

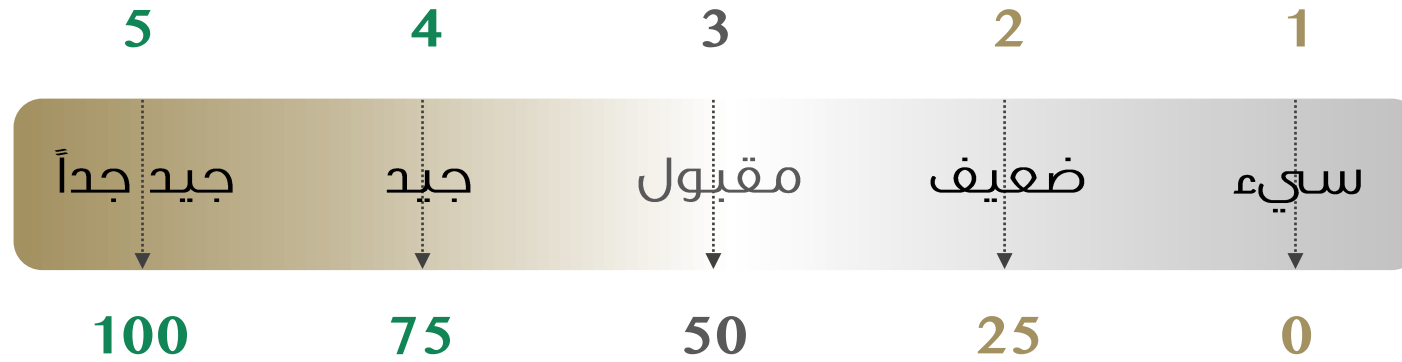
تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الأول – ٢٠٢١)

(نسخة رقم ١)
مايو، ٢٠٢١

الفهرس

- [مقدمة](#)
- [نبذة عن المشاريع التحسينية](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
 - [العيادات](#)
 - [التنويم](#)
 - [الطوارئ](#)
- [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)
 - [مراكز الرعاية الأولية](#)
 - [جراحة اليوم الواحد](#)
 - [الرعاية المنزلية](#)
 - [مراكز علاج السكري](#)
 - [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
 - [مراكز القلب – العيادات](#)
 - [مراكز القلب – التنويم](#)
 - [مراكز الأسنان](#)
 - [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](#)
 - [الإحالة الطبية](#)
 - [مركز اتصال ٩٣٧](#)
 - [الطب الاتصالي](#)
 - [تطبيق صحة](#)
 - [الاستشارات الدوائية](#)

الاستبيان



التقرير

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في جميع المنشآت المستهدفة.
- **معدل رضا المرضى:** مقياس لرضا المرضى، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين في الخدمة / المنطقة من خلال الاستبيانات المعتمدة.
- **عدد الاستبيانات:** عدد الاستبيانات المكتملة.
- **توزيع الإجابات:** نسبة الإجابات على أسئلة الاستبيان بـ (سيء، ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً) من مجموع الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض ١٧ رحلة علاجية.
- **رحلة المريض:** رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.
- **متوسط مجلس التعاون الخليجي**  : متوسط أداء المستشفيات والمراكز في دول الخليج والتي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢١). تشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه مستشفيات حكومية وخاصة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.
- **متوسط Press Ganey**  : متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات **Press Ganey** لقياس وتحسين تجربة المريض (٢٠٢٠). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للنصف الأول من السنة.

الخدمات المستهدفة





+263,000
استبيان مكتمل



+132,000
تعليق



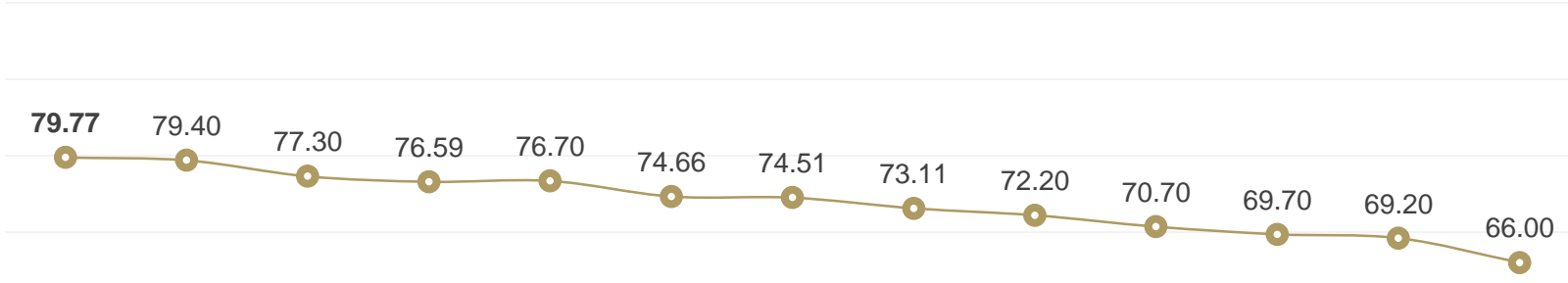
+237,000
استبيان إلكتروني
مكتمل



+25,000
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لرضا المرضى

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



وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الأول، ٢٠٢١

عدد الإجابات
263,032



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

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

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية. ويتم ذلك لمجموع ٢٥٨ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



258
مستشفى

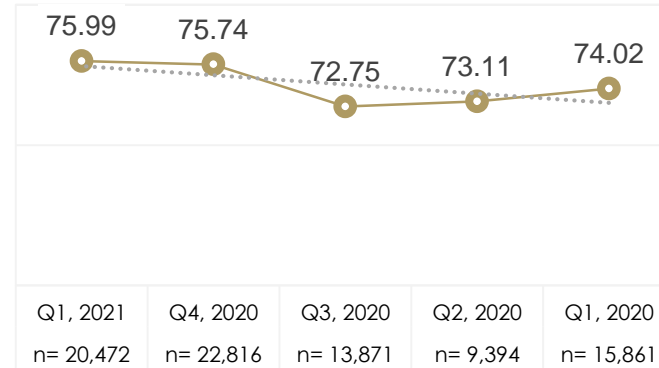




أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	213	84.04	+5.86
2	التجمع لـ الشرقية	2979	81.80	-0.05
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	964	79.18	-3.11
4	حفر الباطن	185	79.17	+3.19
5	تجمع القصيم الصحي	1543	78.61	+0.28
6	جازان	1271	77.76	+2.51
7	تجمع حائل الصحي	445	76.85	+4.98
8	جدة	1520	76.84	+1.53
9	تجمع مكة الصحي	1459	76.68	-0.72
10	تجمع الاحساء الصحي	473	76.36	+0.58
11	الرياض	1084	76.27	+2.22
12	الطائف	883	75.15	+3.46
13	تجمع الرياض الصحي الأول	1857	73.83	+0.79
14	عسير	1986	73.29	+0.57
15	نجران	290	71.91	-2.70
16	الجوف	739	71.69	+5.58
17	تبوك	556	71.17	+0.15
18	القنفذة	371	71.15	-0.43
19	الحدود الشمالية	174	70.64	+9.81
20	الباحة	330	70.39	+2.03
21	تجمع المدينة الصحي	957	67.36	+0.05
22	القرى	193	64.71	-4.15

المنحنى الزمني



↑ 2.66%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	77.79	↓ 0.91
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للأخرين	74.96	↓ 0.87
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	76.76	↓ 0.64
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	76.34	↓ 0.61
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	77.68	↓ 0.34

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	81.16	↑ 1.81
المواقف	65.22	↑ 1.80
سهولة التواصل مع المستشفى	66.62	↑ 0.94
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	69.15	↑ 0.88
مدة الانتظار في العيادة	67.31	↑ 0.88

