

تقرير نصفي
برنامج قياس تجربة المريض
(النصف الثاني – ٢٠٢٢)

(نسخة رقم ١)
مارس، ٢٠٢٣

مقدمة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية

- المستشفيات
- مراكز الرعاية الأولية
- مراكز علاج السكري
- مراكز الإقلاع عن التدخين
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

التنويم

- المستشفيات
- مراكز القلب
- مراكز الأورام

الطوارئ

جراحة اليوم الواحد

الخدمات المتخصصة

- الرعاية المنزلية
- مراكز الأسنان
- مراكز الكلى
- فحص ما قبل الزواج
- بنوك الدم
- عيادات التأهيل الطبي
- تنويم التأهيل الطبي
- العناية المركز لحديثي الولادة
- النمو والسلوك
- الطب النفسي – العيادات
- الطب النفسي – التنويم

الخدمات المساندة

- خدمات الأشعة

الخدمات الأخرى

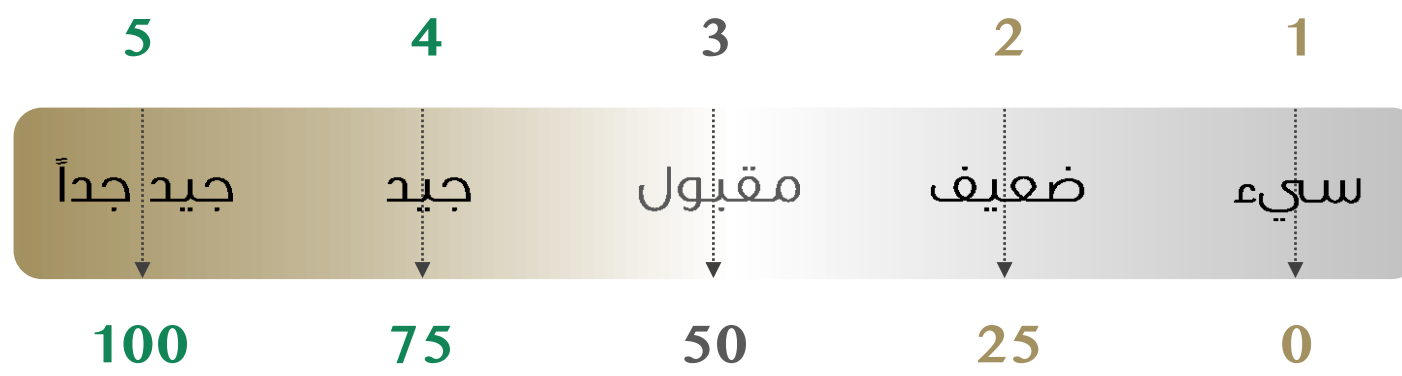
- الإحالة الطبية
- شؤون الوفيات
- مركز اتصال ٩٣٧

مقدمة

المصطلحات

- **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 أكثر من ٢٥ 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. 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. 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 الثاني من السنة.
- **أولويات التحسين:** أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

الاستبيان



التقرير

الخدمات المستهدفة



* هناك توسع مستمر في قياس رضا المستفيدين ويتم دراسة إضافة رحلات جديدة بشكل دوري.

+600,000

استبيان مكتمل



+37,000
تعليق إيجابي



+130,000

تعليق



+550,000

استبيان إلكتروني
مكتمل



+60,000

استبيان هاتفي
مكتمل

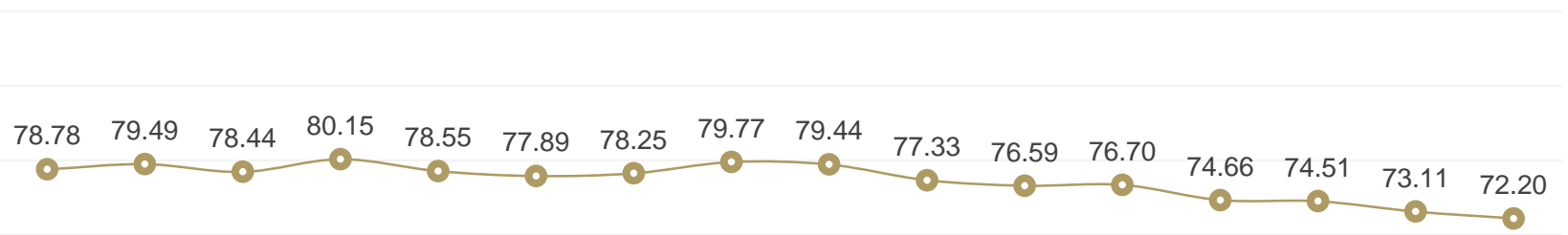
+93,000
فرصة تحسين



نتائج برنامج قياس تجربة المريض نظرة عامة

المعدل العام لرضا المرضى

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ - الربع الرابع، ٢٠٢٢



وزارة الصحة

المعدل العام - النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
656,893



النصف الثاني، ٢٠٢٢ (79.14) ●
النصف السابق (79.15) ●

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

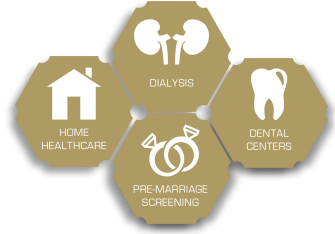
Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 327,654	n= 329,254	n= 312,982	n= 224,918	n= 187,858	n= 236,301	n= 217,704	n= 255,935	n= 272,721	n= 245,646	n= 95,956	n= 99,492	n= 115,386	n= 103,051	n= 78,987	n= 59,079

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

نتائج تجربة المريض: الخدمات

النصف السابق	المعدل العام	n-Size	الخدمة
↓0.59	85.34	4,864	الرعاية المنزلية
↑1.70	76.34	9,359	مراكز الأسنان
↑0.42	89.49	4,055	مراكز الكلى
↑1.66	88.86	14,169	فحص ما قبل الزواج
↓0.61	84.40	4,840	بنوك الدم
↑0.19	80.01	2,742	التأهيل - العيادات
↑1.98	88.79	229	التأهيل - التنويم
↑1.10	85.40	2,481	العناية المركزة حديثي الولادة
↓0.26	87.80	4,362	النمو والسلوك
↑0.42	87.33	4,533	الطب النفسي - العيادات
↑0.78	85.41	608	الطب النفسي - التنويم
↑3.25	72.16	2,787	الإحالات الطبية
↑5.95	86.81	136	شؤون الوفيات
↑ 8.36	81.69	9,602	مركز الاتصال - ٩٣٧

النصف السابق	المعدل العام	n-Size	الخدمة
↑0.48	76.35	61,498	المستشفيات - العيادات*
↓0.47	79.45	313,613	مراكز الرعاية الأولية*
↑0.59	82.23	7,661	مراكز علاج السكري
↓0.18	85.25	2,639	الإقلاع عن التدخين
↑0.92	81.19	7,247	مراكز القلب - العيادات
↑0.64	86.78	2,974	مراكز الأورام - العيادات
↑0.17	85.35	32,608	المستشفيات - التنويم*
↓0.50	89.09	1,944	مراكز القلب - التنويم
↑1.12	89.50	1,281	مراكز الأورام - التنويم
↑1.94	67.89	57,483	المستشفيات - الطوارئ*
↑0.04	92.49	3,782	جراحة اليوم الواحد
↑1.80	79.70	24,441	خدمات الأشعة



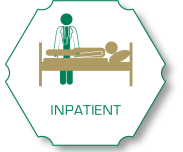
الخدمات المتخصصة



خدمات أخرى



OUTPATIENT



INPATIENT



EMERGENCY DEPARTMENT



Allied Health

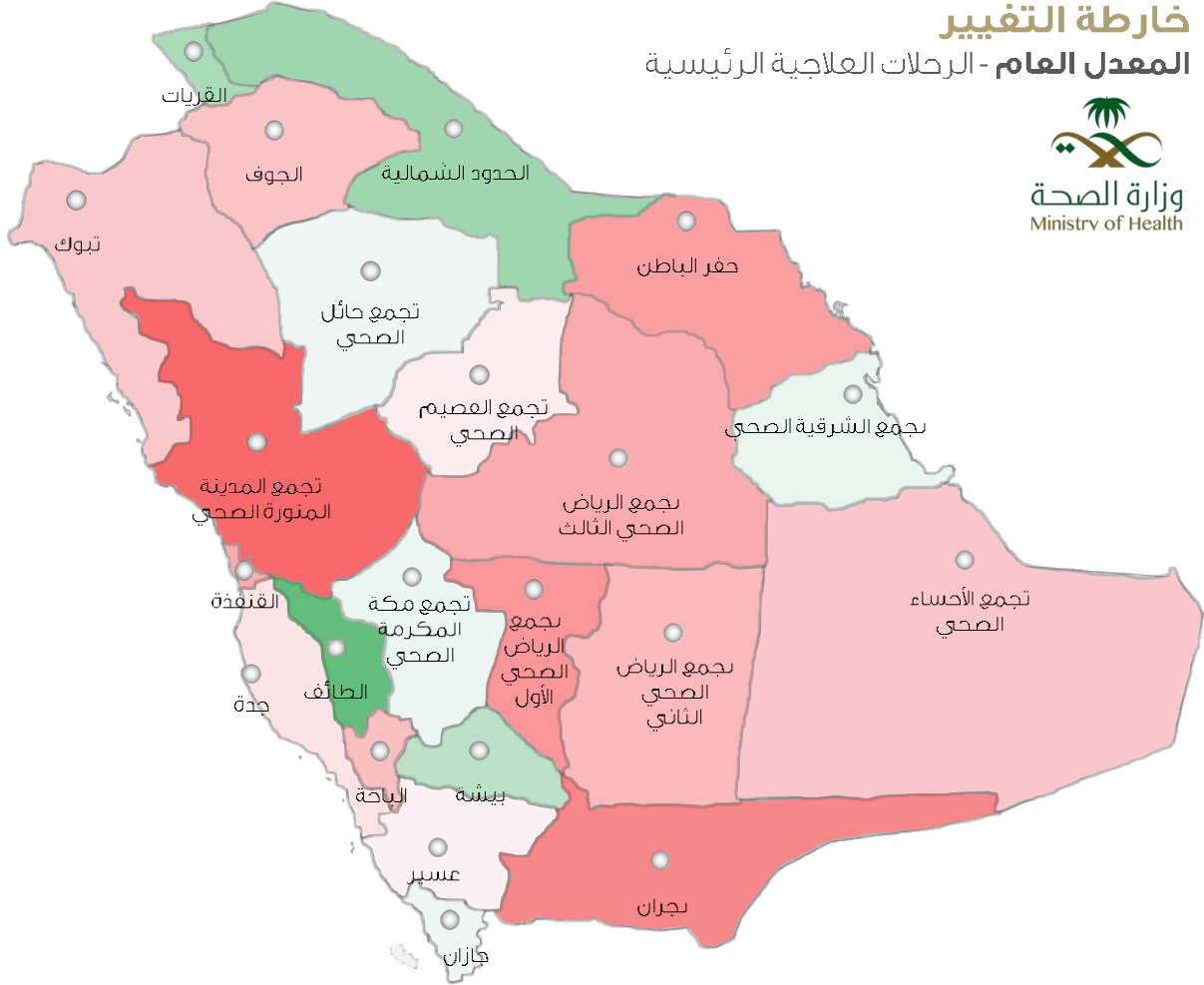
*الرحلات الأربع الرئيسية والتي تمثل أكثر من ٨٠% من مجموع الاستبيانات

نتائج تجربة المريض – النصف الثاني لعام ٢٠٢٢

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

خارطة التغيير

المعدل العام - الرحلات العلاجية الرئيسية



معدل التغيير العام (-0.02)

المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	465,202	78.32	-0.02
1	جازان	30,684	87.17	0.28
2	بيشة	7,172	85.02	1.22
3	الباحة	12,253	81.13	-0.76
4	تجمع الشرقية الصحي	52,126	80.78	0.33
5	الحدود الشمالية	5,979	80.76	1.77
6	تجمع القصيم الصحي	31,529	79.60	-0.21
7	عسير	35,580	79.50	-0.15
8	النفذة	7,718	79.22	-0.99
9	تجمع الأحساء الصحي	22,774	78.87	-0.67
10	تجمع الرياض الصحي الثالث	15,725	78.46	-1.00
11	الجوف	7,107	78.32	-0.70
12	تجمع حائل الصحي	12,199	78.11	0.25
13	حفر الباطن	7,212	77.40	-1.15
14	الطائف	22,069	77.39	2.89
15	نجران	10,049	77.23	-1.44
16	جدة	42,440	77.23	-0.33
17	القريات	2,235	76.70	1.56
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	25,709	76.14	0.31
19	تجمع الرياض الصحي الثاني	40,261	75.70	-0.83
20	تبوك	14,032	75.31	-0.65
21	تجمع الرياض الصحي الأول	33,548	75.21	-1.25
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	26,801	72.10	-1.81

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض العيادات الخارجية



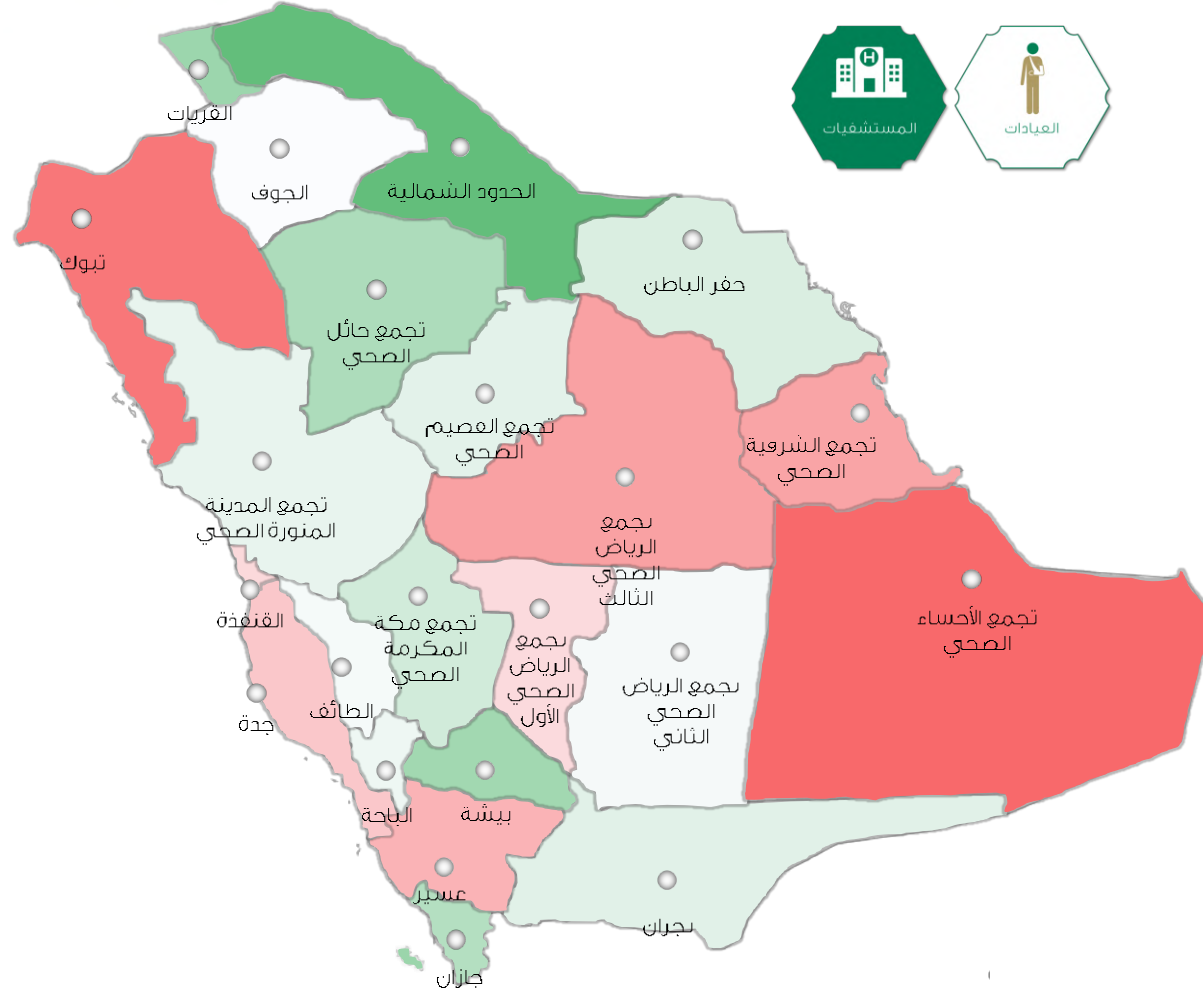
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



