم العام	المسائل الشخصية	العلاج الطبيعي	المرافق	الحجز والتسجيل
↑ 1.83	↑ 2.38	↑ 3.87	↓ 3.56	↑ 1.12

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

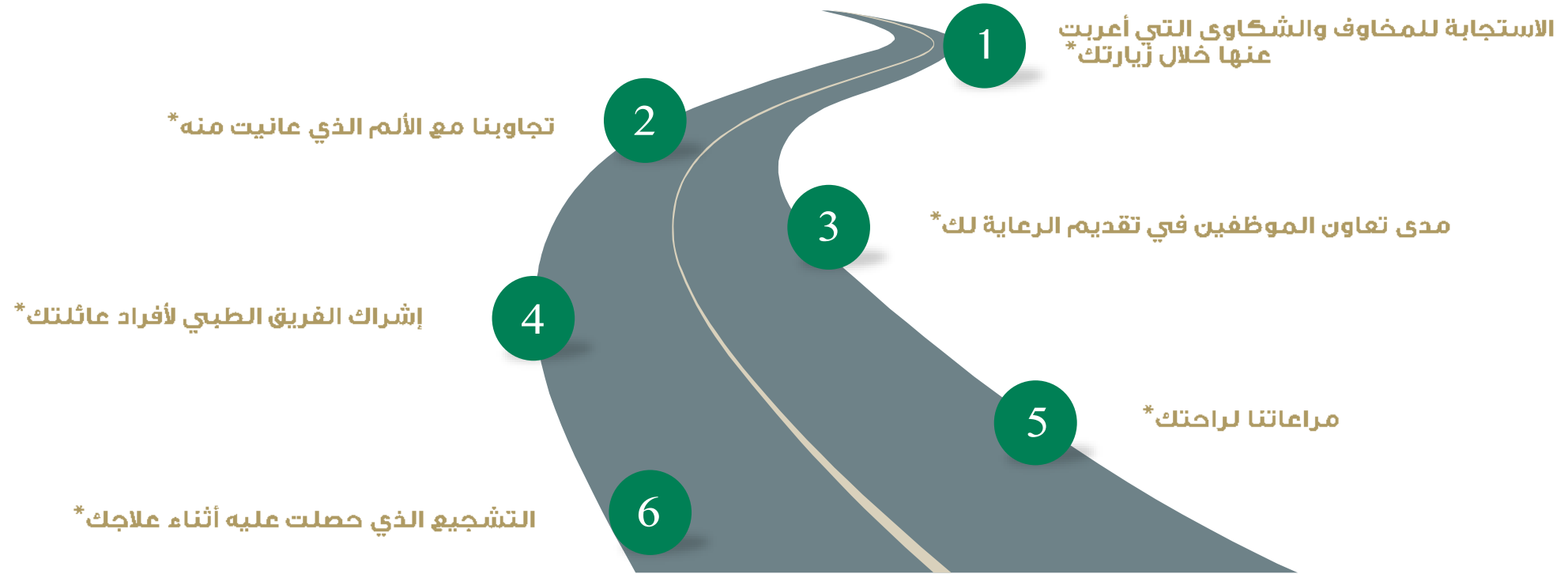
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	77.77	↓ 3.31	94.8
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	67.52	↓ 2.21	91.2
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	70.13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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	67.78	NA	94.3
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	71.22	NA	96.2
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	69.90	NA	94.4
حسن تعامل/الطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	96.6
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	95.0
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	93.4
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	93.9
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	95.6
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	Low-n	NA	93.6
حسن تعامل/الطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	95.7
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	94.3
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	Low-n	NA	93.2

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

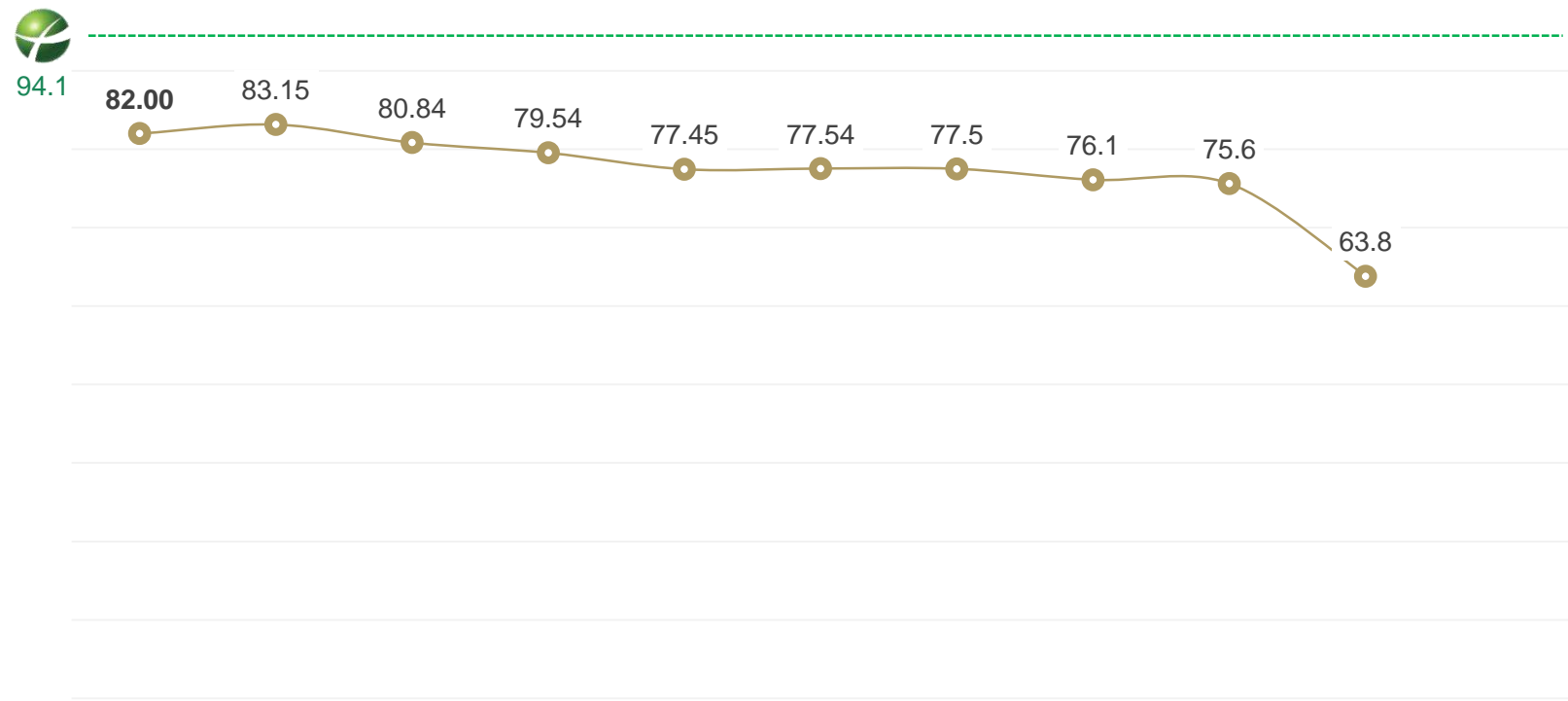
السؤال	النطاق	الربع الثالث, ٢٠٢٠	الربع السابق	
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	68.11	↑ 3.72	94.4
إتبرك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	66.96	NA	94.0
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أمرت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	68.75	↑ 9.66	94.2
مدى تعاون الموظفين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