العيادات الخارجية

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
20,472



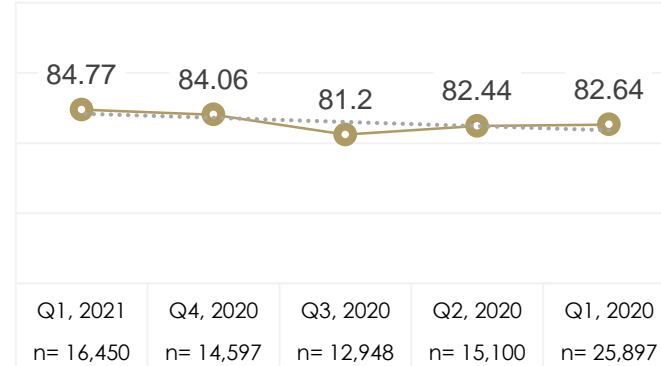
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	351	87.39	+0.30
2	تجمع القصيم الصحي	1347	86.38	+1.40
3	تجمع مكة الصحي	918	86.24	+1.74
4	التجمع / الشرقية	1854	86.13	+0.66
5	جدة	689	85.64	+1.56
6	الرياض	910	85.35	+1.56
7	تبوك	566	85.15	+0.16
8	عسير	2203	84.82	+0.97
9	تجمع الاحساء الصحي	616	84.78	+0.29
10	حفر الباطن	332	84.72	+0.82
11	تجمع حائل الصحي	426	84.62	+1.58
12	جازان	1224	84.53	+1.40
13	الطائف	840	84.13	+1.80
14	الباحة	387	84.06	+4.66
15	تجمع المدينة الصحي	913	83.60	+0.16
16	تجمع الرياض الصحي الأول	1380	83.49	+0.72
17	الحدود الشمالية	248	83.33	+0.48
18	نجران	273	82.57	-1.17
19	بيشة	182	82.56	+5.85
20	القنفذة	171	81.98	-3.62
21	الجوف	614	80.79	-1.92
22	القرى	6	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 2.58%
نسبة التغيير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	87.02	↓ 3.30
توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة	77.12	↓ 2.58
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	86.99	↓ 0.49
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	86.98	↓ 0.44
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج	82.69	↓ 0.43

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	82.60	↑ 2.78
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	84.80	↑ 2.54
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	83.89	↑ 2.08
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	88.59	↑ 1.90
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك	81.12	↑ 1.84

التنويم
الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
16,450



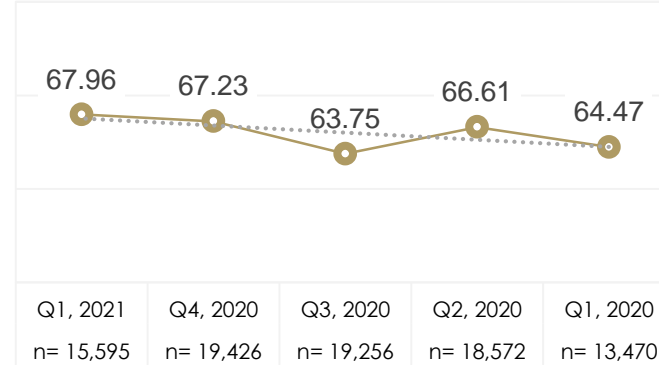
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	القريات	83	80.83	-2.37
2	حفر الباطن	189	74.98	-0.76
3	التجمع ا. الشرقية	1492	73.70	+0.50
4	بيشة	347	72.52	-0.97
5	الرياض	749	71.91	+0.52
6	تجمع القصيم الصحي	1157	71.33	+1.79
7	تبوك	506	70.76	+1.67
8	الطائف	914	69.03	+1.92
9	جازان	984	68.78	+0.02
10	تجمع الاحساء الصحي	236	68.17	-3.23
11	جدة	1473	68.05	+1.10
12	تجمع مكة الصحي	1153	67.61	+0.51
13	تجمع حائل الصحي	571	67.47	+0.01
14	الباحة	171	66.82	+2.33
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	450	65.76	-2.92
16	النفذة	294	65.69	+0.56
17	الحدود الشمالية	128	65.25	+0.50
18	تجمع الرياض الصحي الأول	1535	64.95	+1.21
19	عسير	1507	64.81	+0.08
20	تجمع المدينة الصحي	954	61.76	+3.52
21	الجوف	474	61.52	-0.18
22	نجران	228	61.16	-3.26

المنحنى الزمني



↑ 5.41%

نسبة التغير

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

الطوارئ
الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
15,595



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة	81.10	↓ 1.27
توفر الأدوية الموصوفة	79.19	↓ 0.80
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	63.01	↓ 0.68
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك	68.70	↓ 0.50
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	78.34	↓ 0.44

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك بإنسانية	71.32	↑ 6.86
اهتمام الطبيب	74.64	↑ 4.68
اهتمام فريق التمريض	70.79	↑ 3.66
مدى إصفاء الطبيب إليك	72.73	↑ 2.06
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	72.39	↑ 1.77

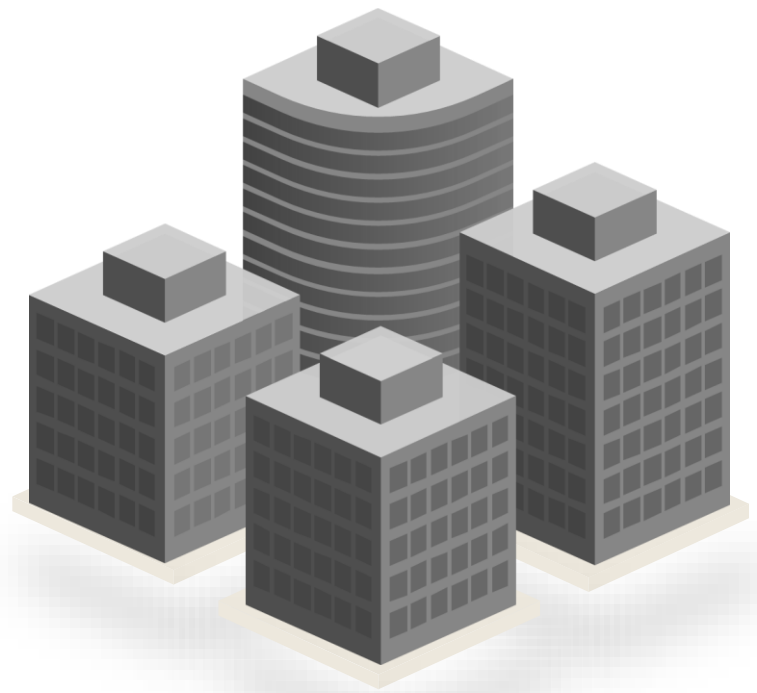
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية



مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي

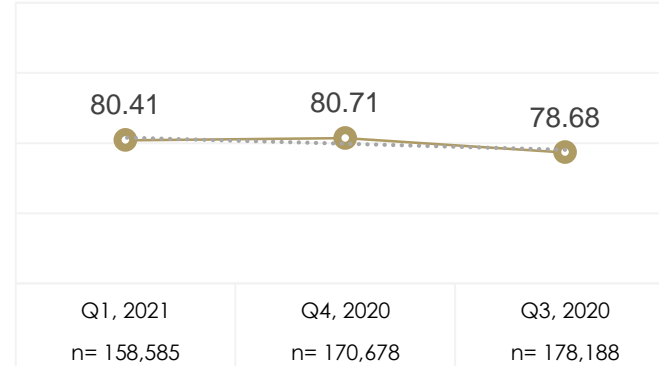


مراكز الرعاية الأولية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	6,107	88.91	+3.07
2	الباحة	1,826	87.83	-0.48
3	القرىات	47	87.09	+14.56
4	بيشة	1,189	84.80	+0.57
5	نجران	1,321	84.17	-0.78
6	النفذة	1,693	83.98	-2.94
7	الرياض	5,013	83.94	+1.68
8	تجمع حائل الصحي	2,853	83.27	-0.44
9	الجوف	1,232	83.16	+0.27
10	عسير	6,798	82.38	-0.52
11	تجمع القصيم الصحي	7,545	81.98	-0.49
12	التجمع ا، الشرقية	34,586	81.56	-1.14
13	جدة	25,261	80.41	-0.16
14	تجمع الاحساء الصحي	8,919	79.71	+0.09
15	الحدود الشمالية	625	79.37	+3.29
16	تجمع المدينة الصحي	6,523	78.65	+0.07
17	حفر الباطن	493	78.30	+1.40
18	تبوك	2,624	78.04	-1.51
19	الطائف	6,161	77.94	-0.44
20	تجمع مكة الصحي	762	77.28	-1.18
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	29,277	77.07	+0.05
22	تجمع الرياض الصحي الأول	4,498	71.70	-1.32

