

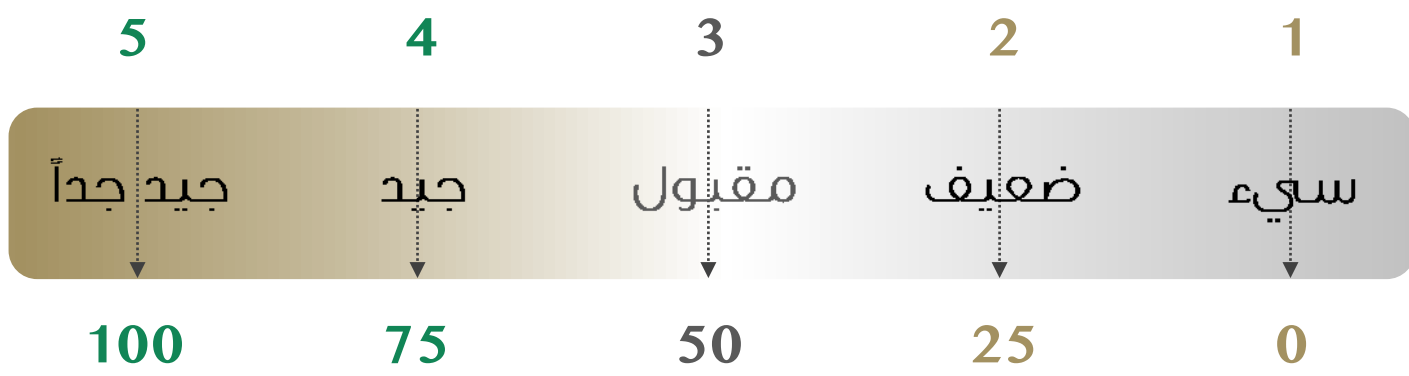
تقرير مرحلي  
**برنامج قياس تجربة المريض**  
(الربع الأول - ٢٠٢٠)

(نسخة رقم ١)  
أبريل، 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 الإقلام 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](#)

## 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 ٢٢ 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.

# الخدمات المستهدفة





**+99,300**

استبيان مكتمل



**+37,000**

تعليق



SMS

**+64,000**

استبيان إلكتروني  
مكتمل

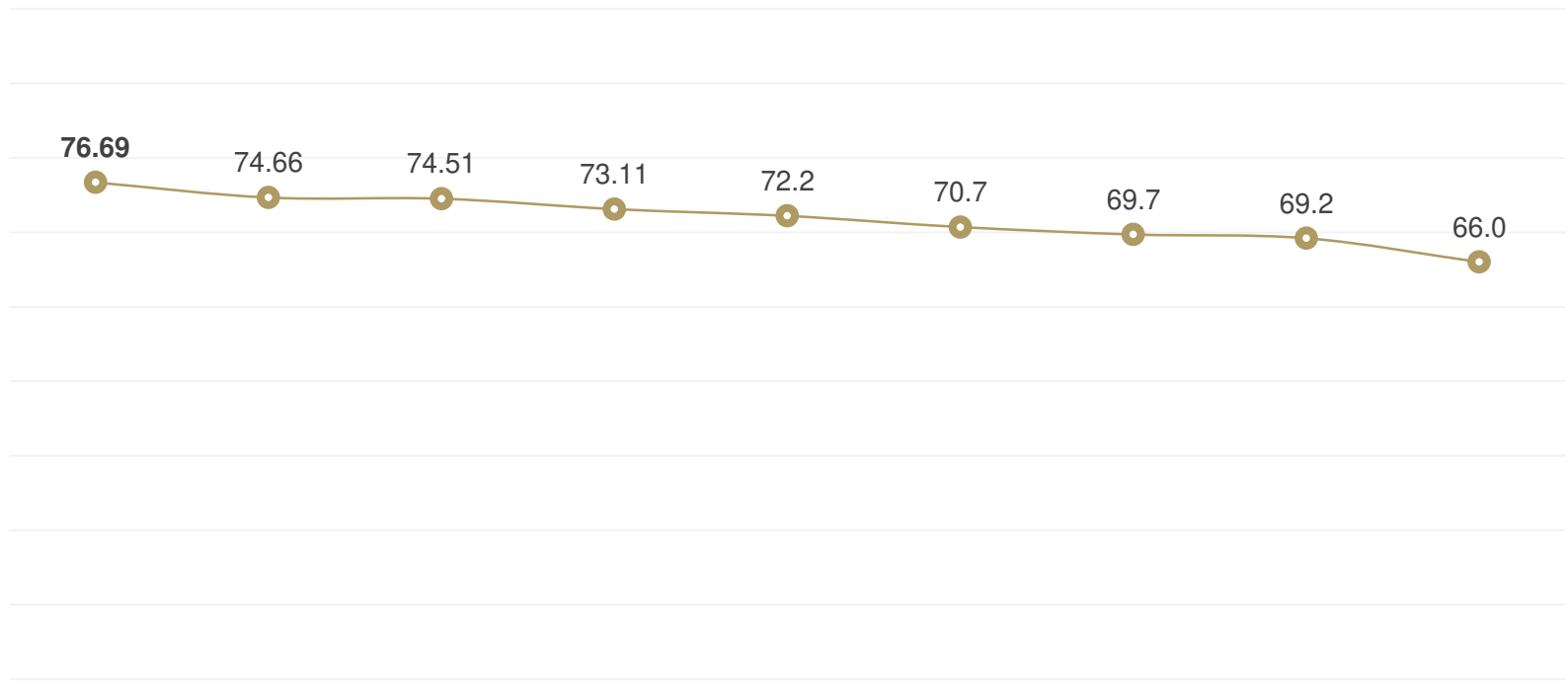


**+35,000**

استبيان هاتفي  
مكتمل

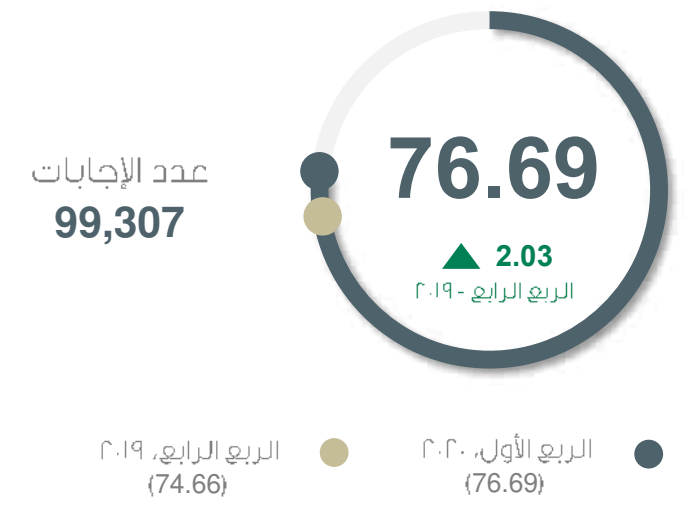
## المعدل العام لرضا المرضى

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



## وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الأول، ٢٠٢٠



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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 99,307	n= 115,386	n= 103,051	n= 78,987	n= 59,079	n= 51,456	n= 60,729	n= 30,917	n= 44,876

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

		الربع السابق	الربع الأول، ٢٠٢٠	N-Size	الرحلات العلاجية
93.7	NA	↑ 1.03	<b>87.36</b>	1,884	مراكز الكلى
93.7	NA	↓ 0.60	<b>80.42</b>	3,579	فحص ما قبل الزواج
93.7	NA	↑ 1.30	<b>80.84</b>	1,536	بنوك الدم
91.9	73.2	↑ 0.53	<b>85.16</b>	952	مراكز الأورام - العيادات
89.7	84.2	↑ 0.91	<b>87.90</b>	352	مراكز الأورام - التنويم
91.9	73.2	↓ 1.91	<b>85.29</b>	506	الإقلاع عن التدخين
93.3	NA	↓ 0.93	<b>73.57</b>	494	التأهيل - العيادات
92.1	NA	↓ 4.59	<b>82.49</b>	131	التأهيل - التنويم
NA	NA	↑ 2.34	<b>84.74</b>	3,049	مركز الاتصال - ٩٣٧

		الربع السابق	الربع الأول، ٢٠٢٠	N-Size	الرحلات العلاجية
91.9	73.2	↑ 0.46	<b>74.02</b>	15,861	المستشفيات - العيادات
89.7	84.2	↑ 0.23	<b>82.64</b>	25,897	المستشفيات - التنويم
86.9	70.0	↑ 2.65	<b>64.47</b>	13,470	المستشفيات - الطوارئ
91.9	73.2	↑ 1.71	<b>74.51</b>	17,300	مراكز الرعاية الأولية
94.6	NA	↑ 1.23	<b>83.64</b>	2,083	الرعاية المنزلية
95.1	NA	↑ 1.55	<b>90.72</b>	1,090	جراحة اليوم الواحد
91.9	73.2	↓ 0.62	<b>74.67</b>	1,807	مراكز علاج السكري
91.9	73.2	↓ 0.11	<b>76.43</b>	1,773	مراكز القلب - العيادات
89.7	84.2	↑ 0.46	<b>87.25</b>	1,084	مراكز القلب - التنويم
91.2	NA	↑ 0.78	<b>72.69</b>	2,532	مراكز الأسنان



# 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 ٢٥٦ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.

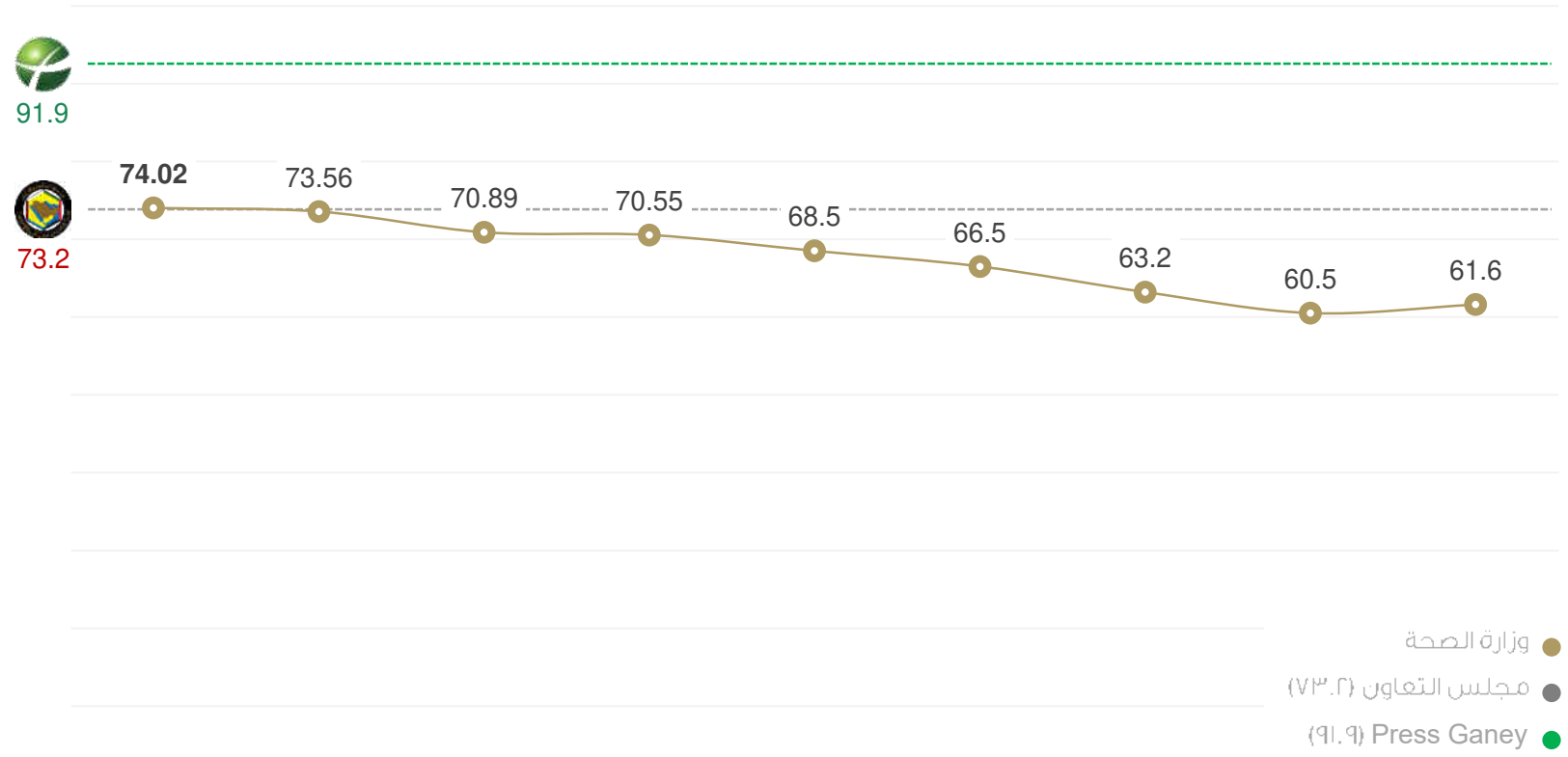


**256**  
مستشفى





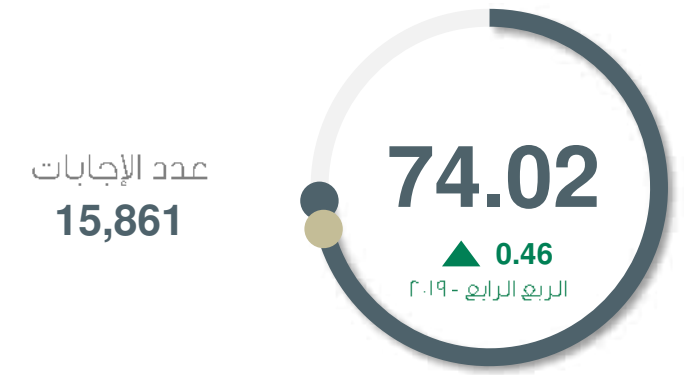
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الأول، ٢٠٢٠



Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

## المستشفيات

العيادات الخارجية - الربع الأول، ٢٠٢٠

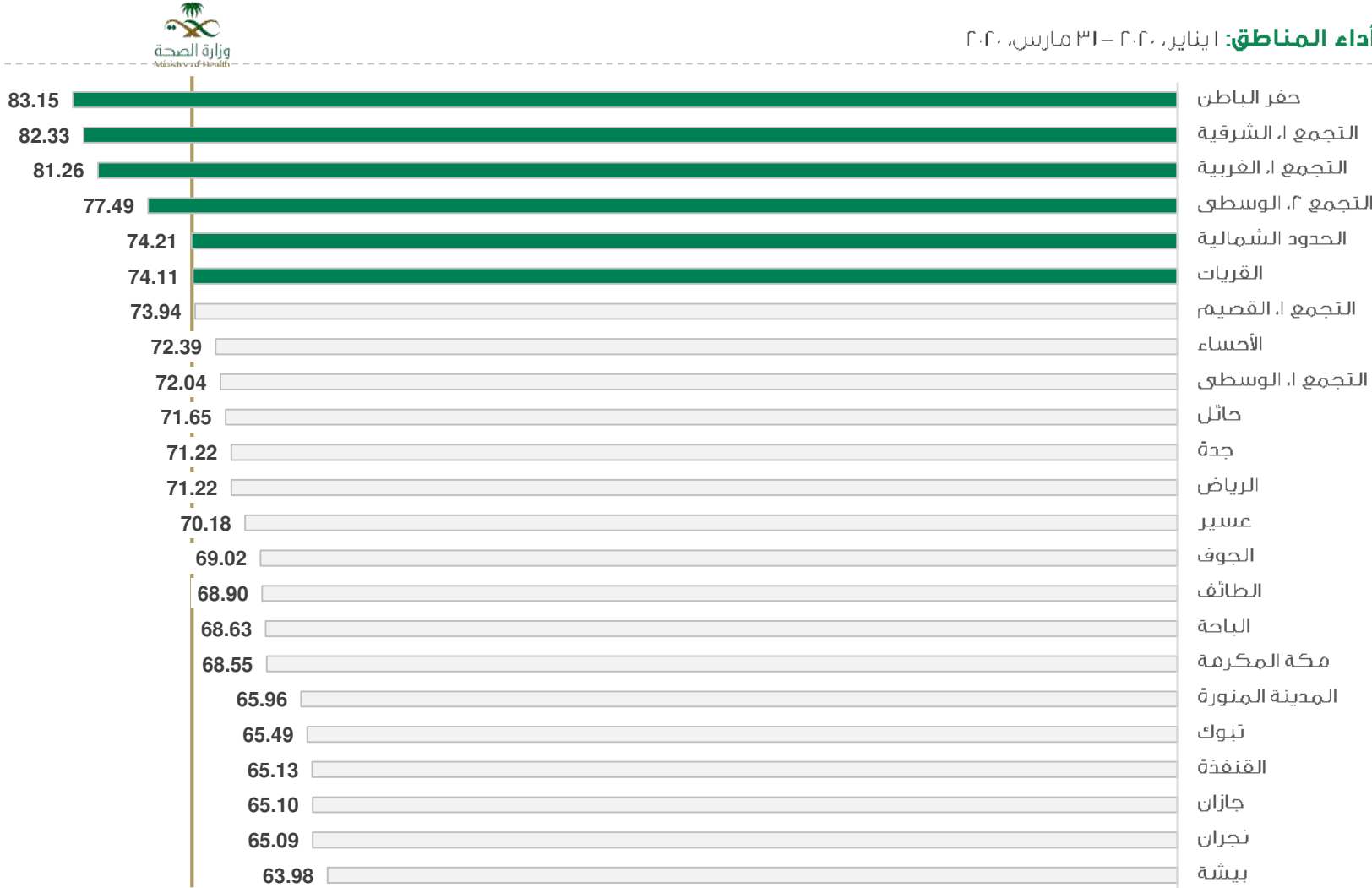


الربع الأول، ٢٠٢٠ (74.02)      الربع الرابع، ٢٠١٩ (73.56)

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 منشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

أداء المناطق: أيار، ٢٠٢٠ - ٣١ مارس، ٢٠٢٠



## المستشفيات

العيادات الخارجية - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
15,861

74.02

▲ 0.46

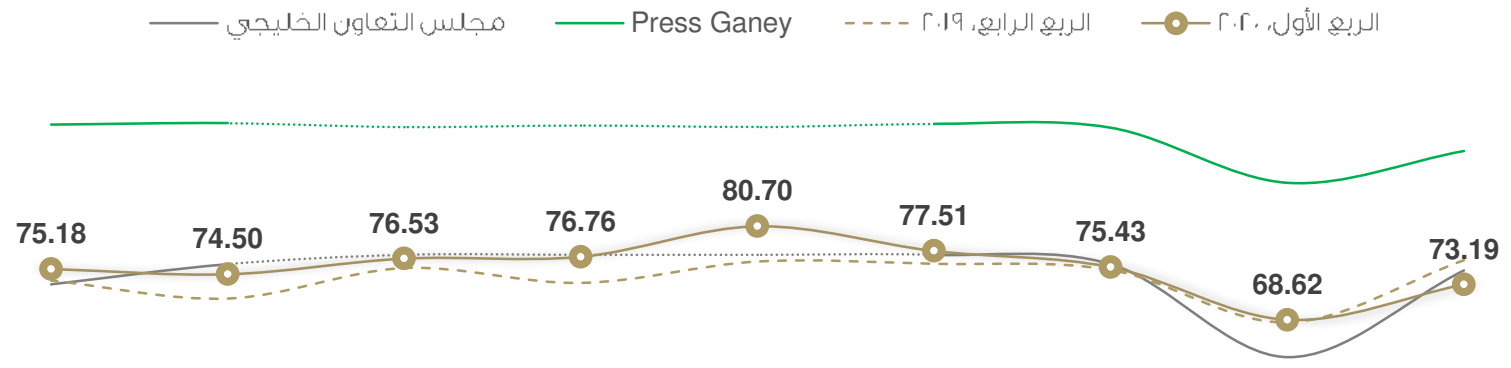
الربع الرابع - ٢٠١٩

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(73.56)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(74.02)

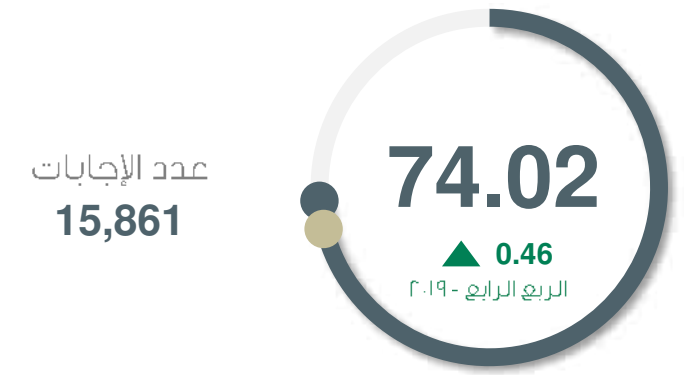
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



## المستشفيات

العيادات الخارجية - الربع الأول، ٢٠٢٠



الربع الأول، ٢٠٢٠ (74.02)      الربع الرابع، ٢٠١٩ (73.56)

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

المرحلة	التغيير
التسجيل	- NA
الانتقال خلال زيارتك	- NA
التمريض	- NA
الطبيب	- NA
المختبر	↑ 4.57
الأشعة	↑ 3.38
الصيدلية	↑ 1.24
مسائل شخصية	↑ 3.13
التقييم العام	↑ 1.50

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة حجز الموعد*	التسجيل	77.25	NA	75.8	91.3
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	64.35	NA	66.8	89.8
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	77.29	↑ 1.07	93.5	74.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	78.31	↑ 0.96	NA	82.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	66.73	↑ 2.84	86.1	62.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	63.93	↓ 2.61	86.0	63.8
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	64.24	NA	67.2	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	68.63	↑ 2.26	NA	62.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك*	التمريض	75.27	NA	75.8	93.8
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	74.99	↑ 0.55	92.6	74.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	75.64	↓ 0.16	94.6	76.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	79.69	↑ 2.87	94.2	77.3

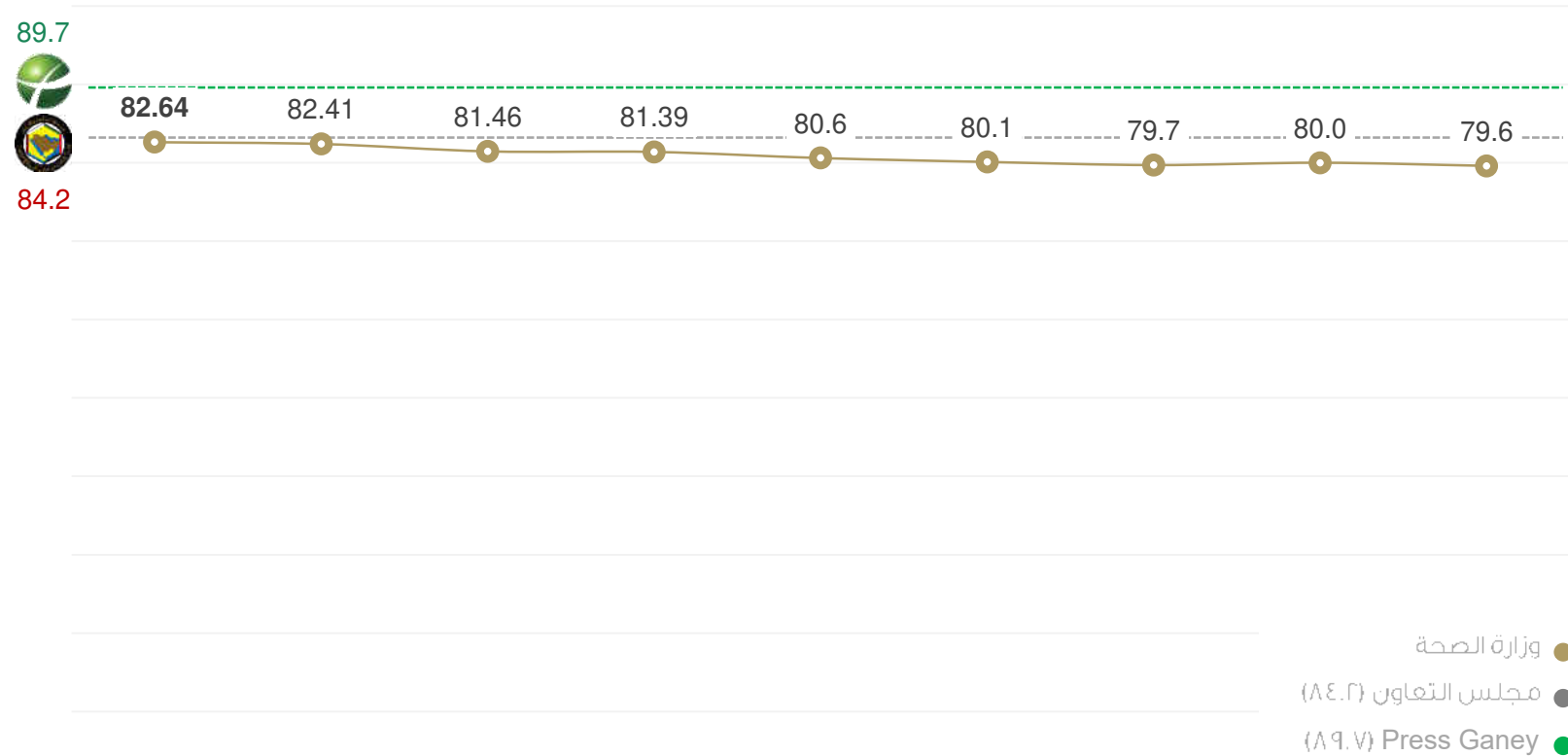
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	78.73	↑ 1.51	94.1	77.5
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	76.88	↑ 1.61	94.0	75.9
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	76.03	NA	93.6	75.4
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	76.06	↑ 2.08	93.8	74.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	78.04	↑ 5.64	89.7	76.0
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	80.37	↑ 3.19	NA	79.4
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	82.77	↑ 3.97	92.9	79.3
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	76.79	↑ 2.87	83.4	74.0
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	76.63	↑ 3.83	93.1	74.7
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	75.45	↓ 0.28	NA	64.4
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	81.56	↑ 2.25	NA	79.1
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	72.76	↑ 1.96	NA	71.8



السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	80.52	↑ 3.42	94.1	77.3
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	76.79	↑ 2.01	94.1	75.2
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	78.93	↑ 0.90	95.1	78.8
المواقف	المسائل الشخصية	58.51	↑ 1.64	80.5	52.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	75.29	↑ 1.19	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	74.20	↑ 1.50	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	76.12	↑ 1.78	93.8	72.0



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



Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

## المستشفيات

التنويم - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
25,897



الربع الأول، ٢٠٢٠ (82.64) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (82.41) ●

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.