250+
مستشفى



خارطة التغيير
المستشفيات – العيادات



↓ المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
45.7	مستشفى العقيق العام, الباحة
53.88	مستشفى طبرجل العام, الجوف
57.99	مستشفى أشواق العام, تبوك
58.16	مستشفى طريف العام
58.79	مستشفى عقلة الصقور, القصيم
59.56	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلار, المدينة
60.81	مستشفى الولادة و الأطفال بالأحساء
60.91	مستشفى السليل العام, الرياض
61.22	مستشفى الحائط العام, حائل
61.31	مستشفى الأفلاج العام, الرياض
61.6	مستشفى بدر العام, المدينة المنورة
61.63	مستشفى المهدي العام, المدينة
62.33	مستشفى الحريق العام, الرياض
62.48	مستشفى الملك فهد و مركز القلب, المدينة
63.07	مستشفى أملج العام, المدينة المنورة

#	الترتيب	المنطقة/التجمع الصحي	وزارة الصحة	حجم العينة	المعدل العام	Δ
1	جازان	3,526	91.03	3.41		
2	بيشة	746	90.47	4.26		
3	تجمع الشرقية الصحي	7,229	79.65	-1.10		
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	4,825	79.04	0.35		
5	الحدود الشمالية	1,110	78.14	7.18		
6	تجمع القصيم الصحي	4,769	77.86	1.19		
7	تجمع الرياض الصحي الثالث	2,022	76.89	-1.14		
8	تجمع مكة المكرمة	3,280	75.99	2.03		
9	نجران	1,943	75.25	1.30		
10	الطائف	3,190	75.19	0.34		
11	القريات	409	75.14	4.51		
12	تجمع الأحساء الصحي	1,162	75.07	-1.85		
13	تجمع الرياض الصحي الأول	5,156	74.40	-0.41		
14	حفر الباطن	483	74.29	1.64		
15	عسير	5,492	74.18	-0.91		
16	تجمع حائل الصحي	2,087	73.98	3.72		
17	جدة	4,065	73.93	-0.66		
18	القفذة	1,296	73.68	-0.44		
19	الباحة	957	73.53	0.67		
20	الجوف	1,573	72.40	0.09		
21	تبوك	2,327	69.57	-1.67		
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,851	67.31	0.96		

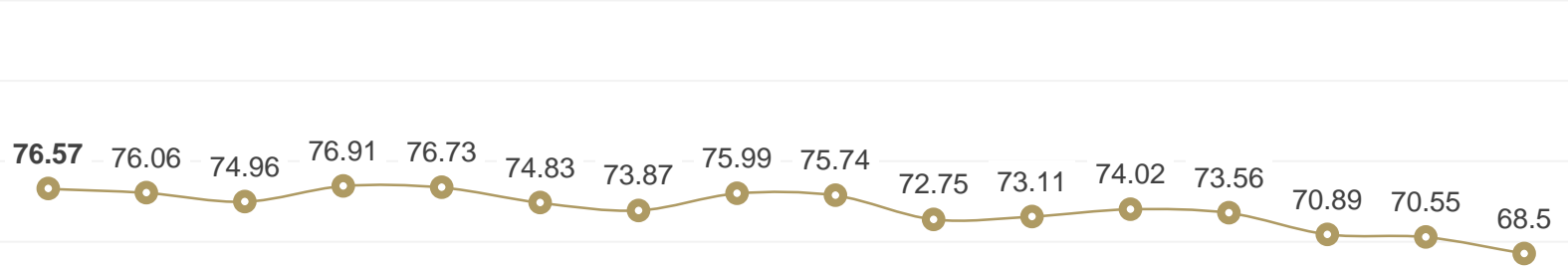
المنطقة/المديرية الأكثر تراجعاً | المنطقه/المديرية الأكثر تحسناً

يبيّن اللون حجم واتجاه التغيير في معدلات تجربة المريض

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

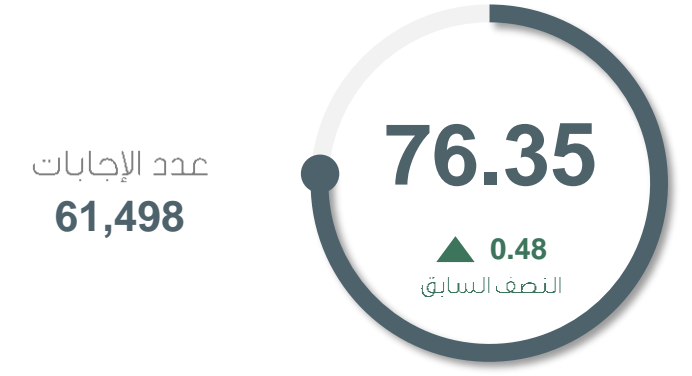
*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ - الربع الثاني، ٢٠٢٢



المستشفيات

العيادات الخارجية - النصف الثاني، ٢٠٢٢



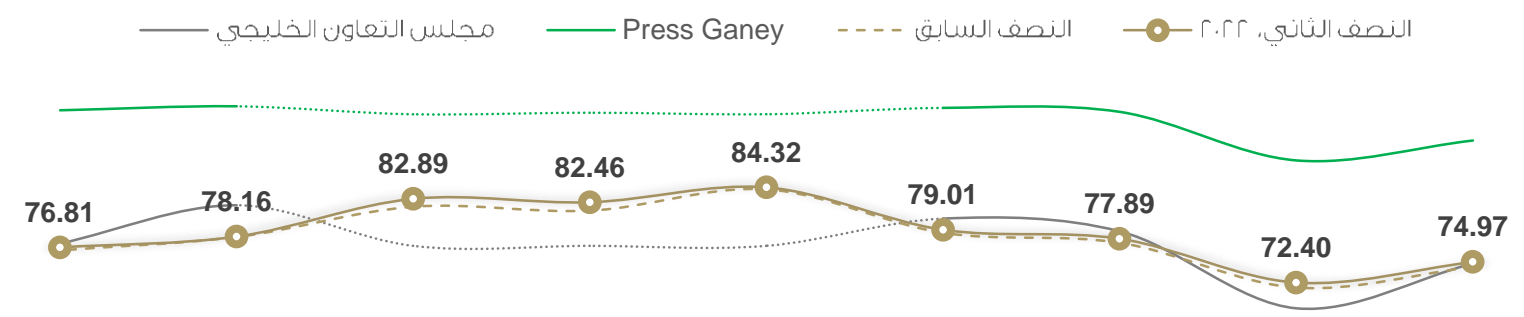
- 92.38
- 76.46

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

Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 34,444	n= 27,054	n= 27,702	n= 23,795	n= 33,191	n= 21,056	n= 21,521	n= 20,472	n= 22,816	n= 13,871	n= 9,394	n= 15,861	n= 23,316	n= 17,212	n= 16,429	n= 12,490

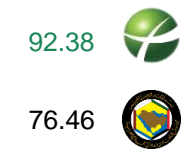
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



المستشفيات العيادات الخارجية - النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
61,498



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

المرحلة	التغيير
التسجيل	↑ 0.6
الانتقال خلال زيارتك	↑ 0.61
التمريض	↑ 0.5
الطبيب	↑ 0.37
المختبر	↑ 0.3
الأشعة	↑ 1.05
الصيدلية	↑ 0.99
مسائل شخصية	↑ 0.04
التقييم العام	↑ 0.4

أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	1
الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلاتك الصحية	2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	3
مدة الانتظار في العيادة	4
الراحة في منطقة الانتظار	5

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	83.71	↑1.42
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	الأشعة	82.61	↑1.2
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	66.91	↑1.06
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتقال خلال زيارتك	70.44	↑0.98
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الأشعة	82.29	↑0.87
المواقف	المسائل الشخصية	66.99	↓0.39





المعاملات والإجراءات

المشاريع الاستراتيجية



السلوكيات

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

نستعرض أيضا بعض أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

1 مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

1

- حدة الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بأحدث المستجدات
- إنشاء برنامج خاص لإصلاحي لتدارك أي قصور في الخدمة المقدمة و وللد من اوقات الإنتظار .

- إبقاء المرضى على علم بوضعهم وبأي تأخيرات في المستقبل كل ١٥ دقيقة
- اشرح للمريض سبب التأخير وأعتذر له. **مثال:** استغرقت المسألة وقتا أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. يريد الطبيب التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض.

2 الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية

2

- تقديم ردود وإجابات بلغة مفهومة وغير طبية
- اعتماد معايير سلوكية معينة واستخدامها لتقييم سلوك الموظفين
- تعيين متسوق خفي من داخل المنشأة لتقييم سلوكيات التمريض

- تحقق من حالات التوتر والعواطف التي يبديها المريض بدلا من تجاهلها والتحدث إليه بعبارات مطمئنة
- تعاطف مع المريض وأستجب له ولمخاوفه **مثال:** لا تقل انا متأكد انه لا يوجد شيء يدعو إلى القلق، بدلا من ذلك قل يمكنك ان أرى أنك تشعر بالقلق.

3 مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

3

- تقديم تدريب على العمل الجماعي واهميته
- استخدام برامج رسمية مثل استراتيجيات وأدوات لتحسين العمل الجماعي وتعزيز مشاركة الطاقم

- امدح أعضاء الفريق. **مثال:** ستوجه الأن إلى المختبر لسحب عينة دم، توجه الى الأخ محمد حيث أنه الأفضل في سحب الدم للأطفال.
- لاتلقي اللوم على أي عضو من أعضاء الفريق أمام المريض وتجنب الخلافات والشجارات أمامهم

ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

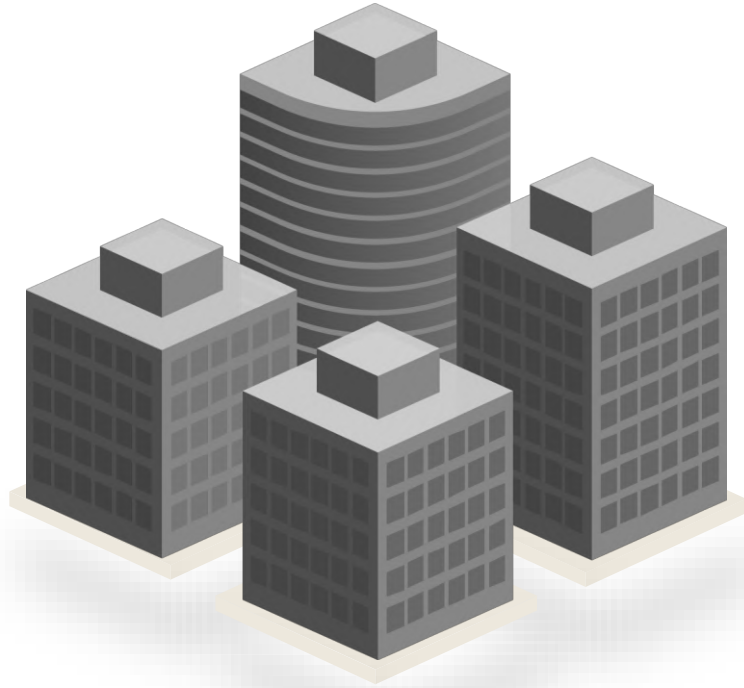
المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض





مراكز الرعاية
الأولية

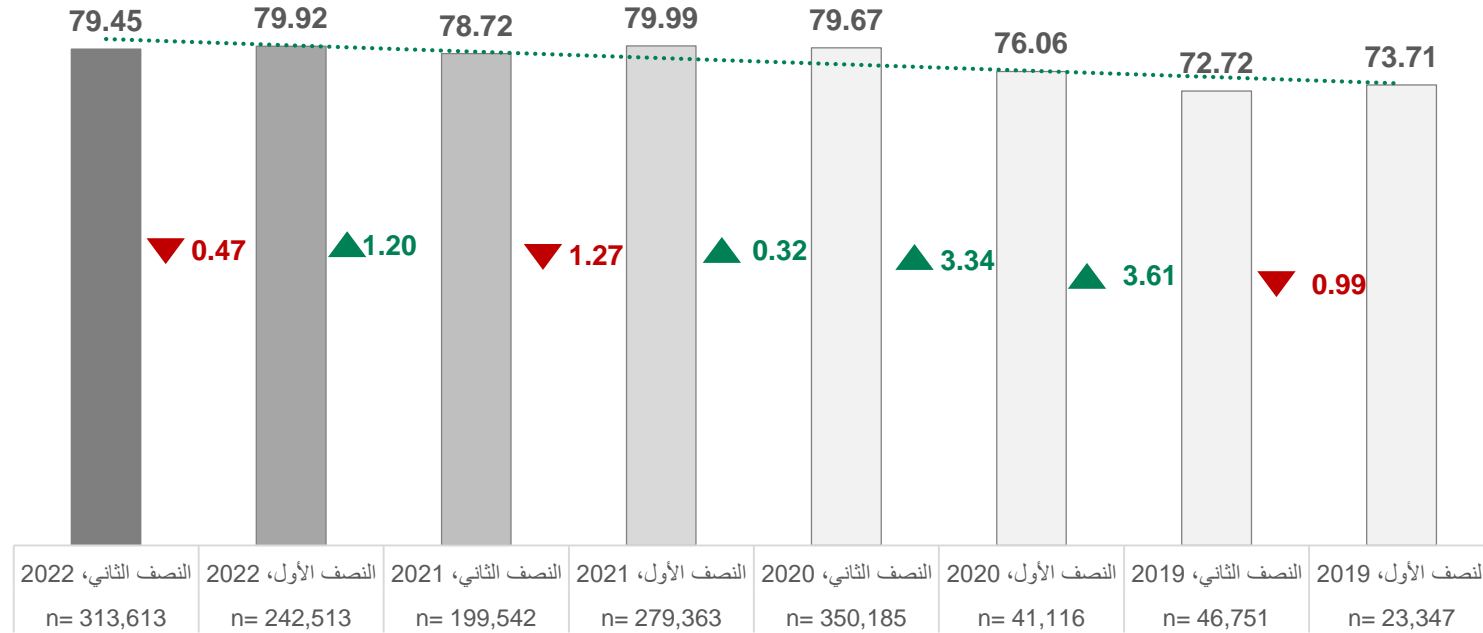


+2,000
مركز صحي

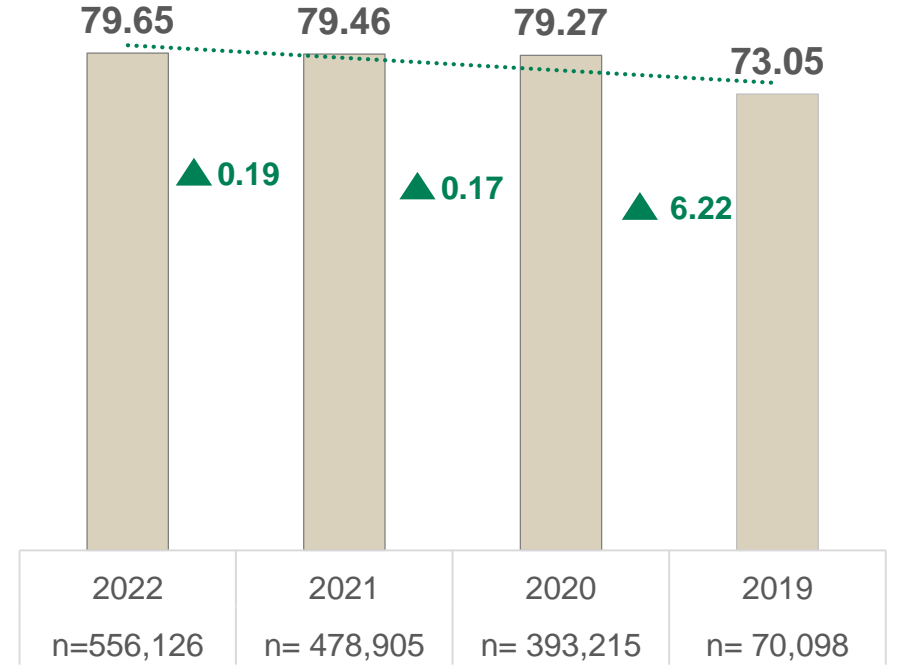


مراكز الرعاية
الأولية

المعدل النصف السنوي مراكز الرعاية الأولية



المعدل السنوي وزارة الصحة



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

خارطة التغيير
مراكز الرعاية الأولية



يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

المنشآت الصحية الأقل أداءً



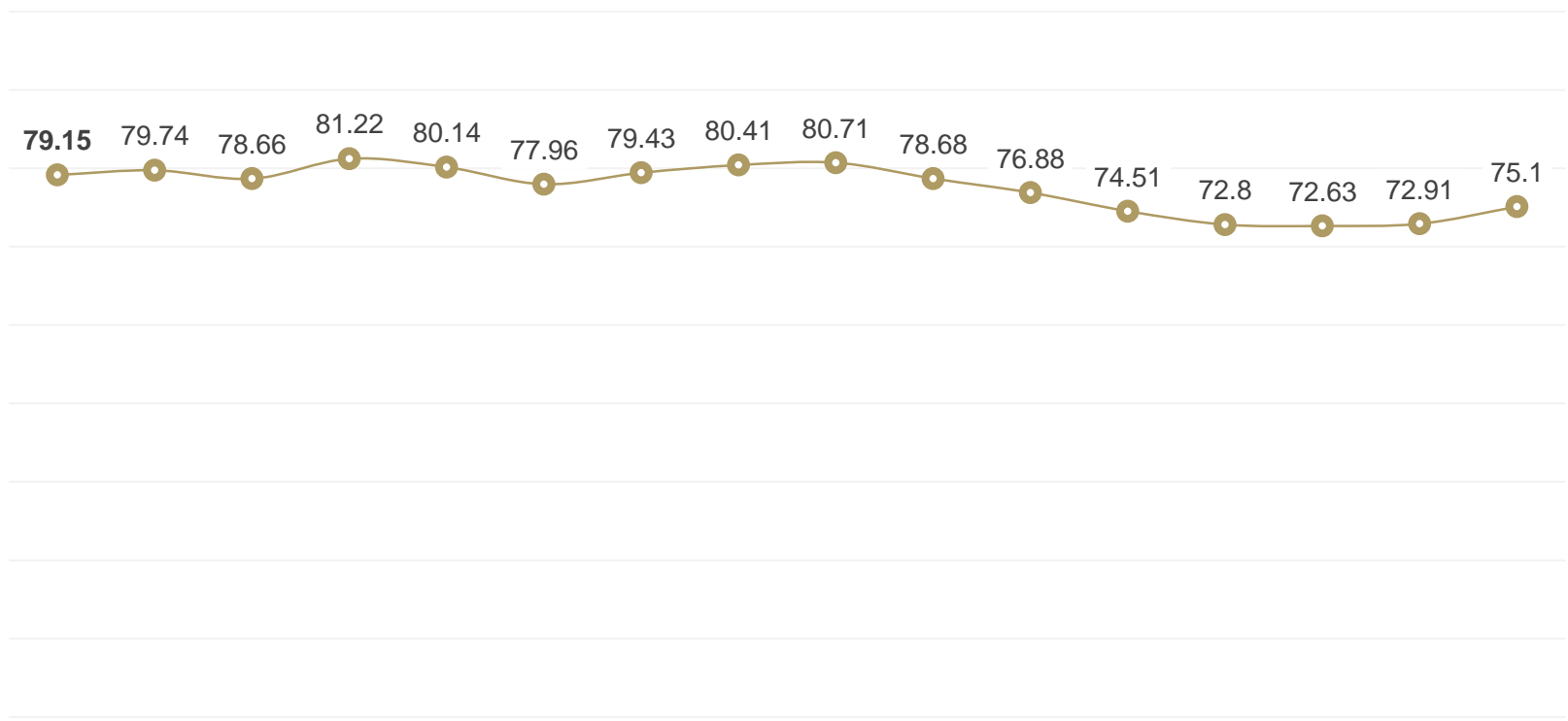
المعدل	المنشأة الصحية
54.76	مركز صحي الوديعه , نجران
55.74	مركز صحي برك , نجران
55.89	مركز صحي رنية , الطائف
60.32	مركز صحي سلطنة شرورة , نجران
60.38	مركز صحي رماح , الرياض
60.88	مركز صحي العاقول , المدينة
61.03	مركز صحي المزاحمية , الرياض
61.99	مركز صحي أحد , المدينة
62.47	مركز صحي العزيزية , الجوف
63	مركز صحي الجموم , مكة المكرمة
63.05	مركز صحي الرين الأسفل (القديم) الرياض
64.01	مركز صحي الحناكية, الحناكية
64.02	مركز صحي وعيرة , المدينة
64.16	مركز صحي المونيسة , الرياض
64.83	مركز صحي العزيزية , نجران

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	313,613	79.45	-0.47
1	جازان	22,326	85.68	-0.83
2	الباحة	9,189	84.92	-1.43
3	بيشة	4,772	83.43	0.27
4	عسير	21,262	82.19	-0.23
6	القنفذة	3,979	82.02	-1.97
7	تجمع الشرقية الصحي	36,785	81.91	0.88
8	الجوف	3,207	81.85	-1.29
9	الحدود الشمالية	3,102	81.37	-0.25
10	تجمع الأحساء الصحي	19,450	81.22	0.31
11	تجمع القصيم الصحي	19,203	81.02	-0.75
12	تجمع حائل الصحي	6,700	79.70	-0.81
13	جدة	32,524	79.25	-0.56
14	نجران	4,730	79	-2.65
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	10,861	78.81	-1.55
16	الطائف	14,158	77.95	3.87
17	تبوك	7,549	77.02	-0.93
18	القرىات	1,157	76.96	0.07
19	حفر الباطن	5,655	76.9	-2.88
20	تجمع مكة المكرمة	17,571	76.22	-0.40
21	تجمع الرياض الصحي الأول	21,949	75.62	-1.9
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	30,283	74.99	-1.58
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	17,201	73.66	-3.35

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

* المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ - الربع الثاني، ٢٠٢٢



Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 155,342	n= 158,271	n= 123,688	n= 118,825	n= 69,193	n= 130,349	n= 120,778	n= 158,585	n= 170,678	n= 178,188	n= 23,826	n= 17,300	n= 26,656	n= 20,095	n= 15,140	n= 8,209

مراكز الرعاية الأولية

النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
313,613



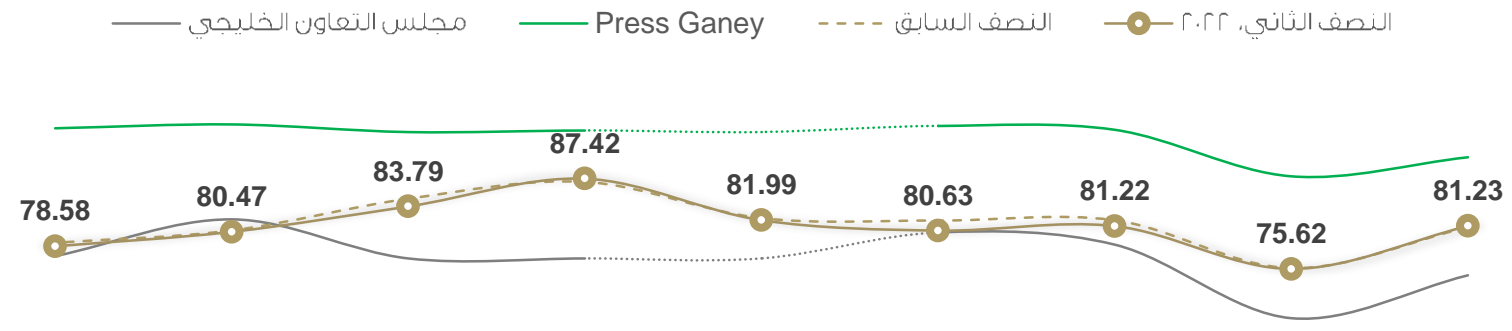
92.38 

76.46 

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

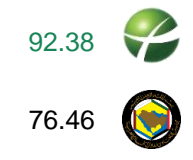
*الفرق في مستويات الرضا قد يكون ناتج جزئياً عن إضافة رحلات ومنشآت جديدة، حيث يتم هذا بشكل تدريجي على مدار البرنامج.

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



مراكز الرعاية الأولية النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
313,613



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

التسجيل	↑ 0.15	الانتقال خلال زيارتك التمريض	↓ 0.12	الطبيب	↓ 0.76	المختبر	↓ 0.26	الأشعة	↑ 0.44	الصيدلية	↓ 1	مسائل شخصية التقييم العام	↓ 0.46
---------	--------	------------------------------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	----------	-----	---------------------------	--------

أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

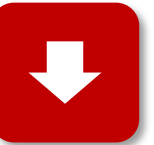
أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدة الانتظار في العيادة
3	اهتمام الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية
4	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
سهولة حجز الموعد	التسجيل	86.47	↑0.78
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	81.15	↑0.67
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	الاشاعة	87.48	↑0.45
المواقف	المسائل الشخصية	74.67	↑0.44
شرح الفني لإجراءات الأشعة	الأشعة	87.39	↑0.32
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	75.40	↓2.72
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	82.63	↓1.23
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)	الطبيب	80.05	↓1.12
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	80.85	↓1.10
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	الطبيب	81.80	↓1.07





المعاملات والإجراءات

المشاريع الاستراتيجية



السلوكيات

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

نستعرض أيضا بعضا من أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

<ul style="list-style-type: none"> • تقديم تدريب على العمل الجماعي واهميته • استخدام برامج رسمية مثل استراتيجيات وأدوات لتحسين العمل الجماعي وتعزيز مشاركة الطاقم 	<ul style="list-style-type: none"> • امدح أعضاء الفريق. مثال: ستوجه الأن إلى المختبر لسحب عينة دم، توجه الى الأخ محمد حيث أنه الأفضل في سحب الدم للأطفال. • لاتلقي اللوم على أي عضو من أعضاء الفريق أمام المريض وتجنب الخلافات والشجارات أمامهم 	<p>أ</p> <p>مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حدد الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بالأحداث المستجدة • إنشاء برنامج خاص لإصلاحي لتحسين الخدمة المقدمة بشكل غير مرضي وللحد من اوقات الإنتظار 	<ul style="list-style-type: none"> • إبقاء المريض على علم بوضعهم وبأي تأخيرات كل 10 دقيقة • اشرح للمريض سبب التأخير واعتذر له. مثال: استغرقت المسألة وقتا أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. تريد الطبيبة التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض. 	<p>ب</p> <p>مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقديم ردود وإجابات بلغة مفهومة وغير طبية • اعتماد معايير سلوكية معينة واستخدامها لتقييم سلوك الموظفين • تعيين متسوق خفي من داخل المنشأة لتقييم سلوكيات التمريض 	<ul style="list-style-type: none"> • تحقق من حالات التوتر والعواطف التي يبديها المريض بدلا من تجاهلها والتحدث إليه بعبارات مطمئنة • تعاطف مع المريض وأستجب له ولماخوفه مثال: لا تقل انا متأكد انه لا يوجد شيء يدعو إلى القلق بدلا من ذلك قل يمكنني ان أرى أنك تشعر بالقلق. 	<p>ج</p> <p>الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية</p>

ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض





مراكز علاج
السكري



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	77	95.91	-1.39
2	الحدود الشمالية	597	95.18	1.92
3	الباحة	47	92.58	9.39
4	جازان	209	90.87	0.04
5	بجرا	221	88.22	3.58
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	712	87.96	-0.18
7	القرى	40	86.14	NA
8	تجمع القصيم الصحي	679	84.36	-0.11
9	القنفذة	373	83.68	1.93
10	الطائف	159	81.78	-1.48
11	الجوف	132	81.72	-1.89
12	تجمع مكة المكرمة	1,283	80.89	2.26
13	عسير	604	79.93	-0.23
14	جدة	577	78.90	-1.12
15	تجمع الرياض الصحي الأول	519	78.06	-0.75
16	تجمع الأسماء الصحي	188	78.00	2.14
17	تبوك	167	76.25	1.13
18	تجمع الشرقية الصحي	412	74.90	3.51
19	تجمع المدينة المنورة الصحي	661	72.69	-0.17
20	حفر الباطن	4	Low-n	NA

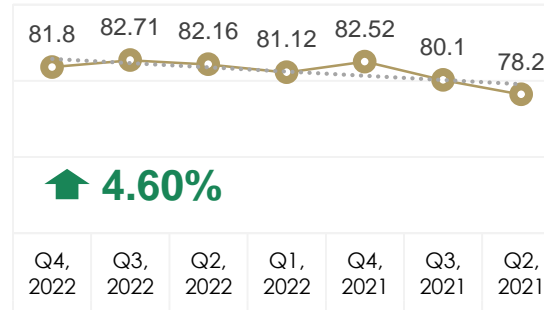
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
69.03	مستشفى الاطفال , الطائف
69.87	مستشفى النساء والولادة والاطفال , بريدة
72.69	مركز السكر بمستشفى الملك فهد , تجمع المدينة الصحي
74.9	مركز السكر بمجمع الدمام الطبي , تجمع الشرقية الصحي
74.91	مركز السكر بمستشفى الملك سلمان
75.10	مستشفى الملك فهد , جدة

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	التسجيل	83.91	↑1.63
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الاستفال خلال زيارتك	77.6	↑1.33
سهولة عملية التسجيل	الاستفال خلال زيارتك	85	↑1.22
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	الطبيب	87.53	↑1.05
الراحة في منطقة الانتظار	الاستفال خلال زيارتك	75.79	↑1.03
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	84.03	↓0.78
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	87.84	↓0.75
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	المختبر	88.86	↓0.58
نوع الأدوية الموصوفة	الصيدلية	76.51	↓0.42
نظافة عيادتنا	المسائل الصحية	87.24	↓0.02



المنحنى الزمني



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

معايير الاستبيان



عدد الإجابات

7,661

92.38



76.46



مراكز السكر النصف الثاني، 2022



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



مراكز الإقلاع
عن التدخين



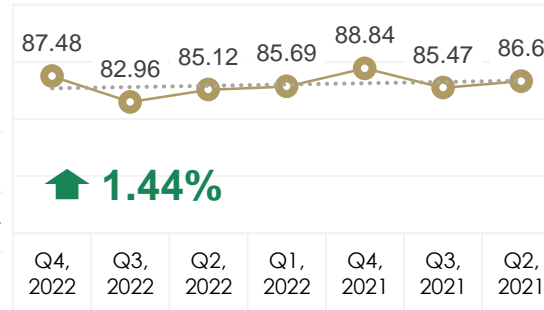
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	الحدود الشمالية	150	98.19	2.03
2	الجوف	94	96.91	9.99
3	بيشة	171	95.29	2.35
4	بجران	98	95.08	-2.50
5	تبوك	263	94.26	-1.30
6	القريات	45	92.67	NA
7	تجمع القصيم الصحي	39	91.89	NA
8	عسير	113	90.44	16.14
9	جازان	92	88.70	NA
10	تجمع الأحساء الصحي	131	87.42	-3.89
11	الطائف	99	86.39	-5.23
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	31	83.08	NA
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	80	82.62	1.32
14	تجمع الشرفية الصحي	325	80.11	NA
15	جدة	216	78.67	1.18
16	تجمع مكة المكرمة	87	78.66	6.43
17	تجمع الرياض الصحي الأول	223	76.23	NA
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	300	72.94	7.05
19	الباحة	10	Low-n	NA
20	تجمع حائل الصحي	23	Low-n	NA
21	حفر الباطن	29	Low-n	NA
22	القنفذة	20	Low-n	NA

مراكز الإقلاع عن التدخين



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



المعدل	المنشأة الصحية
64.97	مركز صحي النسيم الجنوبي , الرياض
67.06	مركز صحي الروضة ٢ , الرياض
79.92	مركز صحي صلاح الدين , الرياض