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





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



بنوك الدم
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,188



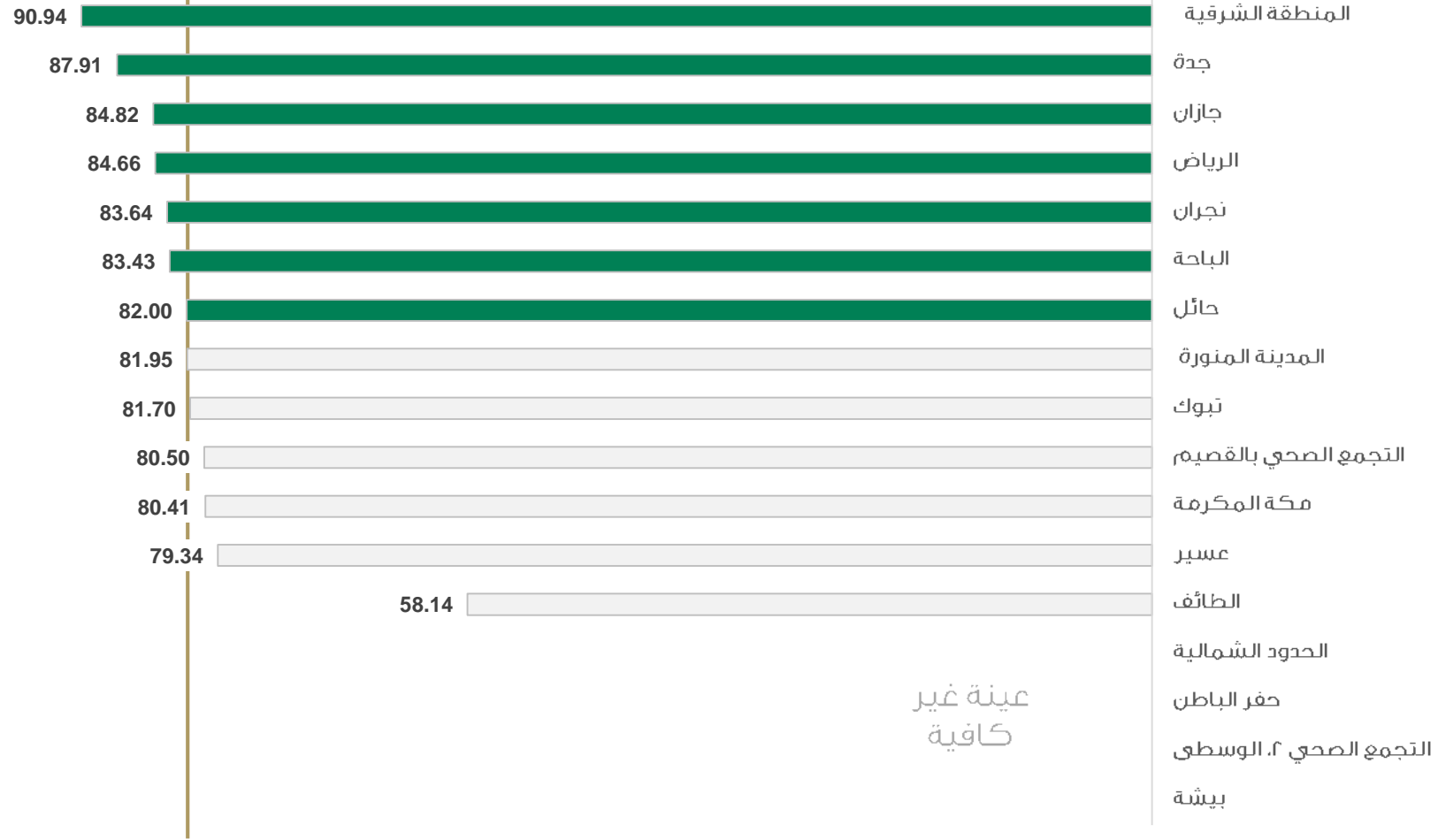
الربع الثالث، ٢٠٢٠ (82.00)
الربع السابق (83.15)

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

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



بنوك الدم
الربع الثالث، ٢٠٢٠

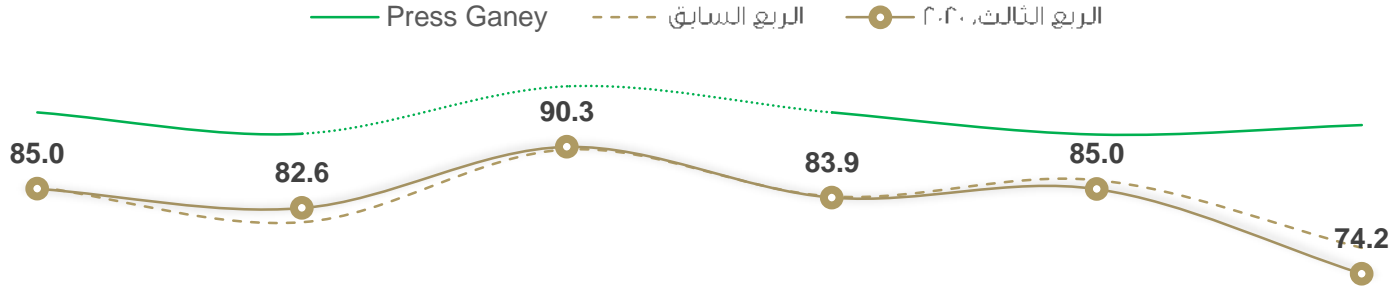
عدد الإجابات
1,188



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (82.00)
الربع السابق (83.15)

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

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



بنوك الدم

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,188



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (82.00)
الربع السابق (83.15)

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

↓ 0.27

↑ 1.77

↑ 0.3

↓ 0.16

↓ 1.16

↓ 3.33

التقييم العام

المسائل الشخصية

التبرع بالدم

الاختيارات

التسجيل

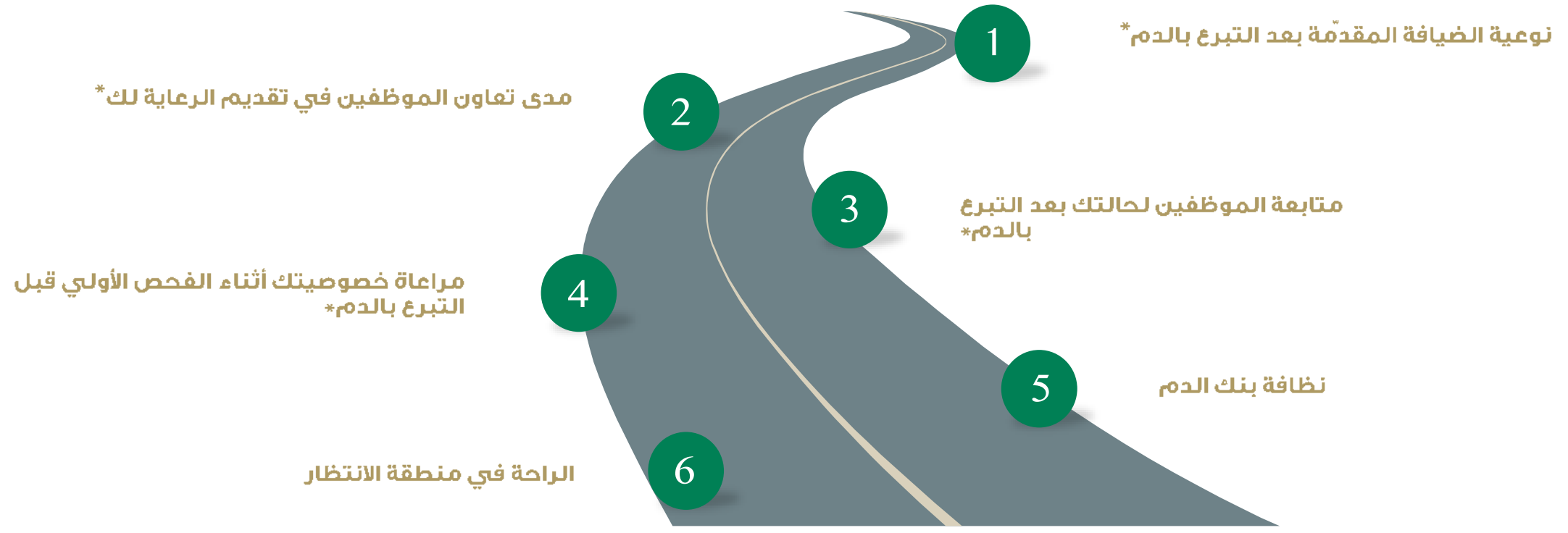
المرافق

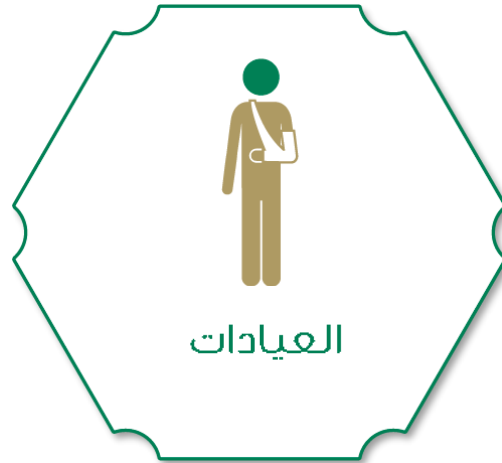
* الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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