أداء المناطق: أيار، ٢٠٢٠ – ٣١ مارس، ٢٠٢٠



## المستشفيات

التنويم – الربع الأول، ٢٠٢٠

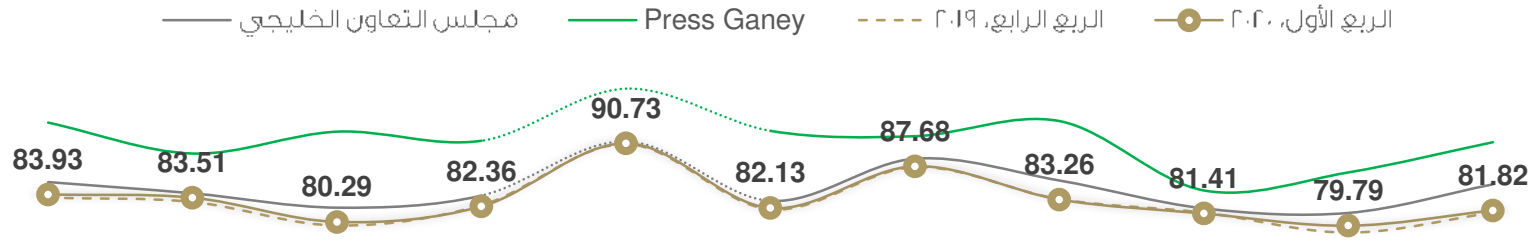
عدد الإجابات  
**25,897**



الربع الأول، ٢٠٢٠ (82.64) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (82.41) ●

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 الأول، 2020

عدد الإجابات  
25,897

82.64

▲ 0.23  
الربع الرابع - 2019

الربع الرابع، 2019  
(82.41)

الربع الأول، 2020  
(82.64)

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

التغيير	القيمة	المرحلة
↑ 0.40	0.40	التقييم العام
↑ 0.55	0.55	الخروج
↑ 0.47	0.47	الزوار والعائلة
↓ 0.18	0.18	أمور شخصية
↑ 0.06	0.06	ممثل تجربة المريض
↑ 0.16	0.16	الاختبارات والعلاج
↑ 0.08	0.08	الطبيب
↓ 0.07	0.07	فريق التمريض
↓ 0.13	0.13	الوجبات
↑ 1.42	1.42	الغرفة
↑ 0.27	0.27	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 الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	81.80	↑ 0.67	82.7	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	87.52	↑ 0.22	88.0	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	75.48	↓ 0.33	75.2	NA
المظهر العام للغرفة	الغرفة	76.80	↑ 1.25	78.6	86.8
نظافة الغرفة	الغرفة	80.26	↑ 0.70	82.6	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	81.60	↑ 1.49	81.8	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	80.60	↑ 0.25	82.0	83.3
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	81.24	↓ 0.42	81.8	81.4
جودة الطعام	الوجبات	81.66	↑ 0.19	81.4	79.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	85.81	↓ 0.25	87.6	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	80.30	↓ 0.55	83.6	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	85.08	↓ 0.28	86.6	94.3

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	84.83	86.5	↓ 0.13	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	83.03	84.1	↑ 0.07	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	86.10	86.9	↑ 0.16	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	76.91	79.8	↑ 0.28	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	86.38	87.3	↑ 0.19	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	87.38	88.9	↓ 0.18	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	86.33	87.7	↓ 0.19	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	89.01	90.1	↑ 0.07	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	89.83	90.7	↑ 0.20	94.7
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	80.86	81.0	0.00	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	81.31	82.8	↑ 0.01	90.3
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	84.58	85.4	↑ 0.61	95.1

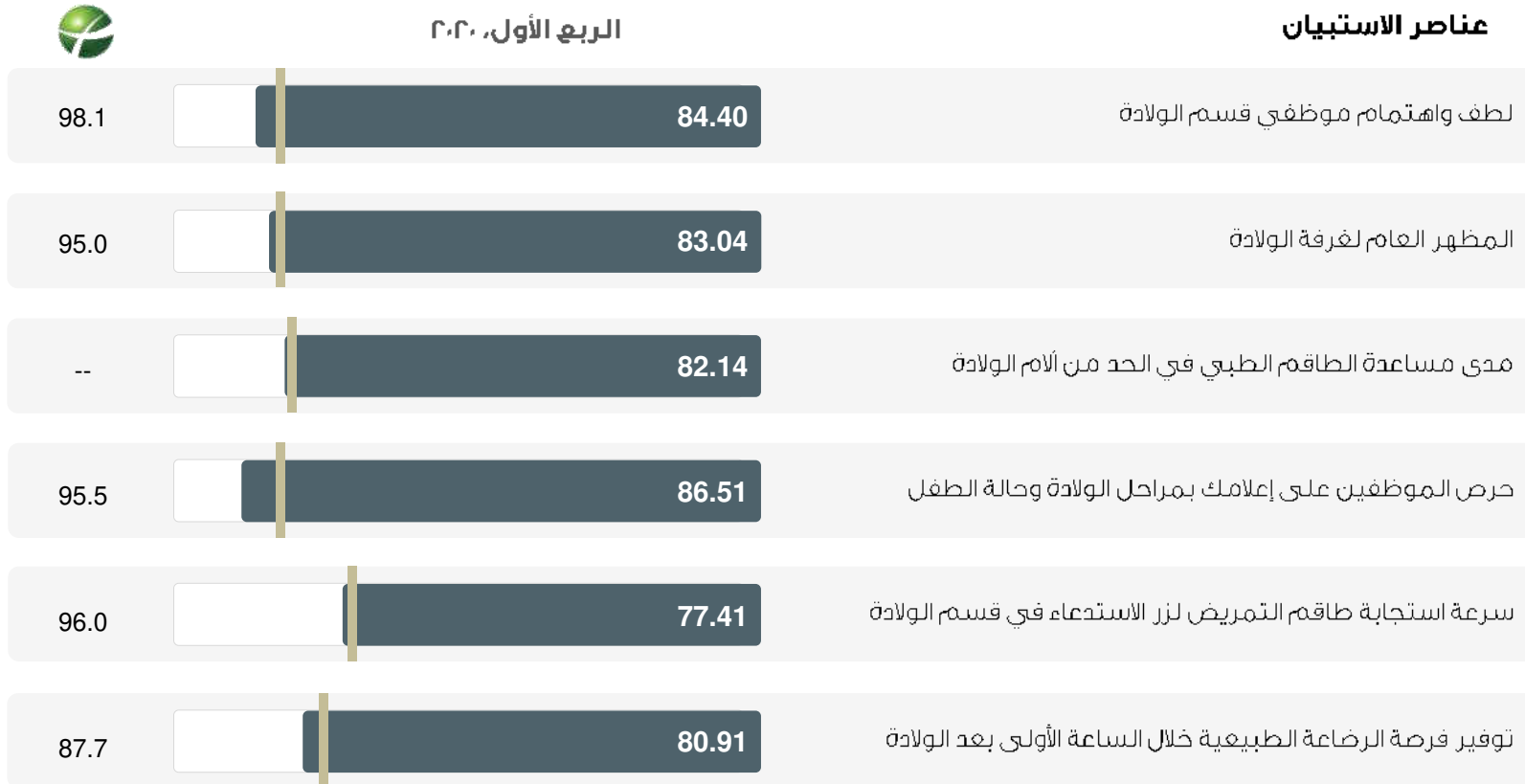
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
لطف واهتمام ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	91.41	↑ 0.17	NA	NA
مدى قيام ممثل تجربة المريض بالإجابة على جميع أسئلتك واستفساراتك	ممثل تجربة المريض	90.84	↑ 0.01	NA	NA
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	ممثل تجربة المريض	89.99	↓ 0.16	NA	NA
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	85.01	↓ 0.33	92.3	87.2
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	80.68	↓ 0.14	91.7	83.0
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	80.94	↓ 0.51	91.6	83.3
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	78.00	↓ 0.80	90.3	80.2
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	83.26	↓ 0.22	90.6	84.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	85.06	↑ 0.17	94.6	86.7
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	83.76	↑ 0.17	92.0	84.4
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	77.18	↑ 0.74	88.4	79.3
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	84.06	↑ 0.09	95.2	85.6



السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	86.42	86.6	↑ 0.16	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	83.12	82.5	↑ 0.50	88.1
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	82.84	83.7	↑ 0.78	92.1
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	82.04	82.3	↑ 0.67	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	85.23	86.7	↑ 0.19	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	81.81	84.0	↑ 0.61	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	84.90	86.3	↑ 0.35	94.3

تجربة الولادة: عناصر الاستبيان

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



تجربة الولادة

التنويم – الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,202

82.43

▲ 1.42  
الربع الرابع - ٢٠١٩

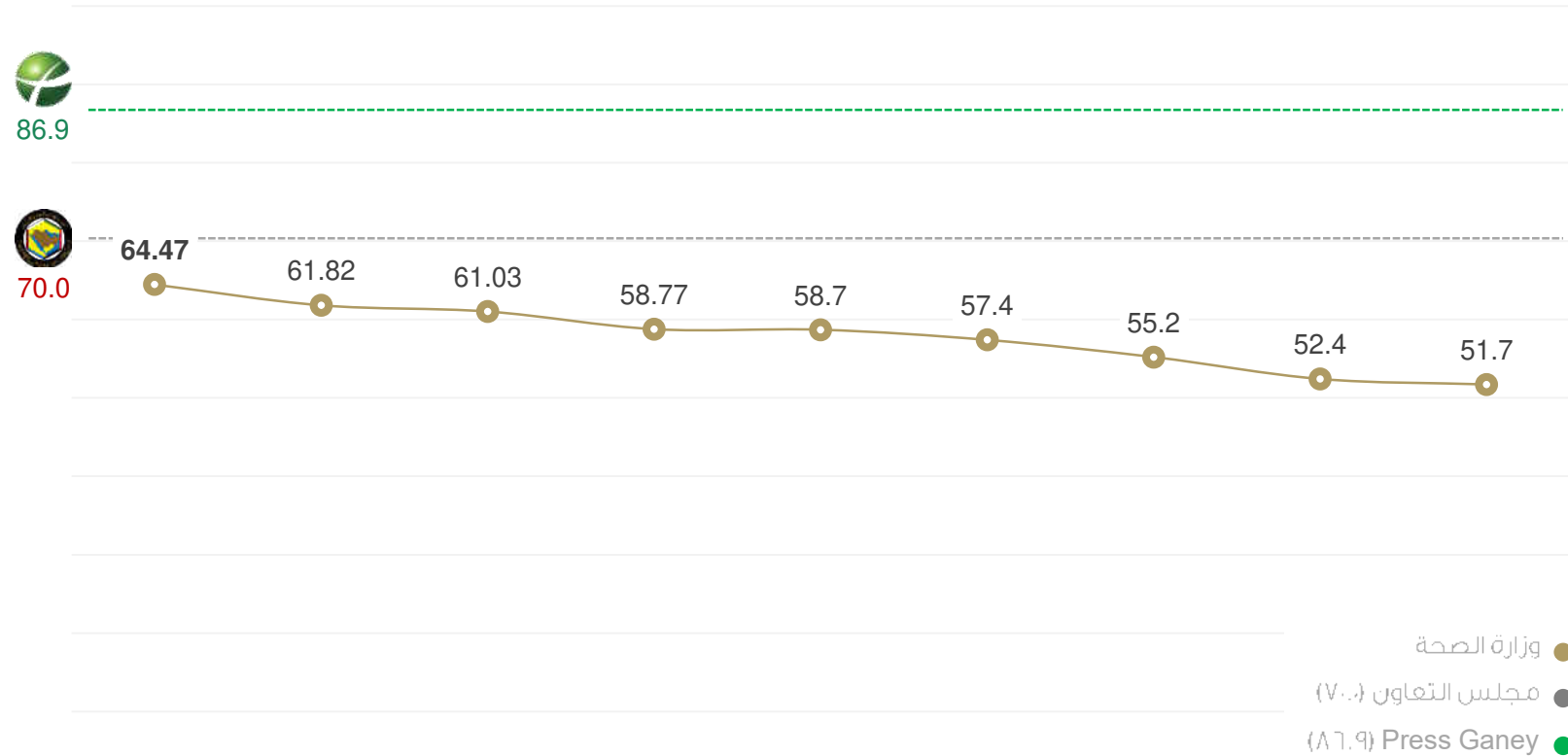
الربع الرابع، ٢٠١٩  
(81.01)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(82.43)

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



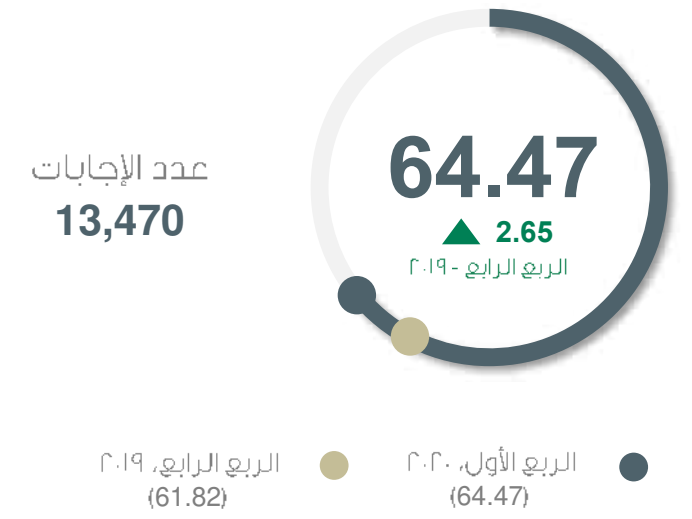
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الأول، ٢٠٢٠



Q1, 2019	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

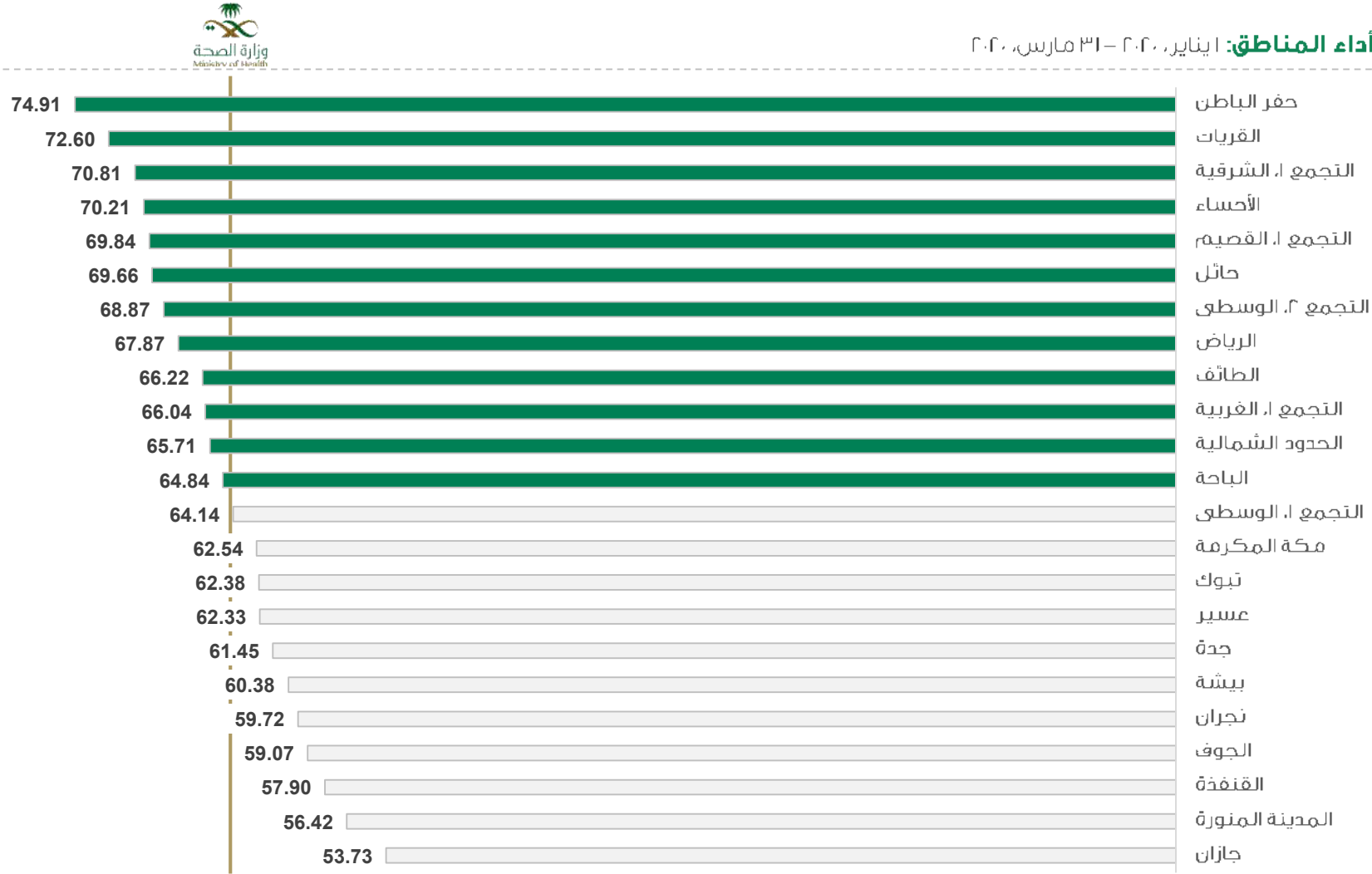
## المستشفيات

الطوارئ – الربع الأول، ٢٠٢٠



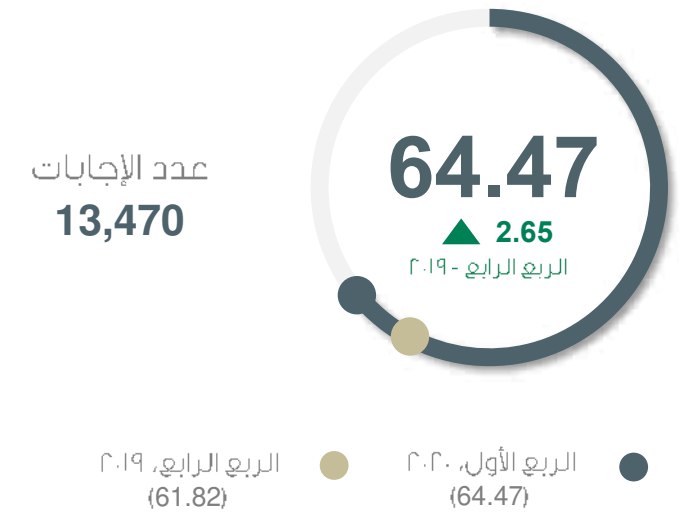
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



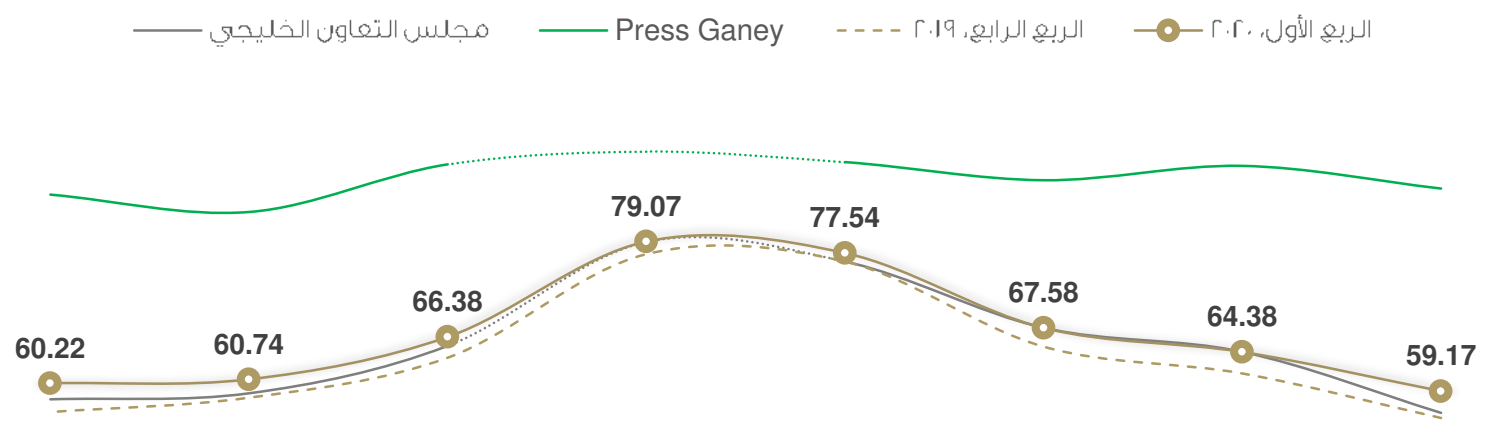
## المستشفيات

الطوارئ – الربع الأول، 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.



## المستشفيات

الطوارئ - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
13,470



الربع الأول، ٢٠٢٠ (64.47)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (61.82)

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

المرحلة	التغيير
الوصول	↑ 3.54
التمريض	↑ 2.84
الأطباء	↑ 2.48
الفحوصات	↑ 1.14
الصيدلية	↑ 1.68
العائلة والأصدقاء	↑ 2.74
المسائل الشخصية	↑ 2.41
التقييم العام	↑ 3.80

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	الوصول	63.37	↑ 3.72	59.9	91.1
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	الوصول	66.97	↑ 3.48	64.9	89.6
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	55.59	↑ 3.51	52.3	83.2
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	55.11	↑ 4.60	50.3	84.8
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	الوصول	57.28	↑ 4.10	52.7	81.7
المواقف	الوصول	57.18	↑ 2.44	49.5	83.6
اهتمام فريق التمريض	التمريض	63.60	↑ 3.06	63.9	91.2
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصغاء إليك	التمريض	65.31	↑ 2.90	65.0	89.6
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	التمريض	63.40	↑ 3.01	62.6	88.7
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك	التمريض	62.35	↑ 3.08	61.8	86.9
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	التمريض	67.55	↑ 2.48	68.1	89.6
اهتمام الطبيب	الطبيب	68.02	↑ 2.74	67.8	89.2

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	الطبيب	66.84	↑ 2.39	86.1	65.4
مدى إصغاء الطبيب إليك	الطبيب	68.92	↑ 2.37	87.5	69.0
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك	الطبيب	66.83	↑ 2.52	86.1	66.8
اهتمامه من قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	77.27	↑ 1.43	90.6	76.1
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	الاختبارات	76.62	↑ 1.33	89.7	75.3
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	الاختبارات	76.55	↑ 0.86	85.3	73.9
اهتمامه موظفي الأشعة	الاختبارات	80.45	↑ 1.12	91.6	78.9
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	الاختبارات	80.55	↑ 0.78	91.2	79.4
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدية	80.22	↑ 1.71	89.8	64.5
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك	الصيدية	81.31	↑ 1.75	87.7	62.8
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدية	80.56	↑ 1.64	90.7	68.7
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدية	74.36	↑ 1.76	78.7	52.4



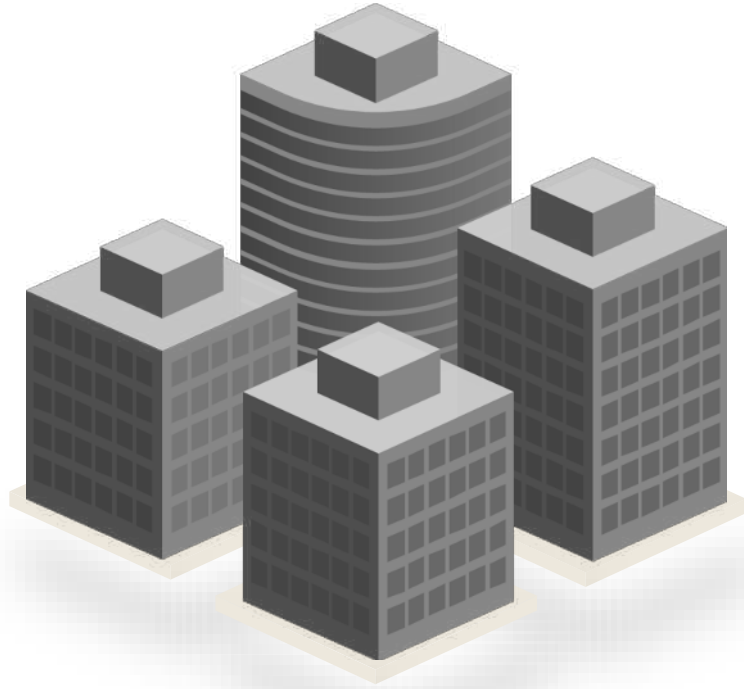
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الطريقة التي عومل بهما العائلة والأصدقاء	العائلة أو الأصدقاء	65.96	↑ 3.14	64.5	89.8
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	العائلة أو الأصدقاء	64.19	↑ 3.11	62.8	87.7
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	العائلة أو الأصدقاء	69.10	↑ 1.93	68.7	90.7
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	المسائل الشخصية	61.83	↑ 1.27	61.8	89.4
نظافة الحمام	المسائل الشخصية	58.60	↑ 1.17	56.8	NA
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	المسائل الشخصية	56.03	↑ 3.42	52.4	78.7
كشخص، إلى أي درجة اهتمم بك الموظفون	المسائل الشخصية	61.57	↑ 3.51	59.5	86.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	61.11	↑ 3.01	58.7	80.9
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل هلمى سبيل المثال: أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	المسائل الشخصية	65.30	↑ 2.32	65.0	85.6
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	62.16	↑ 3.72	60.2	86.1
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين	التقييم العام	58.21	↑ 3.93	55.6	84.6

# نتائج برنامج قياس تجربة المريض

## مراكز الرعاية الأولية



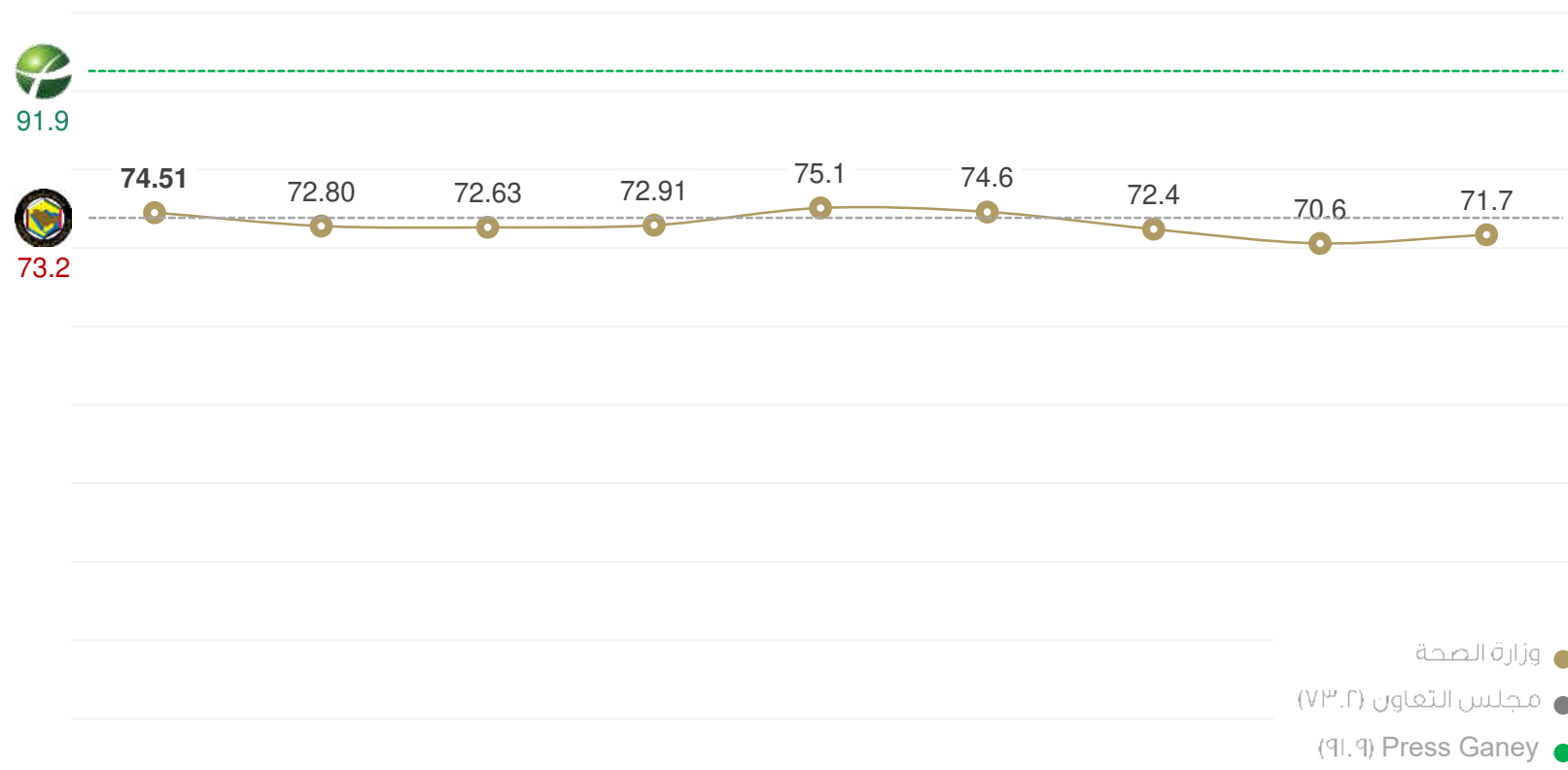
مراكز الرعاية  
الأولية



**400**  
مركز صحي



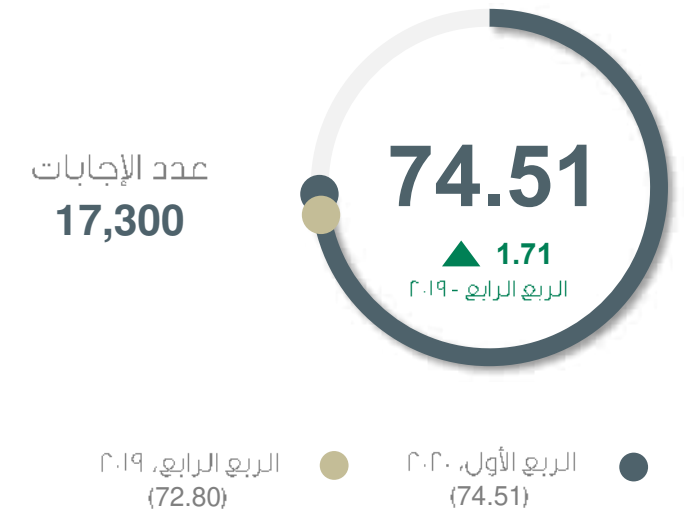
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الأول، ٢٠٢٠



Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

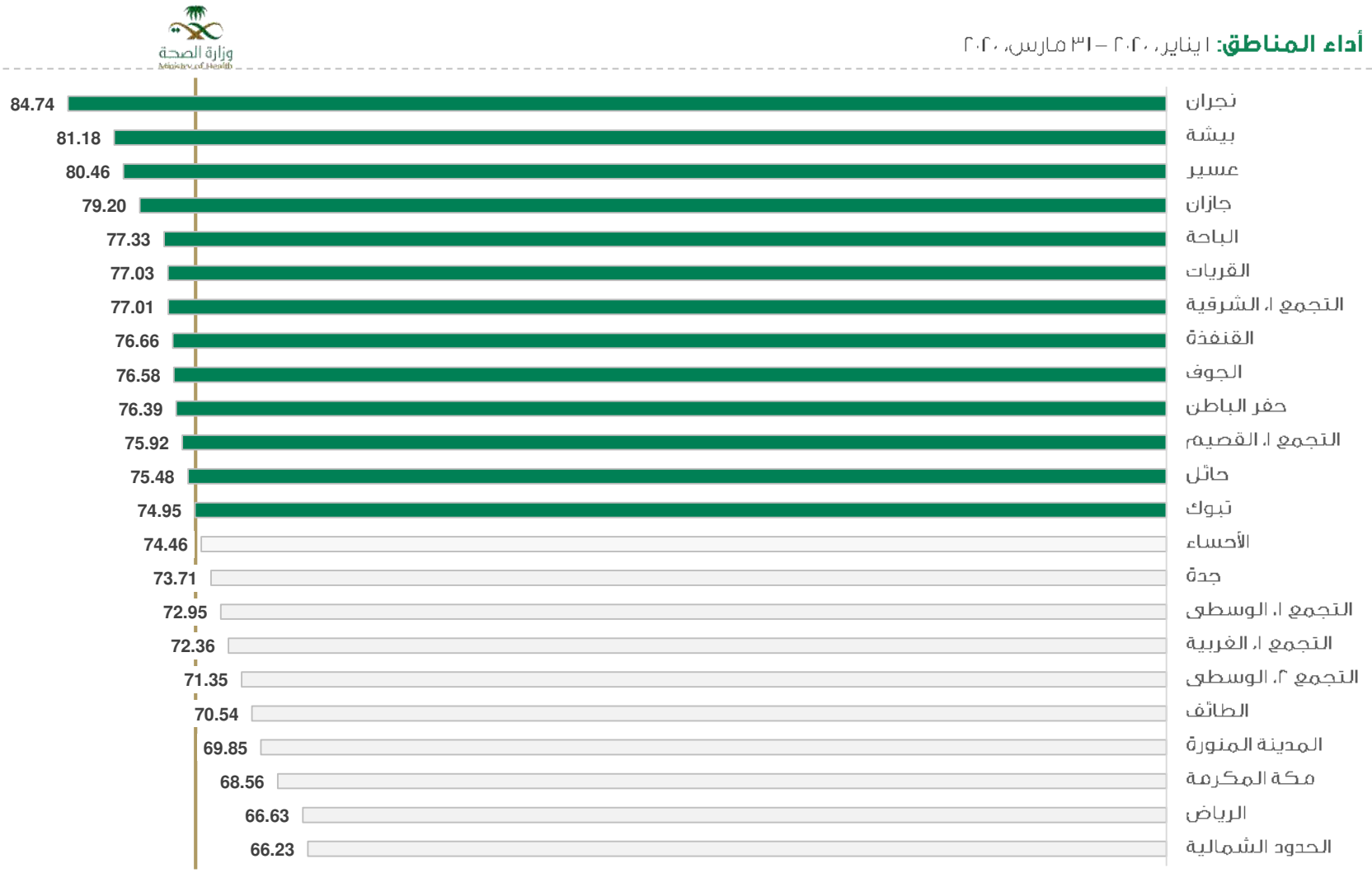
## مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٠



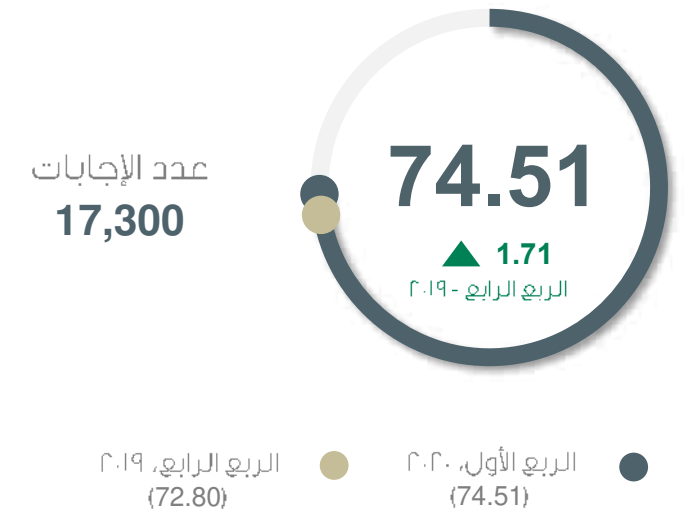
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



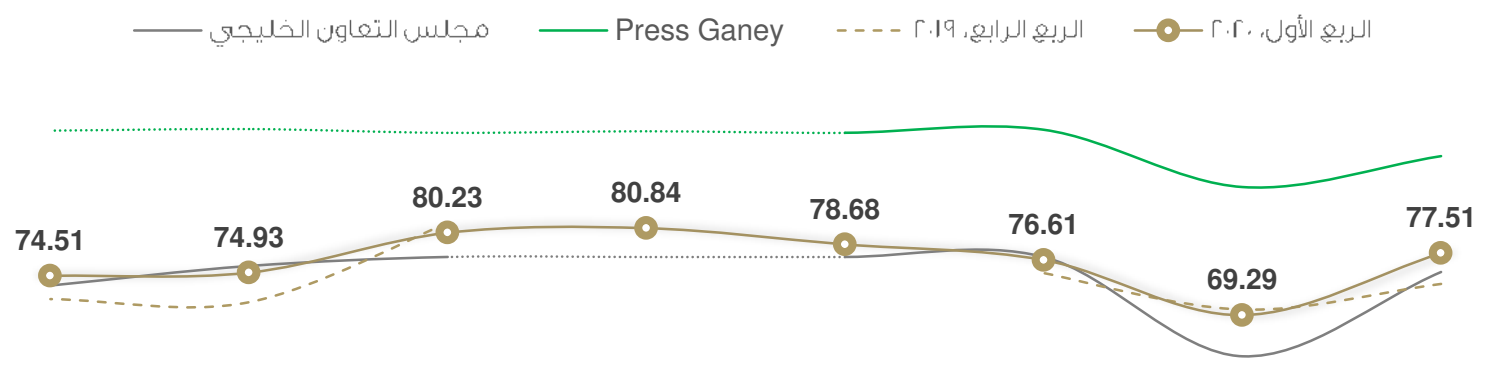
## مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٠



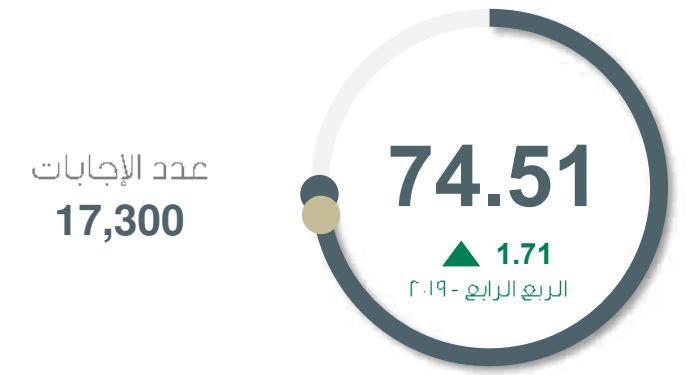
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

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



## مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٠



الربع الأول، ٢٠٢٠ (74.51) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (72.80) ●

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

التقييم العام	مساءئل شخصية	الصيدلية	الأشعة	المختبر	الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	التسجيل
↑ 3.10	↑ 3.94	- NA	- NA	- NA	- NA	- NA	- NA

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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة حجز الموعد*	التسجيل	87.07	NA	75.8	91.3
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	72.81	NA	66.8	89.8
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	75.27	↑ 1.85	93.5	74.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	75.76	↑ 0.71	NA	82.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.85	↑ 2.25	86.1	62.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	67.56	↓ 3.95	86.0	63.8
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	64.79	NA	67.2	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	70.04	↑ 3.00	NA	62.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	79.39	↑ 2.72	94.2	77.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	78.19	↑ 1.53	94.1	77.5
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	76.31	↑ 1.68	94.0	75.9
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	75.18	NA	93.6	75.4



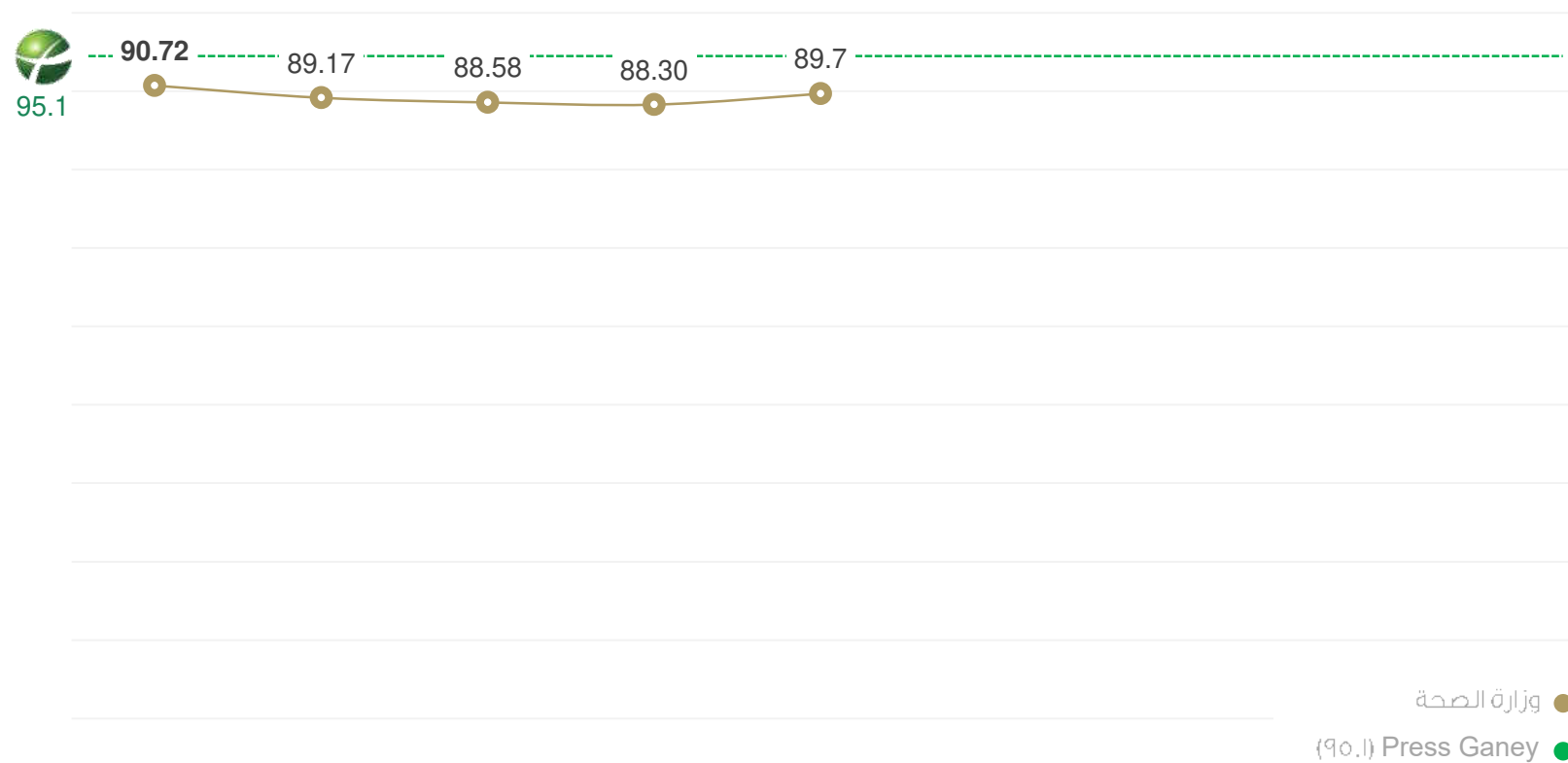
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	73.88	74.3	↑ 2.20	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم*	المختبر	74.12	76.0	NA	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم*	المختبر	80.51	79.4	NA	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)*	المختبر	81.50	79.3	NA	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة*	الأشعة	81.15	74.0	NA	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة*	الأشعة	80.62	74.7	NA	93.1
وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة وصفتي*	الصيدلية	85.26	NA	NA	NA
دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك*	الصيدلية	84.90	NA	NA	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	80.85	64.4	↓ 2.34	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	81.14	79.1	↓ 1.84	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	73.20	64.4	↓ 5.34	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	81.28	77.3	↑ 5.23	94.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتكم (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	75.34	4.08 ↑	75.2	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	75.75	1.12 ↑	78.8	95.1
المواقف	المسائل الشخصية	67.78	5.02 ↑	52.9	80.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	75.47	3.00 ↑	73.6	94.1
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	72.86	3.16 ↑	74.2	94.0
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	75.49	3.30 ↑	72.0	93.8



جراحة اليوم  
الواحد

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



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

## جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,090

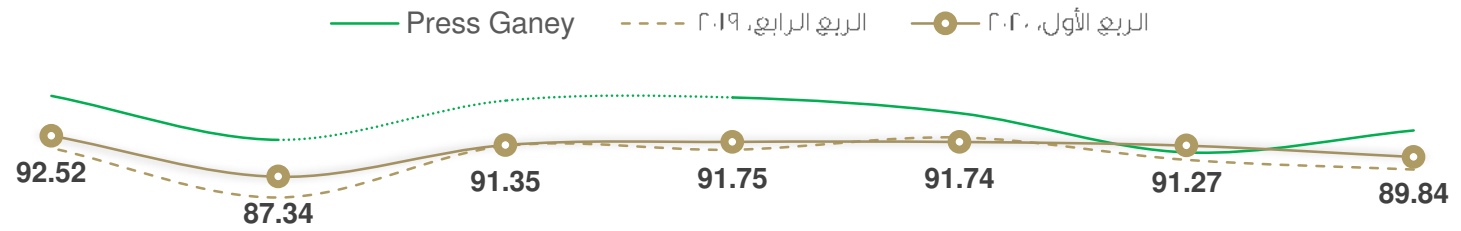


الربع الأول، ٢٠٢٠ (90.72) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (89.17) ●

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.



## جراحة اليوم الواحد الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,090



الربع الأول، ٢٠٢٠ (90.72)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (89.17)

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

التسجيل	المرافق	الطبيب	التمريض	التخدير	مسائل شخصية	التقييم العام
↑ 1.59	↑ 1.79	- NA	- NA	↑ 0.09	↑ 2.65	↑ 1.54

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

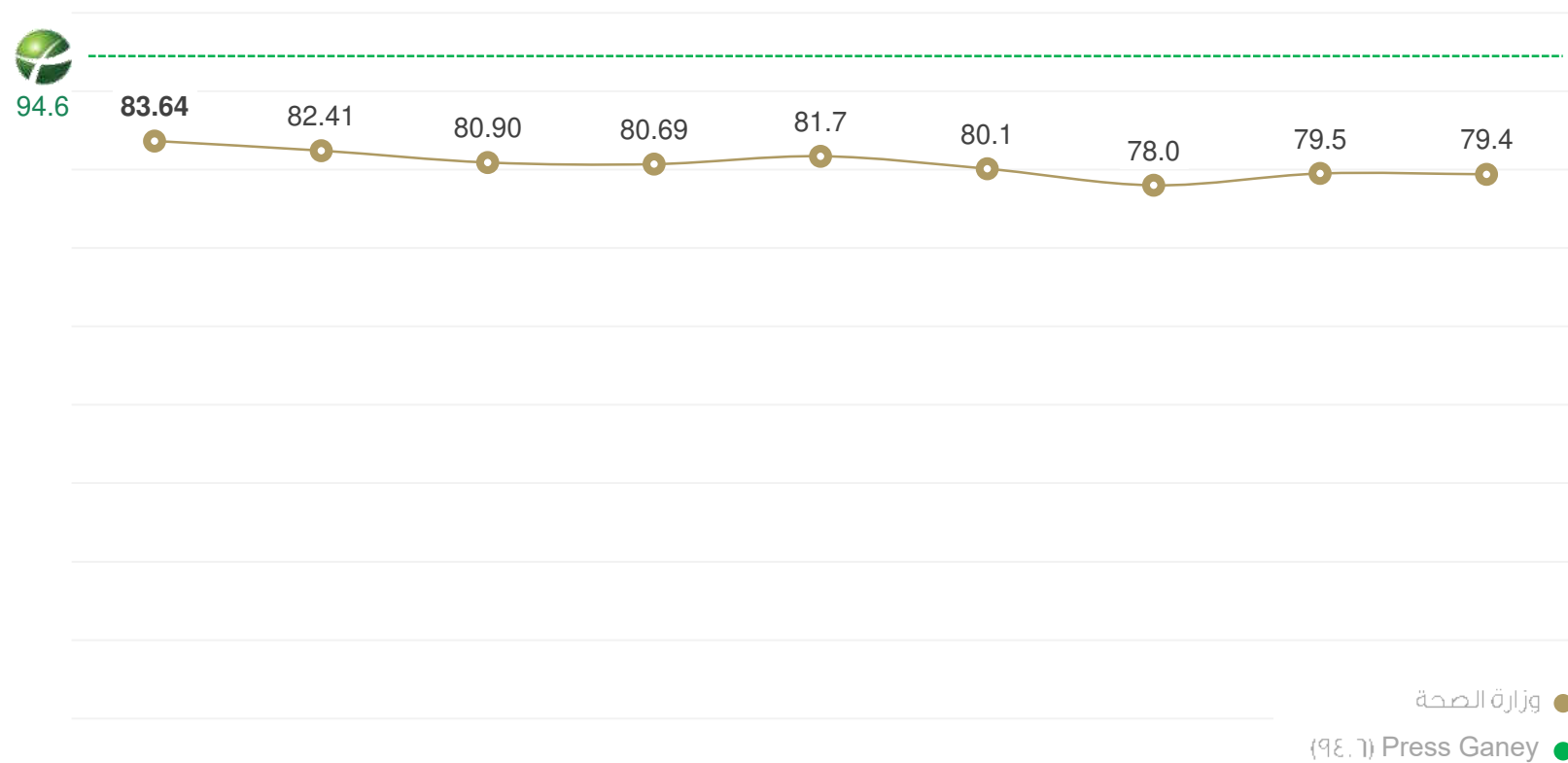
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله	التسجيل	88.72	↑ 3.45	92.6
المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الإستعداد)	التسجيل	91.04	↑ 0.66	92.3
نظافة المستشفى	المرافق	91.27	↓ 0.06	94.6
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب	92.28	↑ 0.42	96.3
استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	93.37	NA	96.6
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	86.74	↓ 1.70	95.2
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	الطبيب	91.78	NA	94.6
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	93.59	↓ 0.95	97.5
ثقتك في مهارة الطبيب	الطبيب	94.20	↓ 0.39	97.8
المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية	التمريض	92.20	↑ 1.35	96.9
استجابة طاقم التمريض لأسئلتك أو مخاوفك	التمريض	93.05	NA	97.8
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	التمريض	91.54	↑ 1.48	98.4

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
لطف واهتمام طاقم التمريض	التمريض	93.92	↑ 0.61	98.8
التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	التمريض	86.72	↑ 0.63	96.2
ثقتك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	التمريض	95.05	↑ 0.58	98.5
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	التخدير	90.32	↑ 0.39	95.0
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	92.91	↓ 0.01	96.2
تقييمك العام لتجربة التخدير	التخدير	91.33	↑ 0.13	NA
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	المسائل الشخصية	75.06	↑ 0.18	85.5
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	93.02	↑ 1.47	94.5
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	88.70	↑ 2.22	93.9
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	التقييم العام	92.65	↑ 2.22	97.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك	التقييم العام	92.64	↑ 1.45	97.7
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	92.49	↑ 1.06	96.9





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



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

## الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,083

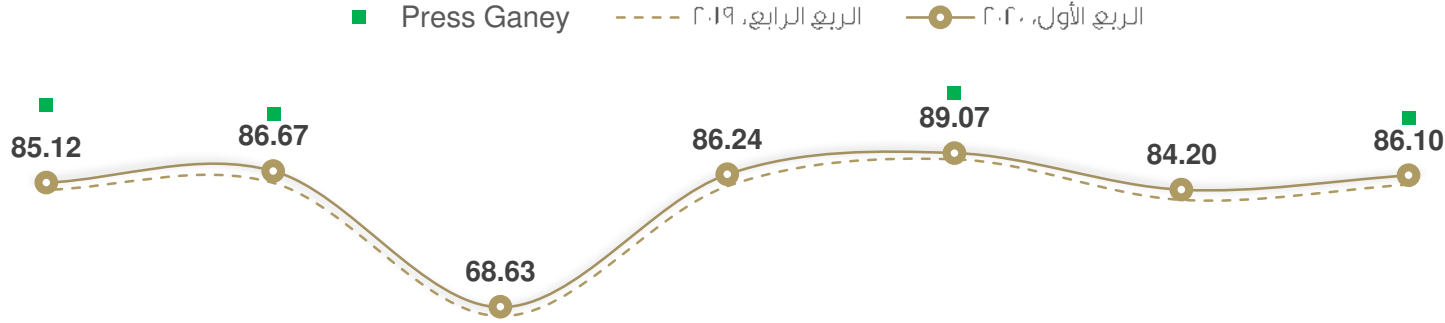


● الربع الأول، ٢٠٢٠ (83.64)  
● الربع الرابع، ٢٠١٩ (82.41)

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.



## الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,083



الربع الأول، ٢٠٢٠ (83.64)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (82.41)

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

↑ 0.92    ↑ 1.55    ↑ 1.22    ↑ 1.54    ↑ 0.80    ↑ 1.33    ↑ 1.19

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.

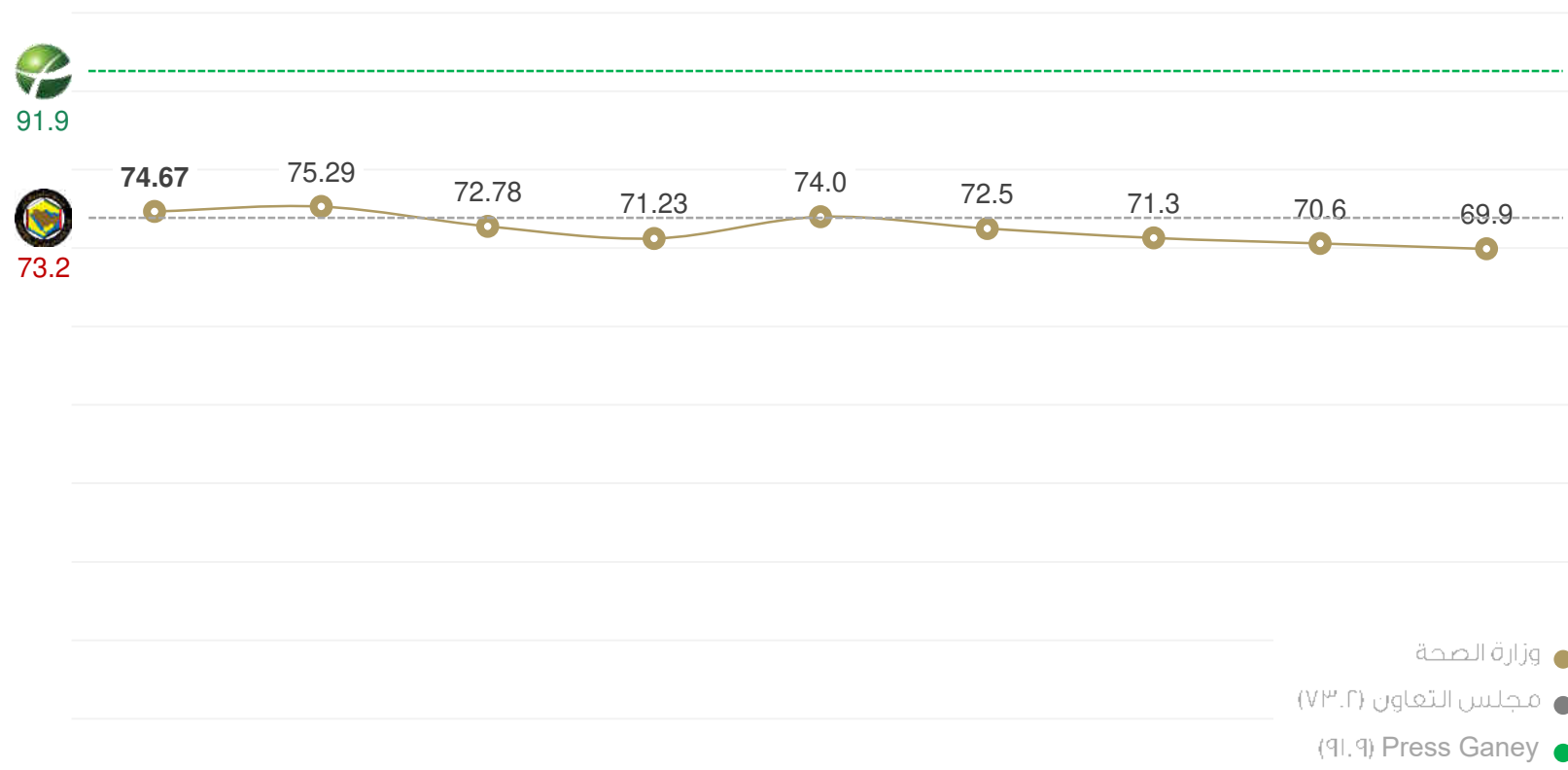
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامح الرعاية الصحية المنزلية	ترتيب الرعاية المنزلية	87.13	↑ 1.06	93.2
شرح خطة العلاج	ترتيب الرعاية المنزلية	85.18	↑ 1.24	NA
التدريب الذي تلقاه المسؤول عن رعاية المريض	التوعية والمعلومات	81.77	↑ 1.55	NA
مدى إضبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	86.38	↑ 0.97	NA
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	90.86	↑ 0.67	98.9
حرص الممرضة على خصوصيتك	التمريض	92.05	↑ 0.07	97.6
حرص الممرضة على راحتك أثناء علاجك أو رعايتك	التمريض	91.45	↑ 0.32	98.0
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	88.14	↑ 0.80	96.5
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	التمريض	85.70	↑ 1.15	96.4
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	التمريض	86.66	↑ 1.71	97.0
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	87.68	↑ 0.93	92.3
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	المسائل الشخصية	86.43	↑ 1.47	93.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	المسائل الشخصية	80.39	↑ 1.85	94.4
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	85.68	↑ 1.64	95.9
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	86.68	↑ 1.67	NA
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	المسائل الشخصية	91.39	↑ 0.65	97.7
العناية بالجروح (إن وجدت)	العناية بالجروح	86.24	↑ 1.54	NA
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	68.63	↑ 1.22	NA
تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	التقييم العام	80.14	↑ 0.78	92.7
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	التقييم العام	86.97	↑ 1.23	97.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين	التقييم العام	88.16	↑ 0.53	96.7

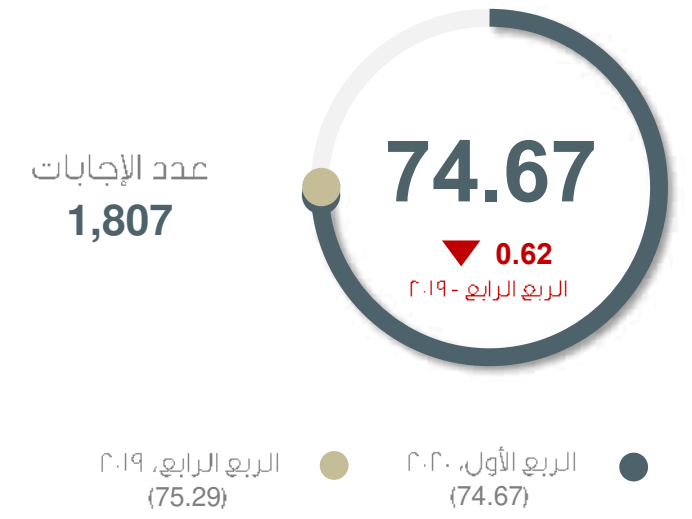


مراكز علاج  
السكري

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



مراكز السكر  
الربع الأول، ٢٠٢٠

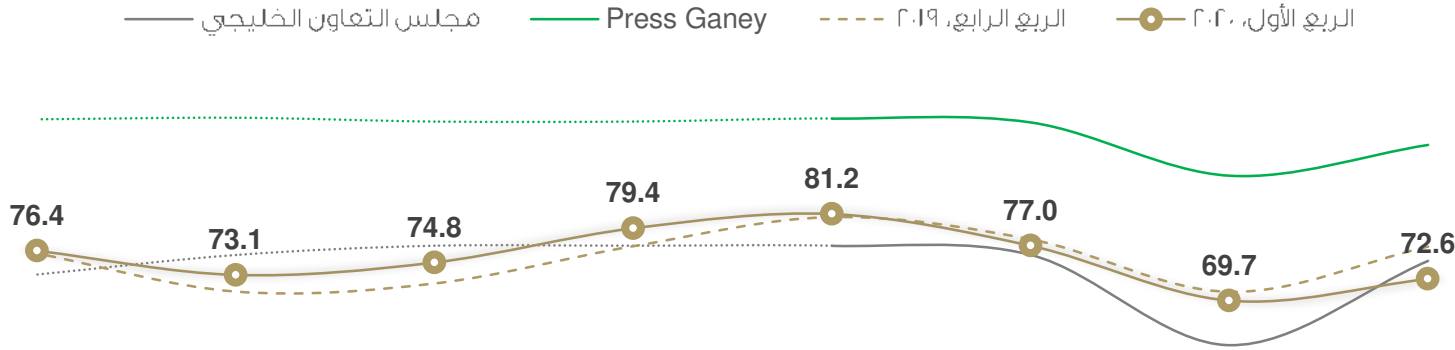


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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.

