

تقرير مرحلي
برنامج قياس تجربة المريض
(الربع الأول - ٢٠٢٤)

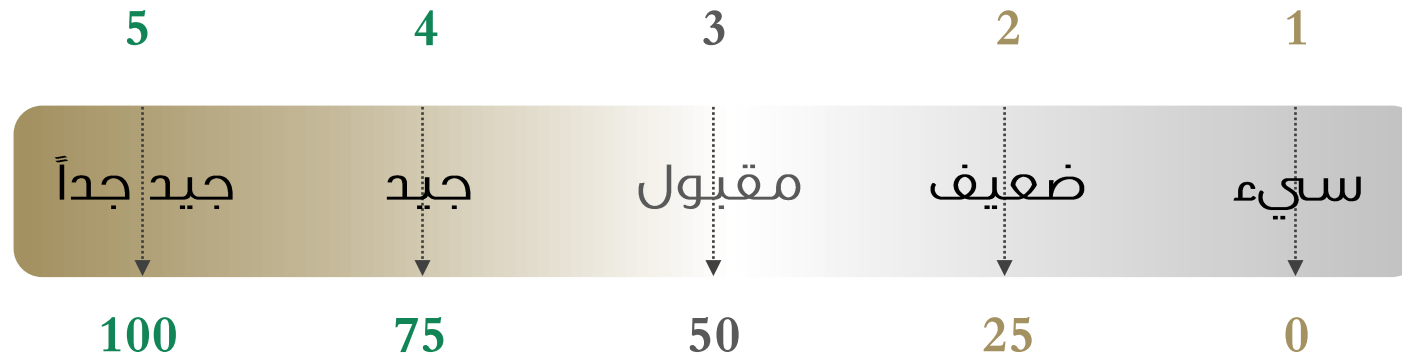
(نسخة رقم ١)
أبريل ٢٠٢٤

الفهرس

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

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 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 (٢٠٢٣). وتشمل مجموعة المقارنة القياسية هذه معظم المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **Low-n:** تشير هذه العبارة إلى عدم استيفاء عينة كافية لإصدار نتيجة في الفترة المحددة.
- **YTD:** معدل الرضا للربع الأول من السنة.