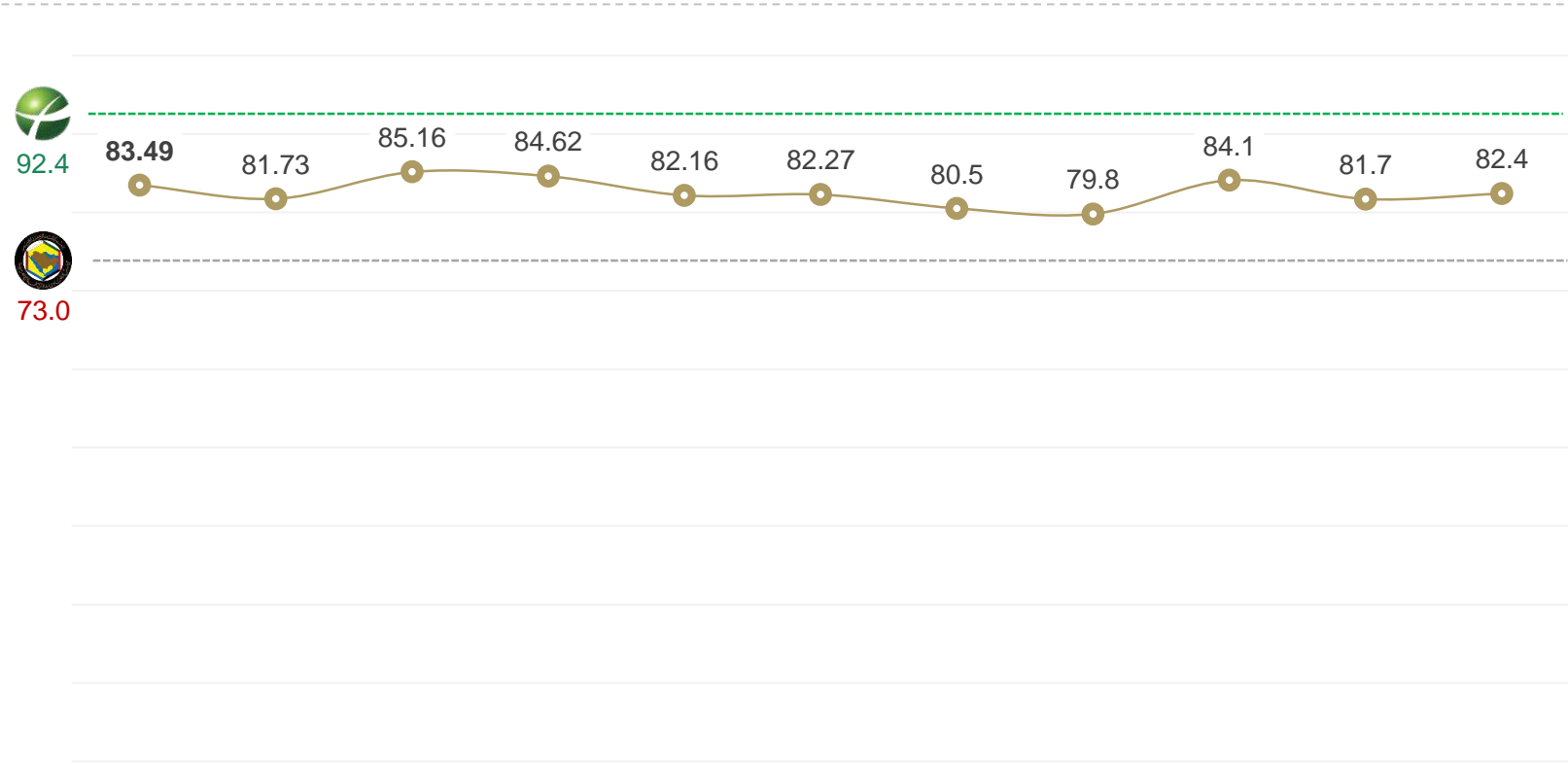
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق	
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	78.51	↑ 0.9	NA
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	92.39	↔ 0.00	95.9
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	91.20	↓ 0.55	NA
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	87.54	↑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

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



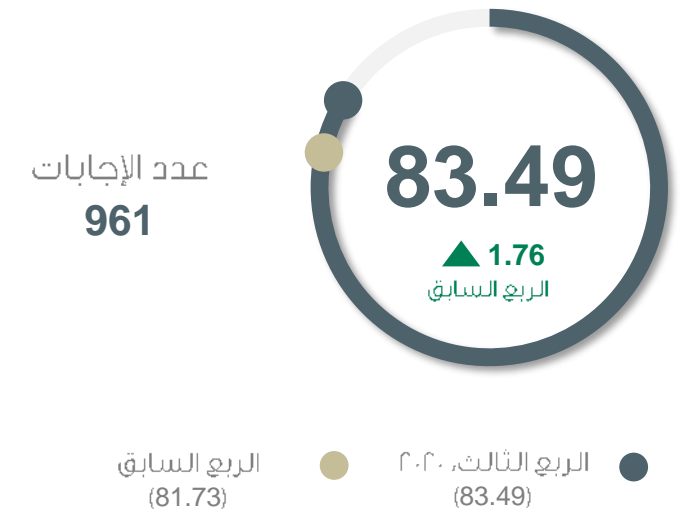


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الثالث، ٢٠٢٠



مراكز الأورام

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

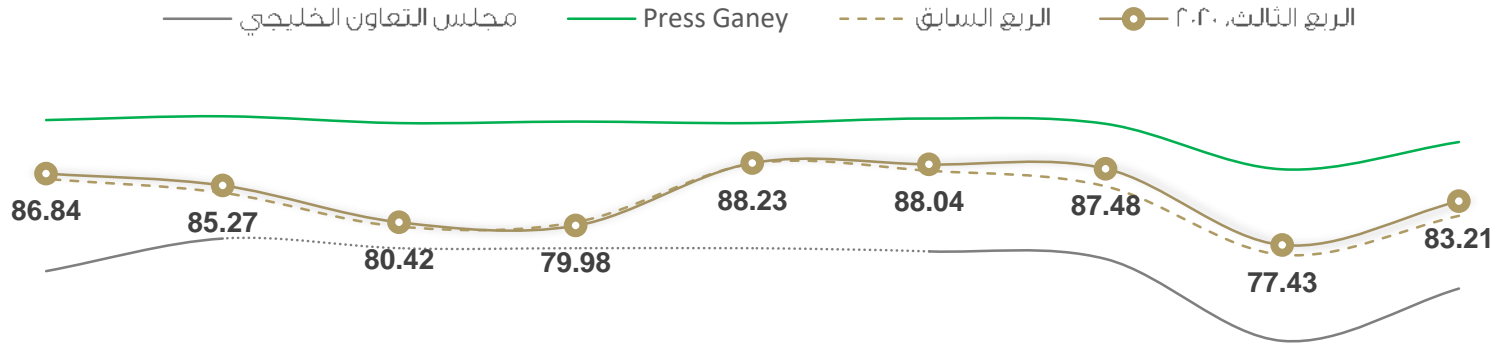


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

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



مراكز الأورام

العيادات الخارجية – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
961

83.49

▲ 1.76
الربع السابق

الربع السابق
(81.73)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(83.49)

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

التقييم العام	المسائل الشخصية	الصيدلية	الأشعة	المختبر	الطبيب	التمريض	الانتقال خلال زيارتك	التسجيل
↑ 0.71	↑ 0.96	↑ 0.56	↓ 0.47	↑ 0.08	↑ 0.83	↑ 2.32	↑ 1.28	↑ 1.93

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
سهولة حجز الموعد	التسجيل	87.73	↑ 1.84	91.9	77.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	75.40	↑ 1.09	90.2	66.7
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	86.33	↑ 1.46	93.7	76.2
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	88.24	↑ 2.07	NA	77.0
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	75.77	↑ 1.18	87.4	65.5
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	71.99	↑ 0.84	87.2	63.2
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	72.36	↓ 0.58	89.2	65.9
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	77.80	↑ 1.48	NA	66.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	التمريض	87.31	↑ 3.07	94.0	75.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية	التمريض	87.21	↑ 2.29	92.9	75.3
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	87.90	↑ 1.93	94.7	74.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	89.24	↑ 1.04	94.5	78.7

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

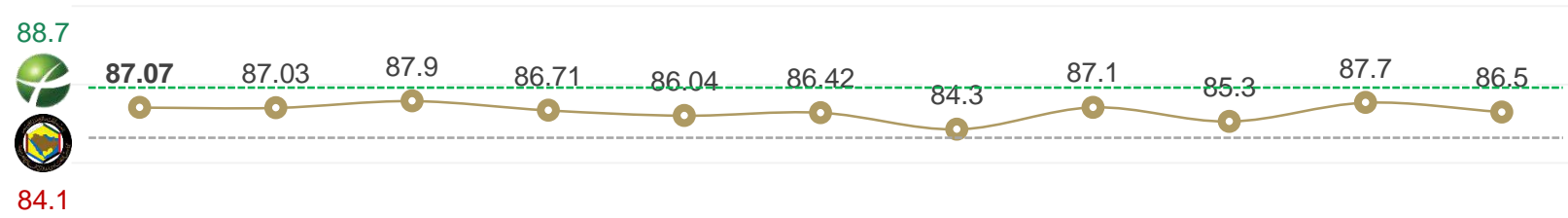
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.36	↑ 1.41	94.3	79.9
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	90.28	↑ 1.12	94.5	76.9
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	87.80	↑ 0.45	95.0	79.0
المواقف	المسائل الشخصية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

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





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



مراكز الأورام

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
142



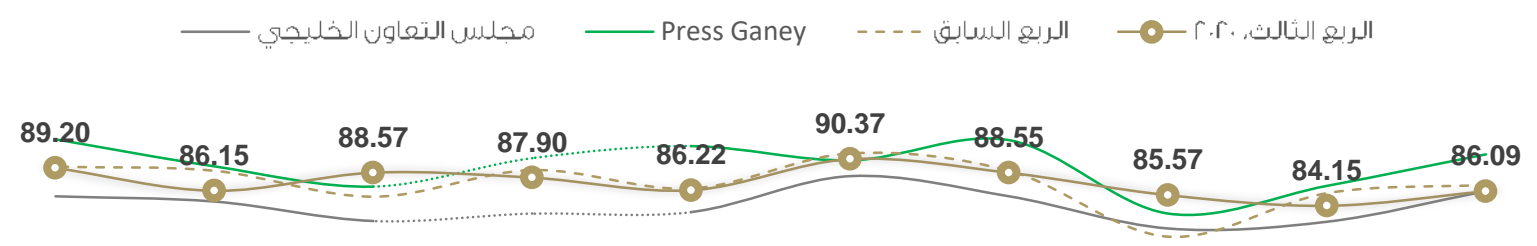
الربع الثاني، ٢٠٢٠ (87.03) ● الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.47) ●

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

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

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

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



مراكز الأورام

التنويم – الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
142



الربع الثاني، ٢٠٢٠ (87.03) الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.47)

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

الدخول	↓ 0.85	الغرفة	↓ 1.68	الوجبات	↑ 5.53	التمريض	↓ 0.26	الطبيب	↓ 0.75	الاختبارات	↓ 0.23	المسائل الشخصية	↓ 1.00	الزوار والعائلة	↑ 3.21	الخروج	↓ 2.66	التقييم العام	↓ 0.15
--------	--------	--------	--------	---------	--------	---------	--------	--------	--------	------------	--------	-----------------	--------	-----------------	--------	--------	--------	---------------	--------