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



## مراكز السكر

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,807

74.67

▼ 0.62  
الربع الرابع - ٢٠١٩

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(75.29)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(74.67)

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

المرحلة	التغيير
التسجيل	- NA
الانتقال خلال زيارتك	- NA
التمريض	- NA
الطبيب	- NA
المختبر	↑ 2.39
الصيدلية	↑ 2.78
مسائل شخصية	↑ 2.2
التقييم العام	↑ 0.36

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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة حجز الموعد*	التسجيل	76.77	NA	75.8	91.3
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	63.07	NA	66.8	89.8
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	76.86	↓ 0.04	93.5	74.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	77.33	↓ 1.56	NA	82.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	67.79	↑ 2.52	86.1	62.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	67.60	↓ 2.24	86.0	63.8
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	65.34	NA	67.2	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	70.02	↑ 2.11	NA	62.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك*	التمريض	77.78	NA	75.8	93.8
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	76.89	↓ 0.26	92.6	74.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	76.65	↓ 2.04	94.6	76.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	83.63	↑ 1.88	94.2	77.3



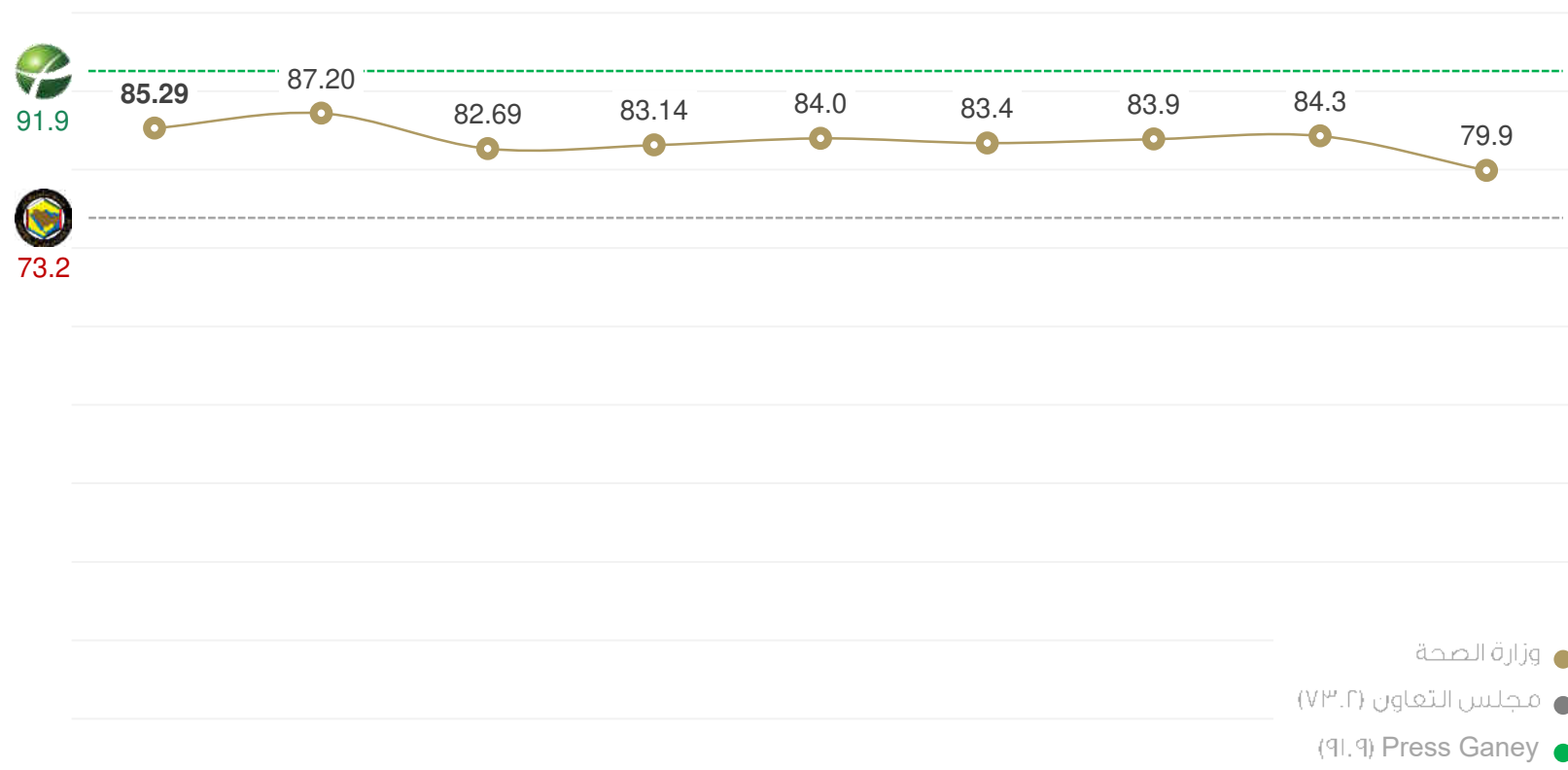
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	82.97	↑ 0.75	77.5	94.1
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	80.83	↑ 0.88	75.9	94.0
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها) *	الطبيب	79.93	NA	75.4	93.6
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	78.84	↓ 0.56	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	74.57	↑ 3.23	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	80.51	↑ 2.11	79.4	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	83.15	↑ 2.04	79.3	92.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	74.63	↑ 3.98	64.4	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	79.81	↑ 0.97	79.1	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	70.03	↑ 3.49	71.8	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	81.03	↑ 1.77	77.3	94.1
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	76.14	↑ 2.03	75.2	94.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	79.83	78.8	↑ 0.31	95.1
المواقف	المسائل الشخصية	56.72	52.9	↑ 3.71	80.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	75.30	73.6	↑ 0.48	94.1
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	76.75	74.2	↑ 1.19	94.0
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	77.36	72.0	↓ 0.14	93.8

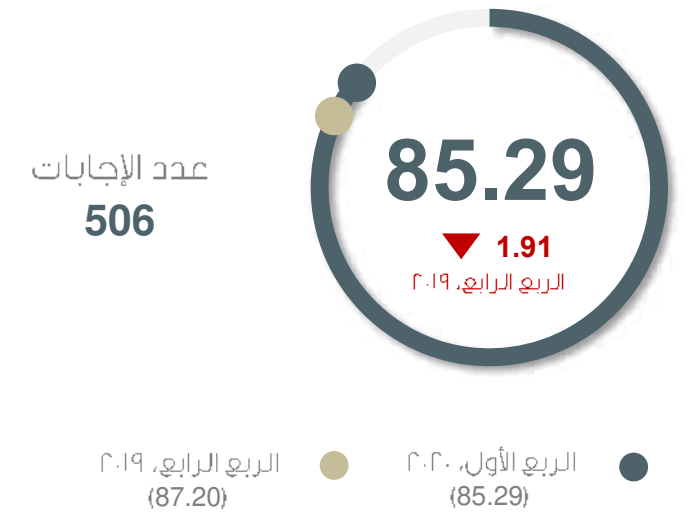


مراكز الإقلاع  
عن التدخين

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



الإقلاع عن التدخين  
المعدل العام – الربع الأول، ٢٠٢٠

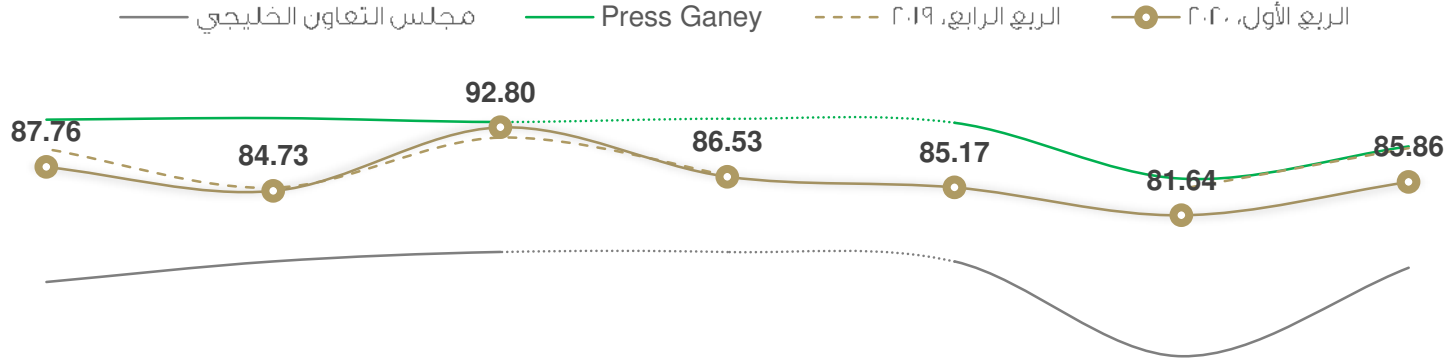


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

المعدل العام - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
506

85.29

▼ 1.91

المعدل العام - ٢٠١٨

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(87.20)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(85.29)

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

التسجيل الانتقال خلال زيارتك التمرير الطبيب الصيدلية المسائل الشخصية التقييم العام

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

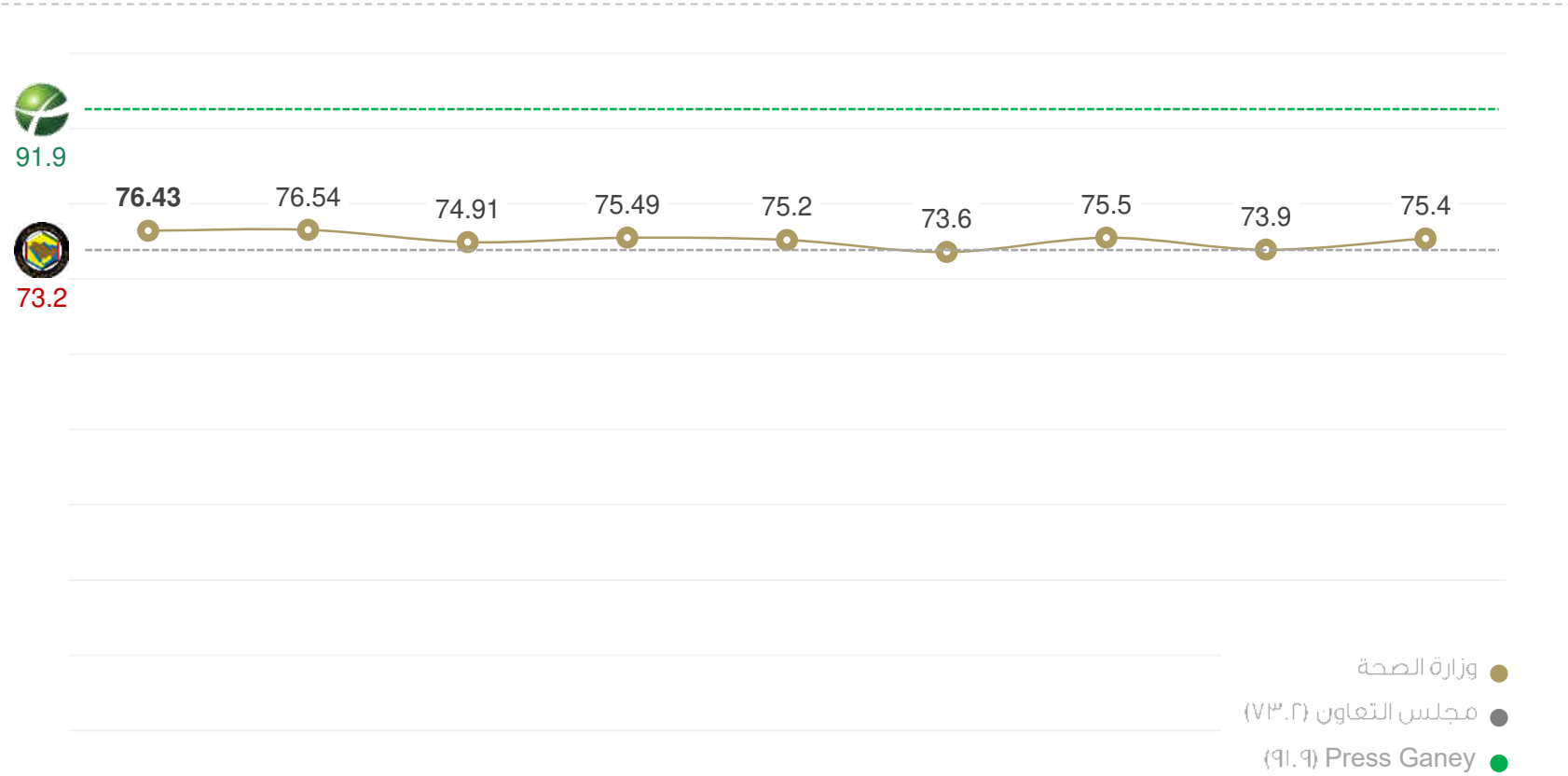
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة الحصول على موعد	التسجيل	89.71	↓ 0.46	75.2	90.9
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	82.67	NA	89.8	66.8
اهتمام موظفي الاستقبال*	التسجيل	86.14	NA	74.7	93.5
سهولة التسجيل عند الاستقبال*	الانتقال خلال زيارتك	86.40	NA	82.9	NA
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	82.68	↓ 1.33	62.1	86.1
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	83.21	↓ 2.54	63.8	86.0
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	78.14	NA	89.2	67.2
مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك*	التمريض	85.75	NA	93.8	75.8
اهتمام الممرض/الممرضة*	التمريض	85.10	NA	74.7	92.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	88.88	↓ 0.52	77.3	94.2
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	89.23	↑ 0.06	NA	NA
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	87.82	↓ 0.10	75.9	94.0
قيام الطبيب بمناقشة طرق الإقلاع عن التدخين (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	86.49	NA	NA	NA

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	الطبيب	84.75	↑ 1.16	NA	NA
الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	الطبيب	83.97	↑ 0.31	NA	NA
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	85.93	↓ 1.22	93.8	74.3
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	الطبيب	86.11	↓ 0.88	NA	NA
مدة الانتظار قبل خدمتك	الصيدلية	93.59	↑ 1.92	NA	64.4
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	الصيدلية	91.85	↑ 2.60	NA	79.1
توفر الأدوية	الصيدلية	93.03	↓ 0.51	NA	71.8
ملاءمة موقع العيادة	المسائل الشخصية	81.51	↓ 0.19	NA	NA
نظافة عيادتنا *	المسائل الشخصية	86.55	NA	95.1	78.8
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	88.84	↓ 1.44	94.1	77.3
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك *	التقييم العام	86.24	NA	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين للأخرين	التقييم العام	89.10	↓ 2.65	93.8	72.0
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	87.47	↓ 1.10	94.1	73.6





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



## مراكز القلب

العيادات - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,773

76.43

▼ 0.11  
الربع الرابع - ٢٠١٩

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(76.54)

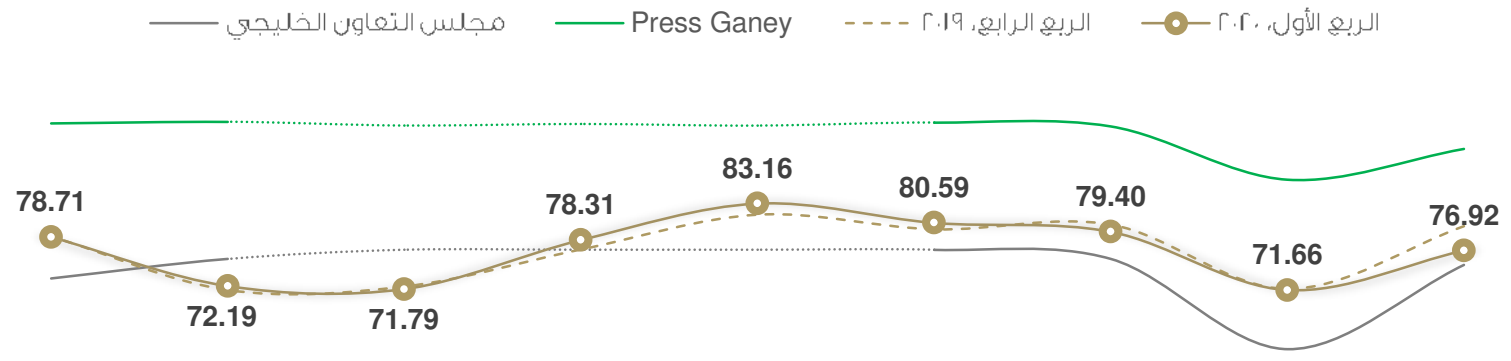
الربع الأول، ٢٠٢٠  
(76.43)

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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.

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



## مراكز القلب

العيادات - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,773



الربع الأول، ٢٠٢٠ (76.43)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (76.54)

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

التقييم العام	↓ 0.07	مسائل شخصية	↑ 0.52	الصيدلية	↓ 0.34	الأشعة	↑ 1.26	المختبر	↑ 1.49	الطبيب	- NA	التمريض	- NA	الانتقال خلال زيارتك	- NA	التسجيل	- NA
---------------	--------	-------------	--------	----------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	------	---------	------	----------------------	------	---------	------

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

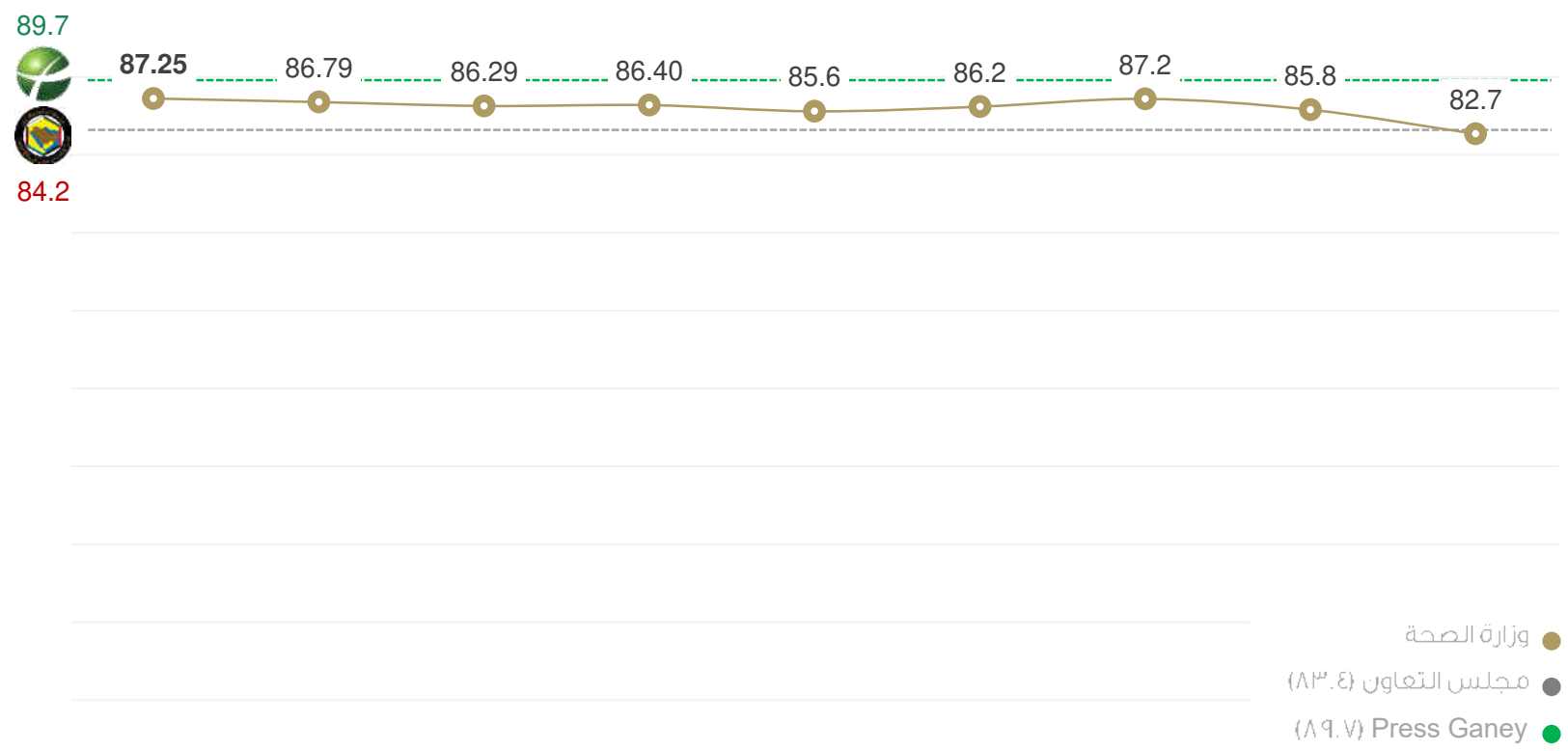
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة حجز الموعد*	التسجيل	79.47	NA	75.8	91.3
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	66.88	NA	66.8	89.8
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	79.87	↓ 0.19	93.5	74.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	80.48	↓ 1.11	NA	82.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	69.58	↑ 2.84	86.1	62.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	66.97	↓ 1.02	86.0	63.8
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	66.87	NA	67.2	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	71.54	↑ 1.8	NA	62.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك*	التمريض	78.53	NA	75.8	93.8
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	78.89	↓ 0.63	92.6	74.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	79.83	↓ 1.41	94.6	76.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	83.31	↑ 1.89	94.2	77.3

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	82.10	↑ 1.16	77.5	94.1
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	79.54	↑ 0.57	75.9	94.0
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)*	الطبيب	78.61	NA	75.4	93.6
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	79.26	↑ 1.36	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	79.31	↑ 1.59	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	84.13	↑ 1.06	79.4	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	86.06	↑ 1.84	79.3	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	79.19	↑ 1.35	74.0	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	77.57	↑ 1.39	74.7	93.1
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	70.07	↑ 2.27	64.4	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	80.59	↑ 0.79	79.1	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	64.77	↓ 3.63	71.8	NA

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	82.51	77.3	↑ 2.17	94.1
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	78.95	75.2	↑ 1.46	94.1
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	81.51	78.8	↓ 0.59	95.1
المواقف	المسائل الشخصية	47.78	52.9	↓ 1.21	80.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	76.94	73.6	↓ 0.17	94.1
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	79.23	74.2	↓ 0.53	94.0
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	80.02	72.0	↑ 0.36	93.8



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



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

مراكز القلب  
التنويم - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,084

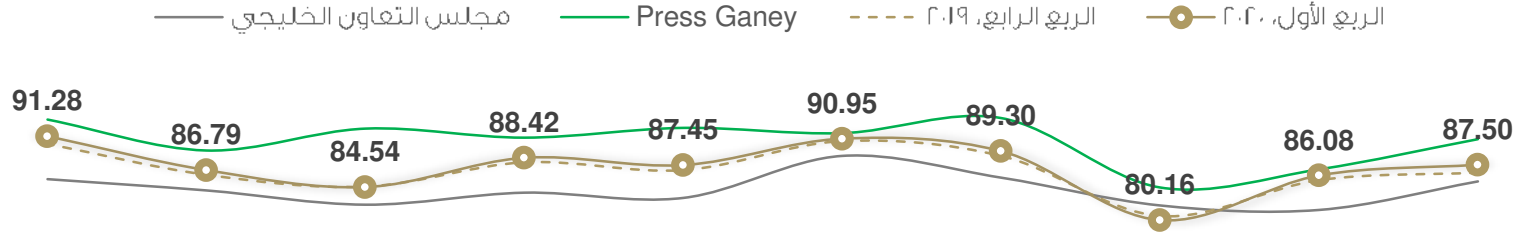


الربع الأول، ٢٠٢٠ (87.25)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (86.79)

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

التنويم - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,084



الربع الرابع، ٢٠١٩  
(86.79)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(87.25)

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

↑ 1.01	↑ 0.62	↓ 0.06	↑ 0.59	↑ 0.66	↑ 0.31	↑ 0.62	↓ 0.54	↑ 0.62	↑ 1.04
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 الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	86.95	↑ 1.23	82.7	88.8
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	91.56	↑ 0.76	88.0	94.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	83.95	↑ 1.45	75.2	N/A
المظهر العام للغرفة	الغرفة	85.85	↑ 0.94	78.6	86.8
نظافة الغرفة	الغرفة	88.42	↑ 1.29	82.6	89.7
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	86.05	↑ 0.25	81.8	83.6
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	83.97	↑ 0.03	82.0	83.3
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	79.56	↓ 0.59	81.8	81.4
جودة الطعام	الوجبات	80.74	↓ 0.48	81.4	79.8
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	92.05	↑ 0.14	87.6	96.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	87.92	↑ 0.10	83.6	91.9
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	90.81	↑ 0.58	86.6	94.3

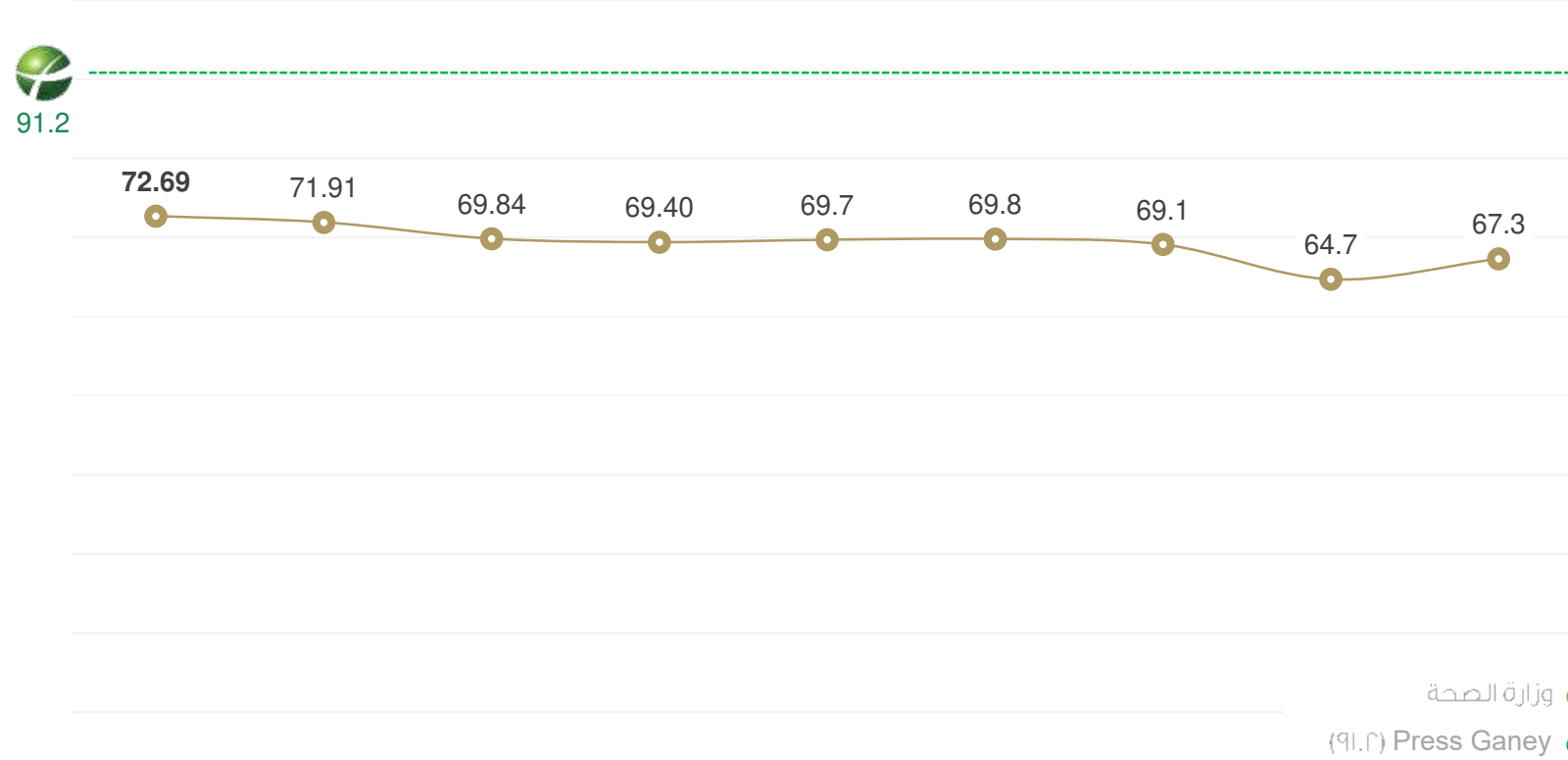
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.77	86.5	↑ 0.01	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	87.77	84.1	↑ 0.56	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	90.56	86.9	↑ 0.65	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	86.55	79.8	↑ 2.76	N/A
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	90.16	87.3	↑ 0.20	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.56	88.9	↑ 0.13	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	90.02	87.7	↑ 1.09	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.02	90.1	↑ 0.72	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	92.69	90.7	↓ 0.48	94.7
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	87.30	81.0	↑ 0.84	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	86.11	82.8	↓ 0.20	90.3
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	89.17	85.4	↑ 1.35	95.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.70	87.2	↓ 0.01	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	87.71	83.0	↑ 0.64	91.7
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	88.04	83.3	↑ 0.53	91.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	85.49	80.2	↑ 0.81	90.3
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	88.61	84.6	↑ 1.01	90.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	89.83	86.7	↑ 0.70	94.6
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.98	84.4	↑ 0.15	92.0
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.52	79.3	↓ 0.04	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.87	85.6	↓ 0.06	95.2
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	89.48	86.6	↑ 0.46	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	84.50	82.5	↑ 1.04	88.1
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	86.77	83.7	↓ 0.33	92.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	الخروج	86.68	82.3	↑ 1.56	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	90.69	86.7	↑ 1.00	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	91.22	84.0	↑ 0.92	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	91.95	86.3	↑ 0.94	94.3