الخدمات المستهدفة



مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



+380,000
استبيان مكتمل



+90,000
تعليق



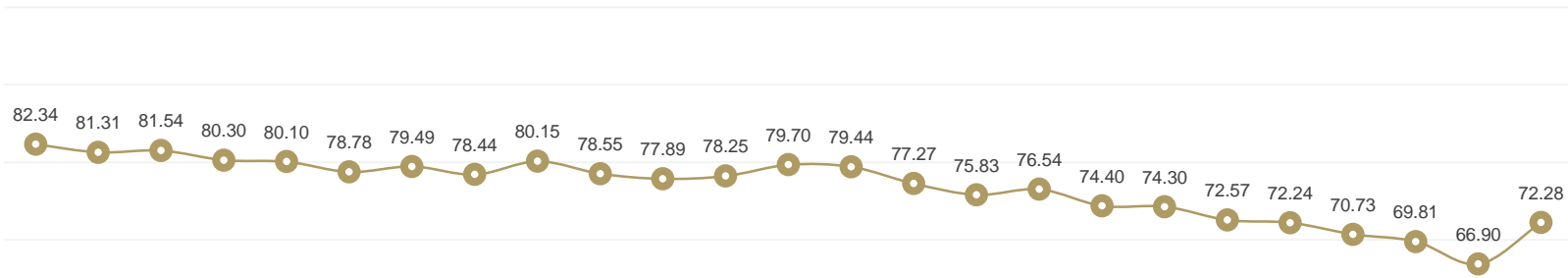
+370,000
استبيان إلكتروني
مكتمل



+10,000
استبيان هاتفي
مكتمل

المعدل العام لتجربة المريض

معدل تجربة المريض: الربع الأول، ٢٠١٨ – الربع الأول، ٢٠٢٤



وزارة الصحة

المعدل العام – الربع الأول، ٢٠٢٤

عدد الإجابات
382,193

82.34

▲ 1.03
الربع السابق

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

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

نتائج تجربة المريض: الخدمات

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
الرعاية المنزلية	1,565	88.53	↑1.33
مراكز الأسنان	5,805	77.12	↓0.53
مراكز الكلى	815	90.70	↓0.11
فحص ما قبل الزواج	7,099	89.31	↓0.07
بنوك الدم	6,022	85.93	↑0.90
التأهيل - العيادات	1,390	80.79	↓0.89
التأهيل - التنويم	50	89.75	↑1.20
العناية المركزة حديثي الولادة	816	87.73	↓0.03
النمو والسلوك	652	89.58	↑1.20
الطب النفسي - العيادات	3,424	87.71	↓0.41
الطب النفسي - التنويم	189	81.61	↓1.30
الطب النفسي - الطوارئ	374	74.49	↓4.41
الطب النفسي - الرعاية المنزلية	250	88.62	↑0.10
الطب النفسي - علاج الإدمان	270	83.58	↓3.91
ذوي المتوفين	735	87.33	↓1.18
الإحالات الطبية	3,165	76.94	↑0.59
مركز الاتصال - ٩٣٧	3,933	81.48	↑1.60
وصفتي	21,045	85.64	↑1.95

الخدمة	n-Size	المعدل العام	الربع السابق
المستشفيات - العيادات*	33,157	78.42	↑0.59
مراكز الرعاية الأولية*	234,781	83.50	↑1.18
مراكز علاج السكري	4,781	81.90	↑0.41
الإقلاع عن التدخين	769	92.18	↑1.25
مراكز القلب - العيادات	4,727	82.20	↓0.25
مراكز الأورام - العيادات	2,183	88.18	↑0.82
المستشفيات - التنويم*	2,779	87.75	↑0.30
مراكز القلب - التنويم	443	88.56	↓1.03
مراكز الأورام - التنويم	763	89.31	↑1.66
المستشفيات - الطوارئ*	31,000	72.05	↑0.83
جراحة اليوم الواحد	1,101	93.23	↑0.62
خدمات الأشعة	16,347	81.00	↓0.75