المنحنى الزمني



↑ 2.20%

نسبة التغيير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	75.99	↓ 2.04
توفر الأدوية الموصوفة	81.34	↓ 1.99
الحرص على راحتك خلال سحب عينة الدم	82.75	↓ 1.24
شرح الفني لإجراءات الأشعة	85.62	↓ 0.89
مدة الانتظار في العيادة	73.67	↓ 0.87

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تعامل الموظفين معك بإنسانية	71.32	↑ 6.86
اهتمام الطبيب	74.64	↑ 4.68
اهتمام فريق التمريض	70.79	↑ 3.66
مدى إصغاء الطبيب إليك	72.73	↑ 2.06
مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك	72.39	↑ 1.77

مراكز الرعاية الأولية الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
158,585

92.6

74.7

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



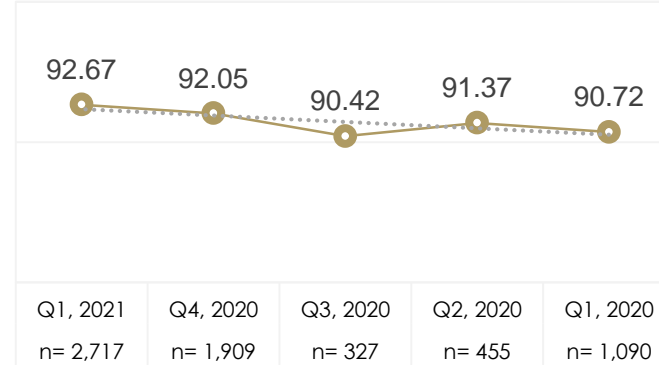
جراحة اليوم
الواحد

جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الرياض	356	94.14	+0.31
2	تجمع القصيم الصحي	75	93.60	+2.35
3	تجمع مكة الصحي	86	93.55	-0.20
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	141	93.29	+3.19
5	عسير	123	93.02	+3.02
6	تجمع الاحساء الصحي	130	92.98	+2.20
7	التجمع ا، الشرقية	1220	92.66	+0.63
8	جازان	64	92.58	NA
9	نجران	112	92.11	+0.07
10	بيشة	88	91.91	+1.79
11	جدة	74	91.72	-1.84
12	الطائف	141	91.32	-0.37
13	تجمع المدينة الصحي	107	88.54	-1.99
14	الباحة	0	Low-n	NA
15	تجمع حائل الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 2.15%

نسبة التغير

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

جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
2,717



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
نظافة المستشفى	94.43	↓ 0.61
ثقتك أن الطاقم تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي	96.03	↓ 0.22
مراعاتنا لخصوصيتك	94.83	↓ 0.21
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	76.96	↑ 2.46
الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير	93.04	↑ 2.18
تقييمك العام لتجربة التخدير	93.92	↑ 1.62
اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية	93.89	↑ 1.59
التعليمات حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل	90.20	↑ 1.29



الرعاية المنزلية

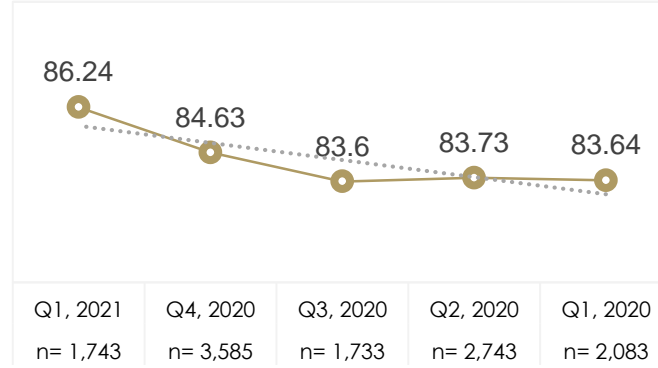
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع المدينة الصحي	97	89.58	+2.30
2	التجمع ا، الشرقية	309	89.50	+4.51
3	الجوف	39	88.98	+5.30
4	جازان	89	88.90	-0.86
5	تجمع مكة الصحي	95	88.14	+3.55
6	تجمع الرياض الصحي الأول	195	87.81	+4.05
7	تجمع القصيم الصحي	116	86.46	+0.43
8	الحدود الشمالية	40	85.45	+1.91
9	عسير	304	84.06	-0.97
10	الطائف	101	83.87	+0.52
11	جدة	50	83.47	-0.76
12	الباحة	65	83.41	-0.30
13	تبوك	35	80.14	+2.77
14	الرياض	79	79.53	-4.25
15	تجمع حائل الصحي	28	Low-n	NA
16	نجران	22	Low-n	NA
17	تجمع الاحساء الصحي	16	Low-n	NA
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	16	Low-n	NA
19	بيشة	14	Low-n	NA
20	حفر الباطن	13	Low-n	NA
21	النفذة	10	Low-n	NA
22	القريات	10	Low-n	NA

↑ 3.11%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

الرعاية المنزلية الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
1,743

95.0

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

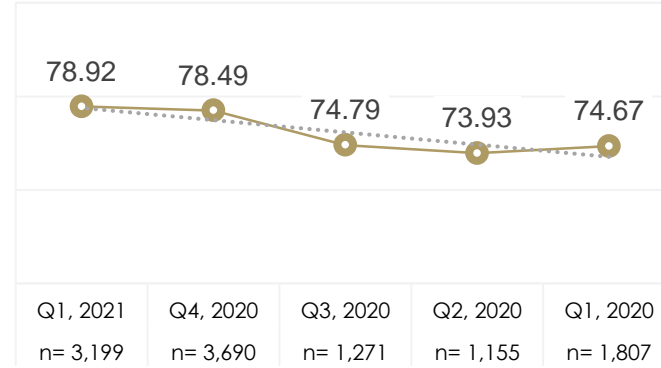
السؤال	المعدل	Δ
الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	83.31	↑ 2.29
حرص فريق الرعاية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك	88.78	↑ 2.18
شرح خطة العلاج	87.43	↑ 2.16
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	76.63	↑ 2.02
مدى إضمارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	88.33	↑ 1.85



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	32	91.71	+3.76
2	الباحة	44	86.83	NA
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	148	85.45	+0.12
4	تجمع القصيم الصحي	321	84.96	+1.12
5	جازان	136	84.05	+2.91
6	القريات	33	82.88	NA
7	الحدود الشمالية	75	81.70	+0.21
8	جدة	237	80.23	+3.57
9	الطائف	188	80.21	+0.79
10	عسير	253	78.88	+0.87
11	الجوف	45	78.24	-4.05
12	تجمع مكة الصحي	581	77.56	+1.94
13	تجمع الرياض الصحي الأول	458	77.01	+2.16
14	التجمع ا، الشرقية	217	73.90	-1.03
15	تبوك	109	71.66	-0.58
16	تجمع المدينة الصحي	256	70.76	-1.12
17	تجمع الاحساء الصحي	26	Low-n	NA
18	نجران	25	Low-n	NA
19	القنفذة	14	Low-n	NA
20	حفر الباطن	1	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 5.69%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	80.64	↓ 0.86
توفر الأدوية الموصوفة	74.43	↓ 0.80
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	81.88	↓ 0.51
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	82.87	↓ 0.45
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة	82.61	↓ 0.44