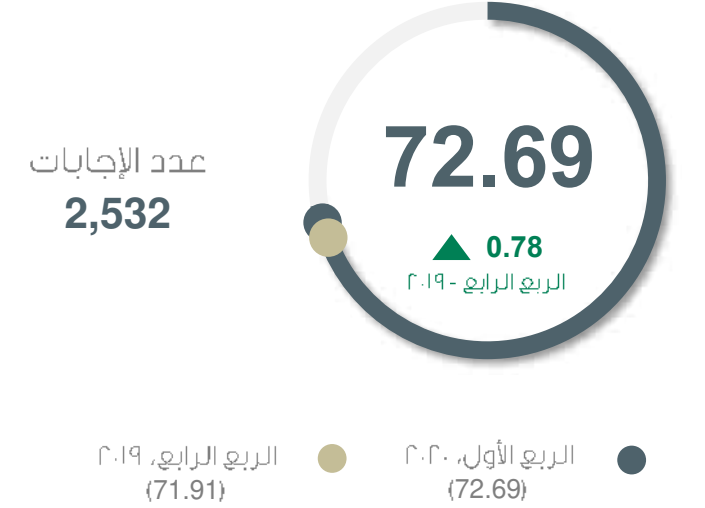
معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الأول، ٢٠٢٠



Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

## مراكز الأسنان

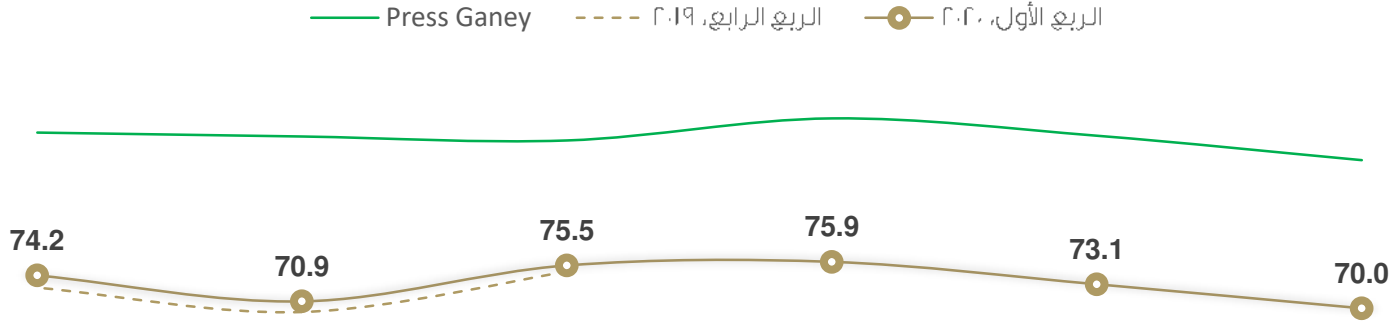
الربع الأول، ٢٠٢٠



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 الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,532



الربع الأول، ٢٠٢٠ (72.69) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (71.91) ●

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

↑ 1.54    ↑ 1.34    ↑ 0.75    - NA    - NA    ↓ 0.05

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 الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	الموعد	55.15	↓ 0.98	83.1
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	الموعد	74.43	↓ 0.36	91.1
ملائمة ساعات العمل	الموعد	74.84	↑ 0.96	90.2
توفر طبيب أسنانك	الموعد	71.65	↓ 0.01	87.4
اهتمام موظف الاستقبال	الموعد	75.82	↓ 0.38	92.8
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	الموعد	68.88	↑ 0.55	88.9
شرح خياراتك العلاجية	تعامل طبيب الأسنان	70.64	NA	91.4
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	تعامل طبيب الأسنان	73.78	NA	90.5
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	تعامل طبيب الأسنان	73.63	NA	91.9
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	تعامل طبيب الأسنان	74.15	NA	92.7
شمولية الفحوصات والعلاج	تعامل طبيب الأسنان	69.11	NA	92.3
ثقتك في طبيب الأسنان	تعامل طبيب الأسنان	73.94	NA	92.3

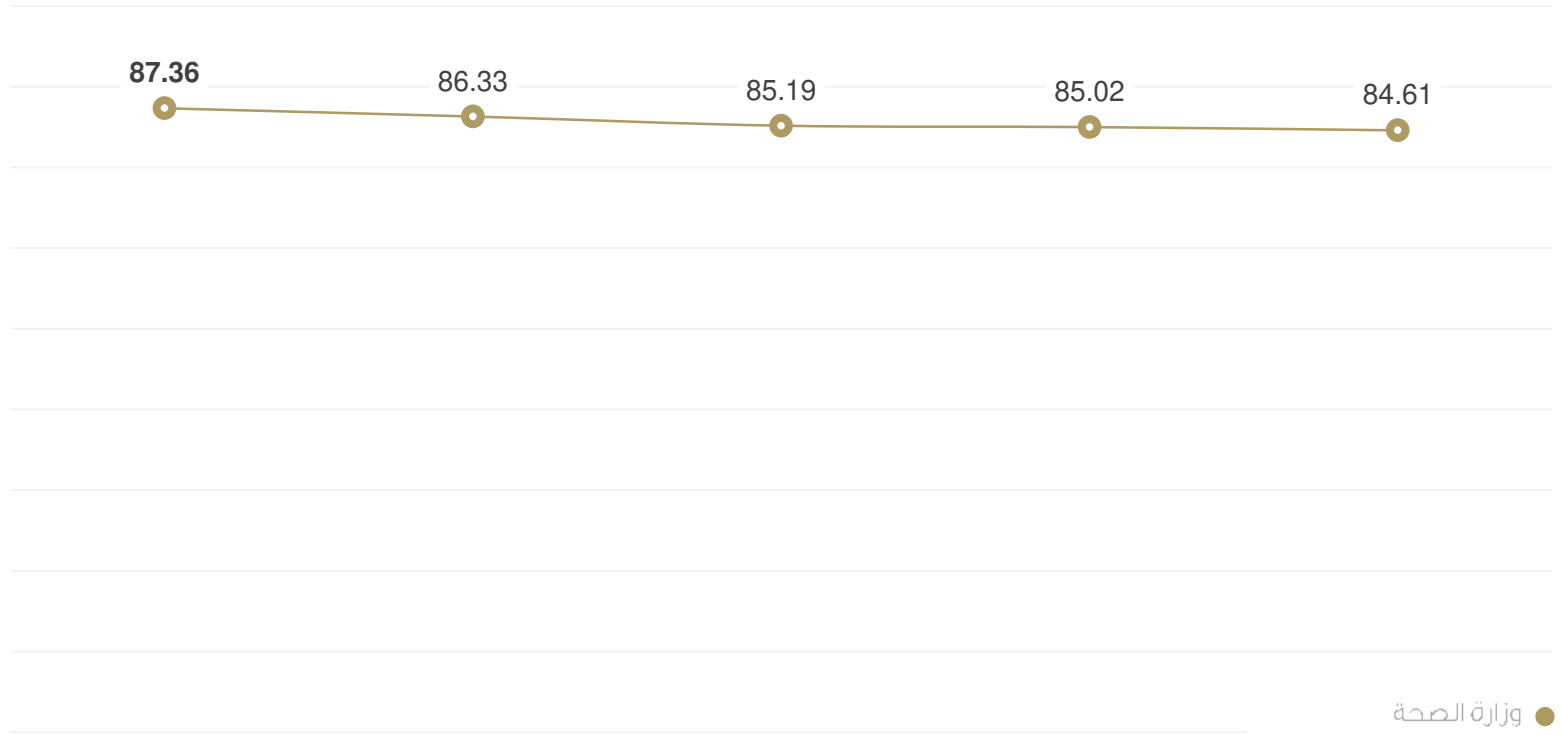


السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها	تعامل طبيب الأسنان	76.36	NA	93.8
التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان	فريق طب الأسنان	73.49	NA	93.4
لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	74.71	NA	94.7
كفاءة مساعد طبيب الأسنان	فريق طب الأسنان	74.69	NA	94.6
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)	فريق طب الأسنان	81.02	NA	95.0
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	فريق طب الأسنان	81.49	NA	94.9
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	فريق طب الأسنان	78.61	NA	93.3
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	64.44	↑ 0.83	88.8
نظافة العيادة	المرافق	80.17	↑ 0.52	92.6
الاحتياطات المتخذة للحماية من العدوى في غرفة الفحص (مير لبس القفازات، غسل اليدين... وغيره)	المرافق	81.13	↑ 0.69	92.8
مدى إبقاءنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة	المرافق	76.45	↑ 1.05	91.9
حرصنا على راحتك	المسائل الشخصية	71.07	↑ 1.92	92.2

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايةك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم ... وغيره)	المسائل الشخصية	72.52	↑ 0.22	92.7
المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل	المسائل الشخصية	69.43	↑ 1.99	91.2
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للآخرين	التقييم العام	73.55	↑ 1.73	91.2
التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان	التقييم العام	77.35	↑ 1.26	93.5
التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان	التقييم العام	72.32	↑ 1.71	93.0



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



وزارة الصحة ●  
Press Ganey (٩٣.٧) ●

Q1, 2020 n= 1,884	Q4, 2019 n= 3,107	Q3, 2019 n= 3,923	Q2, 2019 n= 4,459	Q1, 2019 n= 1,662
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

## مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢٠

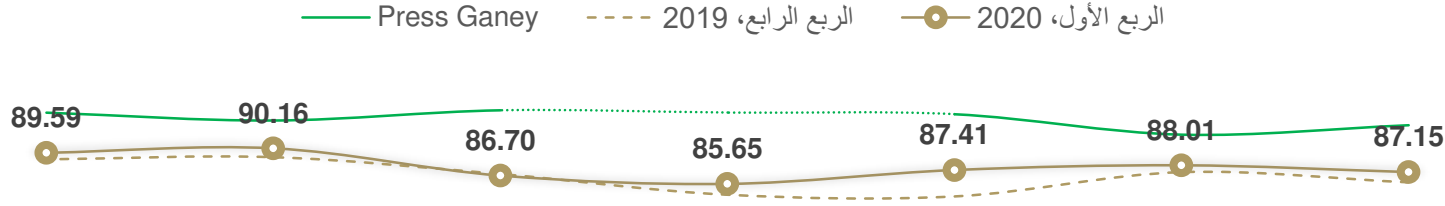
عدد الإجابات  
1,884



الربع الأول، ٢٠٢٠ (87.36) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (86.33) ●

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 الكلى الربع الأول، 2020

عدد الإجابات  
1,884

87.36

▲ 1.03  
المعدل العام - 2018

الربع الرابع، 2019  
(86.33)

الربع الأول، 2020  
(87.36)

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

↑ 0.82    ↑ 1.12    ↓ 0.21    ↑ 1.36    ↑ 3.33    ↑ 0.86    ↑ 1.29

التقييم العام    المسائل الشخصية    الصيدلية    غسيل الكلى    الرعاية المقدمة    المرافق    التسجيل

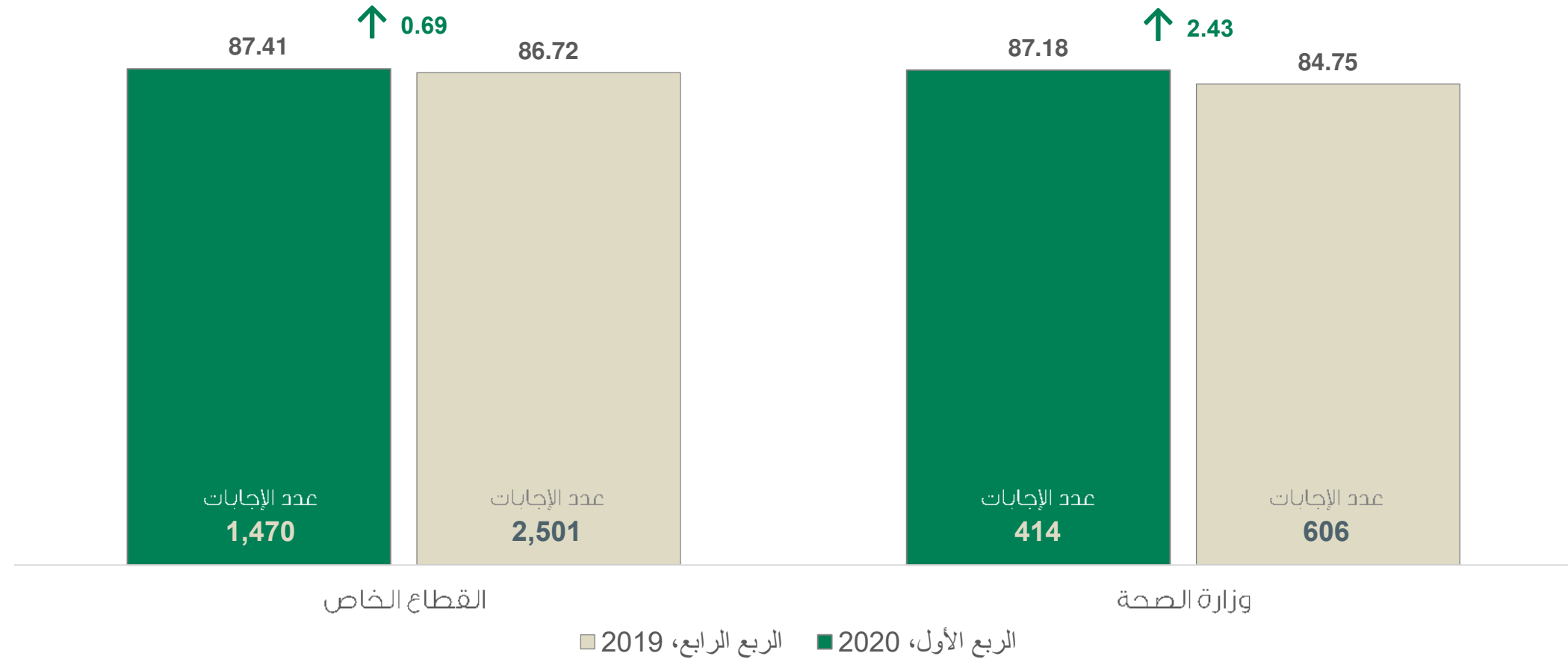
\*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل	التسجيل	89.53	↑ 1.50	94.2
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	89.51	↑ 0.88	94.0
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	86.64	↑ 1.02	90.8
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	83.02	↑ 2.19	91.0
نظافة المكان	المرافق	88.01	↑ 0.72	94.6
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى*	الرعاية المقدمة	88.98	NA	93.9
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى	الرعاية المقدمة	88.82	↑ 0.95	NA
ثقتك في مهارة الطاقم الطبي*	الرعاية المقدمة	88.35	NA	94.9
حرص الموظفين على راحتك*	الرعاية المقدمة	89.47	NA	94.5
مدى تعامل الموظفين معك باحترام*	الرعاية المقدمة	92.48	NA	96.4
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	80.41	↑ 0.52	NA
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	غسيل الكلى	90.04	↑ 0.93	NA

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة	غسيل الكلى	87.69	↑ 0.56	NA
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	79.63	↑ 2.37	NA
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	الصيدلية	89.24	↑ 0.13	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	82.55	↓ 0.90	NA
التقييم العام لخدمات الصيدلية	الصيدلية	88.39	↓ 0.06	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.16	↑ 0.98	94.2
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	المسائل الشخصية	90.41	↑ 1.08	93.7
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	90.15	↑ 0.61	93.5
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	التقييم العام	88.26	↑ 0.71	94.8
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	التقييم العام	87.69	↑ 0.56	95.3
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	79.63	↑ 2.37	94.5

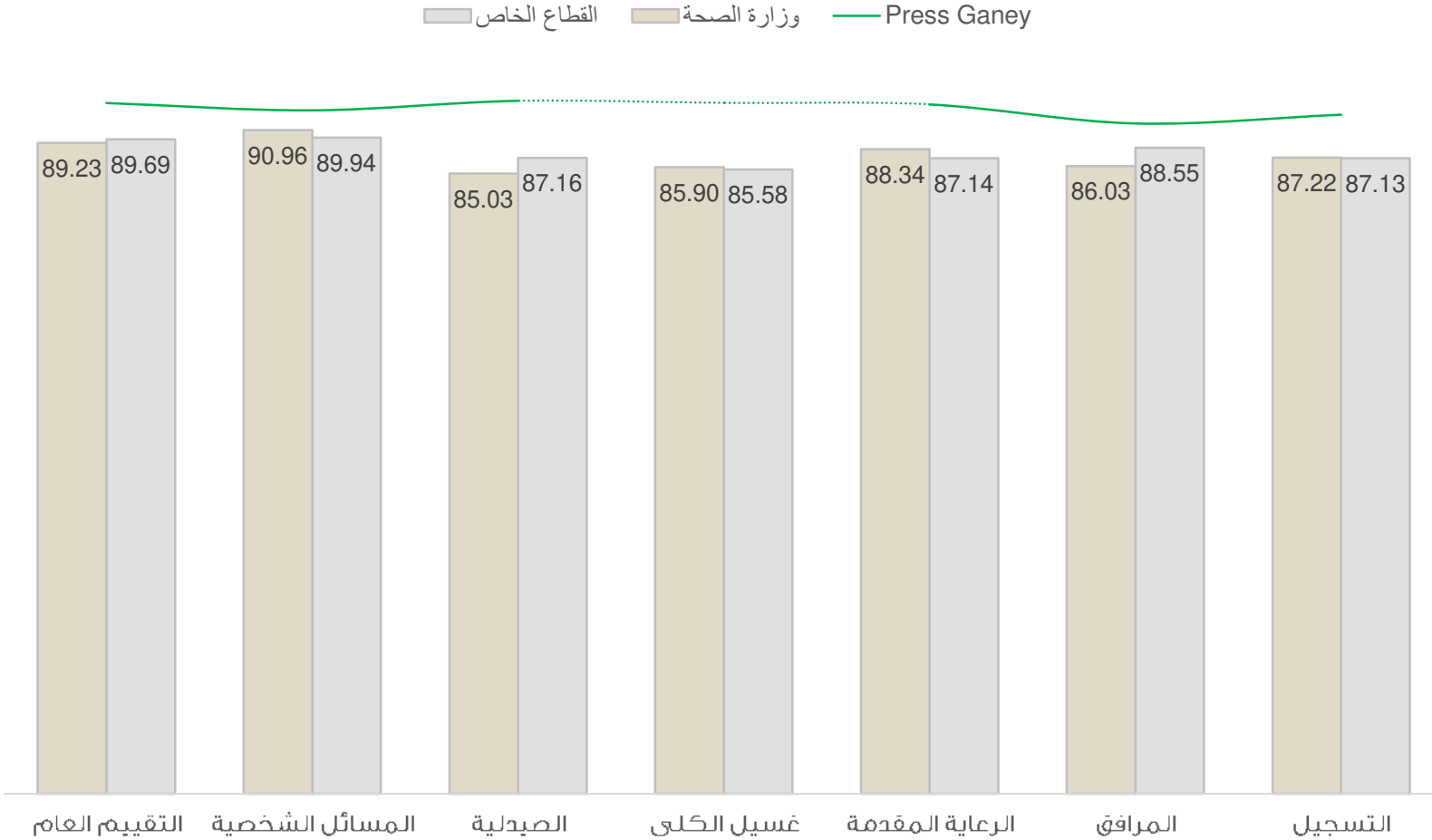
## المعدل حسب الجهة المشغلة

مراكز الكلى

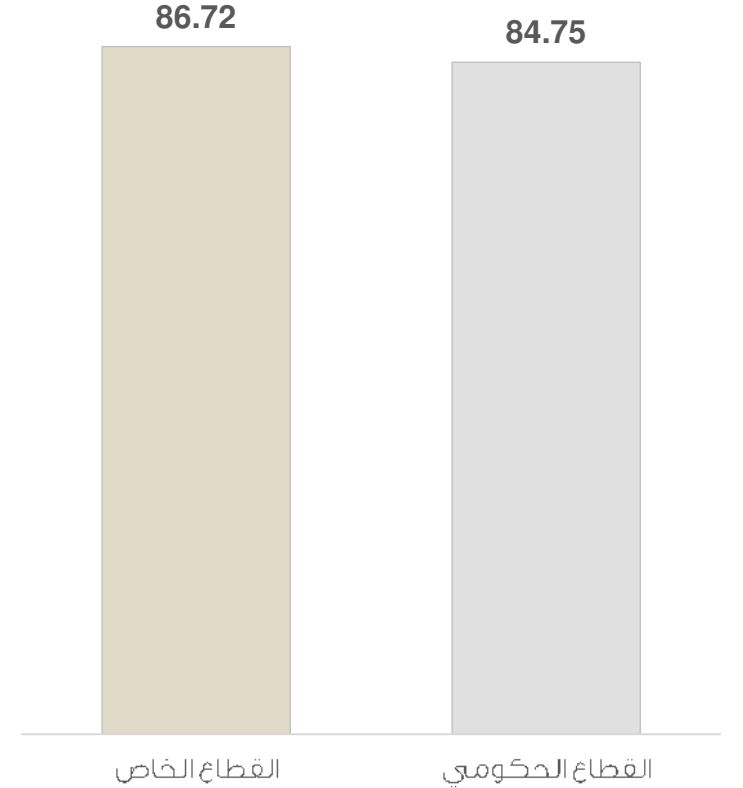




رحلة المريض: رسم بياني يباكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



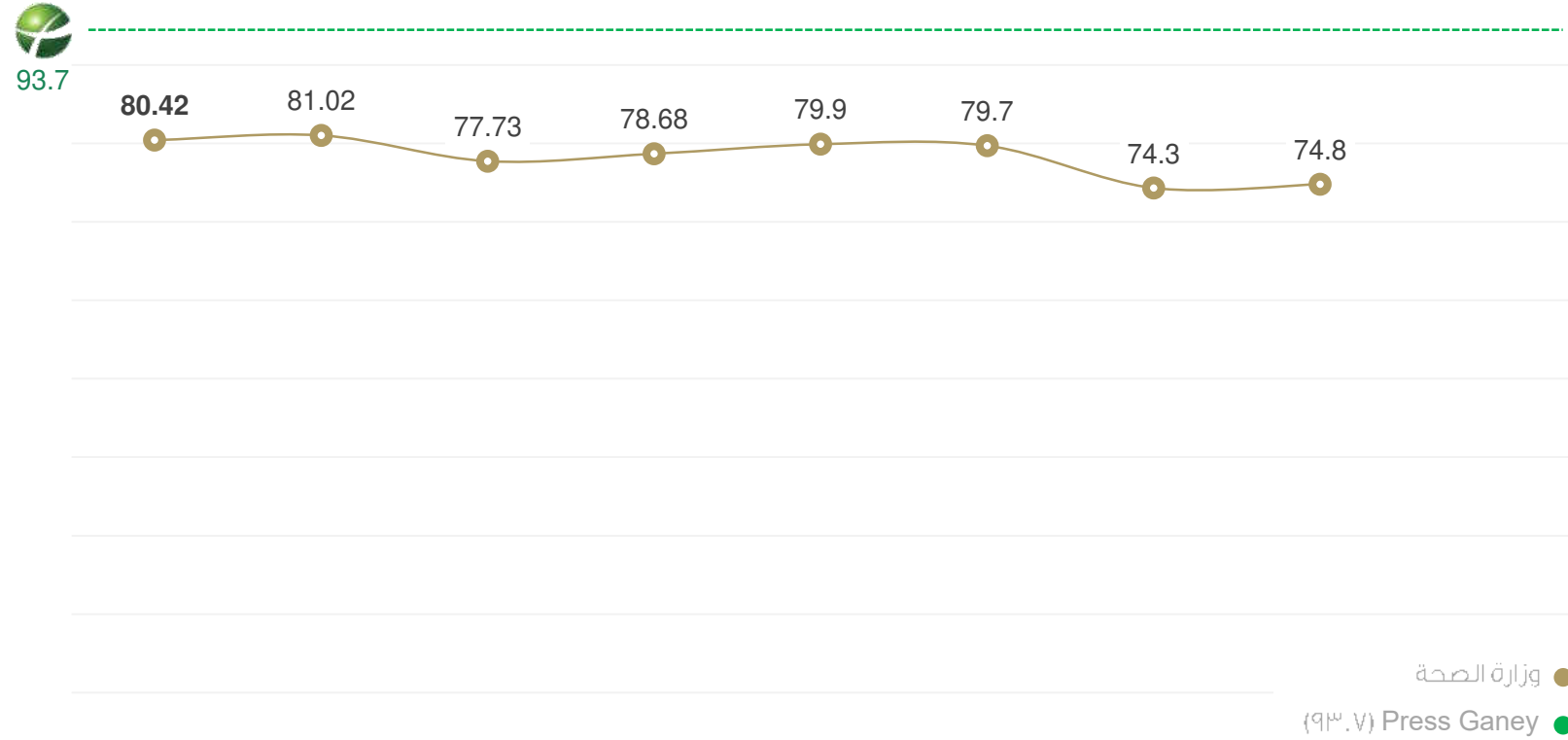
## المعدل العام حسب الجهة المشغلة





فحص ما قبل  
الزواج

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



## فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
3,579

80.42

▼ 0.60  
الربع الرابع - ٢٠١٩

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(81.02)

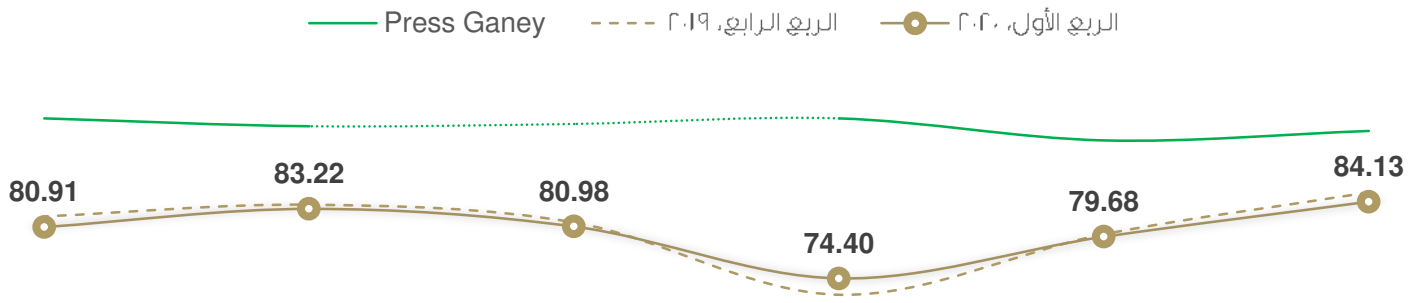
الربع الأول، ٢٠٢٠  
(80.42)

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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.