OUTPATIENT



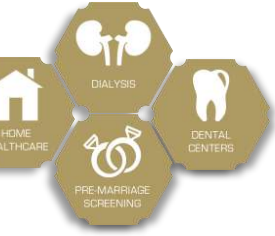
INPATIENT



EMERGENCY DEPARTMENT



Allied Health



الخدمات المتخصصة



خدمات أخرى

نتائج تجربة المريض – الربع الأول لعام ٢٠٢٤

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

مراكز الرعاية الأولية	الطوارئ		التنويم		العيادات		المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ	#	الترتيب
	المعدل	Δ	المعدل	Δ	المعدل	Δ						
	83.5	0.83	72.05	0.3	87.75	0.59	وزارة الصحة	301,717	81.92	0.97		
1	90.12	3.68	89.76	-0.31	91.04	2.25	تجمع جازان الصحي	27,416	90.03	2		
2	86.72	-3.07	81.25	1.02	89.35	0.85	تجمع نجران الصحي	5,299	86.26	-0.22		
3	88.88	-6	78.92	-7.24	80.32	-5.57	تجمع عسير (بيشة) الصحي	5,134	85.31	-1.20		
4	85.56	-0.75	83.22	-5.61	84.04	-1.01	تجمع الصدود الشمالية الصحي	4,331	85	-0.91		
5	85.34	3.97	74.37	0.63	88.52	1.44	تجمع الشرقية الصحي	33,841	84.11	1.85		
6	87.98	3.01	70.60	1.47	86.08	1.81	تجمع الباحة الصحي	5,134	83.91	2.61		
7	84.51	3.06	73.06	2.37	90.12	1.61	تجمع القصيم الصحي	19,606	83.24	2.27		
8	85.56	4.02	73.81	-2.05	86.02	3.89	تجمع حائل الصحي	8,553	83.23	0.81		
9	82.5	-0.07	79.49	1.48	88.83	2.82	تجمع الرياض الصحي الثالث	11,381	82.75	1.35		
10	84.28	1.19	73.27	2.78	89.85	-0.23	تجمع الطائف الصحي	17,175	82.41	1.44		
11	84.73	-0.39	70.45	-0.25	87.32	0.93	تجمع عسير الصحي	17,002	82.3	0.97		
12	84.99	-0.91	63.90	-3.57	83.14	1.28	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	3,398	81.52	0.50		
13	86.34	-0.56	63.86	-0.11	87.23	-2.06	تجمع حفر الباطن الصحي	7,617	81.36	-0.34		
14	84.81	-1.89	62.30	1.02	88.28	0.28	تجمع الجوف الصحي	3,636	81.14	0.63		
15	83.90	0.94	67.11	-1.42	84.97	-0.25	تجمع الامساء الصحي	15,714	80.89	0.50		
16	83.17	1.96	68.16	2.54	87.2	0.09	تجمع تبوك الصحي	9,951	80.57	2.43		
17	79.99	-1.16	77.46	0.77	87.61	0.21	تجمع الرياض الصحي الاول	24,553	80.50	-0.09		
18	80.71	-0.49	68.43	0.94	88.26	-1.57	تجمع جدة الصحي الثاني	11,590	79.57	0.31		
19	82.94	3.45	72.35	-5.59	76.53	-0.11	تجمع الجوف (القريات) الصحي	1,728	79.39	0.41		
20	81.04	0.42	64.09	-4.36	84.02	0.75	تجمع مكة المكرمة الصحي	16,320	78.93	0.26		
21	77.54	-0.33	71.92	2.72	87.99	0.72	تجمع الرياض الصحي الثاني	23,513	78.36	0.05		
22	80.56	1.46	63.03	1.85	86.05	-0.57	تجمع جدة الصحي الاول	10,723	78.25	2.05		
23	79.37	1.08	62.51	-0.36	86.56	0.29	تجمع المدينة المنورة الصحي	18,102	76.50	1.36		

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

يبين اللون ترتيب المنطقة/المديرية بين نظيراتها في الرحلة العلاجية

المنطقة/المديرية
الأدنى معدلاً في الرحلة

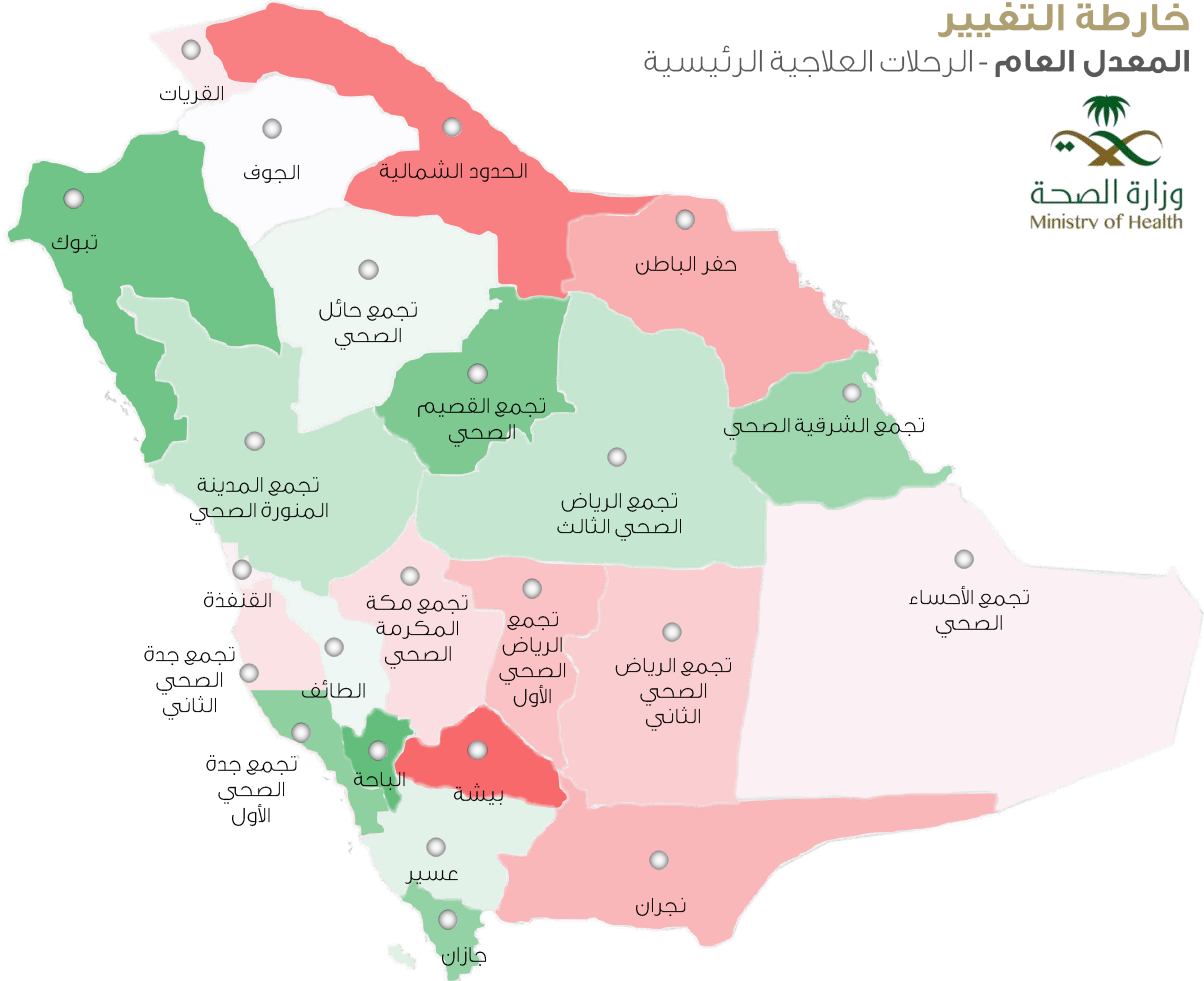
المنطقة/المديرية
الأعلى معدلاً في الرحلة