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
نظافة الحمام	77.65	↑ 1.82
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	80.27	↑ 1.57
الراحة في منطقة الانتظار	70.20	↑ 1.36
مدة الانتظار في العيادة	71.86	↑ 0.90
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	81.90	↑ 0.87

مراكز السكر الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
3,199



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



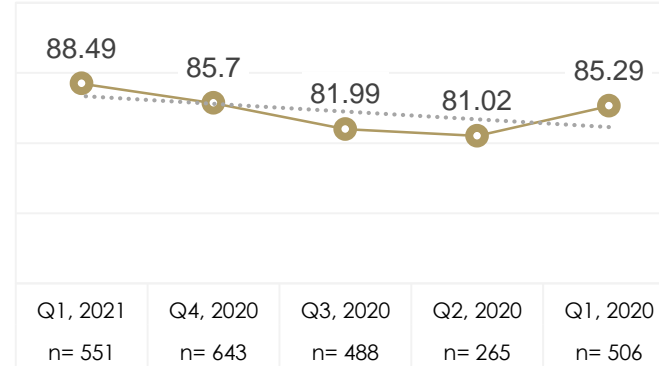
مراكز الإقلاع
عن التدخين

مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	40	95.99	-2.05
2	تبوك	70	92.30	+6.15
3	عسير	68	87.94	+5.30
4	جدة	149	85.37	+1.31
5	تجمع المدينة الصحي	30	82.80	-6.01
6	بيشة	27	Low-n	NA
7	الطائف	26	Low-n	NA
8	حفر الباطن	20	Low-n	NA
9	الرياض	17	Low-n	NA
10	الجوف	13	Low-n	NA
11	تجمع القصيم الصحي	13	Low-n	NA
12	جازان	11	Low-n	NA
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	9	Low-n	NA
14	نجران	8	Low-n	NA
15	تجمع الاحساء الصحي	7	Low-n	NA
16	الباحة	6	Low-n	NA
17	تجمع الرياض الصحي الأول	3	Low-n	NA
18	التجمع ا، الشرقية	3	Low-n	NA
19	القريات	3	Low-n	NA
20	تجمع مكة الصحي	3	Low-n	NA
21	تجمع حائل الصحي	0	Low-n	NA
22	القنفذة	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 3.75%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	93.10	↓ 1.08
توفر الأدوية	93.76	↓ 0.34
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	89.76	↓ 0.28
مدة الانتظار قبل خدمتك	95.27	↓ 0.21
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
نظافة عيادتنا	90.78	↑ 2.98
سهولة الحصول على موعد	93.20	↑ 2.90
الراحة في منطقة الانتظار	82.41	↑ 2.73
اهتمام الممرض/الممرضة	90.52	↑ 2.62
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	86.00	↑ 2.53

مراكز الإقلاع عن التدخين

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

551



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

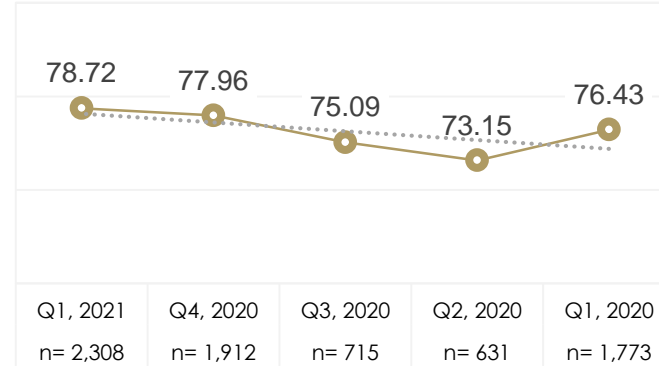


مراكز القلب - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	عسير	229	87.63	+2.69
2	الجوف	47	86.48	NA
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	214	84.65	-1.17
4	الحدود الشمالية	50	82.50	NA
5	تجمع المدينة الصحي	278	81.11	+2.48
6	تبوك	42	80.81	+9.13
7	تجمع القصيم الصحي	111	80.20	-0.75
8	التجمع ا، الشرقية	282	77.89	+0.54
9	تجمع مكة الصحي	206	77.06	+2.91
10	جدة	281	76.42	+1.96
11	تجمع الرياض الصحي الأول	216	75.33	-2.19
12	تجمع حائل الصحي	107	71.82	-1.74
13	الطائف	122	71.73	+2.46
14	جازان	49	68.23	NA
15	بيشة	18	Low-n	NA
16	نجران	18	Low-n	NA
17	الباحة	14	Low-n	NA
18	تجمع الاحساء الصحي	12	Low-n	NA
19	القرية	12	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 3.00%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	73.08	↓ 0.36
سهولة حجز الموعد	80.29	↓ 0.23
مراعاتنا لخصوبتك	84.23	↓ 0.09
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	84.59	↑ 2.28
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	82.23	↑ 2.21
نظافة الحمام	77.94	↑ 2.08
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	87.46	↑ 1.84
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	80.41	↑ 1.81

مراكز القلب العيادات الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

2,308



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

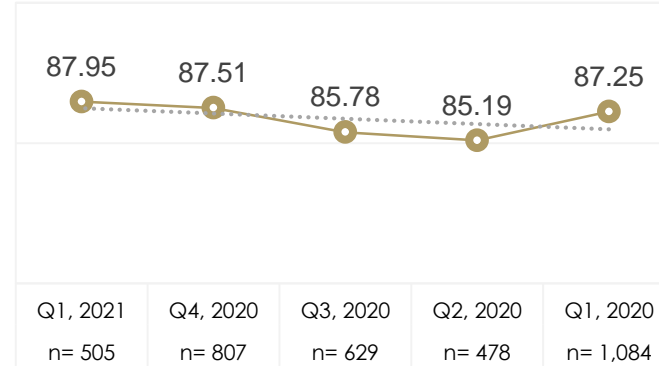


مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع المدينة الصحي	78	88.35	-2.74
2	عسير	34	87.82	-5.79
3	التجمع، الشرقية	52	86.57	-4.25
4	تجمع مكة الصحي	42	85.52	+2.51
5	جدة	33	84.74	-1.73
6	الطائف	32	79.26	+2.68
7	تجمع الاحساء الصحي	29	Low-n	NA
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	29	Low-n	NA
9	تجمع حائل الصحي	29	Low-n	NA
10	تجمع القصيم الصحي	29	Low-n	NA
11	جازان	26	Low-n	NA
12	تجمع الرياض الصحي الأول	24	Low-n	NA
13	الجوف	19	Low-n	NA
14	نجران	14	Low-n	NA
15	الحدود الشمالية	13	Low-n	NA
16	الباحة	7	Low-n	NA
17	القرىات	6	Low-n	NA
18	تبوك	5	Low-n	NA
19	بيشة	4	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 0.80%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
جودة الطعام	79.19	↓ 1.49
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية	86.47	↓ 1.40
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	86.84	↓ 1.27
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في قرارات علاجك	87.39	↓ 1.06
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	89.74	↓ 0.92

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تجهيزات وراحة الزوار	84.98	↑ 3.46
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	87.21	↑ 3.25
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	88.05	↑ 2.63
نظافة الغرفة	91.29	↑ 2.33
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	91.57	↑ 2.04