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



## فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
3,579



الربع الأول، ٢٠٢٠ (80.42)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (81.02)

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

التقييم العام	المسائل الشخصية	سحب الدم	الفحوصات	المرافق	التسجيل
↓ 1.36	↓ 0.53	↓ 0.52	↑ 1.06	↓ 0.32	↓ 1.18

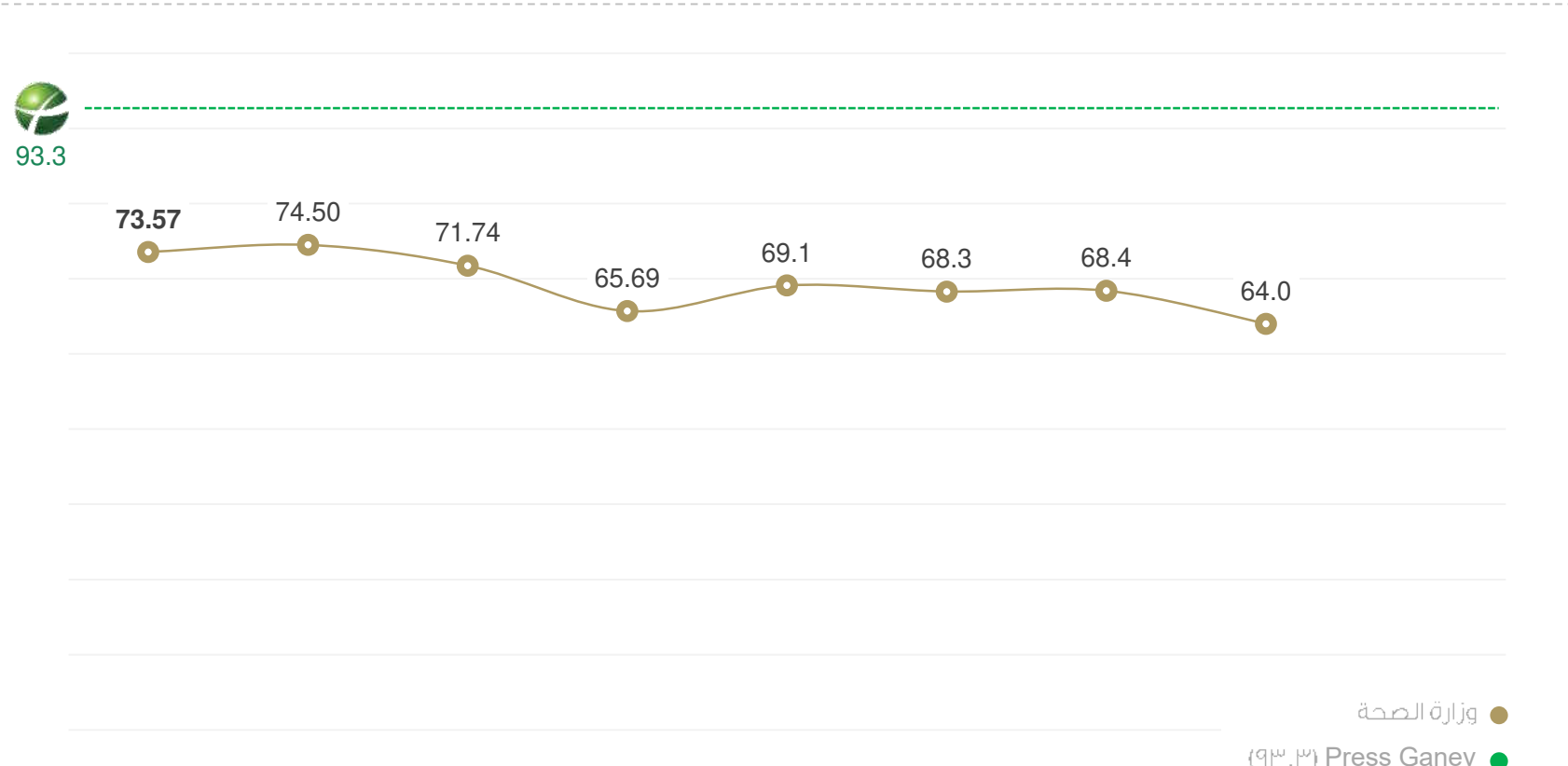
\*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	85.12	↓ 0.86	94.0
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	86.77	↓ 0.98	93.8
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	80.70	↓ 1.50	90.8
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	الاختبارات والعلاج	69.98	↑ 4.91	92.2
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات والعلاج	77.17	↑ 0.01	90.3
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	الاختبارات والعلاج	76.03	↓ 1.44	94.1
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	83.48	↑ 0.04	94.4
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	74.15	↓ 0.11	94.6
نظافة العيادة	المرافق	81.24	↓ 0.83	N/A
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	الفحوصات	85.89	↓ 0.15	93.9
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	الفحوصات	76.00	↓ 0.77	N/A
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	84.62	↓ 1.26	N/A

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
مراعاة خصوصيتك	المسائل الشخصية	85.07	↑ 0.38	94.2
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	79.47	↓ 1.06	93.5
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	82.12	↓ 1.24	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	81.42	↓ 1.29	95.2
احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين	التقييم العام	79.67	↓ 1.27	94.4

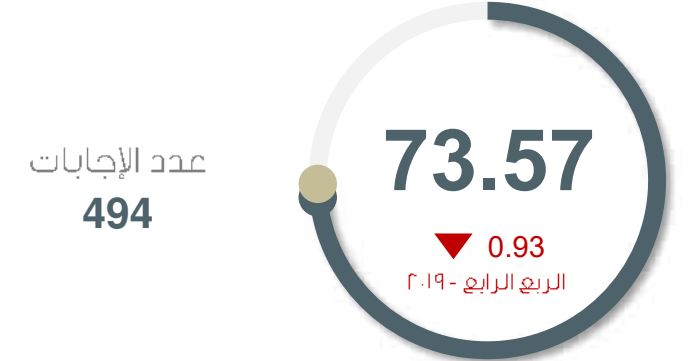


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الأول، ٢٠٢٠



## التأهيل الطبي

العيادات - الربع الأول، ٢٠٢٠



الربع الأول، ٢٠٢٠ (73.57) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (74.50) ●

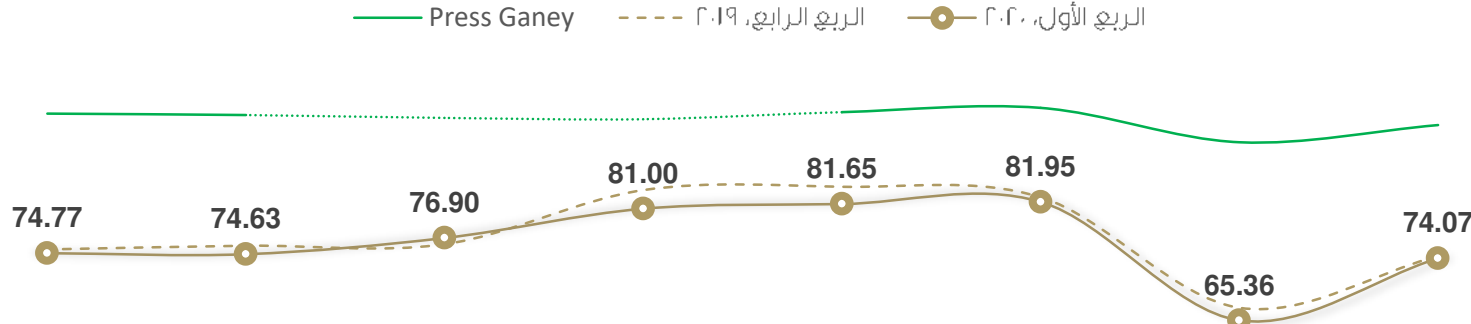
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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 يباكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



## التأهيل الطبي

العيادات - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
494

73.57

▼ 0.93  
الربع الرابع - ٢٠١٩

الربع الرابع، ٢٠١٩  
(74.50)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(73.56)

↓ 0.51   ↓ 1.17   ↑ 0.88   ↓ 2.60   ↓ 2.41   ↓ 0.64   ↓ 1.74   ↓ 0.28

التقييم العام   المسائل الشخصية   الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية   علاج النطق والتخاطب   العلاج الطبيعي   العلاج الوظيفي   المرافق   الحجز والتسجيل

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 الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	79.90	↑ 0.05	94.6
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	الحجز والتسجيل	70.56	↑ 0.35	90.8
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	الحجز والتسجيل	72.52	↑ 1.26	91.9
مساعدة موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	79.43	↓ 0.05	94.2
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	78.10	↑ 0.25	93.3
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	الحجز والتسجيل	67.22	↓ 2.00	92.1
ملاءمة المواقف	المرافق	48.08	↓ 2.51	86.8
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.18	↓ 1.07	89.8
نظافة المركز/ القسم	المرافق	80.64	↓ 1.18	94.0
حسن تعامل/الطف موظفي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.21	↓ 0.89	97.4
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	84.43	↓ 0.63	95.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	79.59	↓ 0.56	93.5

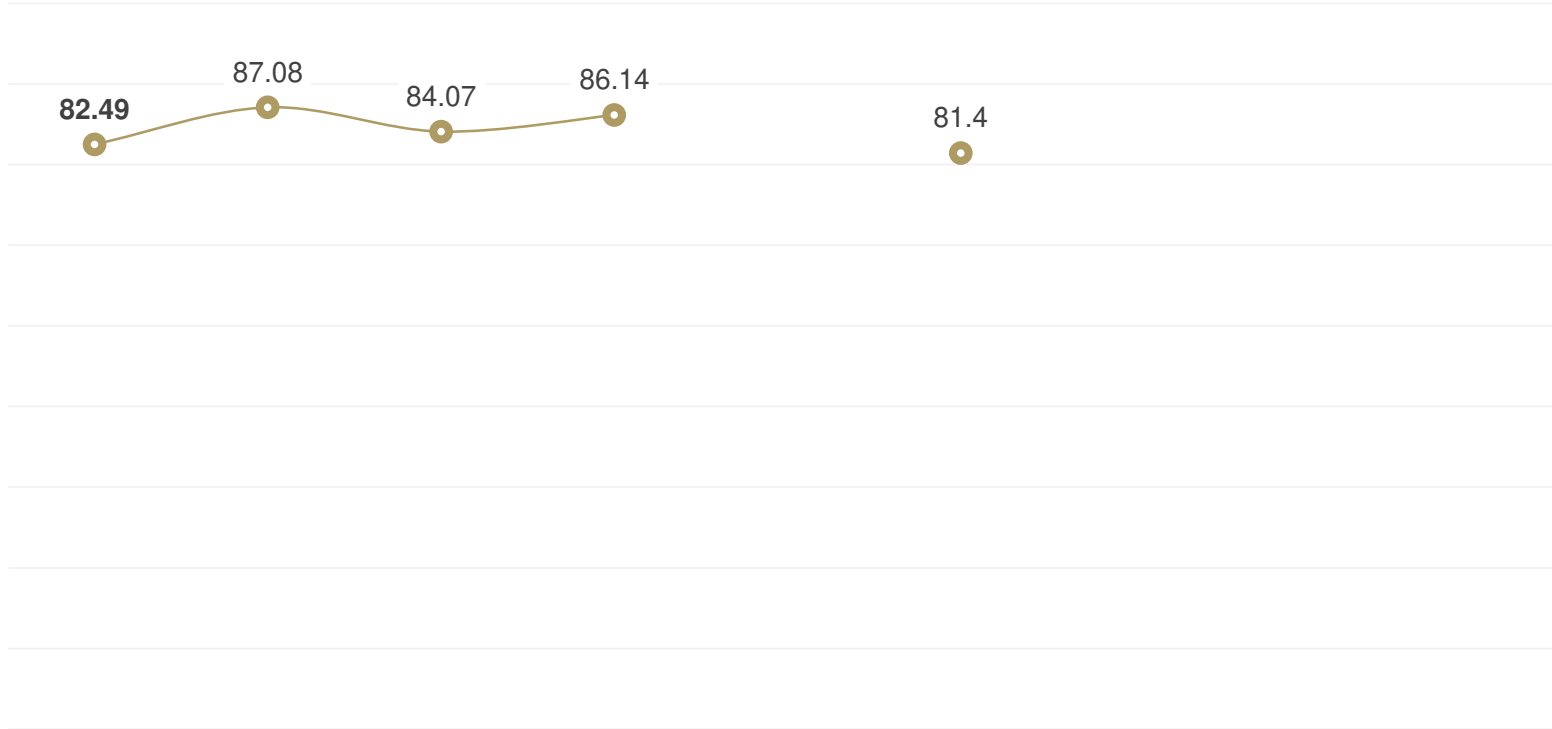
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	78.61	↓ 0.45	94.1
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	80.90	↓ 0.33	96.0
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	80.28	↓ 0.66	94.2
حسن تعامل/الطف موظفي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	86.14	↓ 1.78	96.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	83.12	↓ 2.65	94.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	78.68	↓ 3.82	93.1
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراسل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	78.98	↓ 2.75	93.8
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	82.32	↓ 1.41	95.4
الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	80.71	↓ 1.45	93.5
حسن تعامل/الطف موظفي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	85.50	↓ 1.35	95.3
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	81.50	↓ 2.39	94.0
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والتخاطب الخاص بك	علاج النطق والتخاطب	79.50	↓ 3.19	92.8

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	77.50	↓ 5.61	93.3
ثقتك في مهارة فريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	82.50	↑ 0.09	94.1
الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	79.50	↓ 2.82	93.1
حسن تعامل/الطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التكوينية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	81.64	↓ 1.04	NA
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التكوينية عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	78.42	↓ 0.63	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	77.68	↑ 2.40	NA
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	76.34	↑ 3.72	NA
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التكوينية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	76.32	↑ 0.48	NA
التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	74.43	↑ 4.41	NA
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	82.86	↓ 0.04	93.6
مراعاتنا لراحتك	المسائل الشخصية	76.17	↓ 0.45	94.4
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	75.11	↓ 1.26	94.8

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	71.09	↓ 2.65	94.2
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	المسائل الشخصية	70.53	↓ 1.40	93.8
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	المسائل الشخصية	69.33	↓ 1.42	94.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	76.78	↓ 0.55	95.3
مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك	التقييم العام	71.90	↓ 1.51	91.8
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	75.69	↓ 0.07	95.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	74.74	↓ 1.11	95.1



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



## التأهيل الطبي

التنويم - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**131**



الربع الرابع، ٢٠١٩  
(87.08)

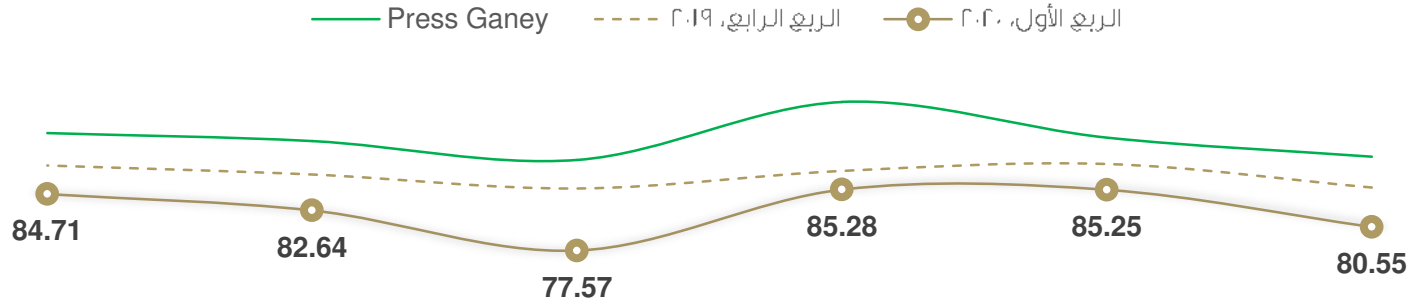
الربع الرابع، ٢٠١٩  
(82.49)

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 131	n= 129	n= 126	n= 92	n= 9	n= 195	n= 4	n= 26	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

التنويم - الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
131



الربع الرابع، ٢٠١٩ (87.08) ●  
الربع الأول، ٢٠١٩ (82.49) ●

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

↓ 3.59      ↓ 4.52      ↓ 7.82      ↓ 2.33      ↓ 3.24      ↓ 4.96

التقييم العام      المسائل الشخصية      الخروج      العلاج الطبيعي      التمريض      طبيب إعادة التأهيل

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



السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل	طبيب إعادة التأهيل	85.96	↓ 3.38	94.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة	طبيب إعادة التأهيل	83.52	↓ 2.98	88.4
التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك	طبيب إعادة التأهيل	78.74	↓ 5.27	NA
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	73.99	↓ 5.92	88.7
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج	طبيب إعادة التأهيل	79.75	↓ 6.59	86.1
حسن تعامل الممرض / الممرضة	التمريض	87.39	↓ 3.57	95.9
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)	التمريض	76.80	↓ 8.04	NA
مدى شرح الممرض/الممرضة للغرض من الأدوية قبل إعطائها لك	التمريض	86.08	↓ 2.41	NA
استجابة الممرض/الممرضة	التمريض	86.93	↓ 2.14	87.0
مدى قيام الممرض / الممرضة بتثقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)	التمريض	85.26	↓ 2.90	89.5
التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها	التمريض	85.52	↓ 4.00	94.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	89.58	↓ 0.64	99.1

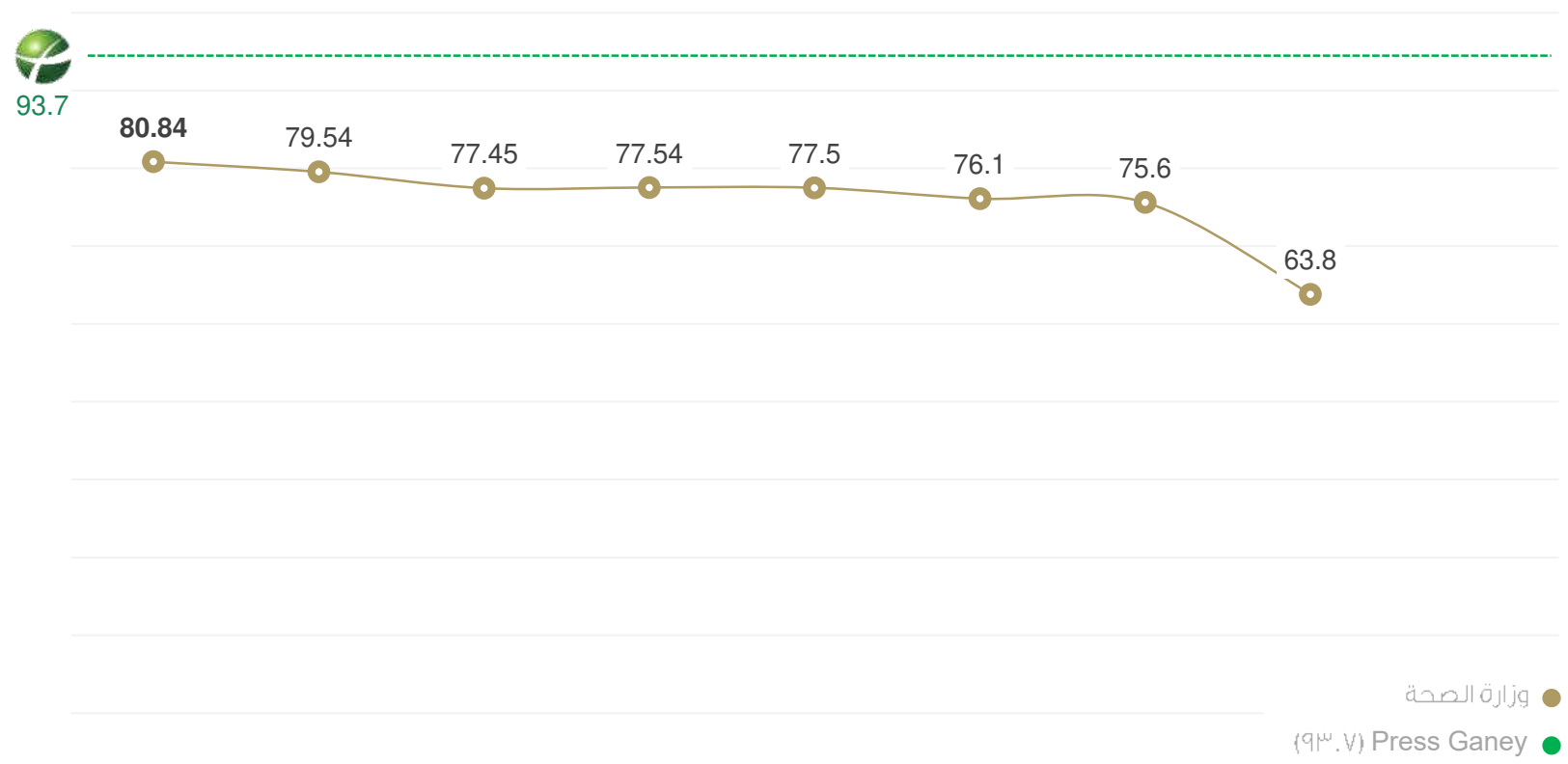
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	86.97	↓ 0.96	97.5
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	81.38	↓ 5.52	93.5
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	82.63	↓ 2.19	95.3
حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	92.42	Low-n	98.5
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج	العلاج الوظيفي	93.93	Low-n	96.6
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	90.15	Low-n	94.0
مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الوظيفي	88.28	Low-n	95.3
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	Low-n	97.3
الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والتخاطب عن حالتك وخطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	Low-n	Low-n	94.8
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	Low-n	Low-n	91.9
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	Low-n	Low-n	95.3
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	الأطراف الصناعية والأجهزة التكوينية	Low-n	Low-n	NA

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية عن حالتك وخطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	Low-n	Low-n	NA
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج - الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	Low-n	Low-n	NA
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	Low-n	Low-n	NA
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	الخروج	78.88	7.78 ↓	89.7
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ	الخروج	75.94	9.10 ↓	88.2
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك *	المسائل الشخصية	79.04	2.15 ↓	86.4
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	84.52	4.96 ↓	91.8
مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	82.92	1.14 ↓	91.5
درجة شعورك بالأمان	المسائل الشخصية	87.14	2.76 ↓	94.7
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	المسائل الشخصية	90.00	2.43 ↓	95.4
اهتمام الموظفين لمراعاة انزعاجك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إيوالك للمركز للعلاج	المسائل الشخصية	81.86	9.09 ↓	91.7
اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك	المسائل الشخصية	84.22	2.93 ↓	91.9

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	المسائل الشخصية	82.69	↓ 4.92	93.7
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	المسائل الشخصية	77.42	↓ 4.82	89.7
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	المسائل الشخصية	78.21	↓ 5.28	93.8
نظافة المركز العامة	التقييم العام	86.42	↓ 2.11	92.3
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	86.05	↓ 4.69	94.4
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	التقييم العام	83.73	↓ 1.84	91.3
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	التقييم العام	85.09	↓ 4.16	94.4
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	التقييم العام	82.14	↓ 5.00	94.5

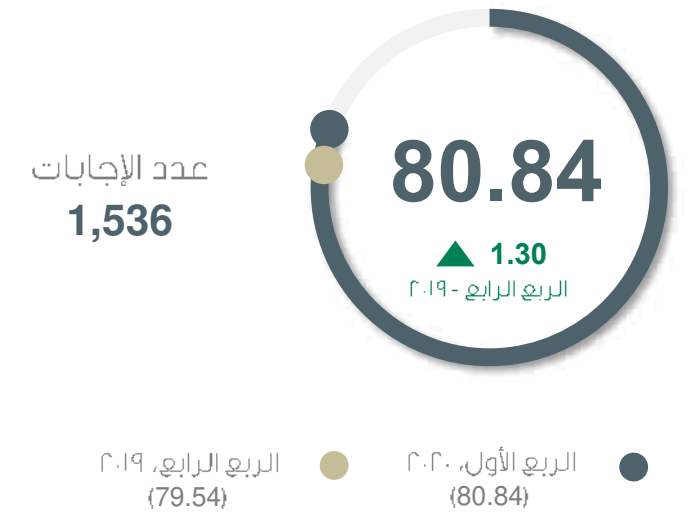


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الأول، ٢٠٢٠



Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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

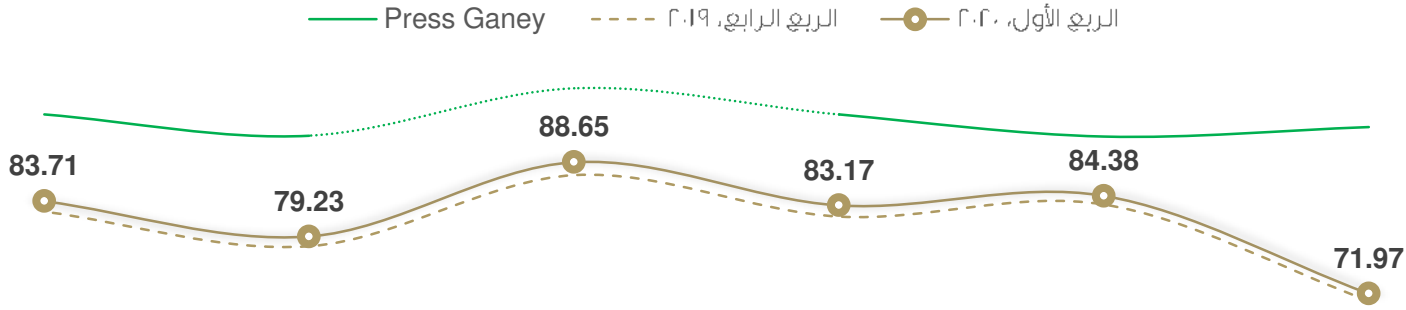
بنوك الدم  
الربع الأول، ٢٠٢٠



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.