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

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

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	88.23	↓ 1.43	85.7	93.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	88.32	↑ 0.39	84.1	91.4
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.86	↓ 1.52	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / الميولة، المشي ... إلخ)	التمريض	86.32	↑ 0.27	79.6	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	88.68	↓ 0.23	86.8	88.4
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	91.24	↑ 0.47	87.8	90.8
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.23	↓ 0.58	86.9	89.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	91.42	↓ 0.66	89.2	93.5
مهارة الطبيب	الطبيب	91.29	↓ 2.34	90.3	94.1
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	90.51	↓ 1.26	81.8	88.4
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	84.12	↑ 1.97	81.8	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	86.31	↓ 0.12	82.4	89.8

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.33	↓ 2.91	85.5	94.9
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.96	↓ 0.24	86.3	91.9
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	86.11	↓ 1.31	82.5	91.8
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	85.76	↓ 0.86	82.4	90.9
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	82.62	↓ 2.47	79.5	89.7
الجهود التي بذلها الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.22	↓ 2.5	84.1	89.7
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.74	↓ 1.55	86.6	95.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	91.16	↓ 0.37	84.5	91.9
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	87.36	↑ 3.12	80.0	82.7
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	89.32	↑ 2.84	84.7	90.6
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	88.05	↓ 2.65	87.0	88.8
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.08	↓ 2.8	83.5	88.6

السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق		
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	86.00	↓ 2.98	83.9	91.6
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأمراض الجانبية المحتملة	الخروج	88.15	↓ 1.37	83.1	91.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.32	↑ 0.73	86.6	93.9
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	88.41	↓ 0.19	83.4	92.3
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	89.23	↓ 0.58	86.2	93.8

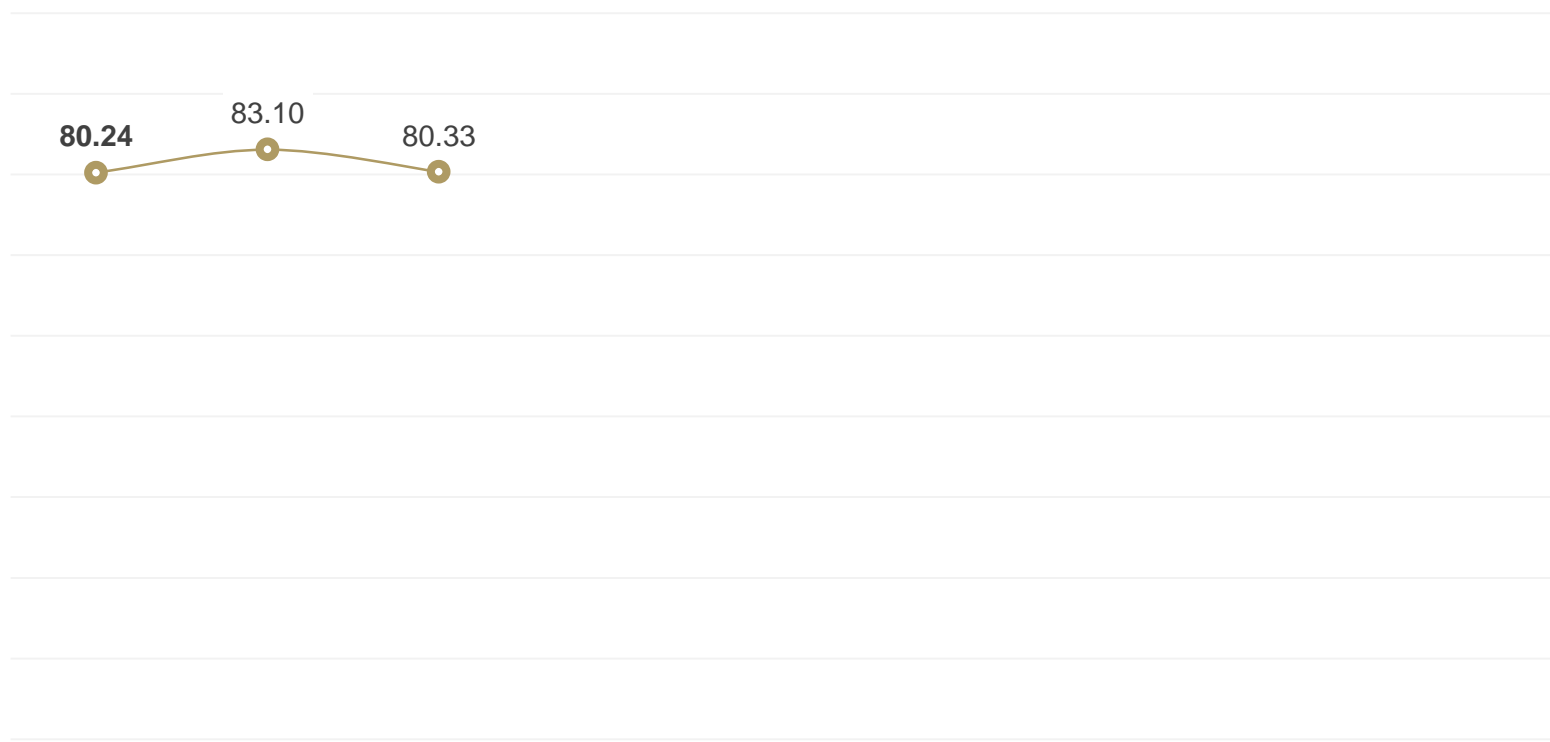
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في تنويم مراكز الأورام. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