مراكز القلب

التنويم

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

505



87.4



85.0

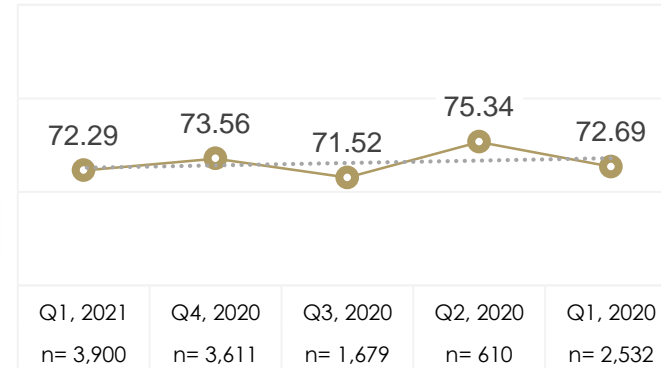
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	98	91.31	-0.27
2	تبوك	89	85.82	+4.11
3	الطائف	107	85.04	+2.62
4	تجمع المدينة الصحي	179	80.61	-0.30
5	جازان	49	79.43	+2.05
6	التجمع ا. الشرقية	440	76.72	+1.36
7	تجمع الرياض الصحي الأول	419	75.71	+7.58
8	بيشة	85	73.66	-0.72
9	الجوف	43	72.93	NA
10	تجمع حائل الصحي	131	72.82	-1.78
11	نجران	224	71.70	-3.85
12	تجمع القصيم الصحي	124	71.23	-3.82
13	جدة	404	70.12	-3.63
14	تجمع مكة الصحي	194	68.74	+0.50
15	الباحة	141	67.18	-7.14
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	808	66.72	-5.52
17	القرينات	97	65.60	-7.72
18	تجمع الاحساء الصحي	133	64.02	-7.52
19	عسير	110	59.79	-11.68
20	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA
21	القنفذة	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↓ 0.55%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	55.87	↓ 5.51
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	72.43	↓ 2.53
شرح خياراتك العلاجية	69.78	↓ 2.11
ثقتك في طبيب الأسنان	72.09	↓ 1.93
ملائمة ساعات العمل	76.12	↓ 1.79

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم	84.17	↑ 3.13
كفاءة أخصائي صحة الأسنان	83.71	↑ 0.70
لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان	83.84	↑ 0.45
-	-	-
-	-	-

مراكز الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
3,900

91.3

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

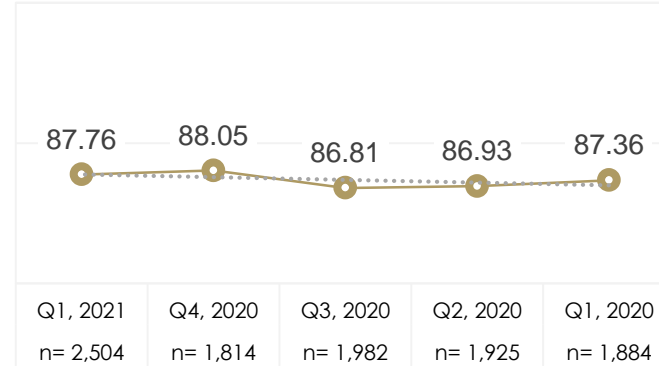


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	163	93.34	+0.76
2	بيشة	44	92.17	+2.38
3	القنفذة	49	91.51	+4.84
4	الجوف	35	89.79	NA
5	تجمع الرياض الصحي الأول	231	89.03	-1.00
6	الرياض	77	88.94	+3.93
7	الشرقية	241	88.70	+1.05
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	78	88.59	+0.63
9	تجمع مكة الصحي	116	88.16	-0.34
10	تجمع القصيم الصحي	145	87.46	+1.21
11	عسير	225	87.27	+1.08
12	جدة	368	86.94	-2.04
13	تجمع الاحساء الصحي	125	86.54	-5.06
14	نجران	33	85.93	NA
15	تجمع المدينة الصحي	192	85.43	-1.47
16	الطائف	90	84.73	NA
17	تجمع مكة الصحي	157	82.40	+1.79
18	تجمع حائل الصحي	26	Low-n	NA
19	الباحة	22	Low-n	NA
20	القريات	22	Low-n	NA
21	تبوك	22	Low-n	NA
22	التجمع ا، الشرقية	17	Low-n	NA
23	الحدود الشمالية	17	Low-n	NA
24	حفر الباطن	9	Low-n	NA

مراكز الكلى

المنحنى الزمني



↑ 0.46%

نسبة التغير

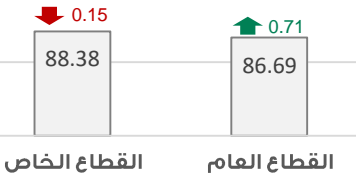
*نسبة التغير: نسبة التغير خلال الفترة الموضحة على المنحنى الزمني

مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
2,504



94.2

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
التقييم العام لخدمات الصيدلية	89.10	↓ 1.76
نظافة المكان	87.77	↓ 0.95
توفر الأدوية الموصوفة	84.26	↓ 0.94
ثقتك في مهارة الطاقم الطبي	88.38	↓ 0.83
مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية الغسيل	88.46	↓ 0.64

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	79.96	↑ 1.22
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	80.83	↑ 0.94
حرص الموظفين على راحتك	89.23	↑ 0.43
فترة الانتظار للتسجيل	85.46	↑ 0.36
مراعاتنا لخصوصيتك	90.21	↑ 0.22



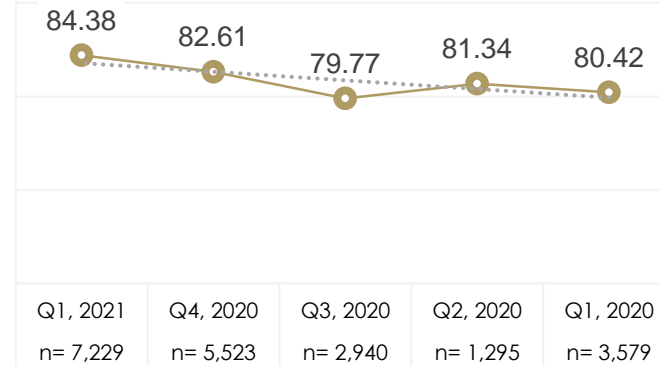
فحص ما قبل
الزواج

فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حفر الباطن	84	94.44	NA
2	بيشة	159	91.74	+3.68
3	جازان	956	91.21	+4.67
4	جدة	1056	89.79	+4.59
5	القنفذة	46	89.67	+9.12
6	الحدود الشمالية	93	89.09	+8.08
7	تجمع مكة الصحي	574	88.51	+4.94
8	عسير	440	87.75	+7.65
9	الباحة	128	86.49	+5.29
10	نجران	107	86.18	-0.83
11	تجمع المدينة الصحي	478	86.10	+1.56
12	تجمع القصيم الصحي	521	86.08	+3.97
13	الطائف	255	85.60	+6.13
14	التجمع ا، الشرقية	330	85.55	+4.05
15	الجوف	35	84.99	NA
16	تجمع حائل الصحي	57	84.33	-0.27
17	الرياض	161	81.86	+1.37
18	تبوك	185	81.38	+10.80
19	تجمع الامساء الصحي	341	80.95	+6.82
20	تجمع الرياض الصحي الأول	1223	68.42	-6.22
	تجمع الرياض الصحي الثاني	0	Low-n	NA
	القرى	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 4.92%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	82.68	↑ 7.59
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	80.28	↑ 5.00
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	85.32	↑ 4.16
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	79.04	↑ 3.23
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	85.76	↑ 2.89