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة الوصول على موعد	التسجيل	92.91	↑ 3.59
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	84.74	↑ 2.20
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	89.84	↑ 1.35
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	89.78	↑ 0.87
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	الطبيب	88.78	↑ 0.71
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	الانتقال خلال زيارتك	80.61	↓ 3.75
الراحة في منطقة الانتظار	الانتقال خلال زيارتك	78.47	↓ 2.77
مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك	الممرضة	86.97	↓ 1.1
مدى تعاون الموطعين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	85.87	↓ 0.94
اهتمام الممرض/الممرضة	الممرضة	86.32	↓ 0.92

مراكز الإقلاع عن التدخين النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,639

92.38



76.46



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	الحدود الشمالية	271	92.45	3.33
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,753	87.12	1.16
3	بيشة	64	86.68	-0.50
4	القريات	67	85.85	NA
5	الجوف	173	83.90	0.26
6	عسير	385	83.84	1.33
7	بجرا	146	83.43	-2.13
8	تجمع الأسماء الصحي	78	83.16	0.58
9	تجمع القصيم الصحي	371	81.52	0.95
10	جازان	162	80.31	1.57
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	1,064	78.91	1.61
12	تجمع حائل الصحي	322	78.35	2.32
13	جدة	528	77.79	-1.98
14	تجمع مكة المكرمة	304	76.87	0.45
15	تجمع الرياض الصحي الأول	387	75.93	2.10
16	تجمع الشرقية الصحي	613	75.40	-4.08
17	الطائف	288	74.80	3.62
18	الباحة	187	73.64	5.76
19	تبوك	84	72.47	4.46

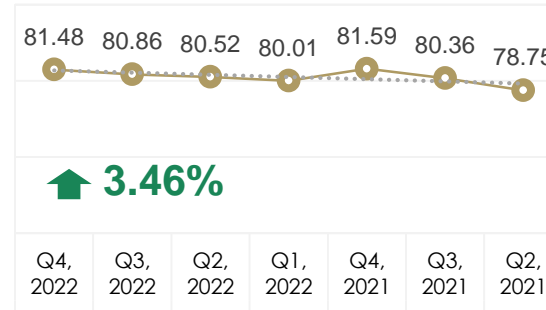
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.47	مستشفى الملك فهد التخصصي , تبوك
73.62	مستشفى النور التخصصي , تجمع مكة الصحي
73.64	مركز القلب بالباحة , الباحة
74.8	مستشفى الملك عبدالعزيز , الطائف
75.4	مركز سعود اليابطين للقلب بمستشفى مجمع الدمام الطبي (الدمام العام), الدمام
75.93	مركز القلب في مدينة الملك سعود الطبية, الرياض

مراكز القلب - العيادات



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	78.2	↑1.94
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	79.95	↑1.67
قيام الطبيب بمنافسة طرق العلاج المقترحة (الخيارات, المخاطر, الفوائد, وغيرها)	الطبيب	83.9	↑1.49
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	86	↑1.49
سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني, الهاتف, الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	72.43	↑1.40

مراكز القلب - العيادات النصف الثاني, ٢٠٢٢



عدد الإجابات
7,247

92.38



76.46



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	1,541	89.29	0.01
2	جازان	92	87.11	6.44
3	تجمع الشرقية الصحي	638	85.78	0.23
4	تجمع القصيم الصحي	211	85.62	0.93
5	تجمع الرياض الصحي الأول	100	85.03	-2.68
6	بجرا	53	84.78	1.66
7	تجمع حائل الصحي	136	82.31	8.38
8	تجمع مكة المكرمة	41	80.79	3.35
9	عسير	38	72.59	-6.01
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	98	72.51	3.91
11	الحدود الشمالية	26	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

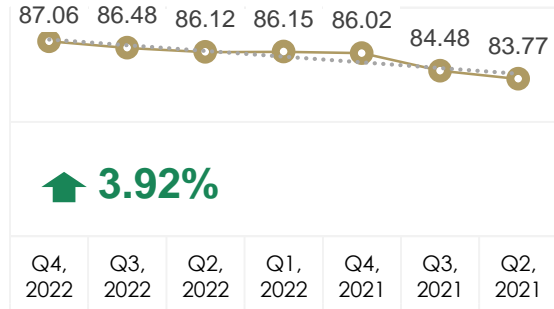
المعدل	المنشأة الصحية
72.51	مستشفى الملك فهد التخصصي أورام . المدينة
72.59	مستشفى عسير المركزي , عسير
80.79	مستشفى النور التخصصي . مكة
82.31	مستشفى الملك سلمان-أورام, حائل
84.78	مستشفى الملك خالد بنجران

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	83.59	↑ 2.46
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	المختبر	90.03	↑ 2.45
مدة الانتظار لصرف الأدوية	الصيدلية	80.29	↑ 2.40
الراحة في منطقة الانتظار	الاستقبال خلال زيارتك	79.35	↑ 2.03
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	المختبر	92.99	↑ 1.43
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	الصيدلية	86.9	↓ 0.30
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	الطبيب	91.94	↓ 0.17
سهولة حجز الموعد	التسجيل	89.67	↓ 0.12

مراكز الأورام - العيادات



المنحنى الزمني



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

معايير الاستبيان



مراكز الأورام العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,974

92.38



76.46



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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم



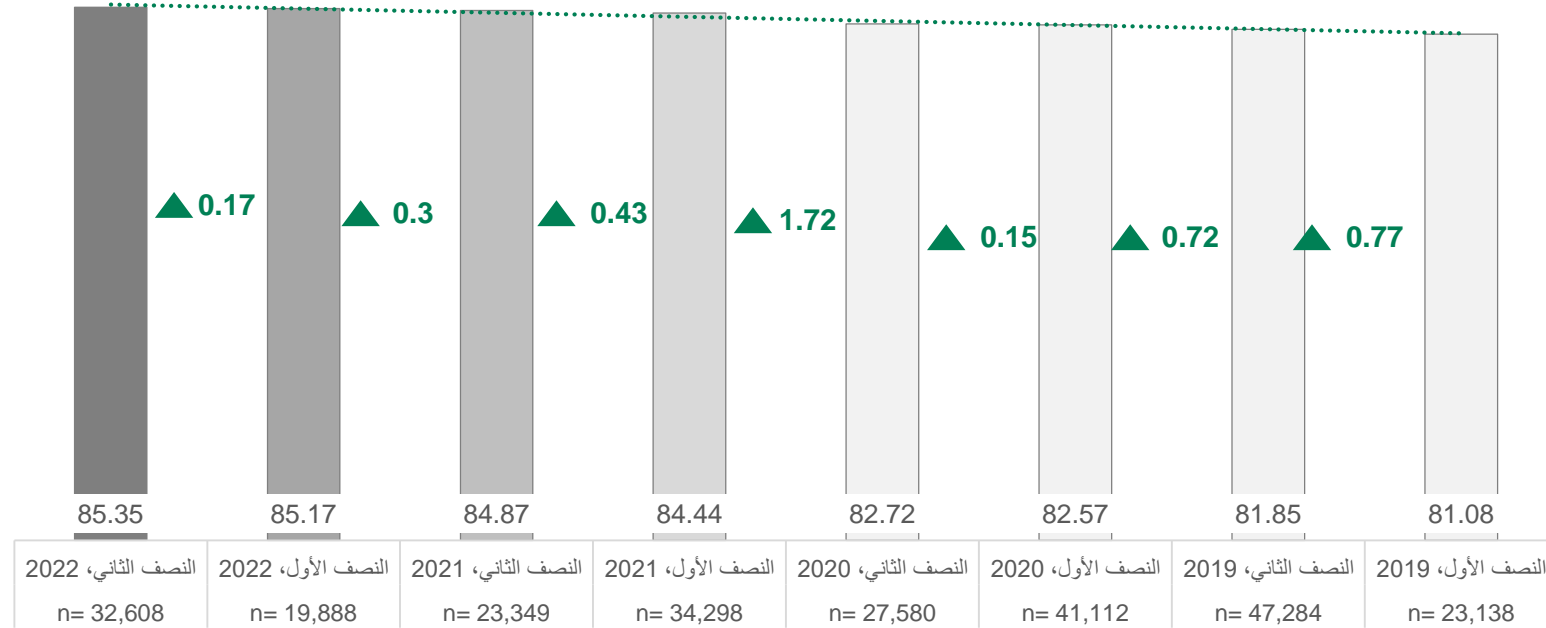
يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.



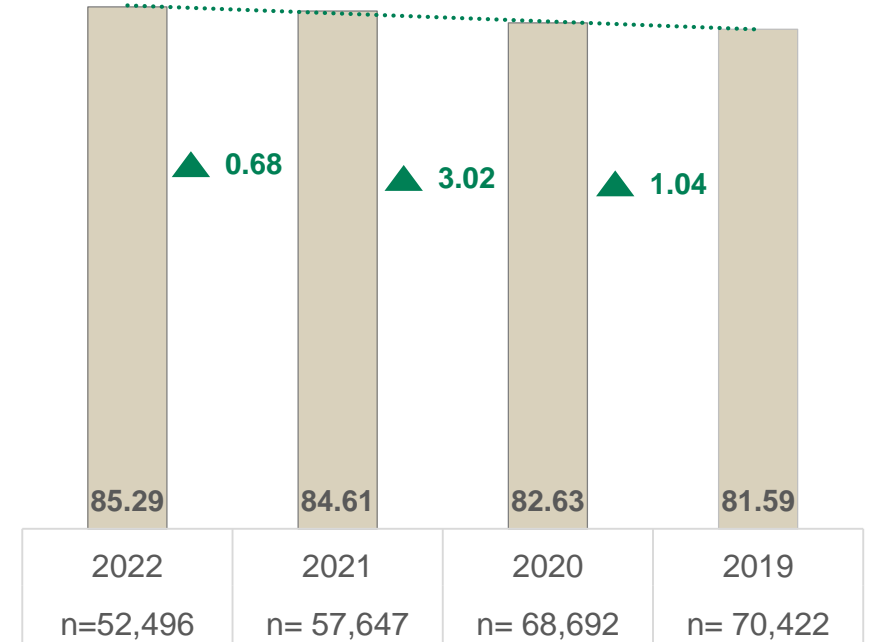
250+
مستشفى



المعدل النصف السنوي المستشفيات - التنويم



المعدل السنوي وزارة الصحة



خارطة التغيير
المستشفيات – التنويم



↓ المنشآت الصحية الأقل أداءً

المعدل	المنشأة الصحية
72.11	مستشفى الأمل العام، تجمع الرياض الصحي الأول
72.37	مستشفى المهدي العام، المدينة
72.57	مستشفى يدمة العام، نجران
73.68	مستشفى تربة العام، الطائف
75.3	مستشفى السليل العام، الرياض
75.61	مستشفى العقيق العام، الباحة
76.35	مستشفى شرق جدة، جدة
76.36	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلم، الرياض
76.84	مستشفى طبرجل العام، الجوف
76.86	مستشفى رنية العام، الطائف
77.57	مستشفى الخفجي العام
78.45	مستشفى خليص العام، مكة المكرمة
78.73	مستشفى ظلم العام، الطائف
79.06	مستشفى ثادق العام، الرياض
79.18	مستشفى وادي الدواسر العام، الرياض

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	32,608	85.35	0.17
1	جازان	1,928	88.80	1.49
2	تجمع حائل الصحي	986	88.12	1.97
3	تجمع الشرقية الصحي	2,753	87.25	-0.22
4	تجمع مكة المكرمة	1,289	86.53	1.25
5	تجمع القصيم الصحي	2,398	86.35	0.94
6	القنفذة	891	86.03	0.11
7	تبوك	1,739	85.76	0.48
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,977	85.64	0.65
9	الحدود الشمالية	900	85.23	-0.47
10	تجمع الأحساء الصحي	1,319	85.05	-0.93
11	حفر الباطن	467	84.97	1.06
12	جدة	1,875	84.92	0.43
13	عسير	2,894	84.87	-1.05
14	الجوف	1,132	84.75	1.32
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	985	84.68	-0.66
16	الباحة	1,043	84.54	-0.41
17	الطائف	1,450	84.38	0.69
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,137	84.2	-0.38
19	بيشة	497	83.87	-1.15
20	تجمع الرياض الصحي الأول	2,474	83.12	0.64
21	نجران	1,264	82.29	-1.57
22	القرىات	210	79.61	-0.50

Δ: التغيير (تحسن/تراجم) مقارنة بالفترة السابقة

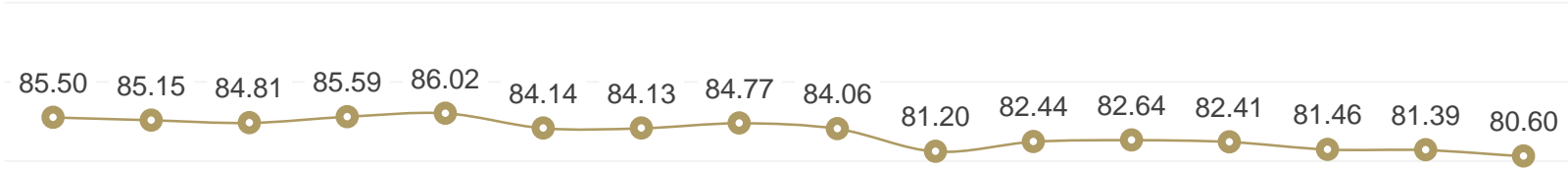
*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

يبين اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض

المنطقة/المديرية الأكثر تراجمًا

المنطقة/المديرية الأكثر تحسناً

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ – الربع الثاني، ٢٠٢٢



المستشفيات

التنويم – النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
32,608



84.57

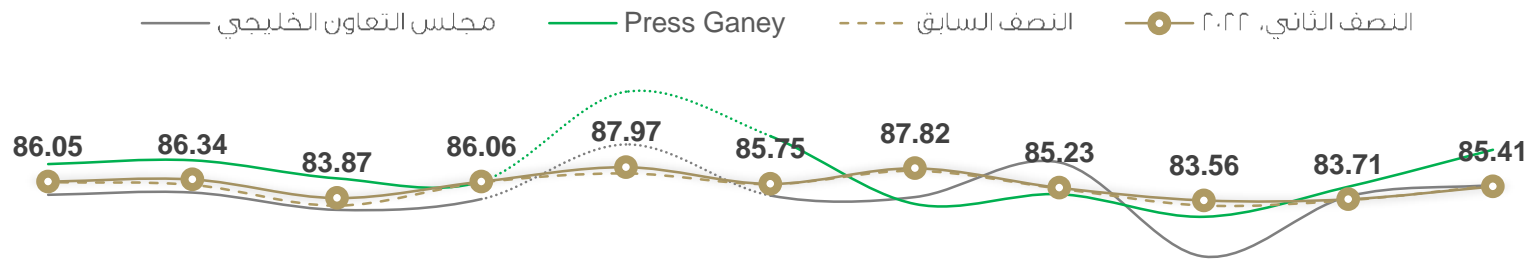
83.65

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

Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022	Q1, 2022	Q4, 2021	Q3, 2021	Q2, 2021	Q1, 2021	Q4, 2020	Q3, 2020	Q2, 2020	Q1, 2020	Q4, 2019	Q3, 2019	Q2, 2019	Q1, 2019
n= 18,659	n= 13,949	n= 10,561	n= 9,327	n= 9,041	n= 14,308	n= 17,848	n= 16,450	n= 14,597	n= 12,948	n= 15,100	n= 25,897	n= 19,264	n= 28,020	n= 12,820	n= 10,318

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

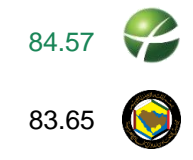
رحلة المريض: رسم بياني يحاكي رضا المريض خلال المراحل التي مر بها.