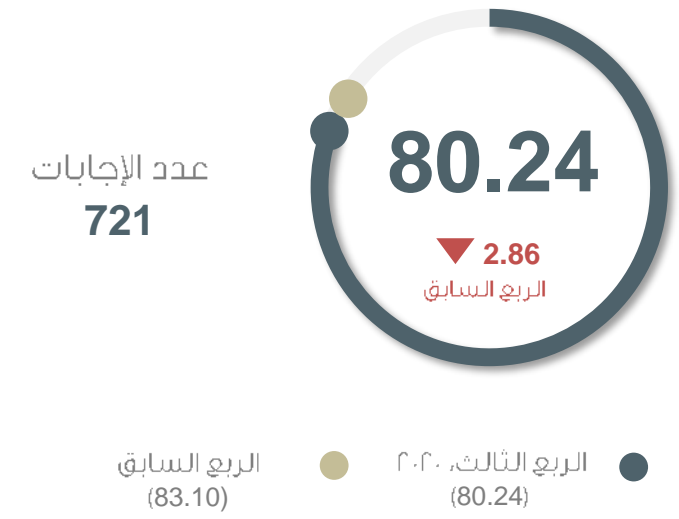
العناية المركزة
لحديثي الولادة

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



العناية المركزة- حديثي الولادة

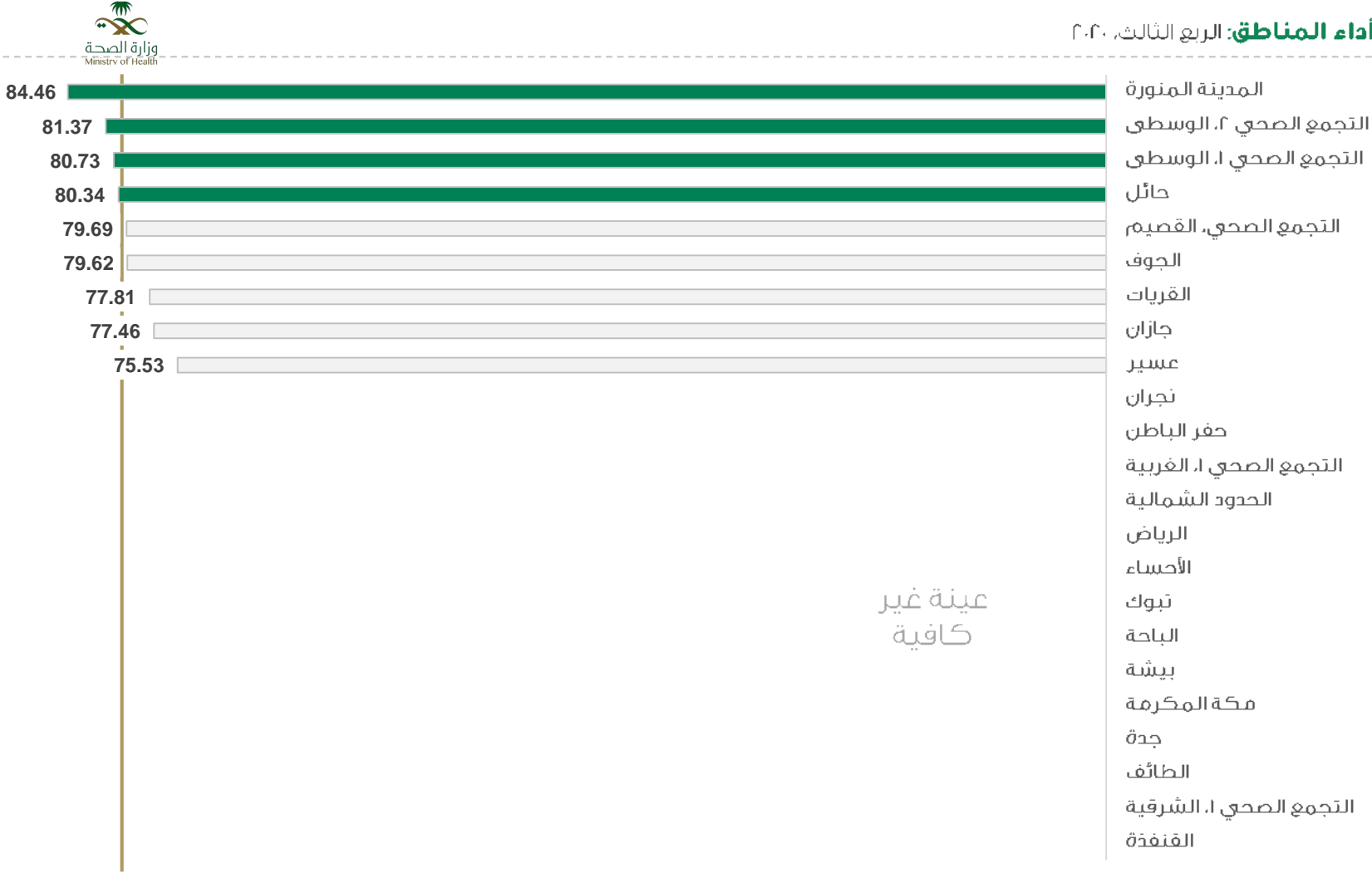
الربع الثالث، ٢٠٢٠



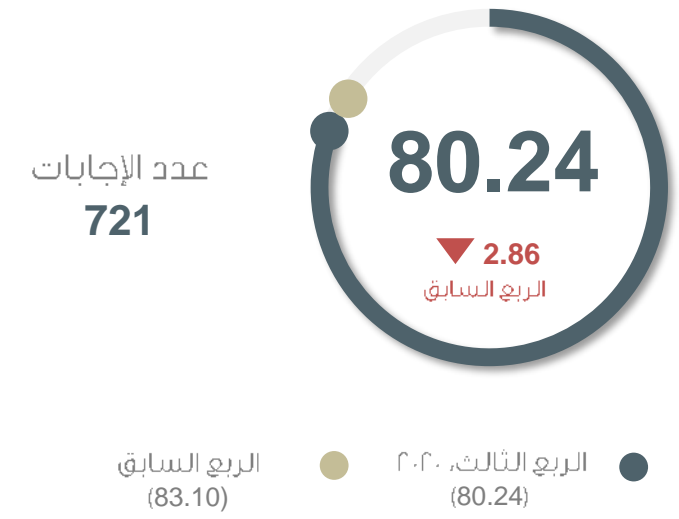
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



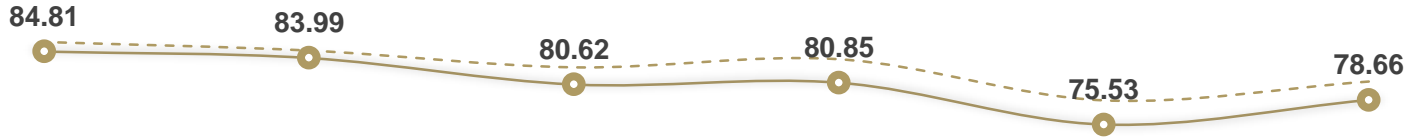
العناية المركزة- حديثي الولادة
الربع الثالث، ٢٠٢٠



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

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

الربع الثالث، ٢٠٢٠ ● الربع السابق - - -



العناية المركزة- حديثي الولادة

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
721



الربع الثالث، ٢٠٢٠ ● الربع السابق (83.10)

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

↓ 1.19

التقييم العام

↓ 0.92

الخروج

↓ 2.16

رعاية الأم والعائلة

↓ 2.96

رعاية طفلك

↓ 3.06

الدخول

↓ 2.32

غرفة الولادة

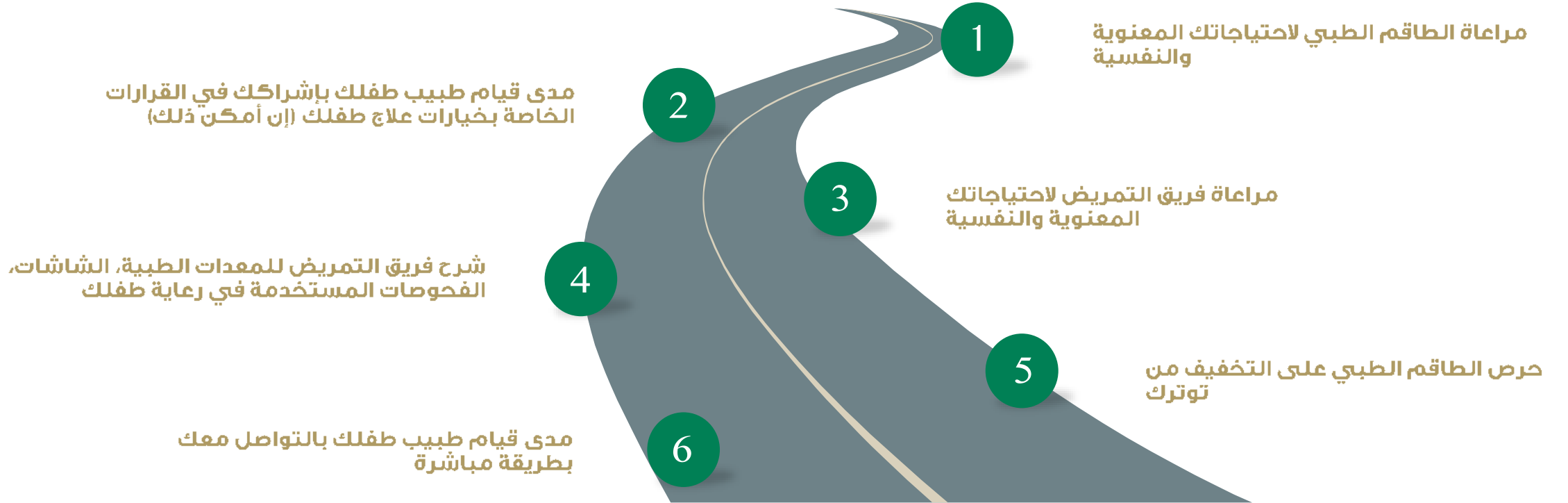
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	غرفة الولادة	80.22	3.51 ↓
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	78.37	3.89 ↓
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم لرؤية / لمس طفلها قبل أخذه لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)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

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

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

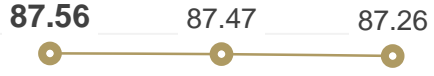
السؤال	النطاق	الربع الثالث، ٢٠٢٠	الربع السابق
تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك	التقييم العام	80.00	↓ 1.43
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفلهم	التقييم العام	85.31	↓ 1.28

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





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



عيادات النمو والسلوك
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,734

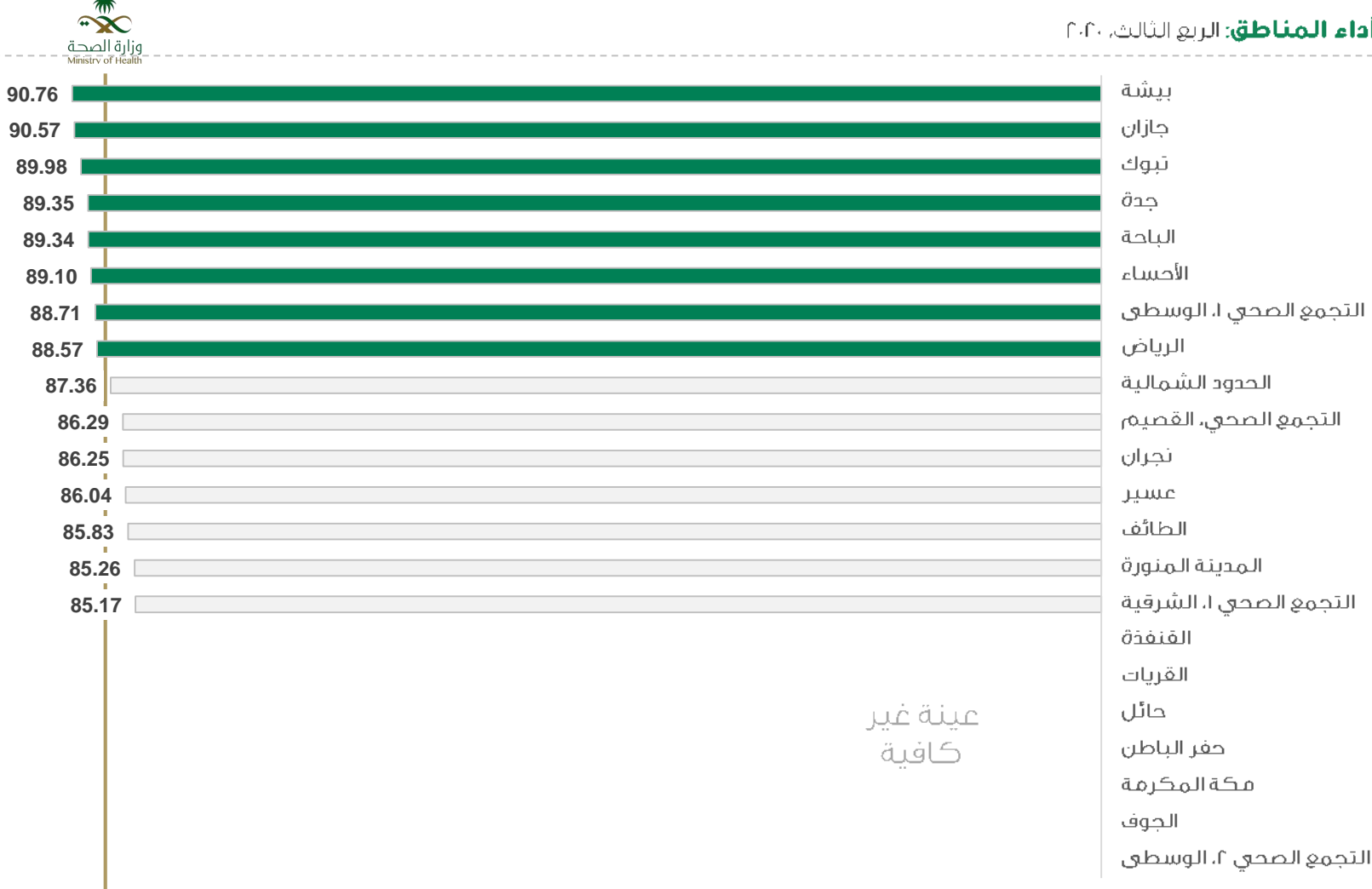


الربع السابق (87.47) ● الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.56)