## بنوك الدم

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
1,536



الربع الأول، ٢٠٢٠ (80.84)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (79.54)

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

↑ 1.34

التقييم العام

↑ 1.25

المسائل الشخصية

↑ 1.65

التبرع بالدم

↑ 1.43

الاختبارات

↑ 1.11

التسجيل

↑ 0.91

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 الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
سهولة الوصول إلى بنك الدم	المرافق	82.20	↓ 0.09	NA
توفر المواقع	المرافق	50.60	↑ 0.27	86.9
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	71.68	↑ 2.19	91.0
نظافة بنك الدم	المرافق	84.64	↑ 0.39	94.6
مساعدة موظف الاستقبال	التسجيل	85.06	↑ 1.06	94.2
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التسجيل	82.48	↑ 1.78	91.4
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	85.24	↑ 1.51	94.0
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	84.82	↑ 0.16	NA
مراعاة خصوصيتك أثناء تعبئة استمارة التبرع بالدم	التسجيل	84.64	↑ 0.98	93.0
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	الاختبارات	87.16	↑ 1.54	94.7
مراعاة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم	الاختبارات	84.19	↑ 1.10	NA
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	الاختبارات	84.17	↑ 1.14	NA

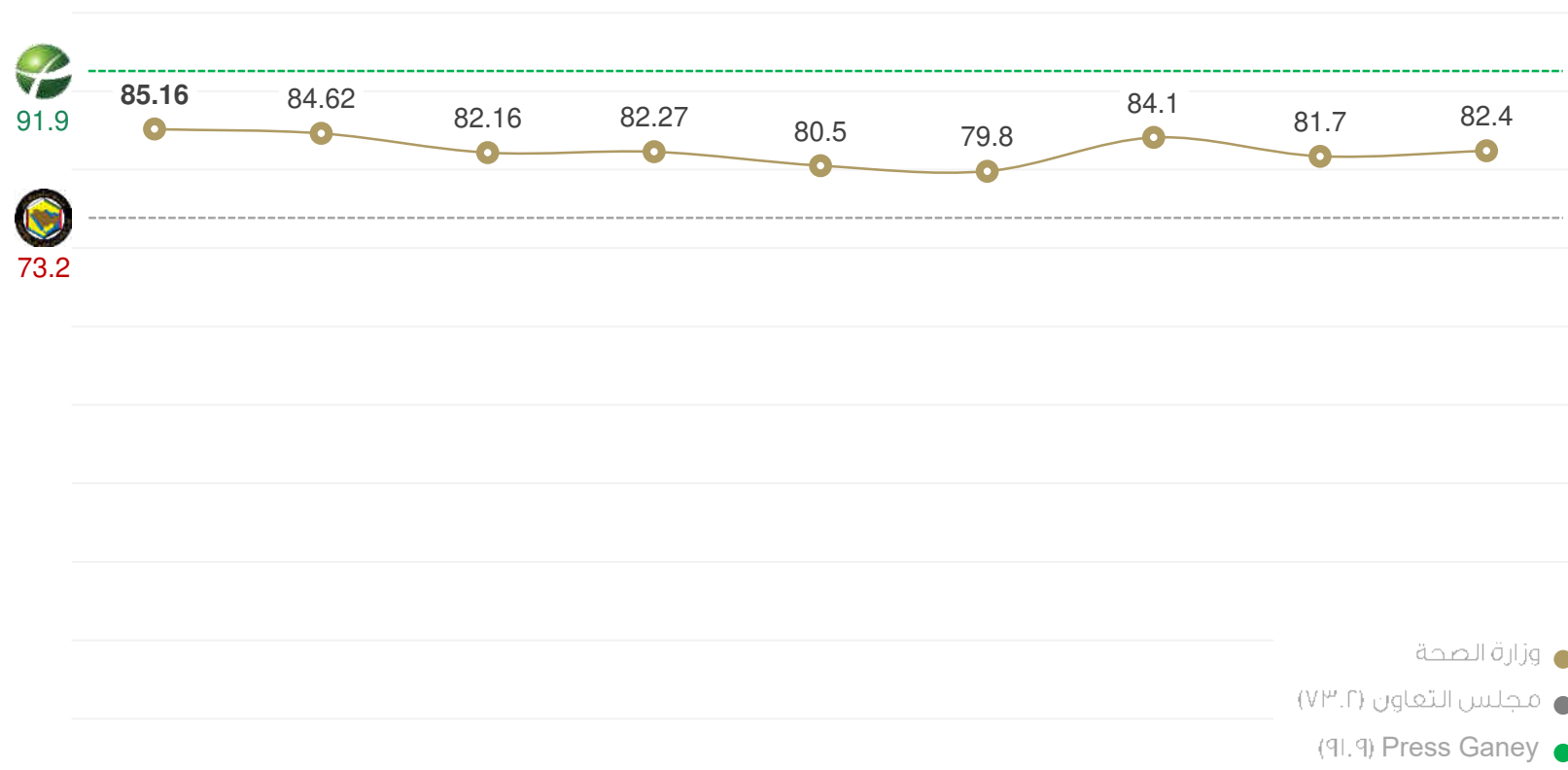


## عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩	
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	الاختبارات	77.76	↑ 2.51	NA
اهتمامهم / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	التبرع بالدم	91.50	↑ 1.26	95.7
مهارة الفني في عملية سحب الدم	التبرع بالدم	89.76	↑ 1.39	NA
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	84.84	↑ 2.44	NA
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء الففازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	88.13	↑ 0.28	94.6
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	المسائل الشخصية	70.55	↑ 2.36	NA
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	83.81	↑ 1.28	94.8
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	التقييم العام	81.97	↑ 1.14	95.3
احتمالية أن توصي بنك الدم للآخرين	التقييم العام	85.59	↑ 1.68	94.5



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



## مراكز الأورام

العيادات الخارجية – الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
951



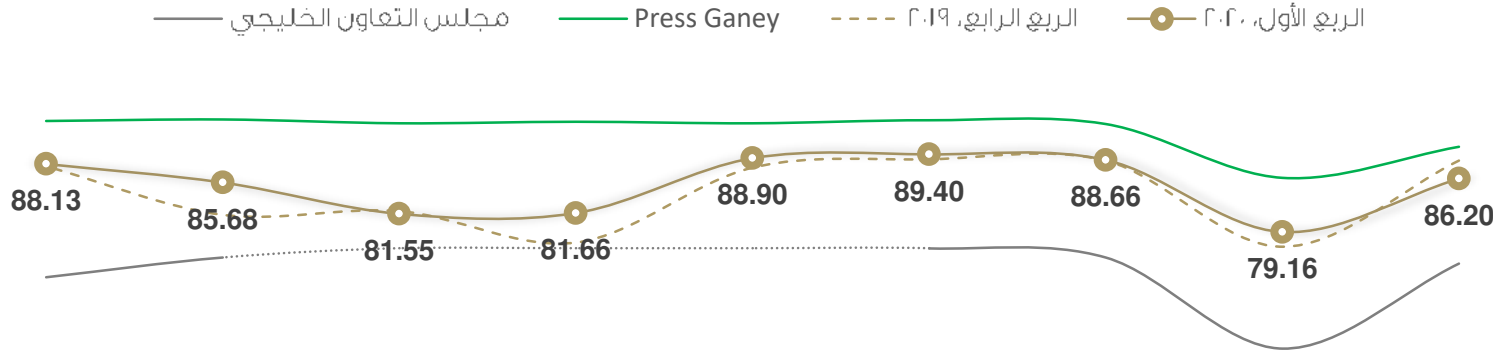
الربع الأول، ٢٠٢٠ (85.16) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (84.62) ●

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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 الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
951



الربع الرابع، ٢٠١٩  
(84.62)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(85.16)

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
↑ 0.31	↑ 4.26	↓ 0.36	↑ 3.9	↑ 1.25	- NA	- NA	- NA	- NA

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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سهولة حجز الموعد*	التسجيل	89.55	NA	75.8	91.3
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني*	التسجيل	79.72	NA	66.8	89.8
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	التسجيل	88.64	↑ 0.30	93.5	74.7
سهولة عملية التسجيل	الانتقال خلال زيارتك	89.86	↓ 0.28	NA	82.9
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	79.31	↑ 4.12	86.1	62.1
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٢٠-٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	الانتقال خلال زيارتك	73.70	↓ 1.67	86.0	63.8
الراحة في منطقة الانتظار*	الانتقال خلال زيارتك	74.77	NA	67.2	89.2
نظافة الحمام	الانتقال خلال زيارتك	77.27	↑ 2.02	NA	62.6
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك*	التمريض	88.56	NA	75.8	93.8
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية	التمريض	88.65	↑ 0.72	92.6	74.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	التمريض	88.72	↓ 0.52	94.6	76.6
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	90.90	↑ 1.53	94.2	77.3

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	89.58	↑ 0.20	77.5	94.1
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	89.16	↑ 0.80	75.9	94.0
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها) *	الطبيب	88.63	NA	75.4	93.6
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	الطبيب	88.62	↑ 0.30	74.3	93.8
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	87.01	↑ 1.11	76.0	89.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	91.49	↑ 2.51	79.4	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	89.99	↑ 1.89	79.3	92.9
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	79.16	↑ 6.09	74.0	83.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	84.11	↑ 1.70	74.7	93.1
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	73.86	↓ 4.67	64.4	NA
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	86.27	↑ 1.33	79.1	NA
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	84.36	↑ 2.26	71.8	NA

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.65	↑ 1.07	94.1	77.3
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	المسائل الشخصية	89.17	↑ 1.22	94.1	75.2
نظافة عياداتنا	المسائل الشخصية	90.04	↑ 1.49	95.1	78.8
المواقف	المسائل الشخصية	67.51	↑ 8.04	80.5	52.9
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	87.21	↑ 0.58	94.1	73.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	التقييم العام	88.49	↓ 0.43	94.0	74.2
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	التقييم العام	88.65	↑ 0.60	93.8	72.0





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



مراكز الأورام  
التنويم – الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
352



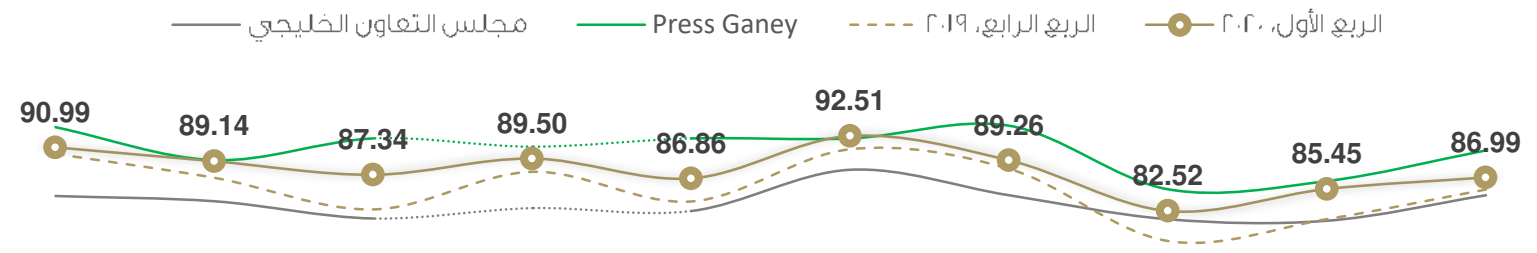
الربع الأول، ٢٠٢٠ (87.90)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (86.71)

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
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 الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
352



الربع الأول، ٢٠٢٠ (87.90)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (86.71)

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

المرحلة	التغيير
الدخول	↑ 1.62
الغرفة	↑ 4.02
الوجبات	↑ 4.01
التمريض	↑ 1.13
الطبيب	↑ 1.77
الاختبارات	↑ 3.08
المسائل الشخصية	↑ 1.77
الزوار والعائلة	↑ 4.62
الخروج	↑ 2.21
التقييم العام	↑ 0.87

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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	82.24	↑ 0.83	88.8	82.7
اهتمام الشخص الذي قام بإدخالك المستشفى	الدخول	89.08	↓ 0.91	94.0	88.0
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	84.19	↓ 0.65	NA	75.2
المظهر العام للغرفة	الغرفة	83.30	↑ 2.83	86.8	78.6
نظافة الغرفة	الغرفة	86.25	↑ 1.14	89.7	82.6
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	83.50	↑ 1.42	83.6	81.8
هدهود الغرفة وما حولها	الغرفة	84.34	↑ 6.31	83.3	82.0
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.75	↑ 3.88	81.4	81.8
جودة الطعام	الوجبات	82.17	↑ 4.08	79.8	81.4
لطف واهتمام فريق التمريض	التمريض	90.73	↓ 0.67	96.3	87.6
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	85.83	↑ 0.04	91.9	83.6
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	89.08	↓ 1.80	94.3	86.6

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	التمريض	89.33	↓ 0.42	86.5	94.2
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	86.12	↑ 0.47	84.1	94.2
مهارة فريق التمريض	التمريض	88.73	↓ 1.44	86.9	94.3
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)	التمريض	83.86	↑ 0.33	79.8	NA
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	الطبيب	89.22	↑ 0.58	87.3	89.9
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	الطبيب	90.30	↓ 0.95	88.9	92.2
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	الطبيب	89.50	↑ 0.38	87.7	90.9
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	92.01	↓ 0.78	90.1	94.3
مهارة الطبيب	الطبيب	92.52	↑ 0.28	90.7	94.7
مدى إصغاء الأطباء لك	الطبيب	91.83	↑ 0.80	NA	NA
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	الاختبارات	81.89	↑ 3.38	81.0	88.4
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	الاختبارات	85.53	↑ 1.24	82.8	90.3

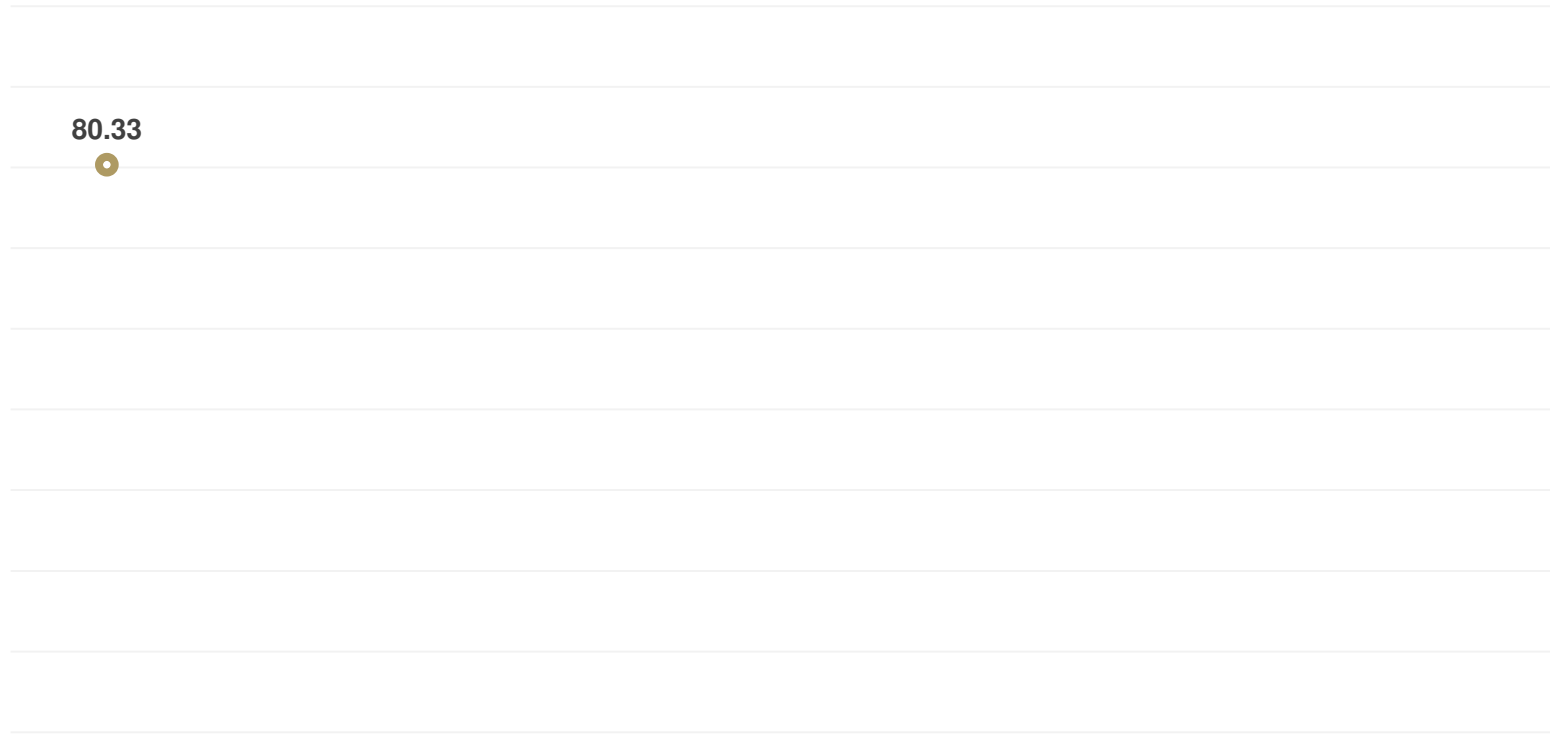
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	الاختبارات	88.53	85.4	↓ 0.19	95.1
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	90.73	87.2	↓ 0.09	92.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	85.60	83.0	↓ 0.35	91.7
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	المسائل الشخصية	86.72	83.3	↓ 0.36	91.6
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	المسائل الشخصية	83.25	80.2	↑ 1.63	90.3
الجهود الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	المسائل الشخصية	87.62	84.6	↓ 0.19	90.6
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	90.22	86.7	↓ 0.75	94.6
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	المسائل الشخصية	88.88	84.4	↑ 0.23	92.0
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	82.98	79.3	↑ 2.90	88.4
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	87.83	85.6	↑ 2.11	95.2
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	90.84	86.6	↑ 1.26	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	الخروج	85.52	82.5	↑ 2.97	88.1

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩		
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	88.61	83.7	↑ 0.90	92.1
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأمراض الجانبية المحتملة	الخروج	87.54	82.3	↓ 0.59	90.7
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	88.44	86.7	↓ 1.94	94.3
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى للآخرين	التقييم العام	88.55	84.0	↓ 0.42	92.7
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	التقييم العام	90.27	86.3	↓ 0.83	94.3



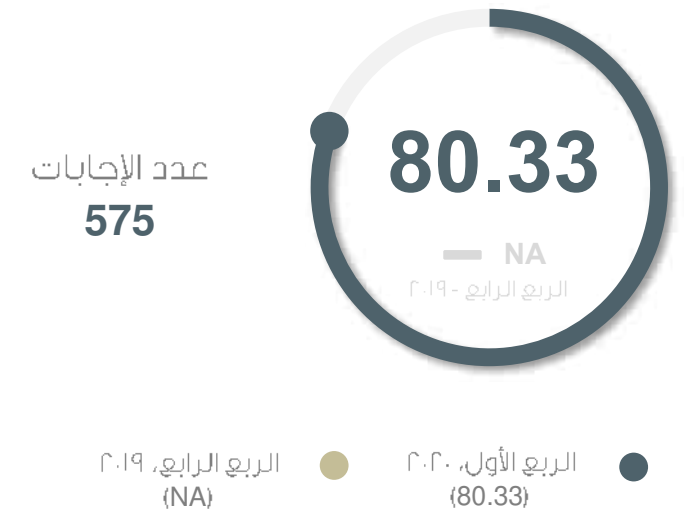
العناية المركزة  
لحديثي الولادة

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



## حديثي الولادة - العناية المركزة

الربع الأول، ٢٠٢٠

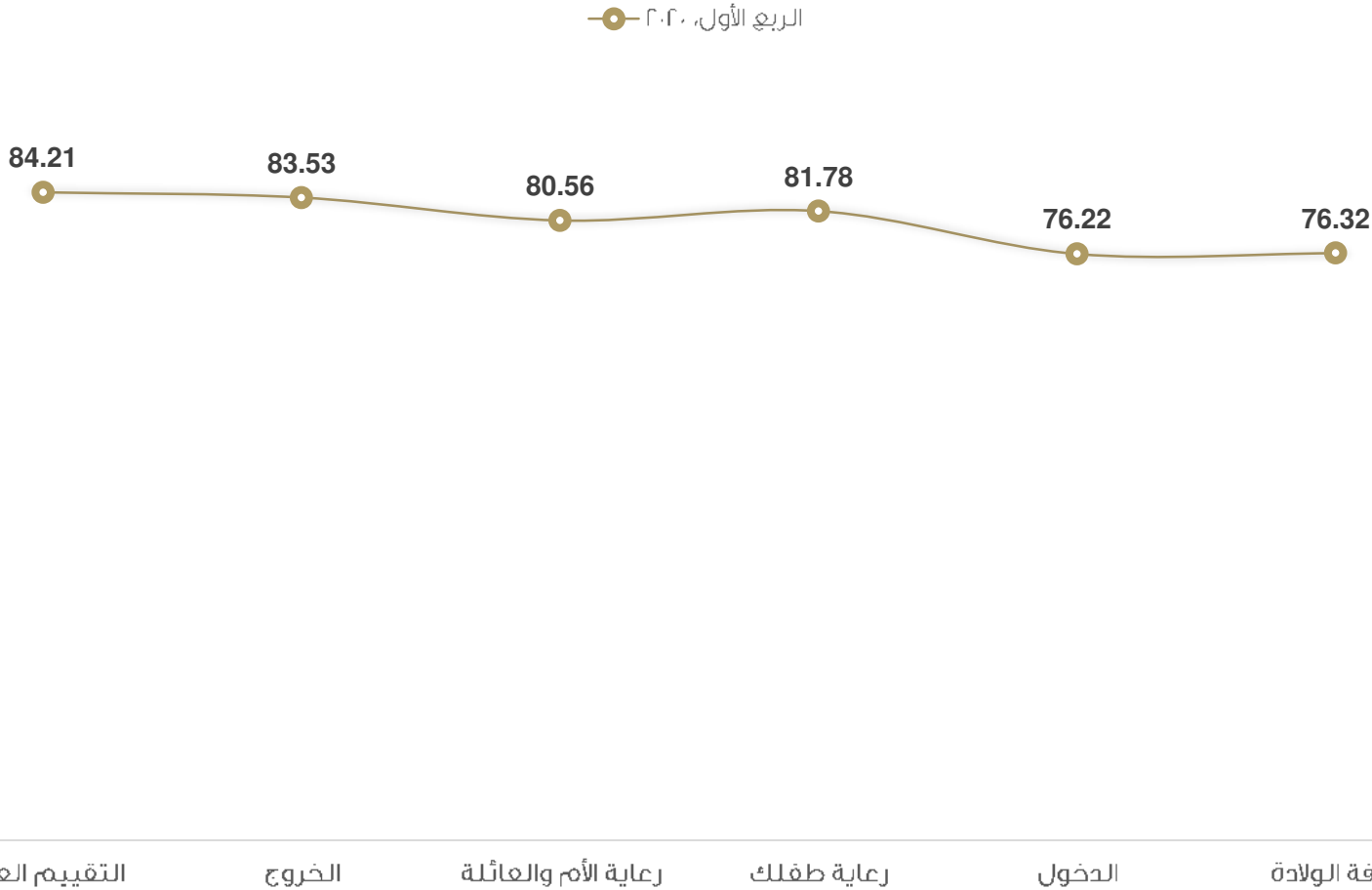


مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 575	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0



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



## حديثي الولادة - العناية المركزة

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
575



الربع الرابع، ٢٠١٩ (NA)      ● الربع الأول، ٢٠٢٠ (80.33)

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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
المعلومات المقدمة عن حالة طفلك أثناء الولادة	غرفة الولادة	78.20
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	غرفة الولادة	75.48
حرص الطاقم الطبي على السماح للأم لرؤية / لمس طفلها قبل أخذه لوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (إن أمكن ذلك)	غرفة الولادة	78.26
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	غرفة الولادة	76.10
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	غرفة الولادة	73.12
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عن خطة رعاية طفلك	الدخول	79.23
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	75.36
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	الدخول	76.58
شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك	الدخول	74.16
مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك (إن أمكن ذلك)	رعاية طفلك	78.17
مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمه اليومي	رعاية طفلك	79.12
مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)	رعاية طفلك	80.23

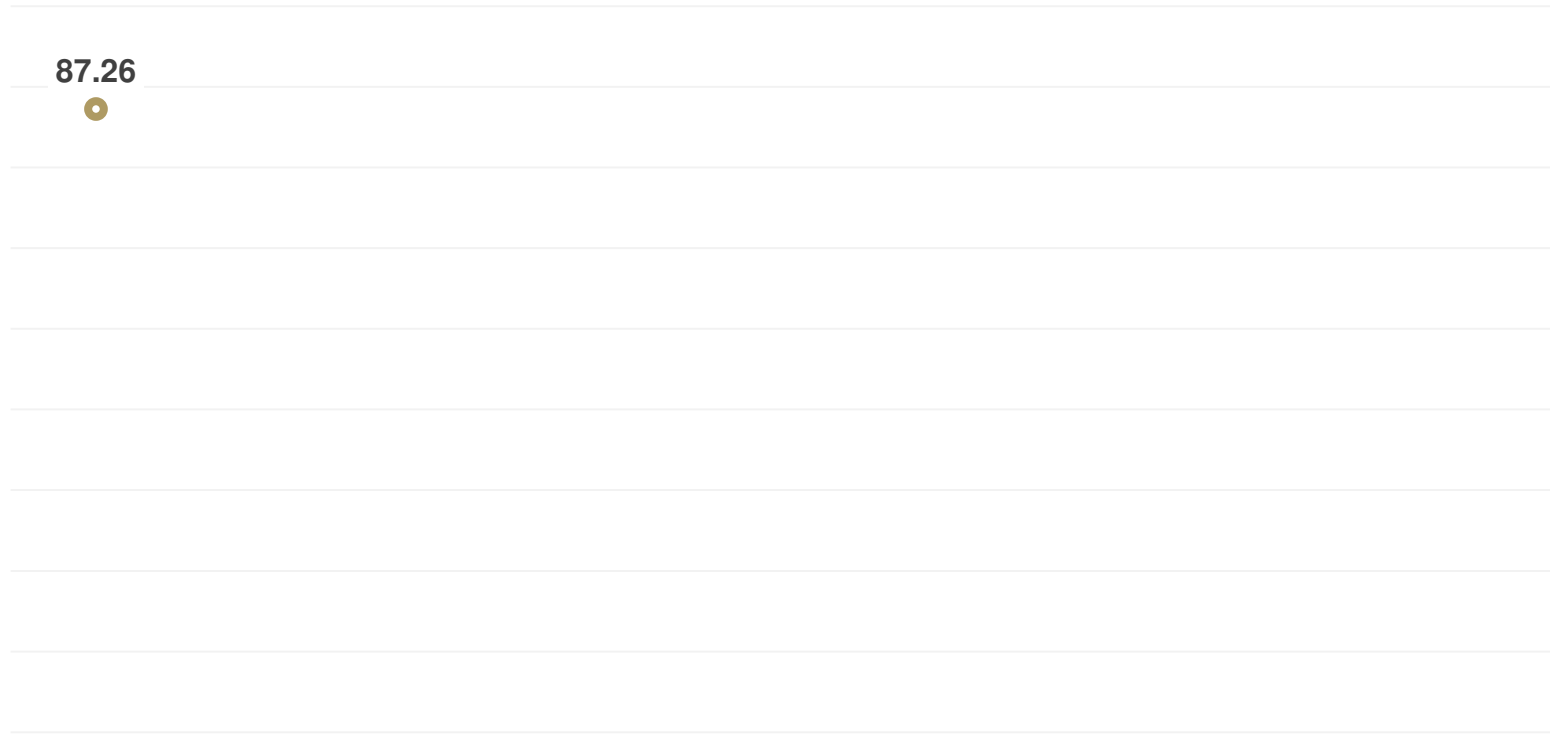
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	رعاية طفلك	85.01
تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً ( الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة )	رعاية طفلك	76.75
دعم الممرضات لجهود الأم بالرضاعة الطبيعية ( إن أمكن )	رعاية طفلك	80.70
تجهيز وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	رعاية طفلك	89.33
الحرص على راحة طفلك (مثال: النظافة، النوم)	رعاية طفلك	85.31
حرص الطاقم الطبي على راحتك في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعائلة	82.78
مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	78.27
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	رعاية الأم والعائلة	79.39
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك	رعاية الأم والعائلة	78.37
احترام ولطف الطبيب	رعاية الأم والعائلة	87.92
احترام ولطف فريق التمريض	رعاية الأم والعائلة	85.75
توفير الخصوصية بجانب سرير طفلك	رعاية الأم والعائلة	79.88

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعاية الأم والعائلة	70.99
اهتمام فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعاية الأم والعائلة	71.68
خبرة واحترافية فريق التمريض	رعاية الأم والعائلة	83.16
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	رعاية الأم والعائلة	80.48
إحساسك بالأمن والسلامة في وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	رعاية الأم والعائلة	88.43
التعليمات المقدمة حول الأدوية والمعدات الطبية لاستخدامها في المنزل (إن وجدت)	الخروج	82.21
توفير الفرصة لرعاية طفلك بمفردك قبل الخروج من المستشفى	الخروج	80.28
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	الخروج	88.14
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك (حجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة)	الخروج	80.26
مدى شعورك بالاستعداد لخروج طفلك من المستشفى	الخروج	87.30
مدى تعاون موظفي وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	87.59
تقييمك العام للرعاية المقدمة لطفلك	التقييم العام	86.33

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك	التقييم العام	80.63
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفليهم	التقييم العام	82.28

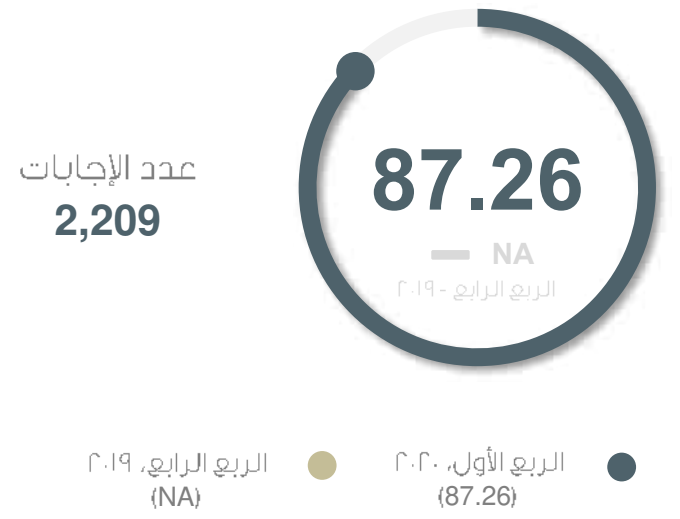


معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ - الربع الأول، ٢٠٢٠



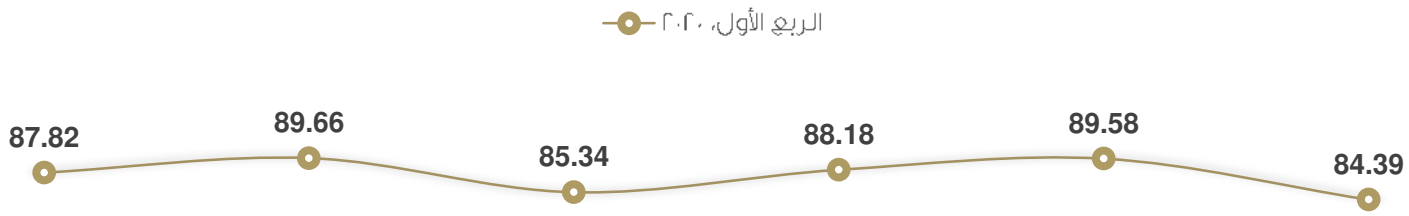
Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 2,209	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0

عيادات النمو والسلوك  
الربع الأول، 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.