المستشفيات

التنويم - النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
32,608



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

التغيير	القيمة	المرحلة
↑ 0.06	0.06	التقييم العام
↑ 0.71	0.71	الخروج
↑ 0.98	0.98	الزوار والعائلة
↑ 0.1	0.1	أمور شخصية
↑ 0.82	0.82	ممثل تجربة المريض
↑ 0.02	0.02	الاختبارات والعلاج
↑ 0.32	0.32	الطبيب
↑ 0.09	0.09	فريق التمريض
↑ 0.66	0.66	الوجبات
↑ 0.1	0.1	الغرفة
↓ 0.13	0.13	الدخول

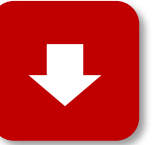
أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

1	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
2	تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك
3	حرص الطاقم الطبي على تعقيم أيديهم قبل فحصك
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
5	شرح فريق التمريض للفحوصات والإجراءات الطبية قبل القيام بها

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	86.12	↑ 1.66
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	83.07	↑ 0.94
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	84.51	↑ 0.93
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	الوجبات	85.51	↑ 0.92
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	التمريض	82.63	↑ 0.91
⋮	⋮	⋮	⋮
تعريف طاقم التمريض بأنفسهم لك	التمريض	80.13	↓ 0.78
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيم أيديهم قبل فحصك	المسائل الشخصية	88.83	↓ 0.47
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	الدخول	83.30	↓ 0.42
استئذان طاقم التمريض قبل القيام بأي فحوصات أو إجراءات طبية	التمريض	88.02	↓ 0.41
نظافة الغرفة	الغرفة	82.16	↓ 0.24





المعاملات والإجراءات

المشاريع الاستراتيجية



السلوكيات

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

نستعرض أيضا بعض أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

- تدريب فريق التمريض على الرد بتعاطف وشفقة قبل الانتقال إلى الحل، ويمكن أن يكون ذلك وسيلة ممتازة لإظهار التعاطف والمحاولة والاحترام.
- توفير رقم يستطيع المريض والموظفين الاتصال به على مدار الـ ٢٤ ساعة للإبلاغ عن المسائل التي تتعلق بالخدمة المقدمة.

- استمع إلى شكوى المريض بدون مقاطعته. امنح انتباهك الكامل والجزئي لكل مريض.
- تحدث باستخدام عبارات التأكيد. **مثال:** «سأفعل بكل ما بوسعي لمساعدتك» أو «هل يمكنك أن تخبرني كيف نستطيع تحسين هذا الوضع بشكل أفضل بالنسبة لك؟»

أ
الاستجابة للمخاوف
والشكاوى التي أعربت عنها
خلال إقامتك

- إجراء تقييم لإحتياجات المريض عند دخوله
- طور مهارات التواصل والاستماع والتعاطف لجميع الموظفين من خلال الممارسة والتدريب

- لا تتجاهل أي من مخاوف المريض على الإطلاق
- استخدم عبارات التعاطف. **مثال:** أنا أفهم ذلك أو أنا أسف أو أنا أعلم أن هذا مصدر إزعاج لك.

ب
استجابة موظفي
المستشفى لإحتياجاتك
المعنوية

- ناقش تاريخ المرضى في المعاناة من الألم وقم بتوثيق المعلومات
- تجهيز غرف المرضى بموارد وأدوات إدارة الألم بما في ذلك ملصقات بجانب السرير

- توقع احتياجات المرضى لتخفيف الألم، لا تجعلهم يتصلون، قم بتقييم الألم بشكل استباقي
- اشرح سبب عدم قدرتك على تلبية طلب معين وذلك لأنك على سبيل **المثال:** تتبع إرشادات الجرعات والأمنة والتوقيت المناسب.

ج
مدى تخفيف شعورك بالألم

ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض







أداء المديرية والتجمعات الصحية

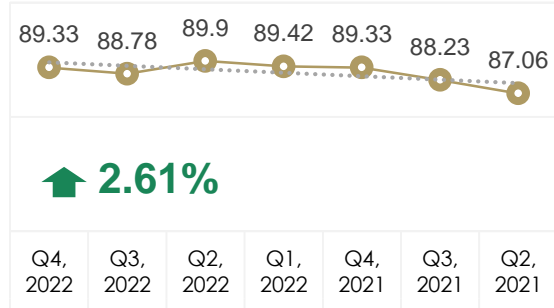
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	عسير	135	92.71	2.36
2	تجمع حائل الصحي	107	92.62	2.08
3	تجمع القصيم الصحي	94	91.35	1.59
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	292	90.99	1.17
5	تجمع الشرقية الصحي	165	90.41	-1.04
6	جازان	84	90.32	0.50
7	الحدود الشمالية	68	89.80	-3.49
8	بجرا	127	89.45	1.16
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	263	89.28	-2.11
10	الجوف	59	88.40	-3.13
11	القرى	73	87.17	NA
12	تجمع الأضواء الصحي	41	87.16	-5.05
13	الباحة	53	87.08	-5.10
14	تجمع مكة المكرمة	72	85.50	-1.91
15	جدة	110	84.06	-0.44
16	الطائف	106	83.35	-4.73
17	بيشة	49	82.27	-1.77
18	تجمع الرياض الصحي الأول	22	Low-n	NA
19	تبوك	24	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
82.27	مستشفى الملك عبدالله، بيشة
83.05	مستشفى الملك فهد، جدة
83.35	مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي، الطائف
84.75	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة
86.22	مجمع الملك عبدالله الطبي، جدة



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
في حالة أن نكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أعضائي التعدي بشرحها لك؟	الوجبات	88.75	↑ 2.02
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	90.55	↑ 1.06
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	التمريض	89.83	↑ 0.48
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	التمريض	92.84	↑ 0.29
الوقت الذي فضاها الطبيب معك	الطبيب	91.26	↑ 0.27
هدوء الغرفة وما حولها	الغرفة	87.86	↓ 1.73
نظافة الغرفة	الغرفة	88.97	↓ 1.12
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	المسائل الشخصية	89.43	↓ 1.10
حسن تعامل الموظف الذي قام بتنظيف غرفتك	الغرفة	90.7	↓ 0.98
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	الخروج	91.24	↓ 0.98

مراكز القلب - التنويم

مراكز القلب - التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,944

84.57



83.65



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 حائل الصحي	30	92.23	-2.42
2	بجران	99	92.23	-2.02
3	تجمع القصيم الصحي	308	91.96	-0.09
4	جازان	56	90.63	4.75
5	عسير	131	90.04	1.77
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	234	88.79	-0.67
7	تجمع الشرقية الصحي	343	87.74	2.19
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	45	80.79	0
9	تجمع الرياض الصحي الأول	5	Low-n	NA
10	الحدود الشمالية	2	Low-n	NA
11	تجمع مكة المكرمة	28	Low-n	NA

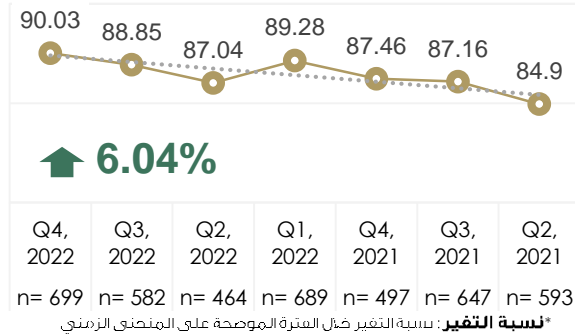
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
80.79	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد , المدينة
87.74	مركز الأورام - مستشفى الملك فهد التخصصي, الدمام
88.79	مركز الأورام - مدينة الملك فهد الطبية, الرياض

مراكز الأورام - التنويم



المنحنى الزمني



معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	الزوار والعائلة	91.13	↑2.80
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	الوجبات	89.06	↑2.50
تجهيزات وراحة الزوار	الزوار والعائلة	86.99	↑2.38
جودة الطعام	الوجبات	82.34	↑2.26
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	الوجبات	82.01	↑2.20
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	المسائل الشخصية	92.51	↓0.47
درجة حرارة الغرفة	الغرفة	84.58	↓0.06

مراكز الأورام التنويم النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
1,281

84.57

83.65

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الطوارئ



يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض في ٣ رحلات علاجية.
ويتم ذلك لأكثر من ٢٥٠ مستشفى في مختلف مناطق المملكة.

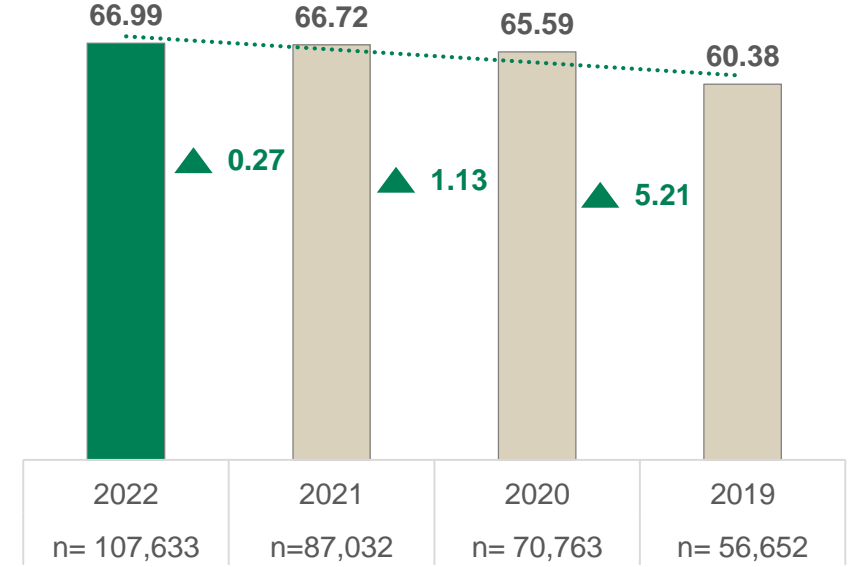
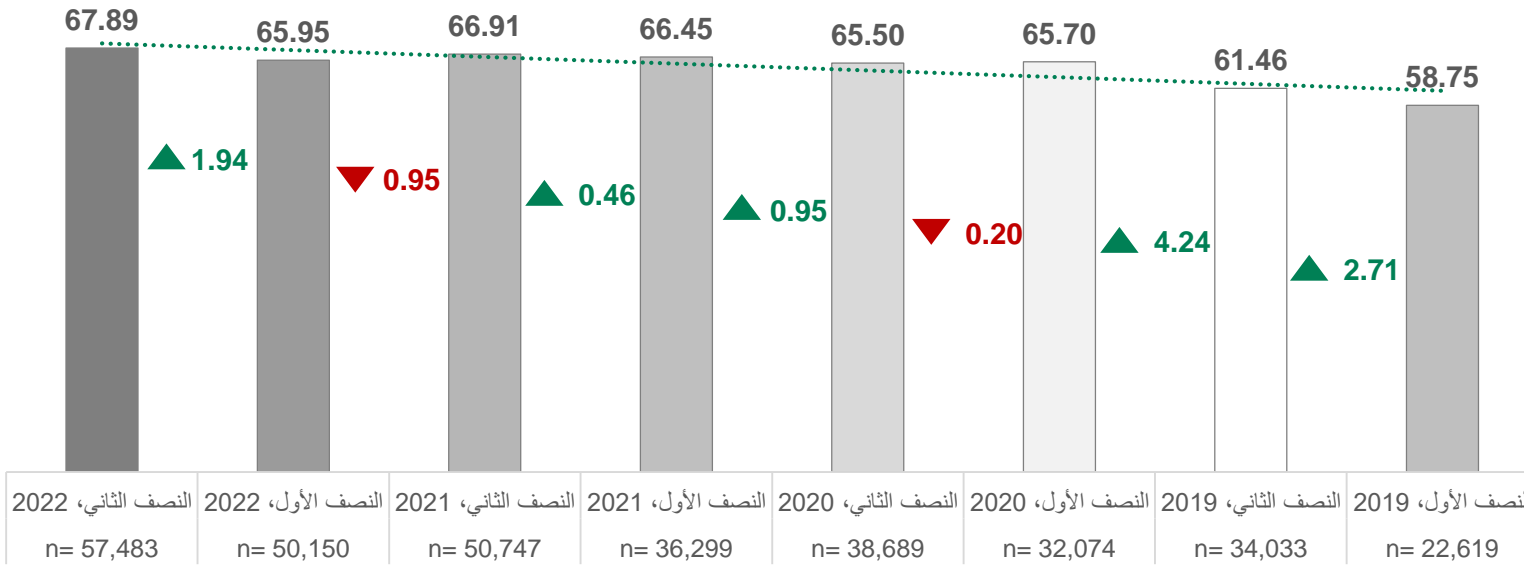