نتائج تجربة المريض – الربع الأول لعام ٢٠٢٤

الرحلات العلاجية الرئيسية للمناطق والتجمعات الصحية

خارطة التغيير

المعدل العام - الرحلات العلاجية الرئيسية



#	المنطقة/التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	301,717	81.92	0.97
1	تجمع جازان الصحي	27,416	90.03	2
2	تجمع نجران الصحي	5,299	86.26	-0.22
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	5,134	85.31	-1.2
4	تجمع الحدود الشمالية الصحي	4,331	85	-0.91
5	تجمع الشرقية الصحي	33,841	84.11	1.85
6	تجمع الباحة الصحي	5,134	83.91	2.61
7	تجمع القصيم الصحي	19,606	83.24	2.27
8	تجمع حائل الصحي	8,553	83.23	0.81
9	تجمع الرياض الصحي الثالث	11,381	82.75	1.35
10	تجمع الطائف الصحي	17,175	82.41	1.44
11	تجمع عسير الصحي	17,002	82.3	0.97
12	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	3,398	81.52	0.5
13	تجمع حفر الباطن الصحي	7,617	81.36	-0.34
14	تجمع الجوف الصحي	3,636	81.14	0.63
15	تجمع الاحساء الصحي	15,714	80.89	0.5
16	تجمع تبوك الصحي	9,951	80.57	2.43
17	تجمع الرياض الصحي الاول	24,553	80.5	-0.09
18	تجمع جدة الصحي الثاني	11,590	79.57	0.31
19	تجمع الجوف (القريات) الصحي	1,728	79.39	0.41
20	تجمع مكة المكرمة الصحي	16,320	78.93	0.26
21	تجمع الرياض الصحي الثاني	23,513	78.36	0.05
22	تجمع جدة الصحي الاول	10,723	78.25	2.05
23	تجمع المدينة المنورة الصحي	18,102	76.5	1.36