فحص ما قبل الزواج الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

7,229



94.2

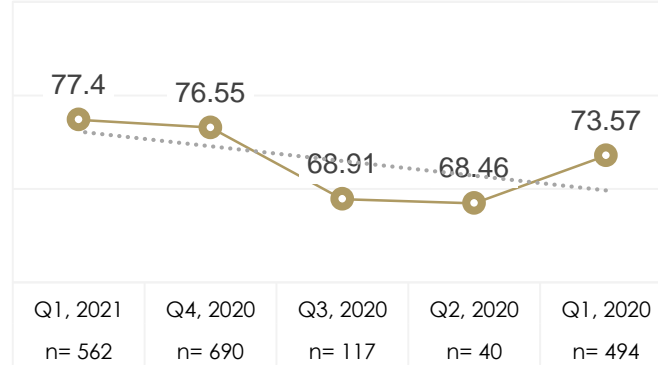
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الجوف	43	83.75	+7.67
2	تجمع مكة الصحي	118	78.51	+3.94
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	217	78.30	-0.35
4	بيشة	38	78.23	-0.10
5	تجمع القصيم الصحي	49	73.55	NA
6	التجمع ا، الشرقية	91	71.18	-0.02
7	الحدود الشمالية	6	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 5.21%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مراعاتنا لراحتك	78.36	↓ 1.84
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج	72.18	↓ 1.62
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أُعربت عنها خلال زيارتك	72.57	↓ 1.21
مساعدة موظف الاستقبال	81.54	↓ 0.89
إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)	73.93	↓ 0.61

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي	87.01	↑ 3.79
المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه	86.68	↑ 3.40
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	87.66	↑ 2.95
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	74.40	↑ 2.22
حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي	91.83	↑ 2.19

التأهيل الطبي العيادات الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

562



94.1

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



بنوك الدم

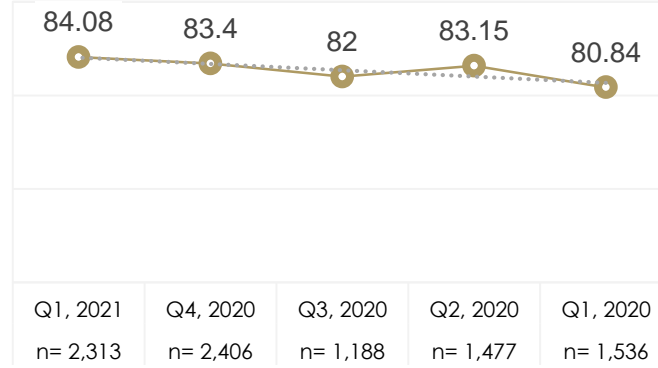
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الباحة	55	90.05	+7.28
2	بيشة	30	88.81	+9.34
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	515	88.28	-1.28
4	الشرقية	241	86.66	-2.27
5	نجران	122	86.46	-2.24
6	جدة	316	86.05	+0.20
7	تجمع مكة الصحي	58	84.99	+3.35
8	تجمع الرياض الصحي الأول	67	84.77	-4.26
9	جازان	121	83.81	+0.88
10	تجمع المدينة الصحي	209	82.07	+2.11
11	تجمع القصيم الصحي	154	81.52	-2.70
12	تجمع حائل الصحي	63	81.11	-5.24
13	تبوك	46	78.99	+1.04
14	الطائف	128	74.53	+9.81
15	عسير	167	74.18	+1.96
16	الحدود الشمالية	12	Low-n	NA
17	حفر الباطن	9	Low-n	NA

↑ 4.01%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر المواقف	52.93	↓ 3.63
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	74.24	↓ 1.44
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	92.03	↑ 11.77
الراحة في منطقة الانتظار	80.32	↑ 6.23
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	90.73	↑ 4.92
مساعدة موظف الاستقبال	91.36	↑ 4.83
سهولة عملية التسجيل	89.89	↑ 3.76

بنوك الدم الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

2,313



94.2

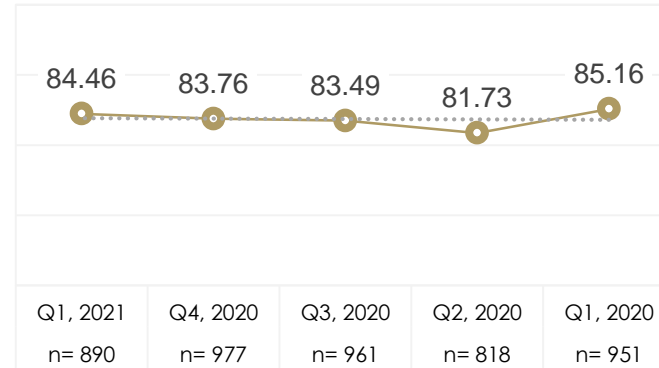
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	182	89.24	+1.27
2	تجمع القصيم الصحي	87	87.81	+1.40
3	تجمع الرياض الصحي الأول	41	86.21	+6.70
4	التجمع ا. الشرقية	414	84.17	+1.39
5	جازان	44	81.08	NA
6	تجمع المدينة الصحي	53	67.19	-1.83
7	تجمع حائل الصحي	25	Low-n	NA
8	عسير	19	Low-n	NA
9	تجمع مكة الصحي	14	Low-n	NA
10	نجران	10	Low-n	NA
11	الحدود الشمالية	1	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↓ 0.82%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار لصرف الأدوية	71.96	↓ 2.60
توفر الأدوية الموصوفة	81.96	↓ 2.01
مدة الانتظار في العيادة	70.62	↓ 1.66
الموافق	61.63	↓ 1.38
الراحة في منطقة الانتظار	70.79	↓ 1.01

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	89.40	↑ 1.75
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	90.61	↑ 1.40
مراعاتنا لخصوصيتك	90.20	↑ 1.11
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	87.44	↑ 1.09
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	88.89	↑ 1.01

مراكز الأورام
العيادات
الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

890



92.6



74.7

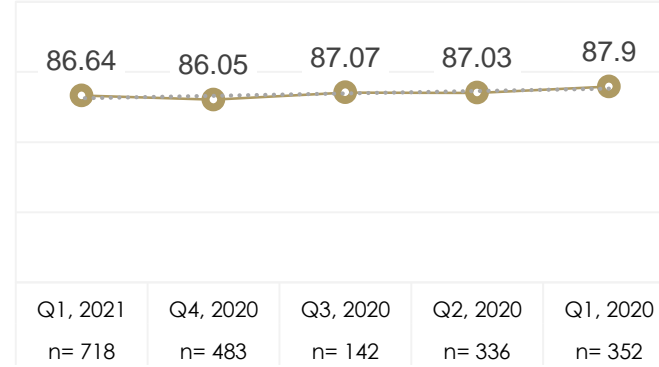
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	32	89.80	+3.19
2	تجمع القصيم الصحي	54	88.98	-2.36
3	التجمع ا، الشرقية	534	86.44	+1.85
4	تجمع المدينة الصحي	25	Low-n	NA
5	تجمع الرياض الصحي الأول	24	Low-n	NA
6	جازان	15	Low-n	NA
7	تجمع مكة الصحي	15	Low-n	NA
8	تجمع حائل الصحي	8	Low-n	NA
9	عسير	7	Low-n	NA
10	الحدود الشمالية	4	Low-n	NA
11	نجران	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↓ 1.43%

نسبة التغير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	83.35	↓ 2.66
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك	91.59	↓ 1.17
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	89.41	↓ 1.05
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	88.46	↓ 0.88
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	83.67	↓ 0.87

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	85.42	↑ 4.03
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	89.60	↑ 3.20
الجهود التي بذلها الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	89.08	↑ 2.90
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	88.38	↑ 2.84
هدوء الغرفة وما حولها	83.32	↑ 2.72