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

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

أداء المناطق: الربع الثالث، ٢٠٢٠



عيادات النمو والسلوك
الربع الثالث، ٢٠٢٠

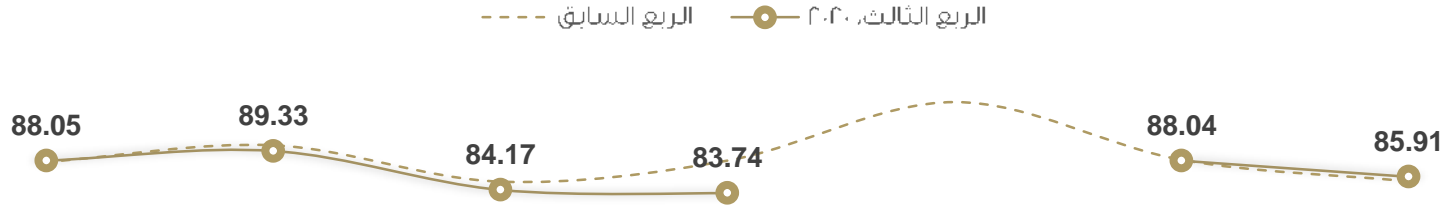
عدد الإجابات
1,734



الربع السابق (87.47) ● الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.56)

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

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



عيادات النمو والسلوك

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,734



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (87.56) ●
الربع السابق (87.47) ●

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

التقييم العام	المسائل الشخصية	علاج النطق والتخاطب	العلاج الوظيفي	العلاج الطبيعي	العلاج النفسي	الحجز والتسجيل
↑ 0.17	↓ 0.75	↓ 1.08	↓ 4.31	NA	↓ 0.11	↑ 0.62