Δ: التغيير (تحسن/تراجع) مقارنة بالفترة السابقة

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الرحلات العلاجية

الرحلات العلاجية: المستشفيات

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



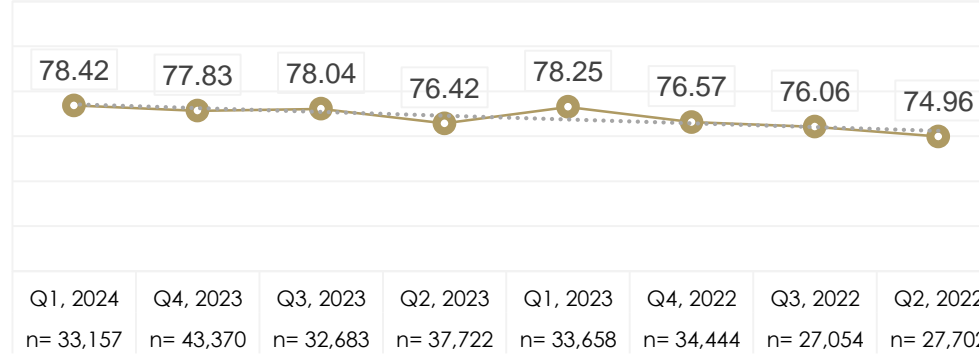


المستشفيات - العيادات الخارجية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	2,315	89.27	2.25
2	تجمع نجران الصحي	634	85.82	0.84
3	تجمع الحدود الشمالية	511	84.40	-1.01
4	تجمع الشرقية الصحي	3,905	82.75	1.44
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,501	82.43	2.82
6	تجمع القصيم الصحي	2,043	80.60	1.61
7	تجمع الرياض الصحي الأول	2,498	80.48	0.21
8	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,637	80.33	0.72
9	تجمع حائل الصحي	918	78.12	3.89
10	تجمع عسير (بيشة) الصحي	608	77.61	-5.57
11	تجمع مكة المكرمة (النفذة) الصحي	415	77.53	1.28
12	تجمع عسير الصحي	2,175	77.02	0.92
13	تجمع جدة الصحي الثاني	1,128	77.02	-1.57
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,328	76.79	0.75
15	تجمع الطائف الصحي	1,707	76.38	-0.23
16	تجمع الأحساء الصحي	991	75.02	-0.25
17	تجمع الباحة الصحي	790	74.48	1.81
18	تجمع تبوك الصحي	1,506	74.06	0.09
19	تجمع الجوف الصحي	686	74.02	0.28
20	تجمع جدة الصحي الأول	941	74.02	-0.57
21	تجمع الجوف (القرينات) الصحي	293	70.99	-0.11
22	تجمع حفر الباطن الصحي	1,581	68.80	-2.06
23	تجمع المدينة المنورة	2,046	67.95	0.29

المنحنى الزمني

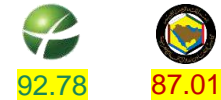


العيادات الخارجية

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
33,157



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	81.97	↓0.26
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	81.27	↓0.25
قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة	79.87	↓0.25
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	80.29	↓0.17
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين	79.15	↓0.17

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الموافق	69.62	↑2.01
كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	71.04	↑1.02
الراحة في منطقة الانتظار	71.84	↑1.03
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	83.24	↑0.93
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	83.42	↑0.58

المستشفيات – العيادات الخارجية



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	مدة الانتظار في العيادة؟
7	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلك الصحية
8	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين

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



المستشفيات - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

التنويم

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
2,779

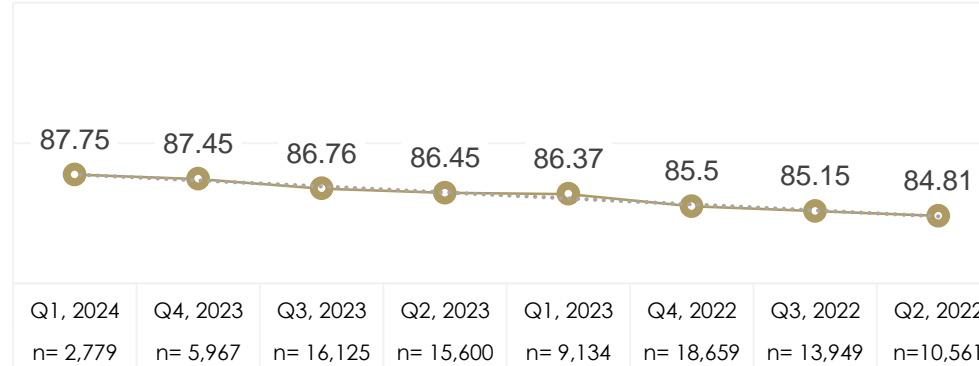


85.39



84.64

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



العناصر الأكثر تراجعاً

Δ	المعدل	السؤال
↓0.81	84.28	هواء الغرفة وما حولها
↓0.67	83.35	تجهيزات وراحة الزوار
↓0.61	87.54	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
↓0.61	86.54	سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل
↓0.56	83.83	جودة الطعام