مراكز الأورام التنويم الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات

718



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

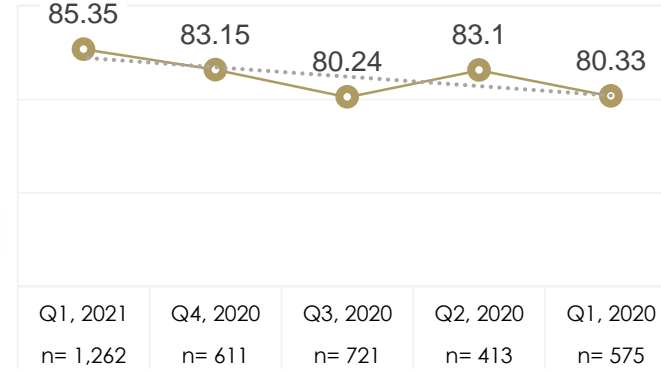


العناية المركز لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع القصيم الصحي	62	87.28	+5.09
2	بيشة	34	87.03	NA
3	تجمع مكة الصحي	161	86.95	+2.34
4	تجمع المدينة الصحي	112	86.75	NA
5	عسير	212	86.72	+4.35
6	تجمع الرياض الصحي الأول	81	86.27	+4.10
7	التجمع ا، الشرقية	248	85.40	+0.30
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	40	84.59	NA
9	حفر الباطن	33	84.32	NA
10	جازان	63	82.18	-2.08
11	الحدود الشمالية	38	81.52	NA
12	جدة	36	80.84	NA
13	تجمع الاحساء الصحي	38	80.72	+4.17
14	نجران	31	79.16	NA
15	الباحة	19	Low-n	NA
16	تبوك	19	Low-n	NA
17	الجوف	15	Low-n	NA
18	القفنذة	14	Low-n	NA
19	تجمع حائل الصحي	3	Low-n	NA
20	الطائف	3	Low-n	NA
21	القريات	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 6.25%

نسبة التغيير

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
خبرة واحترافية فريق التمريض	88.35	↓ 0.06
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	83.02	↑ 4.81
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	81.16	↑ 4.63
مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة	79.05	↑ 3.68
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عن خطة رعاية طفلك	84.60	↑ 3.14
مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	82.53	↑ 2.89

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
1,262

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

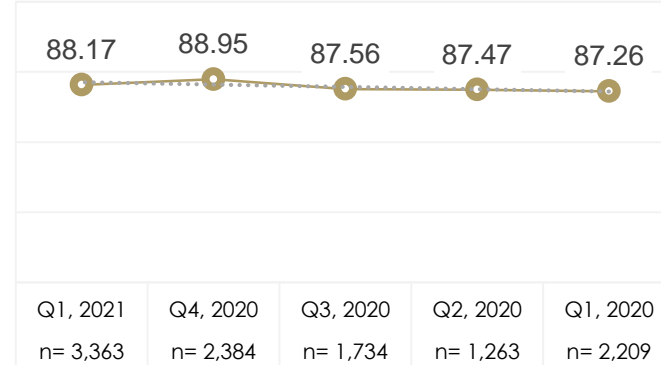


النمو والسلوك

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	72	92.62	-0.37
2	تبوك	192	92.12	+2.82
3	جازان	246	91.97	+1.89
4	الطائف	156	90.07	+1.27
5	الحدود الشمالية	74	89.84	+3.29
6	الجوف	42	89.49	NA
7	تجمع الاقصاء الصحي	198	89.23	+1.04
8	تجمع القصيم الصحي	296	89.16	+0.57
9	التجمع ا، الشرقية	610	88.90	-1.23
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	308	88.04	-1.30
11	تجمع الرياض الصحي الأول	86	87.38	NA
12	الباحة	48	87.35	-2.50
13	جدة	211	86.88	-1.83
14	الرياض	95	86.73	+1.01
15	تجمع المدينة الصحي	218	85.66	-1.32
16	نجران	348	83.44	-0.79
17	عسير	119	82.35	-5.12
18	تجمع حائل الصحي	27	Low-n	NA
19	القنفذة	13	Low-n	NA
20	حفر الباطن	4	Low-n	NA
21	القريات	0	Low-n	NA
22	تجمع مكة الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↑ 1.04%

نسبة التغير

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

النمو والسلوك الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
3,363

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
اهتمام و لطف أخصائي النطق والتخاطب	87.03	↓ 1.86
ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب	85.07	↓ 1.64
مدة الانتظار قبل مقابلة الطبيب / الأخصائي	83.75	↓ 1.37
الاستجابة للأسئلة / الشكاوى خلال الزيارات	85.81	↓ 1.30
التنسيق بين المواعيد المختلفة	83.85	↓ 1.23

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
شرح أخصائي النطق والتخاطب للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	86.80	↑ 5.86
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	84.62	↑ 3.17
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل	83.99	↑ 3.68
اهتمام الشخص الذي تحدثت معه	93.71	↑ 3.14
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لطفلك	91.65	↑ 2.89



خدمات الأشعة

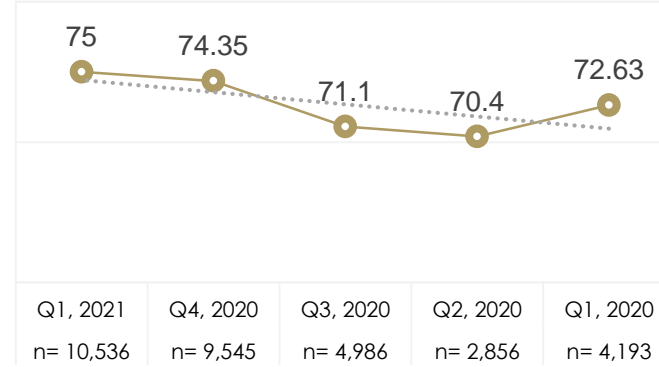
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	351	87.47	+2.33
2	بيشة	102	83.12	-2.08
3	جدة	551	80.88	-0.36
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	634	80.68	+0.17
5	التجمع، الشرقية	614	79.07	-1.18
6	تجمع القصيم الصحي	657	78.91	+1.91
7	نجران	259	77.52	-0.12
8	القنفذة	120	77.30	+6.85
9	تبوك	188	75.53	+0.93
10	الطائف	852	74.50	+1.15
11	حفر الباطن	87	74.33	-5.04
12	الحدود الشمالية	105	73.94	+8.18
13	تجمع الرياض الصحي الأول	1413	73.58	+4.36
14	عسير	1826	73.11	+0.23
15	تجمع مكة الصحي	1577	72.72	-1.27
16	الجوف	233	70.81	+6.76
17	تجمع حائل الصحي	204	68.61	+3.87
18	تجمع الاحساء الصحي	168	68.18	-3.40
19	الرياض	159	68.02	-0.35
20	الباحة	125	67.74	+2.70
21	تجمع المدينة الصحي	311	65.15	-3.87
22	القرى	0	Low-n	NA

↑ 3.26%

نسبة التغير

المنحنى الزمني



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	69.52	↑ 1.66
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	72.31	↑ 1.17
سهولة عملية التسجيل	78.88	↑ 0.89
شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	62.99	↑ 0.75
إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك	74.06	↑ 0.68

خدمات الأشعة

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
10,536

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



الإحالة الطبية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

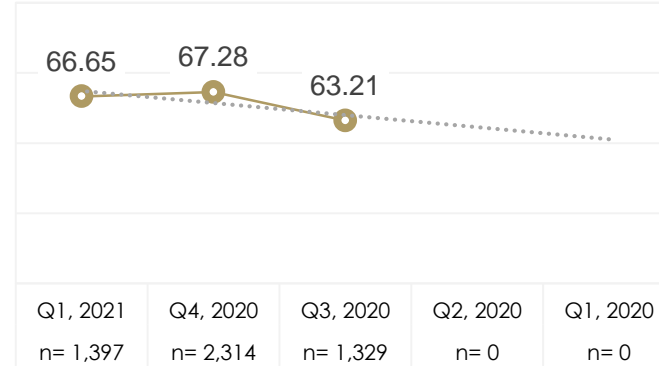
خدمات الإحالة
الربع الأول، ٢٠٢١

66.65

▼ 0.63
الربع السابق

عدد الإجابات
1,397

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



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

↑ 5.44%

نسبة التغير

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	75.93	↓ 2.03
الشرح الذي قدمه لك الطاقم الطبي عن حالتك الصحية وحاجتك للإحالة إلى مستشفى آخر	67.55	↓ 0.69
إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك	69.18	↓ 0.69
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	64.74	↓ 0.65
حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك	66.80	↓ 0.65