## عيادات النمو والسلوك

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
2,209



الربع الأول، ٢٠٢٠ (87.26) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (NA) ●

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



السؤال	النطاق	الربيع الأول، ٢٠٢٠
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	78.20
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	75.48
التنسيق بين المواعيد المختلفة	الحجز والتسجيل	78.26
اهتمام موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	76.10
سهولة عملية التسجيل	الحجز والتسجيل	73.12
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	الحجز والتسجيل	79.23
الراحة في منطقة الانتظار	الحجز والتسجيل	75.36
اهتمام ولطف الطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	76.58
شرح الطبيب / الأخصائي النفسي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج النفسي	74.16
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك	العلاج النفسي	78.17
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	العلاج النفسي	79.12
الوقت الذي قضاه الطبيب / الأخصائي النفسي معك	العلاج النفسي	80.23

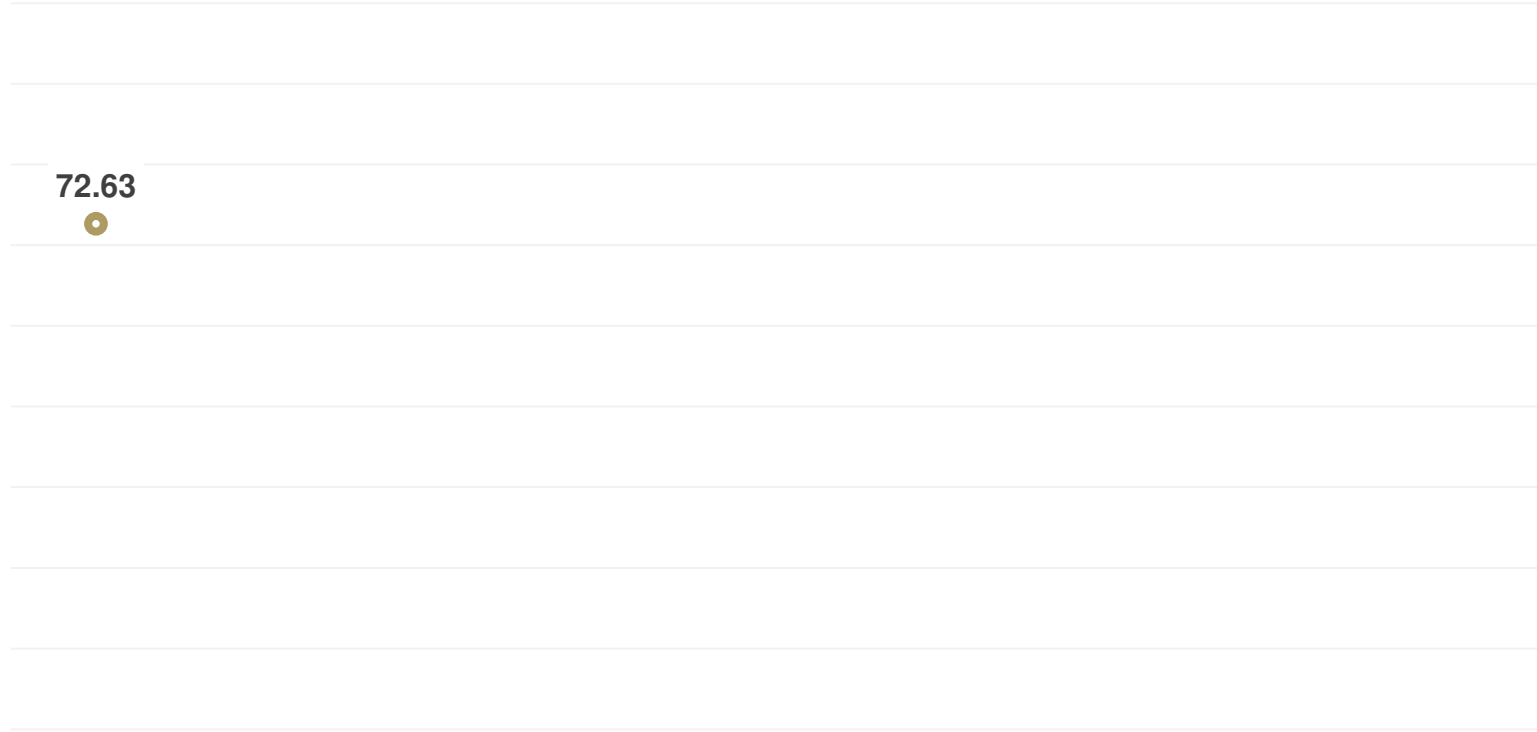
السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
اهتمام طبيبك بأسئلتك أو مخاوفك	العلاج النفسي	85.01
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي	العلاج النفسي	76.75
الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل	العلاج النفسي	80.70
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	89.33
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	85.31
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي	العلاج الطبيعي	82.78
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	78.27
ثقتك بفريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	79.39
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	78.37
اهتمام ولطف أخصائي العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	87.92
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	85.75
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الوظيفي	العلاج الوظيفي	79.88

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه	العلاج الوظيفي	70.99
ثقتك بفريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	71.68
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	83.16
اهتمام ولطف أخصائي النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	80.48
شرح أخصائي النطق والتخاطب للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	علاج النطق والتخاطب	88.43
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك للنطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	82.21
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	علاج النطق والتخاطب	80.28
ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	88.14
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل	علاج النطق والتخاطب	80.26
نظافة المركز	المسائل الشخصية	87.30
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	المسائل الشخصية	87.59
التشجيع الذي حصل عليه طفلك أثناء علاجه	المسائل الشخصية	86.33

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
تجاوبنا مع الأهل الذي عانى طفلك منه (إن وجد)	المسائل الشخصية	70.99
الاستجابة للأسئلة / الشكاوى التي أعرب عنها طفلك خلال الزيارات	المسائل الشخصية	71.68
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لطفلك	التقييم العام	83.16
مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك	التقييم العام	80.48
التقييم العام للرعاية التي حصل عليها طفلك خلال الزيارة	التقييم العام	88.43
احتمالية أن توصي بمركزنا هذا للأخرين	التقييم العام	86.33



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



72.63



Q1, 2020 n= 4,193	Q4, 2019 n= 0	Q3, 2019 n= 0	Q2, 2019 n= 0	Q1, 2019 n= 0	Q4, 2018 n= 0	Q3, 2018 n= 0	Q2, 2018 n= 0	Q1, 2018 n= 0
----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

خدمات الأشعة  
الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,193

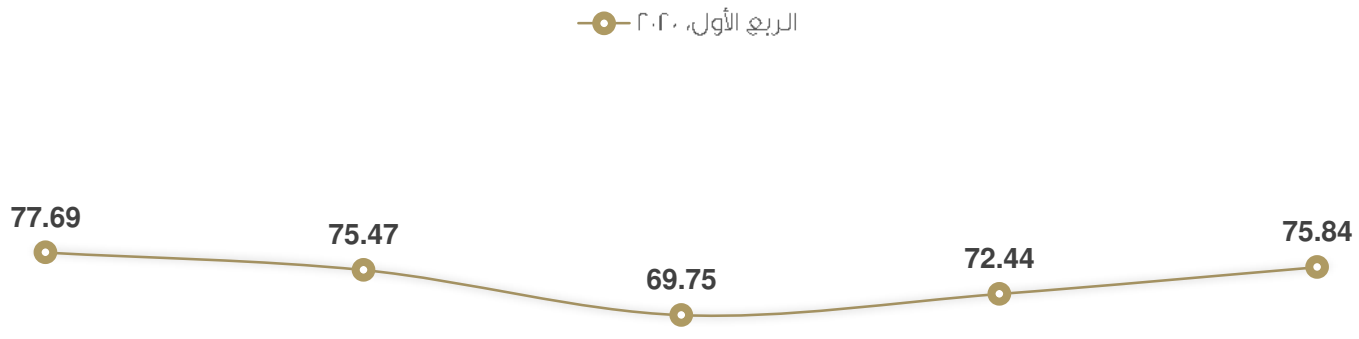


الربع الرابع، ٢٠١٩  
(NA)

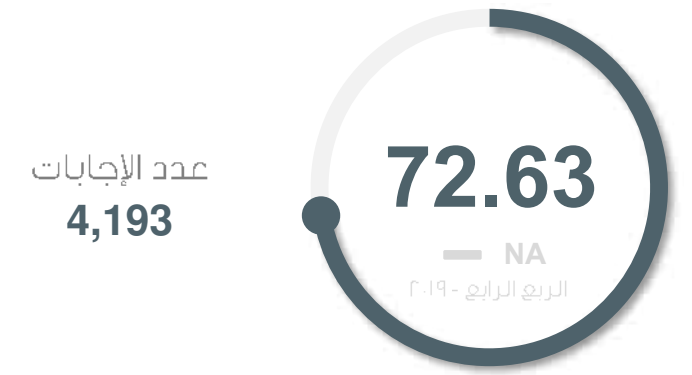
الربع الأول، ٢٠٢٠  
(72.63)

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

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



### خدمات الأشعة الربع الأول، ٢٠٢٠



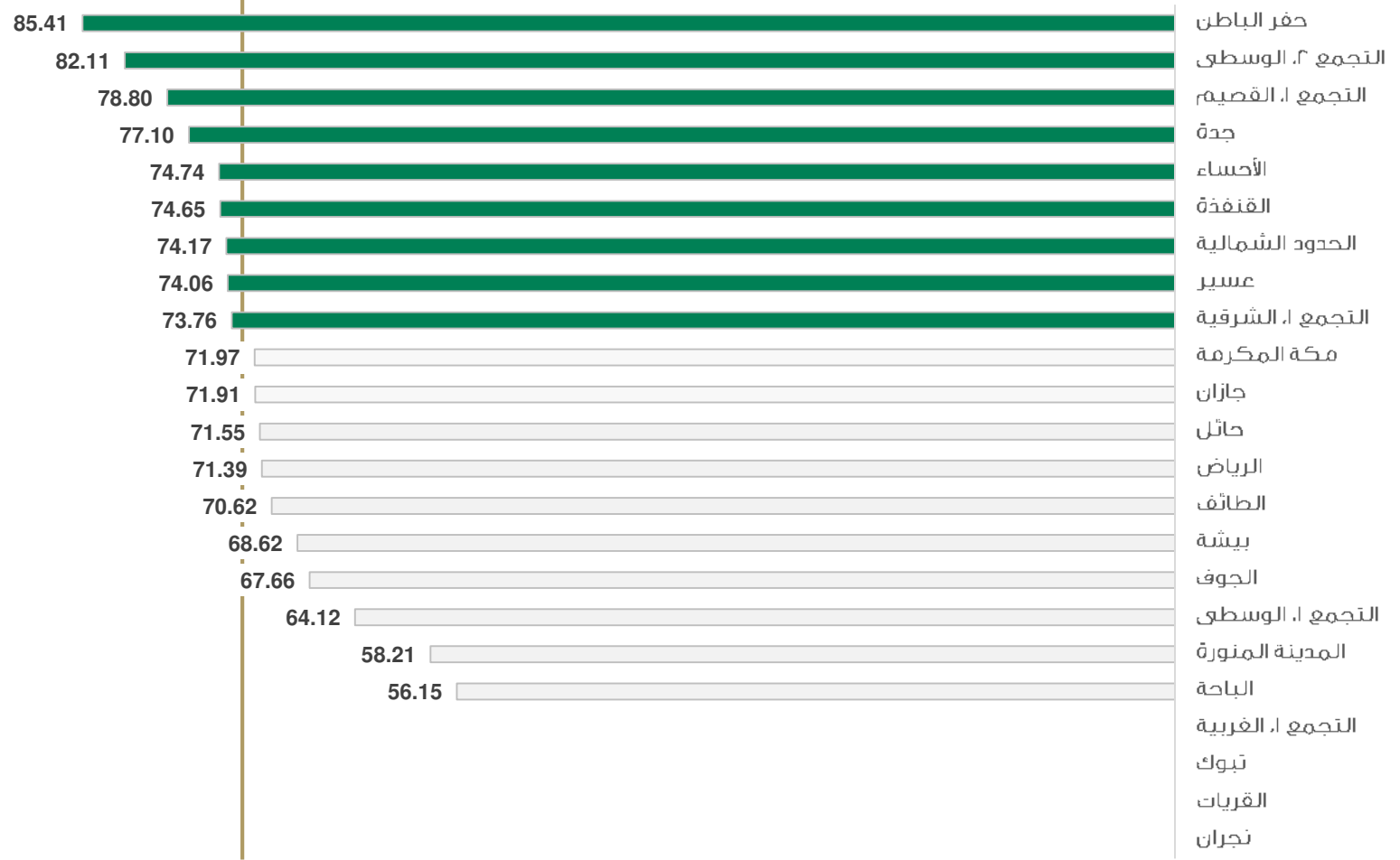
الربع الأول، ٢٠٢٠ (72.63) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (NA) ●

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

التقييم العام      المسائل الشخصية      الرعاية المقدمة      المرافق      المواعيد والتسجيل



أداء المناطق: ايناير، ٢٠٢٠ - ٣١ مارس، ٢٠٢٠



## خدمات الأشعة الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,193

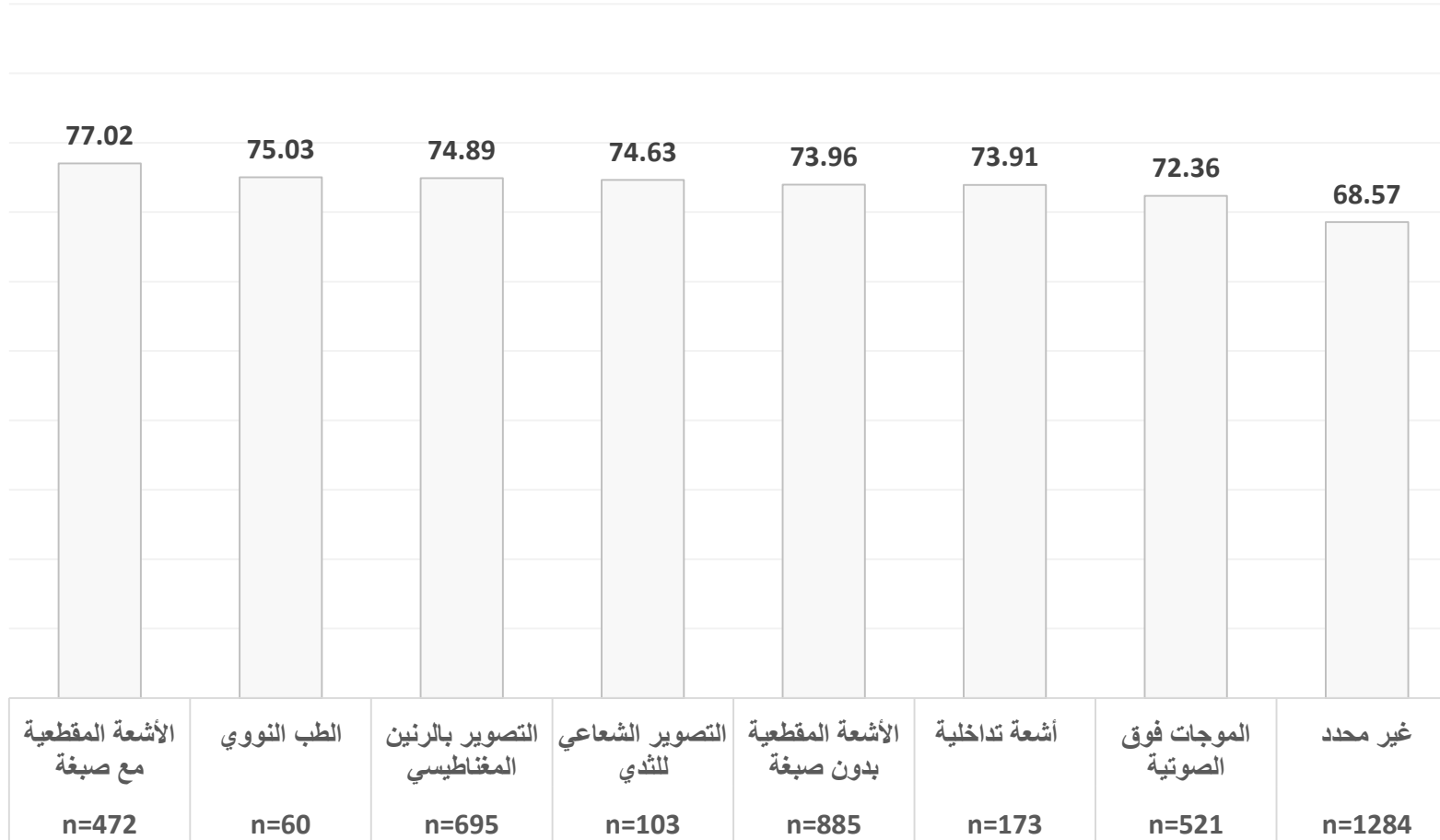


الربع الأول، ٢٠٢٠ (72.63)  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (NA)

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



أداء المناطق: ايناير، ٢٠٢٠ – ٣١ مارس، ٢٠٢٠



## خدمات الأشعة

الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
4,193



الربع الرابع، ٢٠١٩  
(NA)

الربع الأول، ٢٠٢٠  
(72.63)

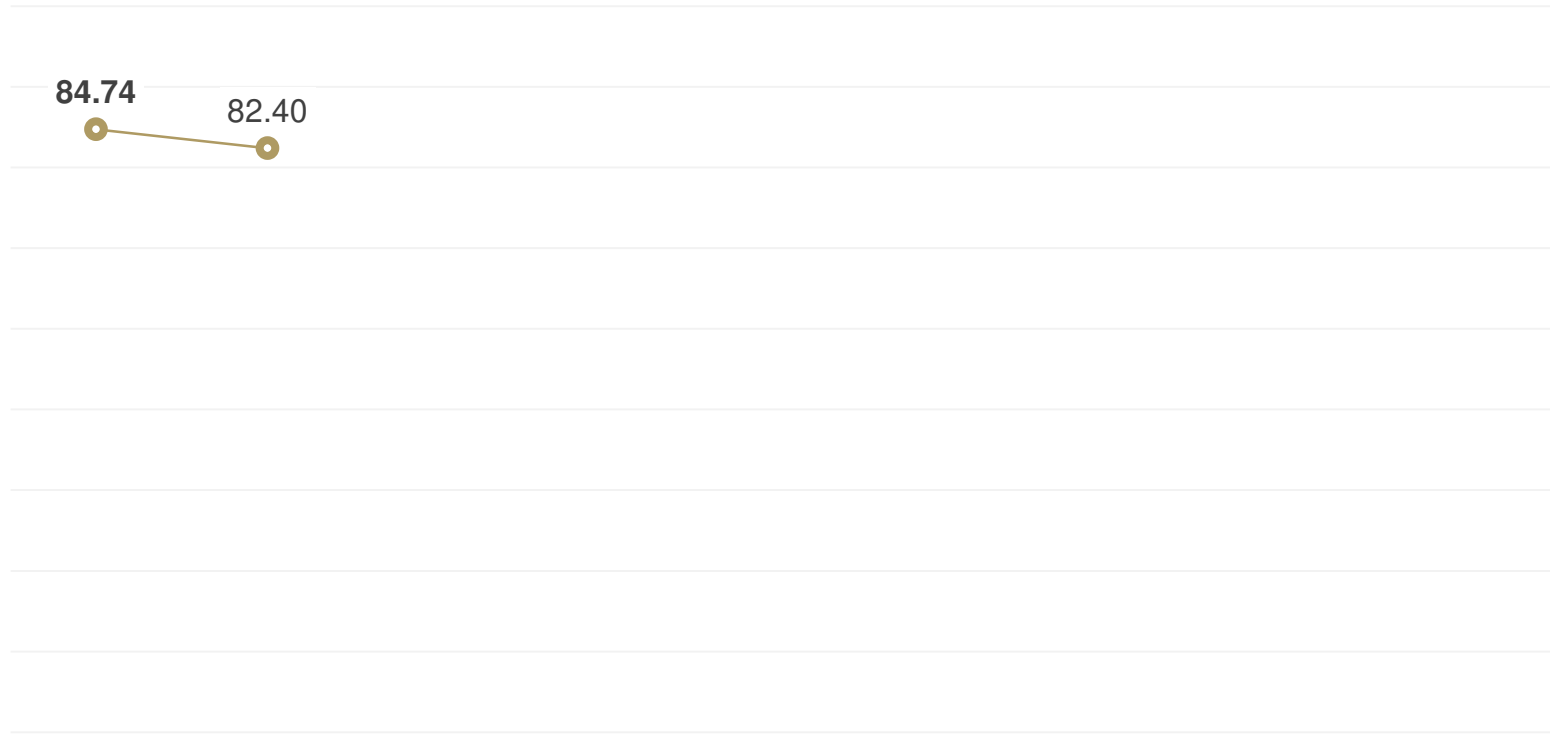
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	76.89
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	المواعيد والتسجيل	69.59
مساعدة موظف استقبال الأشعة	المواعيد والتسجيل	80.53
سهولة عملية التسجيل	المواعيد والتسجيل	77.55
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	66.88
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	الرعاية المقدمة	70.62
شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	66.18
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	59.53
إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك	الرعاية المقدمة	71.03
ثقتك بمهارة تقني الأشعة	الرعاية المقدمة	75.17
حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص	الرعاية المقدمة	77.24
تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	63.69

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠
مدى تعامل تقني الأشعة معك باحترام	المسائل الشخصية	82.61
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال الفحص	المسائل الشخصية	74.49
مراعاة تقني الأشعة لخصوصيتك	المسائل الشخصية	81.33
نظافة غرفة الفحص / الأشعة	المسائل الشخصية	80.58
التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة	التقييم العام	77.69



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



### مركز اتصال ٩٣٧ الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
**3,049**

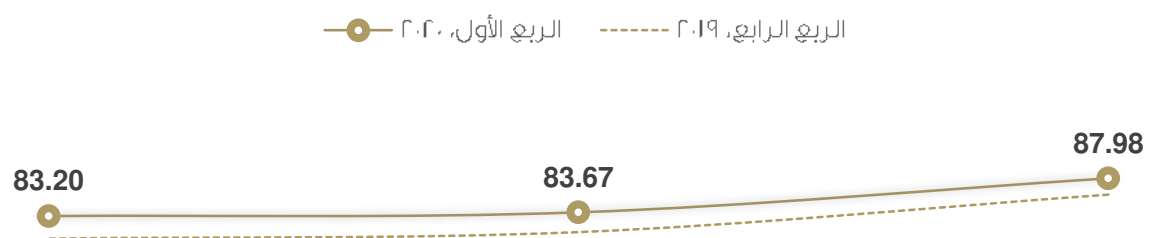


الربع الأول، ٢٠٢٠ (84.74) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (82.40) ●

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

Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019	Q4, 2018	Q3, 2018	Q2, 2018	Q1, 2018
n= 3,049	n= 3,914	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0	n= 0

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



### مركز اتصال ٩٣٧ الربع الأول، ٢٠٢٠

عدد الإجابات  
3,049



الربع الأول، ٢٠٢٠ (84.74) ●  
الربع الرابع، ٢٠١٩ (NA) ●

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

↑ 2.86

التقييم العام

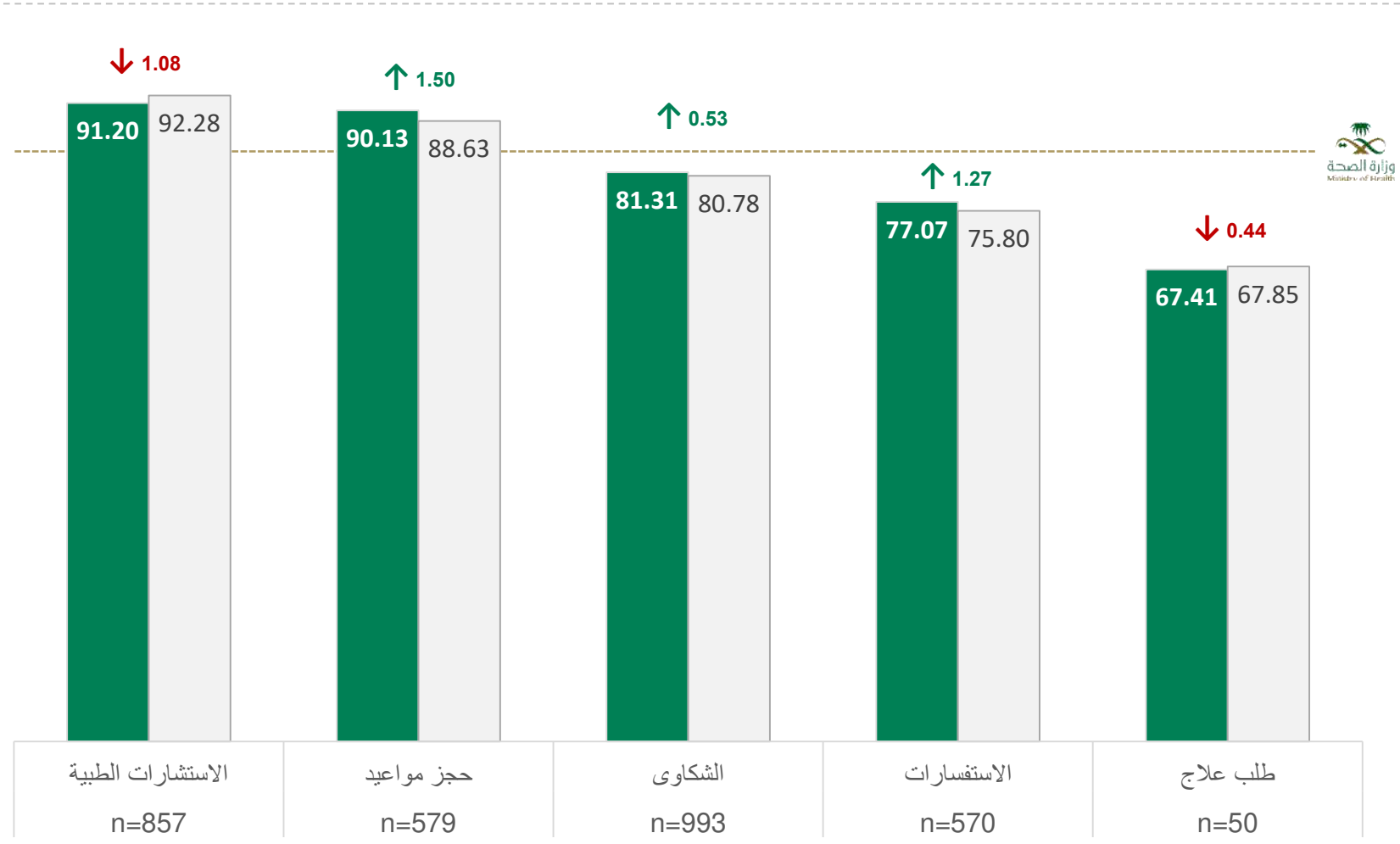
↑ 2.51

موظف ٩٣٧

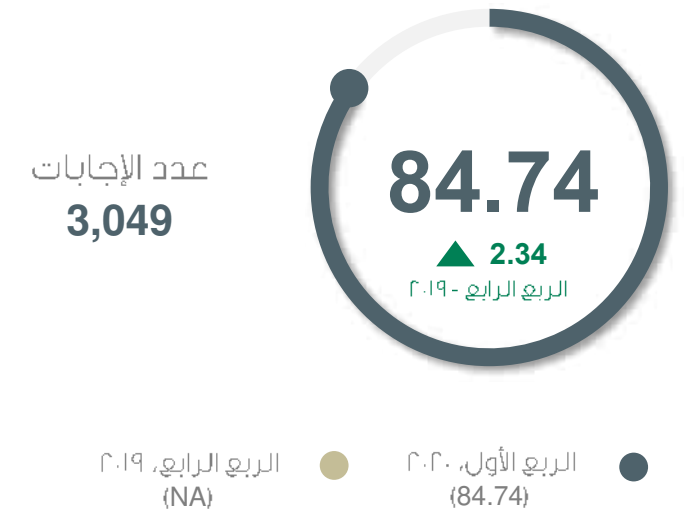
↑ 2.06

نظام الرد الآلي

الرضا حسب الخدمات المقدمة من مركز الاتصال ٩٣٧



مركز اتصال ٩٣٧  
الربع الأول، ٢٠٢٠



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

السؤال	النطاق	الربع الأول، ٢٠٢٠	الربع الرابع، ٢٠١٩
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	نظام الرد الآلي	88.80	↑ 1.96
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	87.50	↑ 1.68
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	نظام الرد الآلي	85.97	↑ 2.62
وضوح الصوت خلال فترة الاتصال	نظام الرد الآلي	89.78	↑ 1.66
احترام ولطف موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	91.25	↑ 1.99
مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	82.47	↑ 2.73
دقة معلومات موظف ٩٣٧	موظف ٩٣٧	81.20	↑ 2.88
شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها	موظف ٩٣٧	82.13	↑ 2.74
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	موظف ٩٣٧	81.72	↑ 2.28
التقييم العام لخدمة ٩٣٧	التقييم العام	82.68	↑ 2.90
احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين	التقييم العام	83.99	↑ 3.01



الحمد لله الملك الوهاب