العناصر الأكثر تحسناً

Δ	المعدل	السؤال
↑1.10	83.54	توفير فرصة الرضاعة الطبيعية خلال الساعة الأولى بعد الولادة
↑0.95	91.1	لطف واهتمام فريق التمريض
↑0.93	88.92	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج
↑0.88	85.95	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى
↑0.88	91.72	اهتمام الطبيب بأسئلتك ودواعي قلقك

المستشفيات – التنويم



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	مهارة فريق التمريض
3	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
4	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
8	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
9	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
10	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

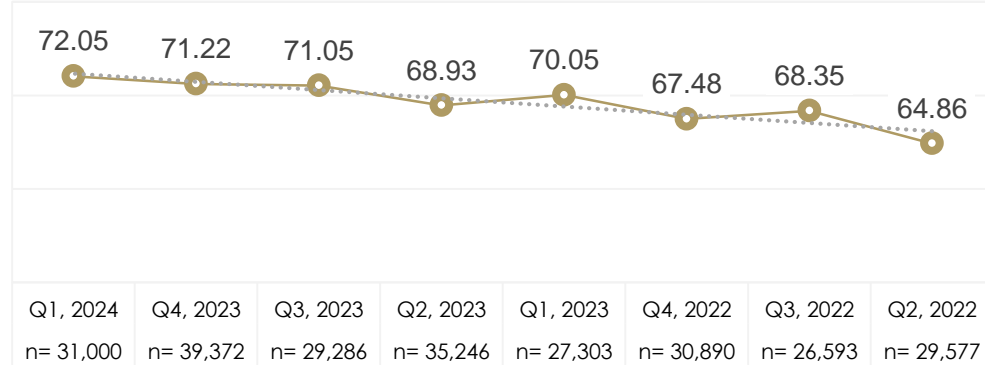


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	جازان	2,027	89.76	3.68
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	515	83.22	-0.75
3	نجران	600	81.25	-3.07
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	1,533	79.49	-0.07
5	بيشة	844	78.92	-6
6	تجمع الرياض الصحي الاول	2,261	77.46	-1.16
7	تجمع الشرقية الصحي	1,493	74.37	3.97
8	تجمع حائل الصحي	1,374	73.81	4.02
9	اتجمع الطائف الصحي	1,623	73.27	1.19
10	تجمع القصيم الصحي	2,381	73.06	3.06
11	القريات	348	72.35	3.45
12	تجمع الرياض الصحي الثاني	1,795	71.92	-0.33
13	تجمع الباحة الصحي	821	70.60	3.01
14	عسير تجمع عسير الصحي	2,181	70.45	-0.39
15	تجمع جدة الصحي الثاني	1,100	68.43	-0.48
16	تجمع تبوك الصحي	1,688	68.16	1.96
17	تجمع الاحساء الصحي	584	67.11	0.94
18	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,451	64.09	-0.42
19	القنفذة	609	63.90	-0.91
20	تجمع حفر الباطن الصحي	1,926	63.86	-0.56
21	تجمع جدة الصحي الأول	1,037	63.03	1.46
22	تجمع المدينة المنورة الصحي	2,179	62.51	1.08
23	تجمع الجوف الصحي	630	62.30	-1.89

المستشفيات - الطوارئ

المنحنى الزمني



الطوارئ

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
31,000



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 عملية سحب عينة الدم	84.22	↓0.11
فترة الانتظار لإجراء الأشعة	83.94	↓0.04

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	69.59	↑1.82
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	64.29	↑1.78
الراحة في منطقة الانتظار	66.85	↑1.54
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	67.10	↑1.26
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	69.53	↑1.05