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

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

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

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

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

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





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



خدمات الأشعة الربع الثالث، ٢٠٢٠

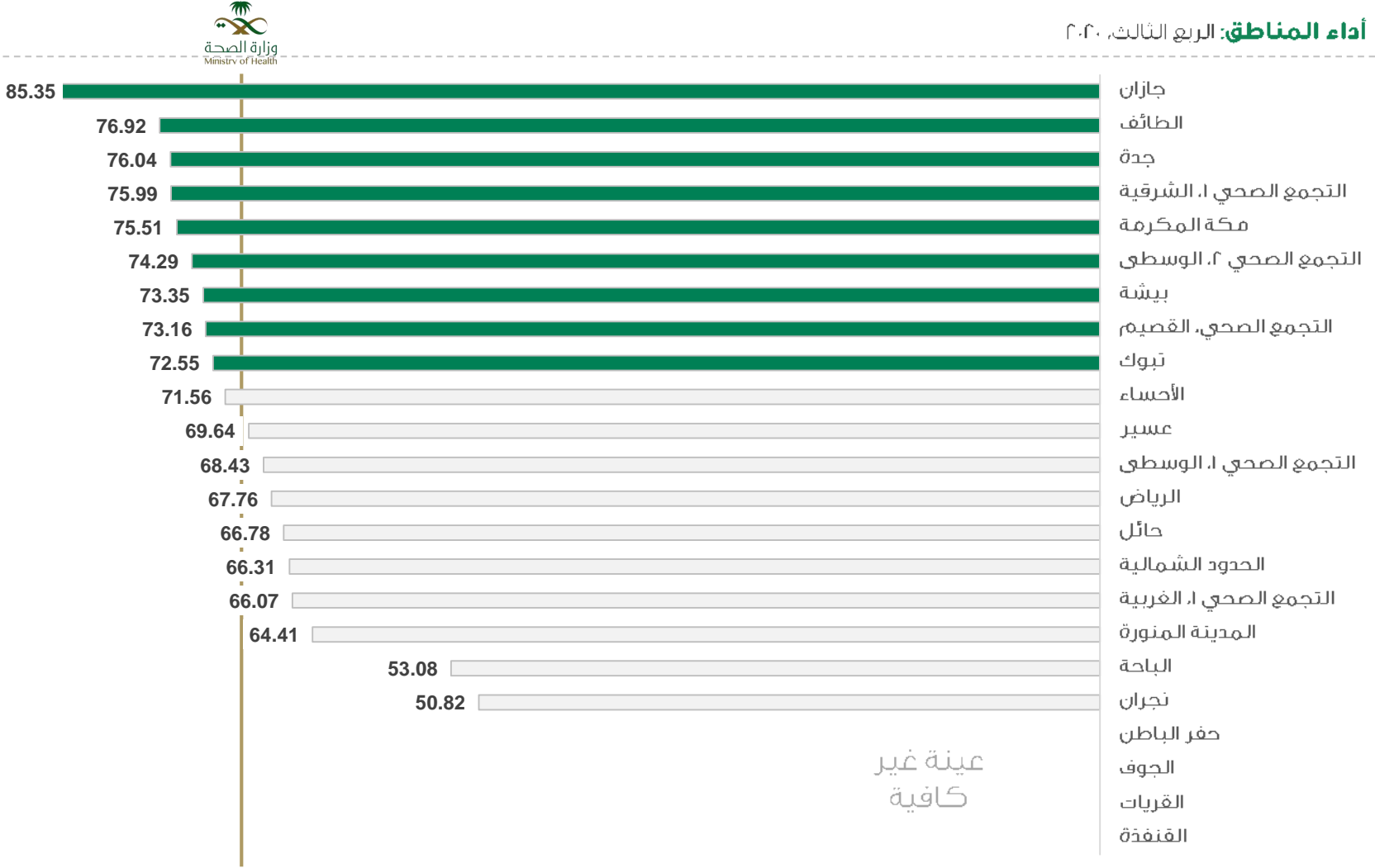
عدد الإجابات
4,986



الربع السابق (70.40) ● الربع الثالث، ٢٠٢٠ (71.10) ●

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

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



خدمات الأشعة الربع الثالث، ٢٠٢٠

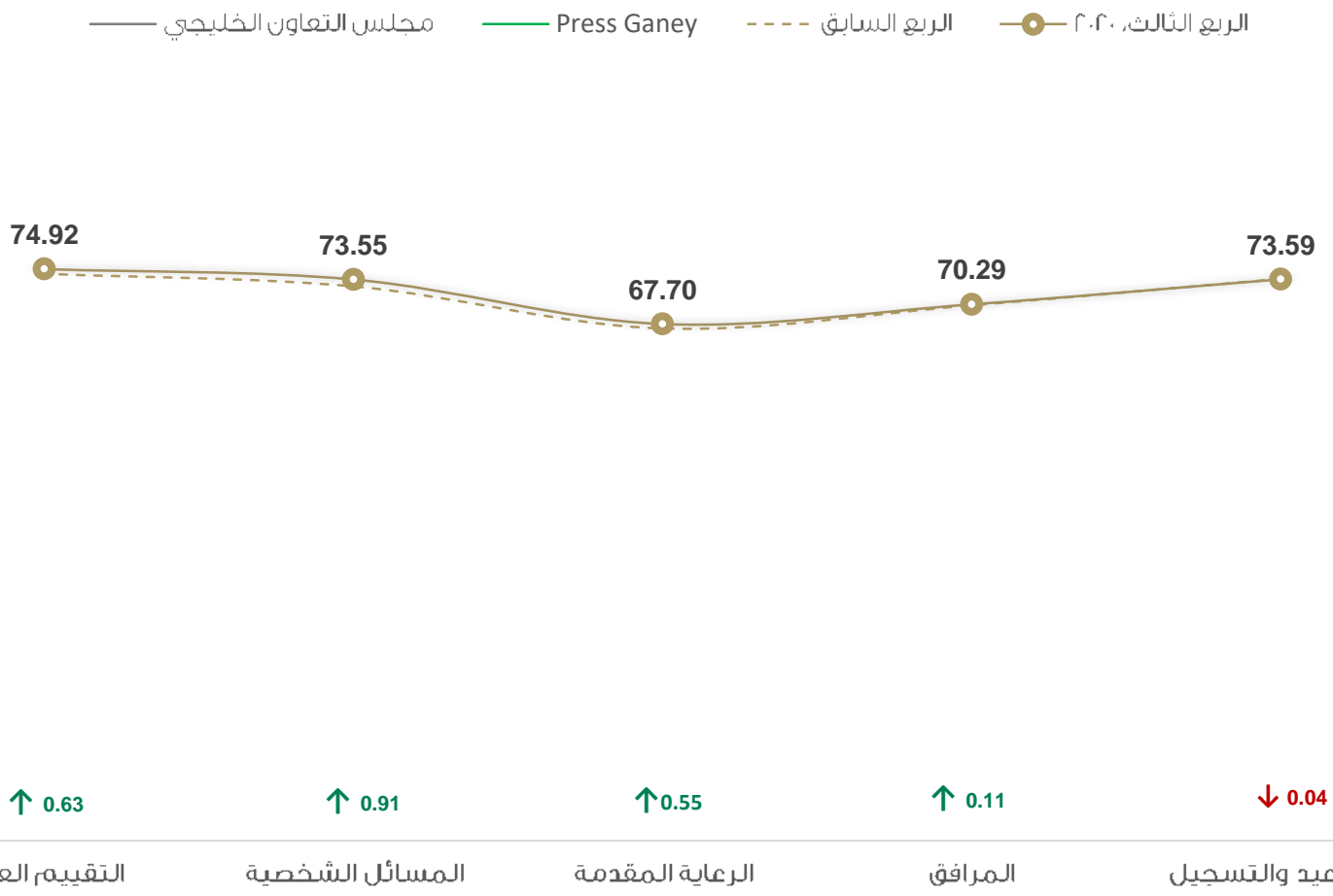
عدد الإجابات
4,986



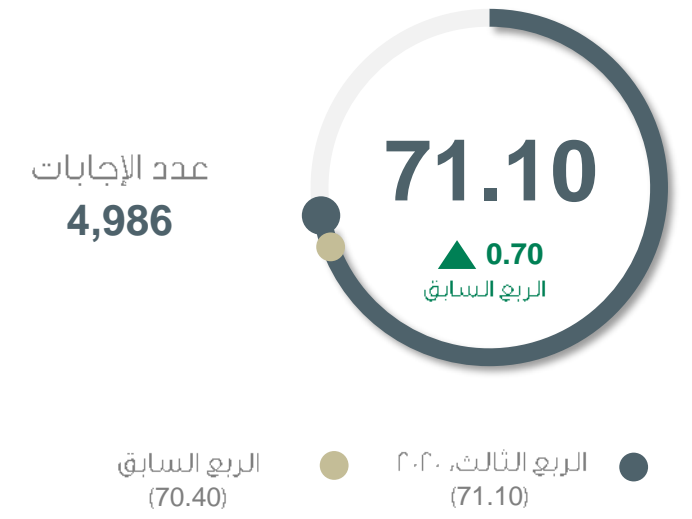
الربع الثالث، ٢٠٢٠ (71.10) ●
الربع السابق (70.40) ●

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

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



خدمات الأشعة الربع الثالث، ٢٠٢٠



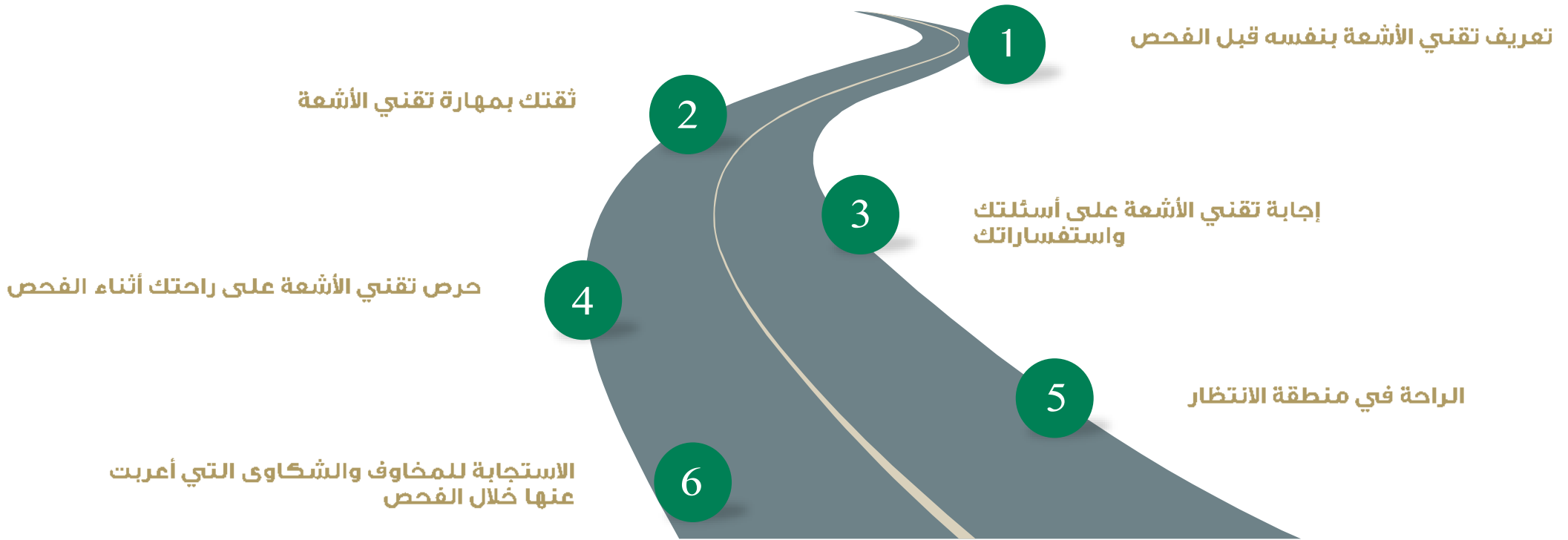
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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

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

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

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





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



مركز اتصال ٩٣٧
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411

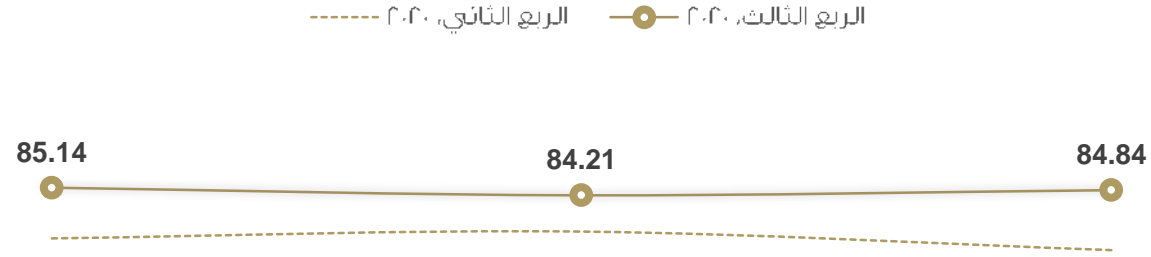


الربع الثالث، ٢٠٢٠ (84.31) ●
الربع السابق (78.20) ●

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

Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018
n= 2,411	n= 5,679	n= 3,049	n= 3,914	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0

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



مركز اتصال ٩٣٧

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411



الربع الثالث، ٢٠٢٠ ● الربع السابق (78.20)