250+
مستشفى

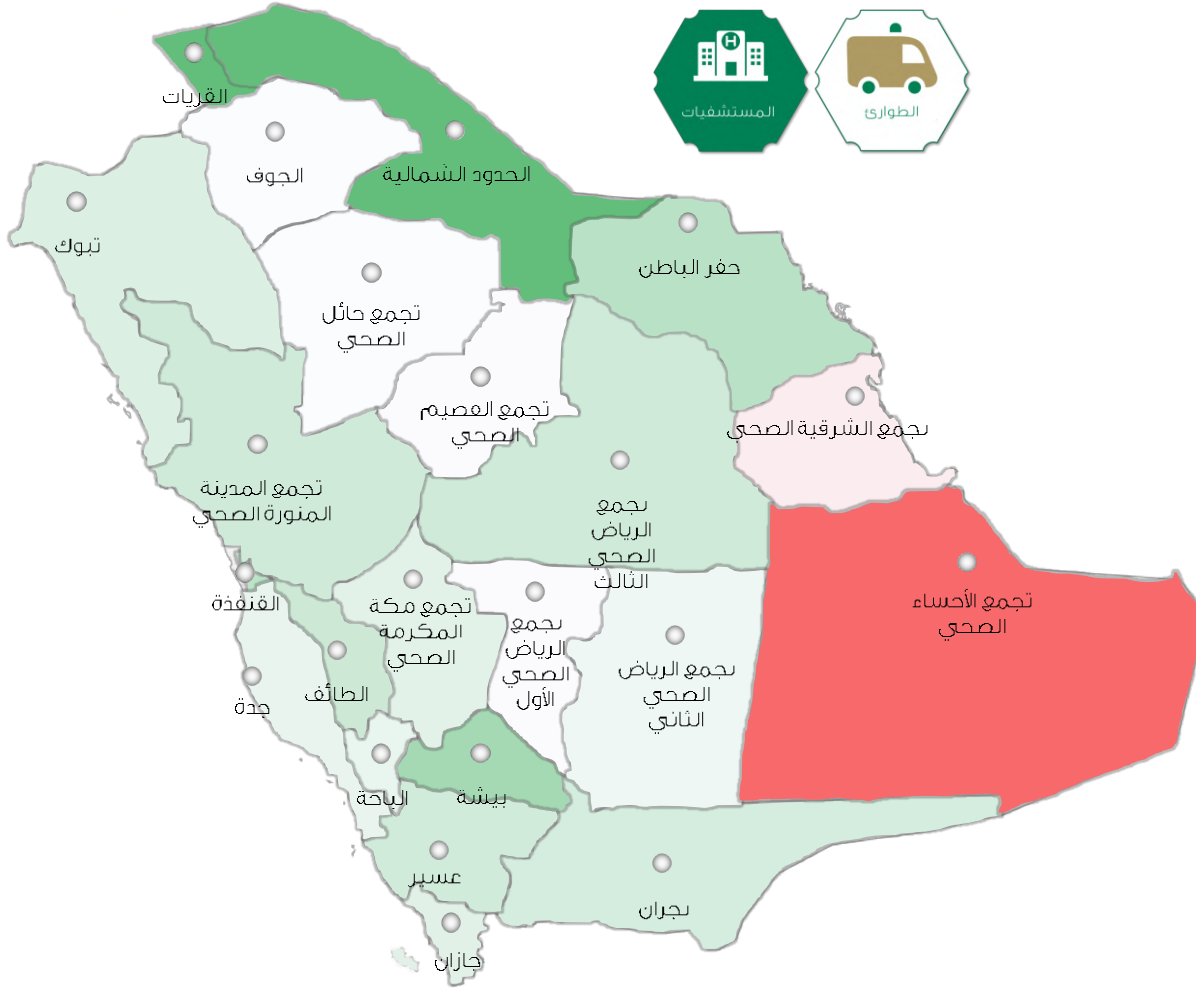


المعدل النصف السنوي المستشفيات – الطوارئ

المعدل السنوي وزارة الصحة



خارطة التغيير
المستشفيات – الطوارئ



يبيّن اللون حجم واتجاه التغير في معدلات تجربة المريض



المنطقة/المديرية
الأكثر تراجعاً

المنطقة/المديرية
الأكثر تحسناً

المنشآت الصحية الأقل أداءً

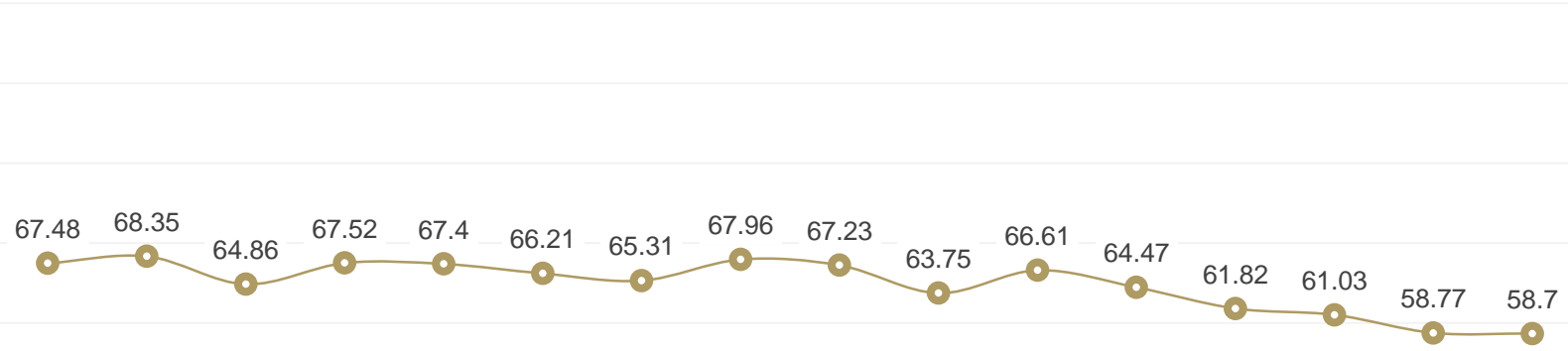
المعدل	المنشأة الصحية
34.32	مستشفى طبرجل العام , الجوف
45.49	مستشفى السليل العام , الرياض
47.91	مستشفى الأفلاج العام , الرياض
47.96	مستشفى الأمير عبدالمحسن بالعلا تجمع المدينة الصحي
48.04	مستشفى شرق جدة , جدة
48.25	مستشفى رماح العام , الرياض
49.15	مستشفى المهدي العام , تجمع المدينة الصحي
49.24	مستشفى العقيق العام , الباحة
50.92	مستشفى الرفيع بالجمش العام , الرياض
51.32	مستشفى المجاردة العام , عسير
51.32	مستشفى الملك خالد , المجمعة
51.39	مستشفى ينبع العام , المدينة
51.66	مستشفى الأمير سلمان بن محمد بالدلم , الرياض
52.73	مستشفى الشملبي العام , حائل
53.01	مستشفى الحائط العام , حائل
53.17	مستشفى الدوادمي العام , الرياض

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	وزارة الصحة	57,483	67.89	1.94
٢	جازان	2,904	89.27	1.50
٣	بيشة	1,157	87.75	4.71
٤	حفر الباطن	607	78.85	3.67
٥	الحدود الشمالية	867	77	8.25
٦	القريات	459	74.92	8.25
٧	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,857	73.10	2.40
٨	الطائف	3,271	71.06	2.58
٩	تجمع الشرقية الصحي	5,359	69.43	-0.52
١٠	تجمع القصيم الصحي	5,159	67.08	-0.06
١١	تجمع الرياض الصحي الأول	3,969	66.79	-0.02
١٢	تجمع مكة المكرمة	3,569	66.60	1.40
١٣	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,176	66.03	0.73
١٤	عسير	5,932	65.71	2.33
١٥	الباحة	1,064	65.66	1.06
١٦	تجمع حائل الصحي	2,426	65.45	0.09
١٧	تجمع نجران	2,112	64.35	2.11
١٨	تجمع الأحساء الصحي	843	64.13	-5.00
١٩	تبوك	2,417	64.01	1.78
٢٠	القنفذة	1,552	63.80	3.48
٢١	جدة	3,976	62.53	1.13
٢٢	الجوف	1,195	59.10	0.07
٢٣	تجمع المدينة المنورة الصحي	3,612	58.77	2.42

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

*المعدل العام للمنطقة/التجمع في الرحلة العلاجية

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٩ – الربع الرابع، ٢٠٢٢



المستشفيات


الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
57,483

67.89

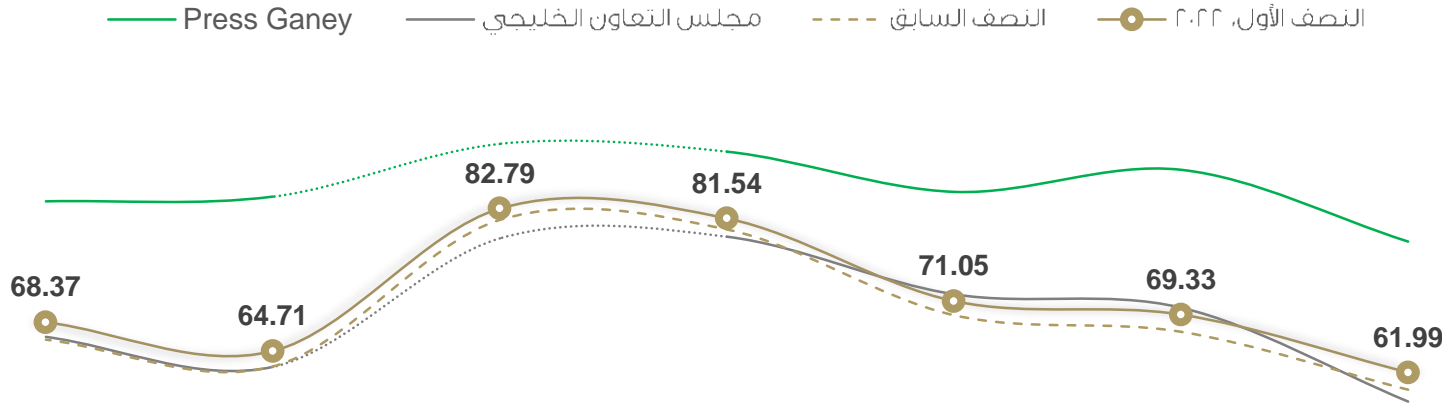
▲ 1.94
النصف السابق

83.68 

66.13 

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.



↑ 2.23 ↑ 1.97 ↑ 1.44 ↑ 1.41 ↑ 1.80 ↑ 2.19 ↑ 2.20

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الفحوصات الأطباء التمريض الوصول

المستشفيات

الطوارئ – النصف الثاني، ٢٠٢٢

عدد الإجابات
57,483

67.89

▲ 1.94
النصف السابق

83.68



66.13



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

أولويات التحسين



أهم النقاط والمحاور الأساسية التي لها تأثير كبير على المعدل العام لوزارة الصحة والعمل على تحسينها سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام

1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تخفيف شعورك بالألم
3	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
4	استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

السؤال	النطاق	المعدل	النصف السابق
الراحة في منطقة الانتظار	الوصول	60.51	↑ 2.90
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	الوصول	58.49	↑ 2.44
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك	التمريض	67.17	↑ 2.32
نظافة قسم الطوارئ	التقييم العام	71.61	↑ 2.29
استجابة فريق التمريض للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها	التمريض	68.76	↑ 2.26





المعاملات والإجراءات

المشاريع الاستراتيجية



السلوكيات

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

نستعرض أيضا بعضا من أفضل الممارسات والتي من شأنها تحسين تجربة المريض في منشآت وزارة الصحة.

<ul style="list-style-type: none"> • ناقش تاريخ المرضى في المعاناة من الألم وقم بتوثيق المعلومات • تجهيز غرف المرضى بموارد وأدوات إدارة الألم بما في ذلك ملصقات بجانب السرير 	<ul style="list-style-type: none"> • توقع احتياجات المرضى لتخفيف الألم، لا تجعلهم يتصلون، قم بتقييم الألم بشكل استباقي • اشرح سبب عدم قدرتك على تلبية طلب معين وذلك لأنك على سبيل المثال: تتبع إرشادات الجرعات والأمنة والتوقيت المناسب. 	<p>أ</p> <p>مدى تخفيف شعورك بالألم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شروع المدير بالقيام بجولات داخل المستشفى • تثقيف الموظفين عن طريقة التعامل مع المرضى واحتياجاتهم العاطفية والصدية على حد سواء 	<ul style="list-style-type: none"> • توقع وناقش المخاوف المشتركة للمرضى قبل طرحها من جانب المريض • قم بإجابة المرضى بنوع من التعاطف واعترف بمعاناتهم. مثال: لا تخف كثيراً عندما تشعر بالألم حاد في البطن، فهذا طبيعي. 	<p>ب</p> <p>مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حدد الموظف الذي عليه القيام بإبلاغ المرضى بأحدث المستجدات • إنشاء برنامج خاص لإصاحي لتحسين الخدمة المقدمة بشكل غير مرضي وللحد من اوقات الإنتظار. 	<ul style="list-style-type: none"> • إبقاء المرضى على علم بوضعهم وبأي تأخيرات في المستقبل كل 10 دقيقة • اشرح للمريض سبب التأخير واعتذر له. المثال: استغرقت المسألة وقتاً أطول من المتوقع لأن الطبيب اضطر إلى التعامل مع حالة طارئة غير متوقعة قبل بضع ساعات. يريد الطبيب التأكد من قضاء وقت كاف مع كل مريض. 	<p>ج</p> <p>مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات</p>

ديوان وزارة الصحة

تعيين فريق متابعة مشاريع التحسين على مستوى وزارة الصحة بقيادة مركز تجربة المريض وعضوية كل مالك رحلة علاجية والجهات ذات العلاقة

المديرية \ التجمع الصحي

تشكيل فريق متابعة المشاريع التحسينية على مستوى المنطقة \ التجمع الصحي بقيادة ادارة تجربة المريض بالمنطقة \ التجمع الصحي وعضوية كل مالك رحلة علاجية و الادارات ذات العلاقة بالمنطقة

المنشآت الصحية

تعيين مدير مشروع تحسين في المنشأة الصحية لمتابعة تنفيذ مشاريع التحسين ونتائج قياس تجربة المريض



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

جراحة اليوم الواحد



جراحة اليوم
الواحد



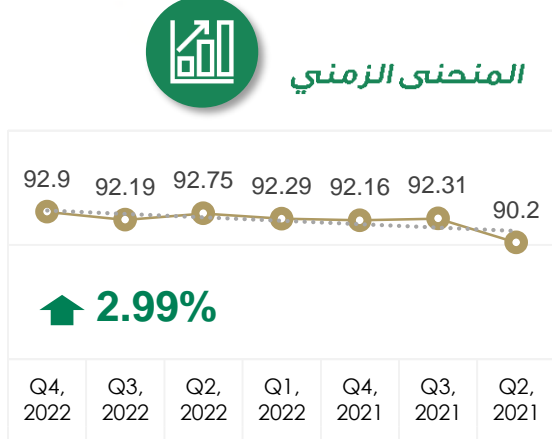
أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث**	243	94.86	0.56
2	تجمع القصيم الصحي	190	94.14	0.03
3	بجرا	191	93.21	-0.73
4	تجمع الشرقية الصحي	1,207	92.96	-0.14
5	الباحة	72	92.84	NA
6	بيشة	245	92.26	-0.39
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	201	92.14	1.34
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	254	91.94	0.42
9	جازان	120	91.92	-1.70
10	جدة	198	91.89	1.06
11	تجمع الأضواء الصحي	203	91.78	-1.28
12	عسير	233	91.60	-0.34
13	تجمع مكة المكرمة	208	90.87	0.22
14	الطائف	217	90.26	-1.15

**مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون.

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
90.26	مجمع الملك فيصل الطبي بالطائف
90.87	مستشفى النور التخصصي بمكة
91.05	مجمع الدمام الطبي



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي يفصله المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)	التسجيل	90.78	↑ 1.32
استجابة طاقم التمريض لأستلتك أو محاولك نفتحك بأن طاقم عرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية	المسائل الشخصية	72.43	↑ 0.65
المعلومات المقدمة لك قبل العملية	التمريض	93.36	↑ 0.25
	التمريض	95.65	↑ 0.13
	التسجيل	92.75	↑ 0.11
	الطبيب	88.45	↓ 1.69
المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية	الطبيب	92.34	↓ 0.83
قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك	الطبيب	93.89	↓ 0.80
لطف واهتمام الطبيب	الطبيب	94.18	↓ 0.75
لطف واهتمام طبيب التخدير	التخدير	93.70	↓ 0.58
الشرح الذي قدمه لك الطبيب عن العملية	الطبيب		

جراحة اليوم الواحد

النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
3,782

95.91

93

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الخدمات الطبية المتخصصة





أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	188	91.51	0.09
2	بجنان	133	88.57	3.72
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	222	88.26	1.45
4	الحدود الشمالية	206	88.16	-0.24
5	تجمع الشرقية الصحي	679	87.97	0
6	تجمع القصيم الصحي	398	87.92	-0.97
7	القنفذة	69	86.56	-0.44
8	تجمع مكة المكرمة	507	85.59	1.22
9	الجوف	139	85.36	-0.72
10	تجمع الرياض الصحي الأول	368	85.07	-1.19
11	جدة	243	84.98	0.09
12	بيشة	74	84.40	1.19
13	القريات	73	83.73	-0.72
14	عسير	356	83.68	-2.02
15	الباحة	257	83.18	-4.00
16	الطائف	271	82.77	0.86
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	227	82.70	-1.26
18	تجمع الأحساء الصحي	167	81.13	-2.39
19	تجمع حائل الصحي	70	80.55	NA
20	تبوك	143	76.90	-7.24
21	تجمع الرياض الصحي الثالث	50	72.90	-2.33
22	حفر الباطن	24	Low-n	NA

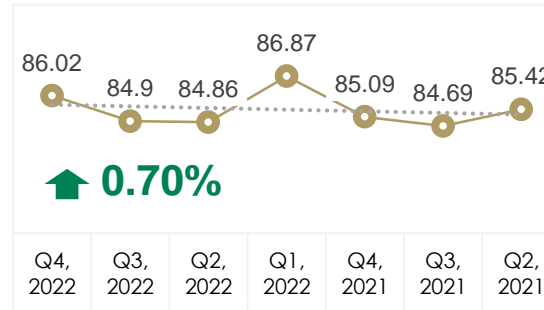
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.9	مستشفى الودادمي العام، الرياض
75.37	مستشفى الملك فهد، تبوك
78.46	مستشفى الملك فهد التخصصي، الأحساء
78.55	مستشفى الملك خالد، تبوك
79.16	مستشفى أحد العام، المدينة
79.31	مستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة
79.54	مستشفى الملك فهد، الباحة

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
تجاوز فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	المسائل الشخصية	87.87	↑ 0.63
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة	المسائل الشخصية	88.25	↑ 0.07
العناية بالجروح (إن وجدت)	العلاج	87.51	↑ 0.06
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	التوعية والمعلومات	86.18	↑ 0.04
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	الأجهزة الطبية	67.63	↓ 2.28
مراعاة الممرضة لإشراكك في خطة العلاج	التمريض	89.51	↓ 0.95
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	المسائل الشخصية	88.55	↓ 0.80
اهتمام الممرضة التي زارتك	التمريض	94.97	↓ 0.73
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراسل علاجك	المسائل الشخصية	88.17	↓ 0.73



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



الرعاية المنزلية النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,864

92.3



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



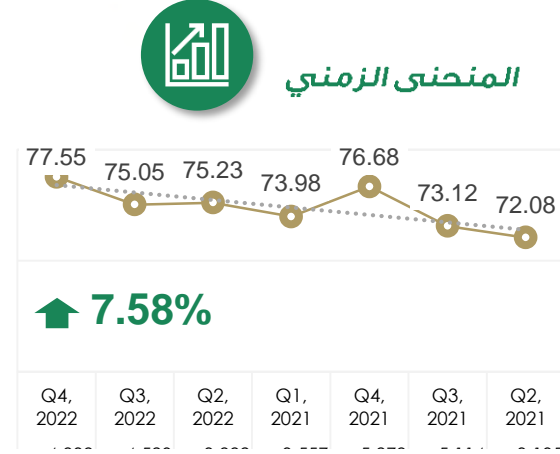


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	85	93.22	3.55
2	جازان	341	92.48	1.21
3	حفر الباطن	140	87.53	2.66
4	الطائف	198	86.93	2.25
5	تجمع القصيم الصحي	107	86.52	15.77
6	الحدود الشمالية	74	81.62	6.65
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,274	78.58	-0.83
8	تبوك	116	78.01	-0.73
9	تجمع الشرقية الصحي	1,772	76.61	1.73
10	عسير	292	76.50	-1.16
11	الفرات	169	75.68	1.67
12	بجرا	640	75.06	1.35
13	تجمع حائل الصحي	122	74.40	4.81
14	تجمع الرياض الصحي الأول	2,226	74.08	0
15	جدة	480	73.77	-1.28
16	تجمع مكة المكرمة	456	73.49	5.44
17	تجمع الأسماء الصحي	205	71.09	2.84
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	40	70.83	-0.04
19	القنفذة	103	70.66	NA
20	الجوف	88	68.07	-6.11
21	الباحة	431	66.43	2.00