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقبل	70.77	↑ 1.17
مدى إيقاظك على علم بحالة طلبك	64.27	↑ 0.95
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المحيل	65.25	↑ 0.16
توفر الخدمة الطبية التي استندت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	71.40	↑ 0.12
استندت إحالتك إلى المستشفى المستقبل	69.20	↑ 0.07



العناصر الأكثر تحسنا



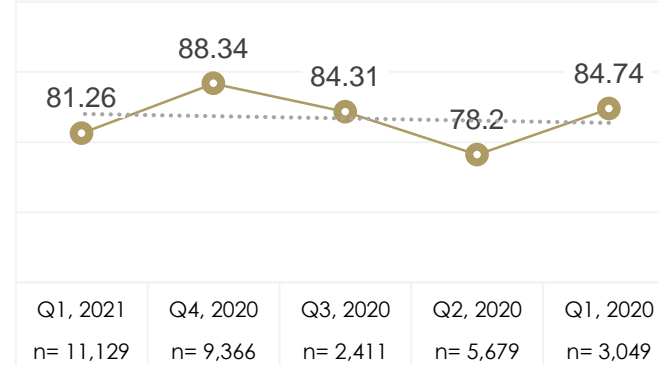
السؤال	المعدل	Δ
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
هل حققت الهدف من اتصالك (إجابة الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكاوى)	69%	↓ 13%
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي	78.17	↓ 9.75
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	78.01	↓ 8.17
دقة معلومات موظف ٩٣٧	77.48	↓ 7.54
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك	83.18	↓ 7.52

المنحنى الزمني



↓ 4.12%

نسبة التغير

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

الأداء حسب الخدمة:

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	2,038	85.78	-5.26
2	الاستشارات الطبية	3,168	85.37	-3.82
3	الاستفسارات	3,793	78.06	-9.46
4	الشكاوى	2,063	76.74	-4.23
5	طلب علاج	67	69.23	-10.77

مركز اتصال ٩٣٧
الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
11,129

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

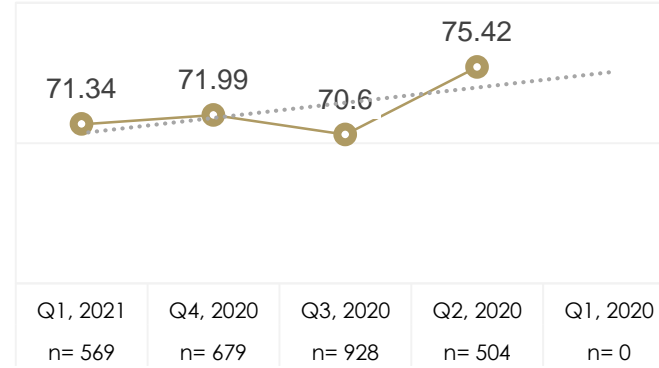


الطب
الاتصالي

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	عسير	35	78.55	+6.40
2	تجمع الرياض الصحي الأول	75	77.79	-2.88
3	جازان	30	74.67	NA
4	التجمع ا، الشرقية	114	69.96	-3.53
5	تجمع المدينة الصحي	68	68.91	+0.93
6	تجمع القصيم الصحي	33	67.22	-8.79
7	تجمع مكة الصحي	29	Low-n	NA
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	22	Low-n	NA
9	الرياض	22	Low-n	NA
10	الطائف	21	Low-n	NA
11	جدة	19	Low-n	NA
12	الجوف	15	Low-n	NA
13	تبوك	14	Low-n	NA
14	تجمع حائل الصحي	13	Low-n	NA
15	تجمع مكة الصحي	13	Low-n	NA
16	تجمع الاحساء الصحي	10	Low-n	NA
17	النفذة	9	Low-n	NA
18	الحدود الشمالية	8	Low-n	NA
19	نجران	7	Low-n	NA
20	القريات	6	Low-n	NA
21	حفر الباطن	3	Low-n	NA
22	بيشة	2	Low-n	NA
23	الباحة	1	Low-n	NA

المنحنى الزمني



↓ 5.41%

متوسط الانخفاض

الطب الاتصالي

الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
569

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
جودة الاتصال المرئي	62.06	↓ 8.83
مدى تعاون موظفي الاستشارة عن بعد (إما في ذلك الطبيب) في تقديم الرعاية لك	71.94	↓ 2.40
قيام الطبيب بمناقشة الطرق العلاجية المقترحة	72.22	↓ 2.29
مدى رضاك عن خدمة توصيل الأدوية إلى المنزل	91.66	↓ 2.21
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	73.05	↓ 2.17

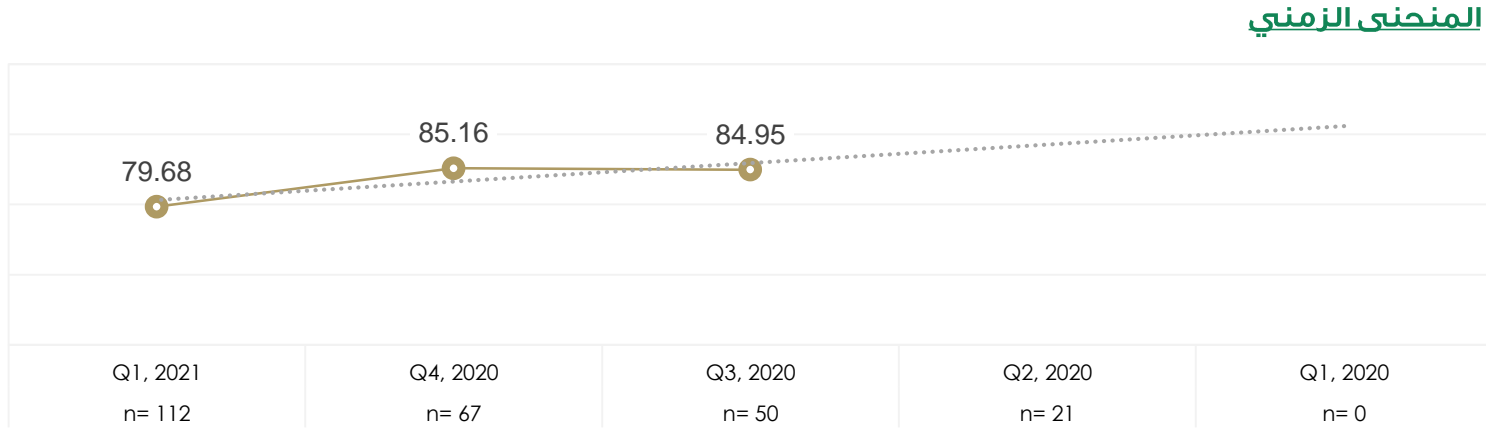
العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-



الاستشارات
الدوائية

↓ 0.75%
نسبة التغير



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

الاستشارات الدوائية الربع الأول، ٢٠٢١



عدد الإجابات
112

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

عناصر الاستبيان

السؤال	المعدل	Δ
لطف واهتمام الصيدلي	84.02	↓ 6.36
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	83.02	↓ 4.66
شرح طرق التواصل في حال وجود أي استفسارات أو تساؤلات متعلقة باستخدام الأدوية	72.66	↓ 6.95
التقييم العام للاستشارة الدوائية	80.42	↓ 4.42
احتمالية أن توصي بخدمة الاستشارة الدوائية للآخرين	81.65	↓ 2.44

الحمد لله الملك الوهاب