↑ 6.39

التقييم العام

↑ 4.6

موظف ٩٣٧

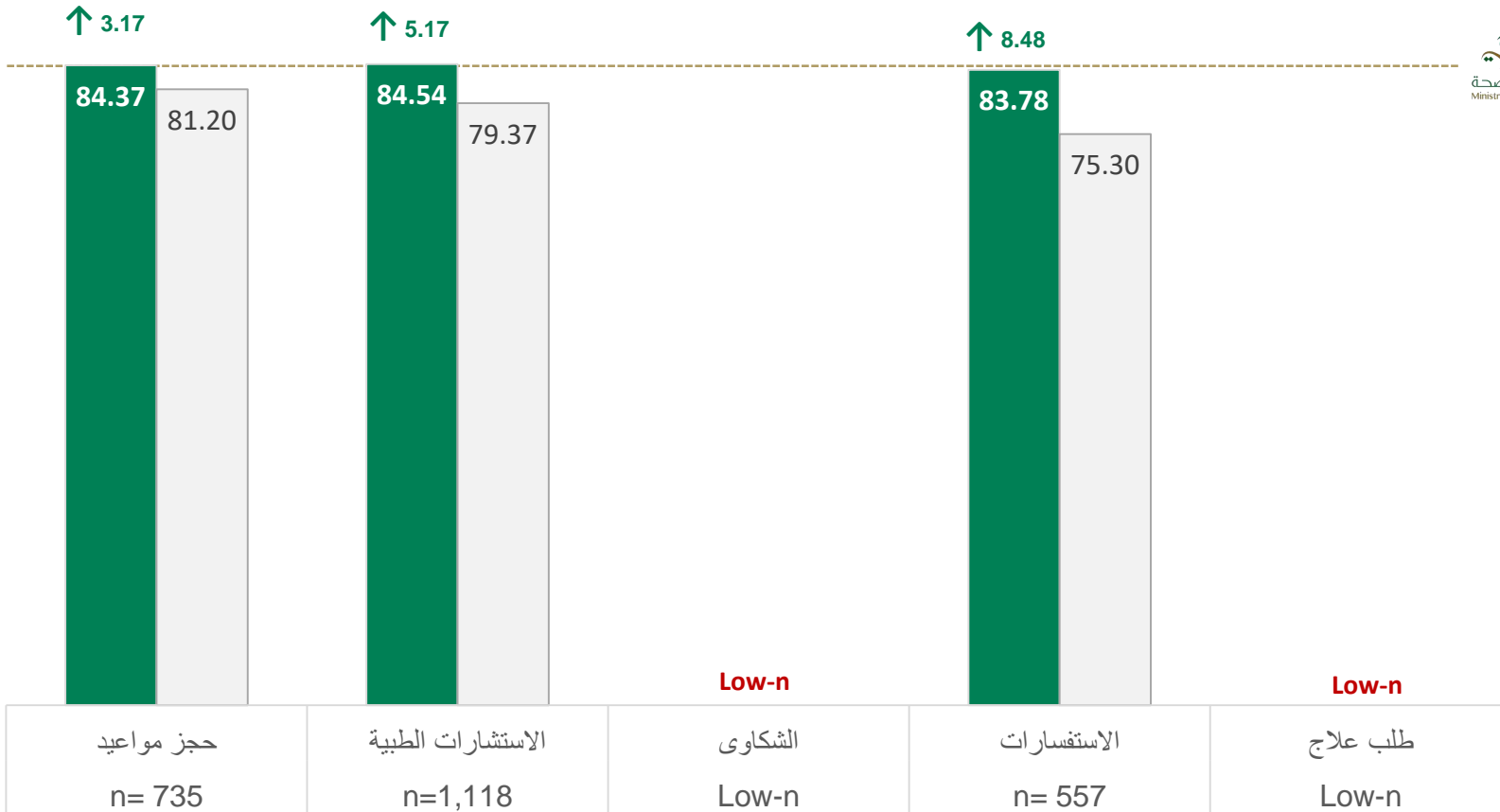
↑ 7.58

نظام الرد الآلي

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

الرضا حسب الخدمات المقدمة من مركز الاتصال ٩٣٧

الربع الثالث، 2020 □ الربع السابق



مركز اتصال ٩٣٧
الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
2,411



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

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

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

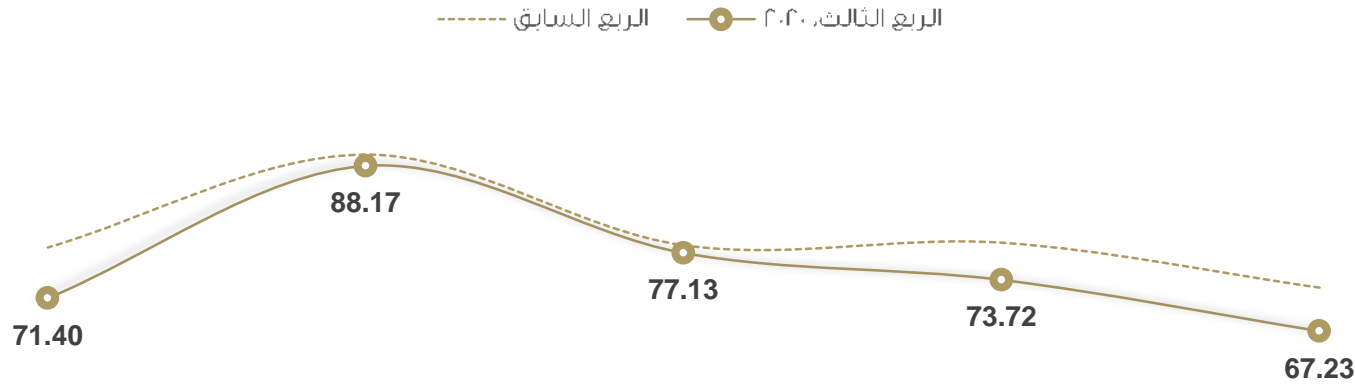
يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في مركز الاتصال ٩٣٧. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديرية والتجمعات الصحية والمنشآت الصحية.





الطب
الاتصالي

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



↓ 6.41

↓ 1.43

↓ 0.96

↓ 4.70

↓ 5.49

التقييم العام

توصيل الأدوية

تقنية الاستشارة عن البعد

الطبيب

ترتيب الاستشارة

الطب الاتصالي

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
928



الربع السابق
(75.42)

الربع الثالث، ٢٠٢٠
(70.60)

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

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

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

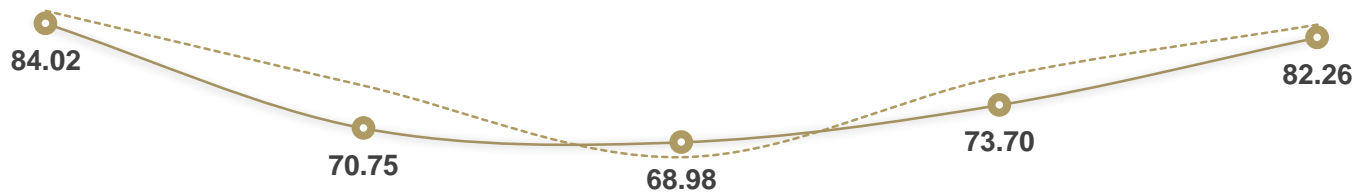




تطبيق صحة

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

الربع الثالث، ٢٠٢٠ ● الربع السابق - - -



↓ 1.64

↓ 3.6

↑ 1.89

↓ 5.41

↓ 1.63

التقييم العام

الطبيب

مكالمة الفيديو

المكالمة الصوتية

الرسائل النصية

تطبيق صحة الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
6,036



الربع الثالث، ٢٠٢٠ ● الربع السابق (81.38)

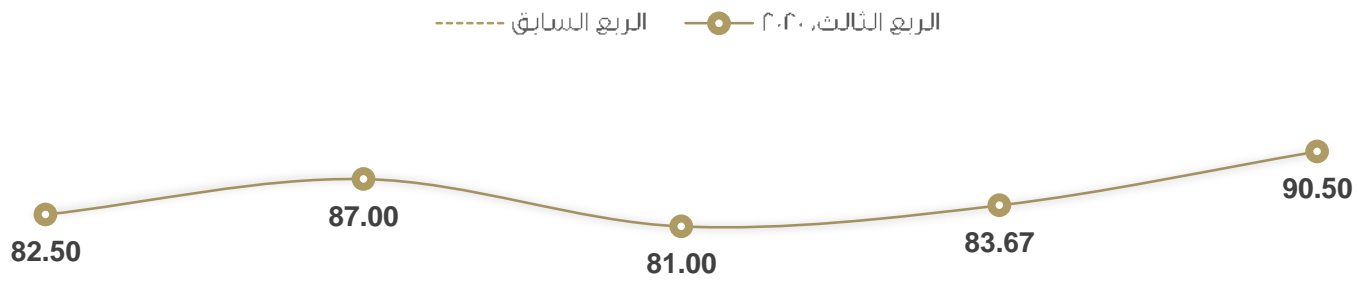
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة.

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



الاستشارات
الدوائية

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



الاستشارات الدوائية الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
50



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (84.95) ●
الربع السابق (NA) ●

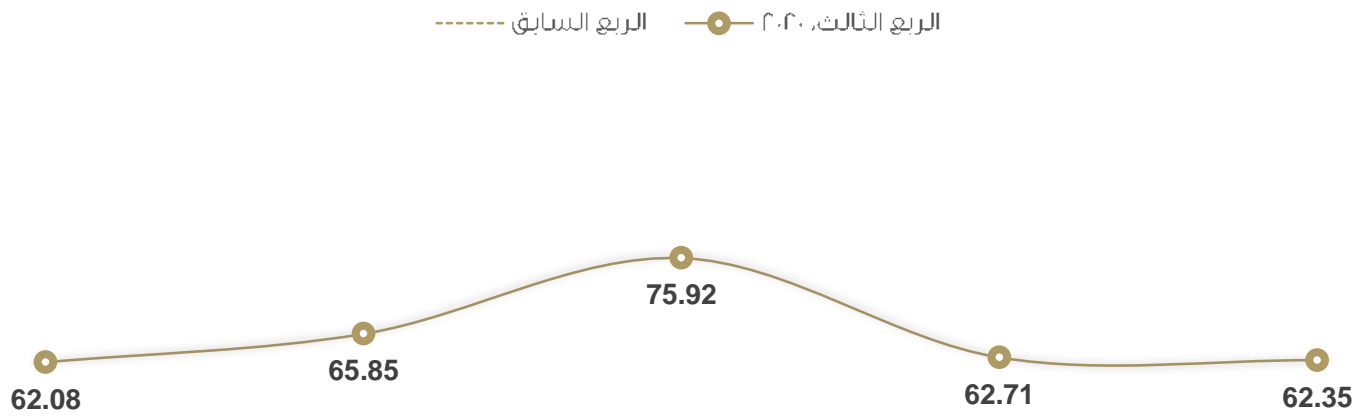
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة.
ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

لطف واهتمام الصيدلي شرح تعليمات الاستخدام شرح طرق التواصل التقييم العام احتمالية أن توصي بالخدمة



الإحالة الطبية

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



الإحالة الطبية

الربع الثالث، ٢٠٢٠

عدد الإجابات
1,329



الربع الثالث، ٢٠٢٠ (63.21) الربع السابق (NA)

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

التقييم العام الخدمة الطبية في المستشفى المستقبل نقل المريض تنسيق الإحالة الطبية الخدمة الطبية في المستشفى المحيل

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

الحمد لله الملك الوهاب