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
65.86	مستشفى الإيمان العام، الرياض
66.43	مركز طب الأسنان التخصصي، الباحة
68.07	مركز طب الأسنان التخصصي، دومة الجندل
69.43	مركز طب الأسنان، غرب الرياض
70.66	مركز طب الأسنان التخصصي، القنفذة



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
سهولة حجز الموعد	التسجيل	67.74	↑ 4.76
سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني	التسجيل	59.33	↑ 3.53
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	التسجيل	64.98	↑ 3.27
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	الانتظار	68.76	↑ 2.69
سهولة إجراءات التسجيل عند الاستقبال	التسجيل	81.40	↑ 2.63
شرح خيارتك العلاجية	طبيب الأسنان	67.58	↓ 2.89

مراكز الأسنان النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
9,359

89.24



79.37



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	بيشة	83	96.32	1.21
2	جازان	266	94.95	1.91
3	الحدود الشمالية	30	94.46	-1.14
4	جدة	423	90.92	2.41
5	الجوف	76	90.72	-1.20
6	تجمع الرياض الصحي الأول	224	90.57	1.48
7	القنفذة	80	90.49	2.23
8	تجمع القصيم الصحي	262	90.22	0.67
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	301	89.84	0.17
10	الطائف	203	89.41	3.05
11	تبوك	63	89.39	1.33
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	210	89.23	-0.92
13	تجمع الشرقية الصحي	456	88.93	0.84
14	تجمع الأحساء الصحي	185	88.74	-0.14
15	عسير	295	88.15	-1.40
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	183	87.96	-0.10
17	تجمع حائل الصحي	35	86.81	-3.17
18	تجمع مكة المكرمة	492	86.51	-0.63
19	نجران	71	86.07	-3.94
20	الفرات	42	84.29	-6.16
21	الباحة	59	82.54	2.63
22	حفر الباطن	16	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

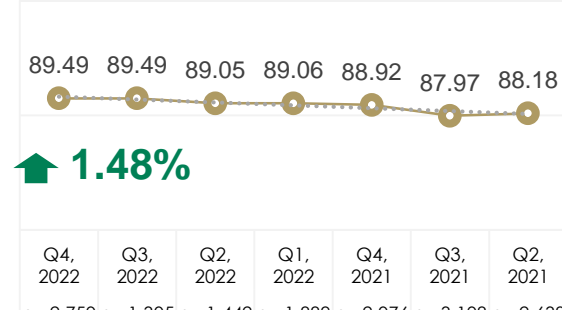
المعدل	المنشأة الصحية
82.36	مركز الكلى بمستشفى النور التخصصي، مكة
83.80	مركز الأمير سلطان للفسيول الكلوي، نجران
84.29	مركز الكلى بمستشفى القرية العام، القرية
85.11	مستشفى الملك فهد التخصصي، الدمام
85.28	دافيتا - الريان، بريدة
85.29	مركز الكلى بمستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل	غسيل الكلى	83.21	↑ 1.77
التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالفسطرة	غسيل الكلى	89.52	↑ 1.62
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	الرعاية المقدمة	81.87	↑ 1.52
حرص الموظفين على راحتك	الرعاية المقدمة	91.21	↑ 0.95
مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	غسيل الكلى	91.73	↑ 0.81
			⋮
بطاقة المكان	المرافق	89	↓ 0.18
فترة الانتظار للتسجيل	التسجيل	86.83	↓ 0.03

مراكز الكلى



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

مراكز الكلى

عام ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,055



94.18

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



فحص ما قبل
الزواج



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	409	96.54	1.49
2	حفر الباطن	266	96.16	0.47
3	جازان	1,718	95.56	2.58
4	تجمع حائل الصحي	31	92.94	NA
5	بجرا	244	92.05	3.05
6	تجمع مكة المكرمة	1,221	90.71	0.95
7	جدة	1,275	90.40	3.38
8	الفنفة	103	90.15	3.89
9	الطائف	704	89.87	0.35
10	تجمع الأحساء	790	89.02	1.09
11	عسير	1,149	88.71	1.19
12	الحدود الشمالية	334	88.65	1.78
13	تجمع الشرقية الصحي	2,291	87.79	2.85
14	الجوف	61	86.09	1.83
15	تجمع القصيم الصحي	795	85.36	-1.08
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	224	85.33	1.55
17	الباحة	344	84.85	2.70
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	557	84.52	-1.54
19	تبوك	267	83.92	5.73
20	الفرات	113	81.71	-4.16
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,033	81.07	-0.28
22	تجمع الرياض الصحي الأول	240	79.59	-3.92

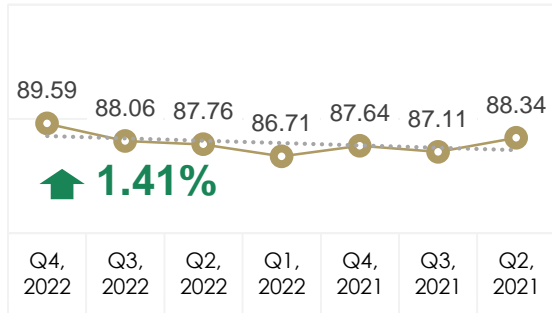
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
71.34	مستشفى شروعة العام، نجران
76.18	مركز صحي السعادة، الرياض
76.46	مركز صحي الروضة / الرياض
76.87	مستشفى الملك خالد، الخرج
77.04	مستشفى الولادة والأطفال، القصيم
78.78	مستشفى ضياء العام، تبوك
79.30	مستشفى حوطة بني تميم العام، المجمعة

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل تسجيلك	التسجيل	90.25	↑ 2.68
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	التبرع بالدم	83.86	↑ 2.56
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال 10 أيام)	الاختبارات	82.52	↑ 2.32
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	المرافق	90.53	↑ 2.06
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	93.09	↑ 1.79



المنحنى الزمني



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



معايير الاستبيان

فحص ما قبل الزواج

النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
14,169

94.18

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



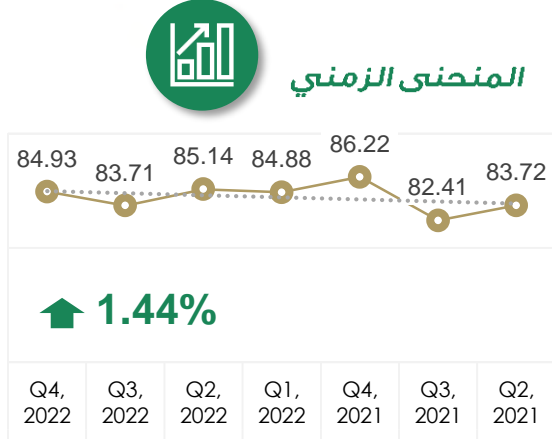


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	87	89.95	0.07
2	الثرفية	396	89.83	0.14
3	الباحة	86	89.42	-1.15
4	تجمع الرياض الصحي الأول	121	88.46	-0.81
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,040	87.16	-0.82
6	جازان	228	86.89	3.04
7	الطائف	169	86.54	3.47
8	بجرا	205	86.00	3.47
9	تجمع حائل الصحي	82	85.35	3.02
10	تجمع مكة المكرمة	746	84.04	-0.19
11	تجمع القصيم الصحي	266	83.71	0.11
12	جدة	478	82.84	-0.09
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	400	82.34	-0.17
14	تبوك	52	80.23	-8.09
15	عسير	432	72.74	0.39
16	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA
17	حفر الباطن	27	Low-n	NA

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
72.74	مستشفى عسير المركزي
80.23	مستشفى الملك خالد ، تبوك
81.60	مستشفى الملك فهد ، المدينة
82.84	مستشفى الملك فهد ، جدة
83.00	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة



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

معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	التبرع بالدم	89.31	↑ 0.76
الراحة في منطقة الانتظار	التسجيل	84.3	↑ 0.66
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	التسجيل	86.47	↑ 0.59
مدى فيام الموظفين بإباحة العرصة لك لتوجيه أسئلتك	التبرع بالدم	89.92	↑ 0.58
وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم	التبرع بالدم	85.54	↑ 0.24
توفر المواقع	الوصول	57.75	↓ 1.92
سهولة الوصول إلى بنك الدم	الوصول	88.11	↓ 0.82
وضوح استمارة التبرع بالدم	التسجيل	89.37	↓ 0.47
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	91.47	↓ 0.33
سهولة عملية التسجيل	التسجيل	90.62	↓ 0.25

بنوك الدم

بنوك الدم النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,840

94.18

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



التأهيل الطبي - العيادات



أداء المديرية والتجمعات الصحية

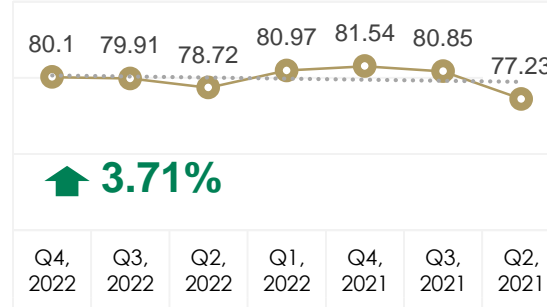
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	بيشة	85	91.58	1.87
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,894	81.39	0.20
3	الحدود الشمالية	44	80.86	2.00
4	الجوف	110	79.76	1.37
5	تجمع مكة المكرمة	230	79.34	3.78
6	العصيم	105	72.01	-1.93
7	تجمع الشرقية الصحي	274	70.54	-4.58

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
70.54	مستشفى مجمع الدمام الطبي (الدمام العام), الدمام
72.01	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريده
79.34	مستشفى النور التخصصي, مكة المكرمة
79.57	مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز, الرياض
79.76	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز, الجوف



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
في حال زعم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه	الحجز والتسجيل	86.07	↑ 1.25
مراعاتنا لخصوصيتك	المسائل الشخصية	87.74	↑ 1.17
الشرح المفهم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل	العلاج الوظيفي	88.21	↑ 1.05
ثقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي	89.41	↑ 0.89
التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك	المسائل الشخصية	82.04	↑ 0.78
الشرح المفهم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقييمية عن التقييم الأولي ل حالتك والحطة العلاجية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	82.36	↓ 4.52
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التفهم فيه	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	80.35	↓ 4.51
ثقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقييمية	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	81.46	↓ 4.36
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المفهم لك	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	81.72	↓ 3.75
التفهم المفهم لك عن برنامجك المنزلي	الأطراف الصناعية والأجهزة التقييمية	77.85	↓ 3.69

التأهيل الطبي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
2,742

94.51

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



التأهيل الطبي - التنويم

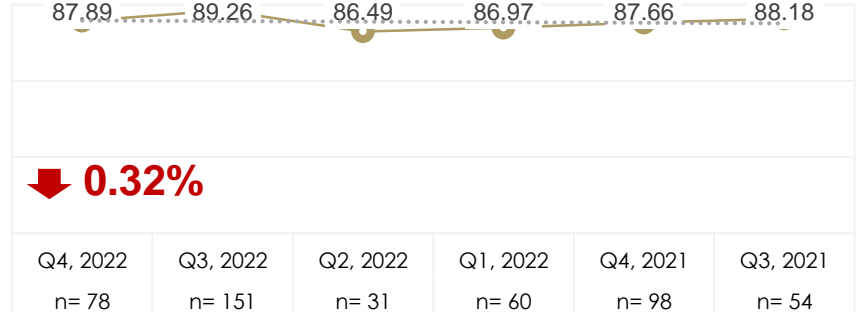


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	149	90.99	1.91
2	جدة	72	85.77	-0.54
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	8	Low-n	NA



المنحنى الزمني



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

التأهيل الطبي

التنويم
عام ٢٠٢٢



عدد الإجابات
229

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج	الخدمات الأخرى	96.15	↑ 17.58
الشرح المفهوم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	الخدمات الأخرى	94.23	↑ 12.09
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	الخدمات الأخرى	96.15	↑ 10.44
الشرح المفهوم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج	العلاج الطبيعي	92.52	↑ 7.98
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	علاج النطق والتخاطب	91.37	↑ 6.65
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	الخدمات الأخرى	82.69	↓ 6.59
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	طبيب إعادة التأهيل	81.92	↓ 2.56
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب	علاج النطق والتخاطب	92.24	↓ 2.20
مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	العلاج الطبيعي	86.20	↓ 0.83
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	التقييم العام	88.42	↓ 0.67

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



العناية المركزة
لحديثي الولادة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	87	91.10	5.65
2	تجمع مكة المكرمة	147	89.30	2.65
3	بيشة	73	89.23	-0.03
4	تجمع الرياض الصحي الأول	96	88.41	2.10
5	جازان	61	87.69	2.15
6	تجمع الشرقية الصحي	342	87.45	0.32
7	عسير	262	86.04	1.09
8	تجمع حائل الصحي	106	85.49	2.32
9	تجمع الأحساء الصحي	73	85.41	0.72
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	218	84.72	3.71
11	الجوف	197	84.71	3.97
12	الطائف	92	84.71	1.50
13	تبوك	72	84.31	0.10
14	جدة	106	84.25	0.06
15	الفرات	112	83.29	3.19
16	نجران	196	82.01	-0.14
17	تجمع القصيم الصحي	66	80.87	-4.34
18	الحدود الشمالية	59	80.33	-5.17
19	حفر الباطن	64	79.38	-6.07
20	الباحة	23	Low-n	NA
21	القنفذة	29	Low-n	NA

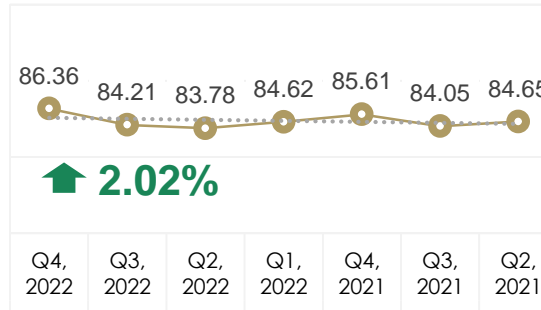
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
79.38	مستشفى الولادة والأطفال، حفر الباطن
80.33	مستشفى الولادة والأطفال، عرعر
80.87	مستشفى الولادة والأطفال، القصيم
81.51	مستشفى الولادة والأطفال، تبوك
82.01	مستشفى الولادة والأطفال، نجران

العناية المركز لحدِيثي الولادة



المنحنى الزمني



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

محاوِر الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	رعايتك ورعاية عائلتك	84.48	↑ 2.97
حرص الطاقم الطبي على التعقيم من نورك	رعايتك ورعاية عائلتك	84.10	↑ 2.88
مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة	فريقك بوحدة العناية المركز لحدِيثي الولادة	83.02	↑ 2.78
مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	رعايتك ورعاية عائلتك	84.24	↑ 2.52
مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	رعايتك ورعاية عائلتك	84	↑ 2.24
اهتمام فريق التمريض عندما يتصل بوحدة العناية المركز لحدِيثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	رعايتك ورعاية عائلتك	74.39	↓ 1.60
المعلومات المقدمة لك حول متابعة رعاية طفلك (حجز الموعد القادم، بمن عليك الاتصال عند الحاجة)	التحضير للخروج من المستشفى	83.75	↓ 1.05
تجهيزات الوحدة لرعاية الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)	رعايتك ورعاية عائلتك	75.61	↓ 0.80
مدى شعورك بالاستعداد لإطعام طفلك في المنزل	التحضير للخروج من المستشفى	92.15	↓ 0.25

العناية المركز

حدِيثي الولادة

النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات

2,481

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



النمو والسلوك

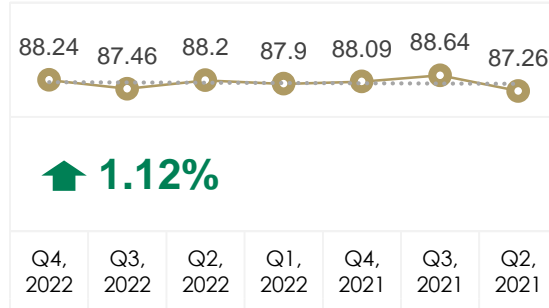


أداء المديرية والتجمعات الصحية

النمو والسلوك



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان



المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
83.01	مستشفى الولادة والأطفال, نجران
83.28	مستشفى اليمامة , الرياض
83.37	مستشفى شرق جدة , جدة
84.22	مستشفى الولادة والأطفال, الدمام
84.39	مستشفى الولادة والأطفال, خميس مشيط

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الطبيعي في المنزل	العلاج الطبيعي	85.97	↑ 1.97
شرح أخصائي العلاج الوظيفي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الوظيفي	89.69	↑ 1.73
سهولة حجز المواعيد	الحجز والتسجيل	82.6	↑ 1.41
اهتمام موظف الاستقبال	الحجز والتسجيل	90.98	↑ 0.55
مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك	التقييم العام	85.24	↑ 0.48
اهتمام ولفظ أخصائي العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	84.14	↓ 12.15
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه	العلاج الطبيعي	83.53	↓ 8.86
تفكك بفريق العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.41	↓ 8.59
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بعلاج طفلك الطبيعي	العلاج الطبيعي	88.41	↓ 6.59
شرح أخصائي العلاج الطبيعي للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية	العلاج الطبيعي	90.00	↓ 5.00

النمو والسلوك النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,362

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	585	91.81	2.59
2	الحدود الشمالية	285	89.64	1.02
3	تجمع الرياض الصحي الأول	240	89.38	1.87
4	الطائف	475	89.38	2.01
5	بجنان	306	88.99	0.59
6	حفر الباطن	129	88.33	-0.39
7	تجمع حائل الصحي	93	88.03	1
8	بيشة	72	87.26	1.17
9	الجوف	132	87.16	-4.01
10	بجدة الشرقية الصحي	110	87.13	3.82
11	الباحة	251	87.10	0.09
12	تجمع القصيم الصحي	688	85.39	-0.17
13	تبوك	277	84.94	-3.64
14	عسير	228	84.49	-2.14
15	بجدة الأحساء الصحي	474	83.31	-1.65
16	بجدة الرياض الصحي الثالث	52	83.22	-5.60
17	بجدة المدينة المنورة الصحي	110	81.28	-2.30
18	جدة	1	Low-n	NA
19	القرى	25	Low-n	NA

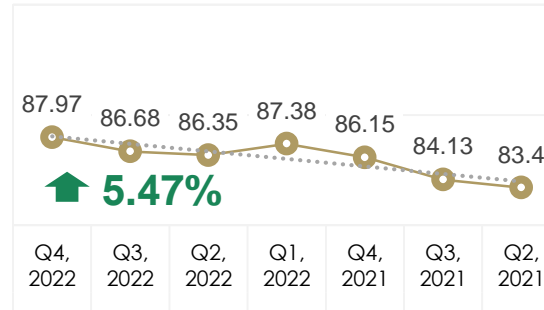
المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
81.28	مجمع الأمل للصحة النفسية، المدينة المنورة
83.22	مجمع إرادة و الصحة النفسية، الرياض
83.31	مستشفى الصحة النفسية، الأحساء
84.49	مستشفى الصحة النفسية، عسير
84.94	مستشفى الصحة النفسية، تبوك

الطب النفسي - العيادات



المنحنى الزمني



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	الصيدلية	86.26	↑ 3.16
الخصوصية داخل العيادة	العيادات	87.89	↑ 1.25
سهولة الوصول على موعد	التسجيل	89.29	↑ 0.82
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها طال علاجك	الرعاية المقدمة	85.02	↑ 0.53
استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية	الرعاية المقدمة	85.60	↑ 0.52
ثقتك بالطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	الأخصائي النفسي	88.05	↓ 0.27
اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأستلتك ودواعي قلقك	الأخصائي النفسي	87.57	↓ 0.27
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن أدويتك في حال نزويدك بوصفة طبية	الطبيب	88.09	↓ 0.16
مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك واحتياجاتك	الأخصائي النفسي	86.79	↓ 0.11
حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك	الأخصائي النفسي	85.66	↓ 0.04

الطب النفسي العيادات النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
4,533

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



الصحة النفسية
التنويم



أداء المديرية والتجمعات الصحية

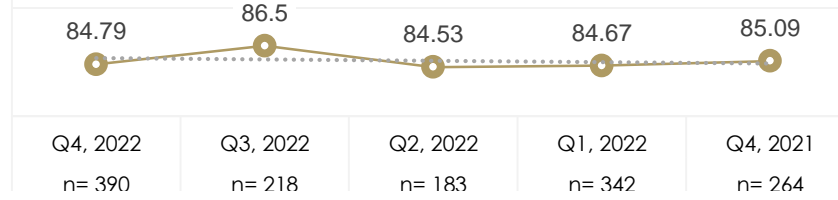
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	79	86.74	-2.93
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	32	86.29	7.87
3	تجمع الشرقية الصحي	250	85.81	2.05
4	الطائف	34	85.32	-4.79
5	عسير	26	Low-n	NA
6	الحدود الشمالية	25	Low-n	NA
7	جازان	23	Low-n	NA
8	نجران	21	Low-n	NA
9	تجمع الرياض الصحي الأول	19	Low-n	NA
10	بيشة	18	Low-n	NA
11	جدة	17	Low-n	NA
12	تجمع الأحساء الصحي	14	Low-n	NA
13	حفر الباطن	13	Low-n	NA
14	الباحة	13	Low-n	NA
15	الجوف	10	Low-n	NA
16	تبوك	8	Low-n	NA
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	3	Low-n	NA
18	القريات	2	Low-n	NA
19	تجمع القصيم الصحي	1	Low-n	NA

الطب النفسي - التتويم



المنحنى الزمني

↓ 0.35%



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

محاور الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى شعورك بالأمان في المستشفى	الرعاية المقدمة	85.50	↑ 3.01
حسن تعامل موظف مكتب الدخول	الدخول	89.27	↑ 2.96
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	التقييم العام	89.70	↑ 2.63
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية	الطبيب	86.52	↑ 2.34
مساعدة الطاقم الطبي لك	الطبيب	90.13	↑ 2.04
العائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	الأنشطة العلاجية	81.33	↓ 1.39
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	الخروج	86.71	↓ 1.27
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	الدخول	83.70	↓ 0.98
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى	الخروج	82.13	↓ 0.14

الطب النفسي التتويم النصف الثاني، ٢٠٢٢

85.41

▲ 0.78
النصف السابق

عدد الإجابات
608

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات المساندة



خدمات الأشعة



أداء المديرية والتجمعات الصحية

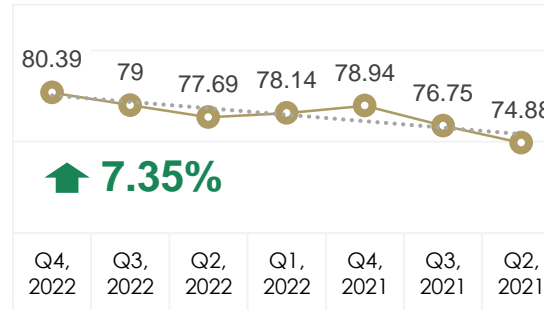
#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	832	97.07	1.84
2	بيشة	154	94.40	5.79
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	3,381	84.09	2.06
4	الحدود الشمالية	333	82.85	1.68
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1,940	81.40	1.07
6	بحران	825	80.07	2.64
7	جدة	891	79.73	1.78
8	تجمع حائل الصحي	814	79.33	11.69
9	عسير	2,082	79.02	3.57
10	تجمع الشرقية الصحي	2,758	78.98	0.09
11	الطائف	1,544	78.86	1.83
12	القرى	152	78.44	12.69
13	تجمع القصيم الصحي	1,908	77.99	0.30
14	تجمع مكة المكرمة	3,853	77.72	1.99
15	الباحة	237	75.05	1.17
16	حفر الباطن	43	74.75	-2.09
17	تبوك	553	74.56	2.27
18	تجمع الأحساء الصحي	401	74.42	3.41
19	الجوف	903	73.84	-1.54
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	374	73.75	2.80
21	المنطقة	59	69.99	-9.07
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	404	65.05	-2.75

المنشآت الصحية الأقل أداء

المعدل	المنشأة الصحية
50.05	مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا، المدينة
52.75	مستشفى طبرجل العام، الجوف
63.26	مستشفى النيباء والولادة و الأطفال، الجوف
63.45	مستشفى دومة الجندل العام، الجوف
66.97	مستشفى جنوب القنفذة



المنحنى الزمني



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

معايير الاستبيان

السؤال	النطاق	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	المرافق	74.91	↑ 2.12
تعريف فني الأشعة بنفسه قبل الفحص	المسائل الشخصية	73.60	↑ 1.92
شرح فني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة	الرعاية المقدمة	75.51	↑ 1.82
شرح فني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة	الرعاية المقدمة	69.57	↑ 1.77
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	المواعيد والتسجيل	82.03	↑ 1.75
			∴

خدمات الأشعة النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
24,441

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات الأخرى



الإحالة الطبية



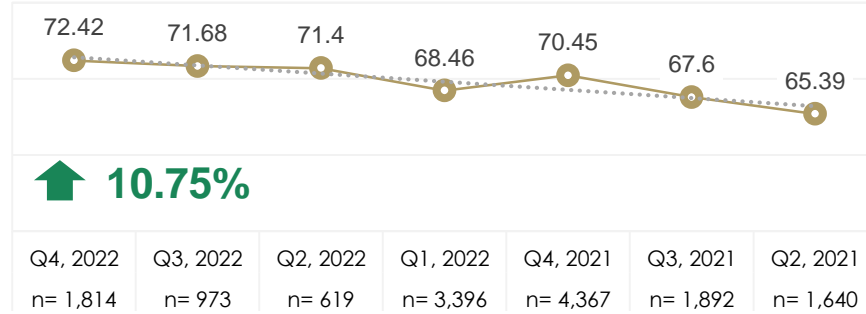
نتائج الرضا حسب الجهة المحيلة

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	القريات	45	79.87	21.36
2	حفر الباطن	44	78.84	8.41
3	تجمع الرياض الصحي الأول	85	76.47	9.57
4	تجمع الأسماء الصحي	96	76.22	-2.58
5	تجمع الشرقية الصحي	260	76.09	3.65
6	الحدود الشمالية	75	75.78	5.71
7	الطائف	72	75.08	4.34
8	نجران	96	75.00	7.48
9	الجوف	49	74.99	5.06
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	224	74.59	2.00
11	تجمع حائل الصحي	45	74.39	8.01
12	تجمع القصيم الصحي	105	73.84	3.22
13	بيشة	61	73.16	5.89
14	تجمع الرياض الصحي الثالث	137	72.44	17.08
15	القفذة	104	72.29	8.74
16	جدة	253	71.27	1.43
17	الباحة	69	70.64	3.83
18	جازان	397	70.59	-0.81
19	عسير	241	70.56	-4.10
20	تبوك	71	67.12	2.85
21	تجمع المدينة المنورة الصحي	237	62.33	-0.23
22	تجمع الرياض الصحي الثاني	21	Low-n	NA

خدمات الإحالة



المنحنى الزمني



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

معايير الاستبيان



السؤال	النطاق	المعدل	Δ
مدى إيفائك على علم بحالة طلبك	تنسيق الإحالة الطبية	69.85	↑ 4.36
سرعة إجراءات الإحالة	تنسيق الإحالة الطبية	67.97	↑ 4.14
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى	الخدمة الطبية في المستشفى	74.16	↑ 4.03
نوع الخدمة الطبية التي استعدمت إحالتك الى المستشفى	الخدمة الطبية في المستشفى	73.38	↑ 3.71
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	تنسيق الإحالة الطبية	73.20	↑ 2.52
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	نقل المريض	79.28	↓ 0.03

خدمات الإحالة النصف الثاني، ٢٠٢٢



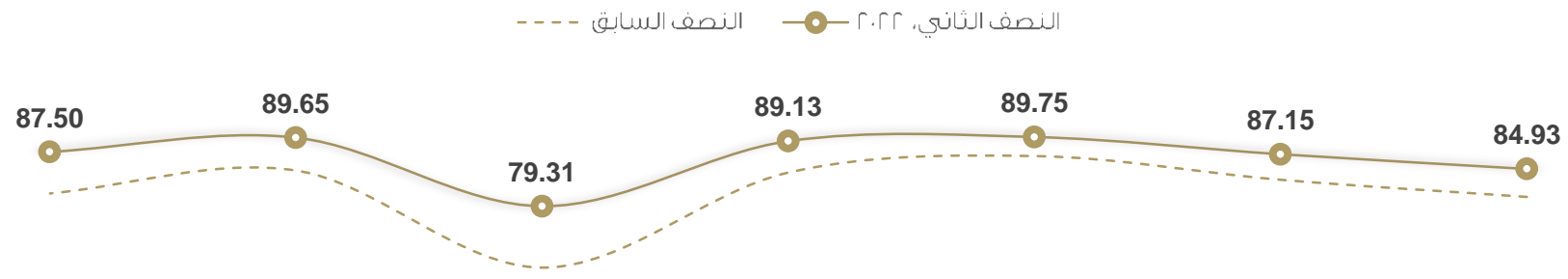
عدد الإجابات
2,787

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



شؤون الوفيات

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



شؤون الوفيات النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
136

المرحلة	التغيير	الوصف
1	↑ 6.25	التقييم العام للخدمة التي تلقيتها
2	↑ 4.95	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن
3	↑ 9.22	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات
4	↑ 4.73	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات وإجاباتهم على استفساراتك
5	↑ 2.87	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات
6	↑ 3.84	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة
7	↑ 4.2	مراعاة الموظف لمشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة

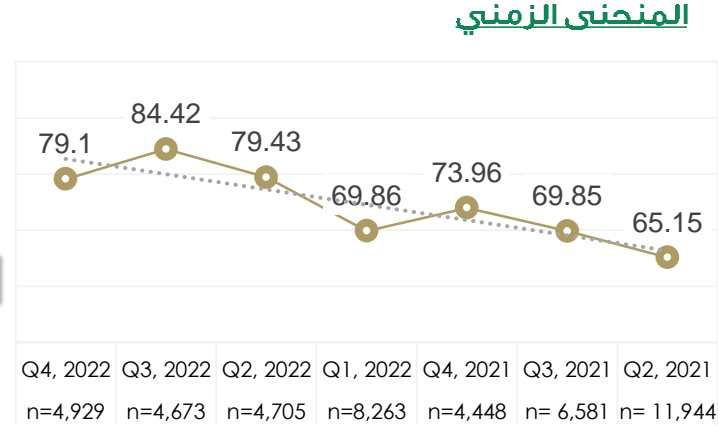
مقياس لمعدل رضا المرضى عن الخدمة على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من الخدمة



العناصر الأكثر تحسناً ↑

السؤال	المعدل	Δ
سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (لما أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)	83.78	16.55
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	86.14	13.37
دقة معلومات موظف ٩٣٧	79.20	7.32
إجابة موظف ٩٣٧ على أسئلتك واستفساراتك	79.28	7.13
مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧	80.35	6.99

↑21.41%
نسبة التغير



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

الأداء حسب الخدمة:

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	حجز مواعيد	1,851	86.63	7.00
2	الاستشارات الطبية	1,891	86.07	7.76
3	الشكاوى	3,119	77.39	2.02
4	الاستفسارات	2,741	80.22	13.80
5	طلب علاج	0	Low-n	NA

مركز اتصال ٩٣٧
النصف الثاني، ٢٠٢٢



عدد الإجابات
9,602

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

الحمد لله الملك العليم