المستشفيات – الطوارئ



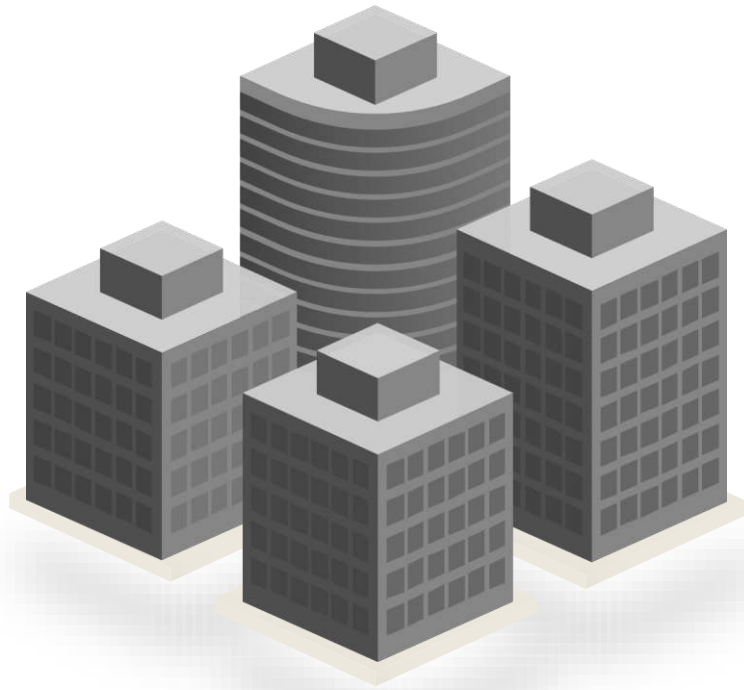
أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
5	مدة الانتظار في العيادة؟
6	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	مدى تعامل الموظفين معك بإنسانية

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

مراكز الرعاية الأولية



+2,000
مركز صحي



مراكز الرعاية
الأولية

مراكز الرعاية الأولية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

مراكز الرعاية الأولية

الربع الأول، ٢٠٢٤

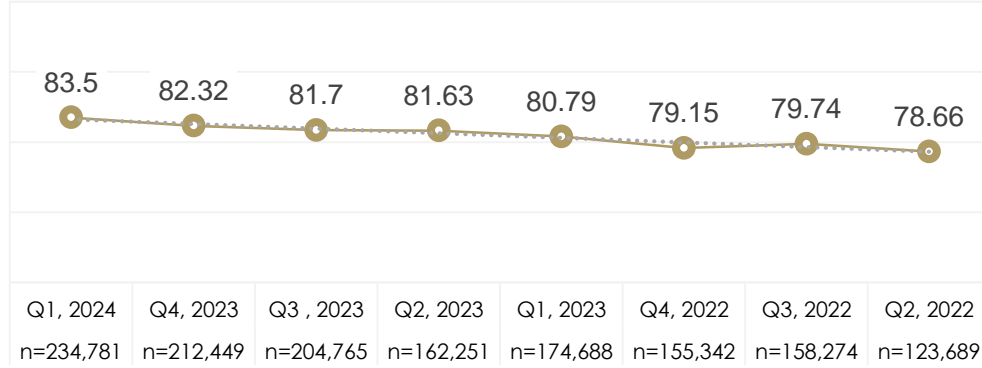


عدد الإجابات
234,781

92.78

87.01

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



العناصر الأكثر تراجعاً

Δ	المعدل	السؤال
↓2.16	85.41	وضوح خطوات الحصول على الدواء عبر خدمة 'وصفتي'
↓1.85	77.27	نظافة الحمام
↓0.20	87.49	مهارة فنّي المختبر الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة وبأقل ألم)

العناصر الأكثر تحسناً

Δ	المعدل	السؤال
↑5.13	89.58	دقة وسهولة استخدام خرائط 'وصفتي' لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك
↑3.50	80.88	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
↑2.29	79.5	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
↑2.06	83.82	توفر الأدوية الموصوفة
↑1.95	78.53	الراحة في منطقة الانتظار

مراكز الرعاية الأولية



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بهذا المركز للآخرين
2	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدة الانتظار في العيادة؟
5	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
10	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك



جراحة اليوم
الواحد



جراحة اليوم الواحد

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

جراحة اليوم الواحد

الربع الأول، ٢٠٢٤

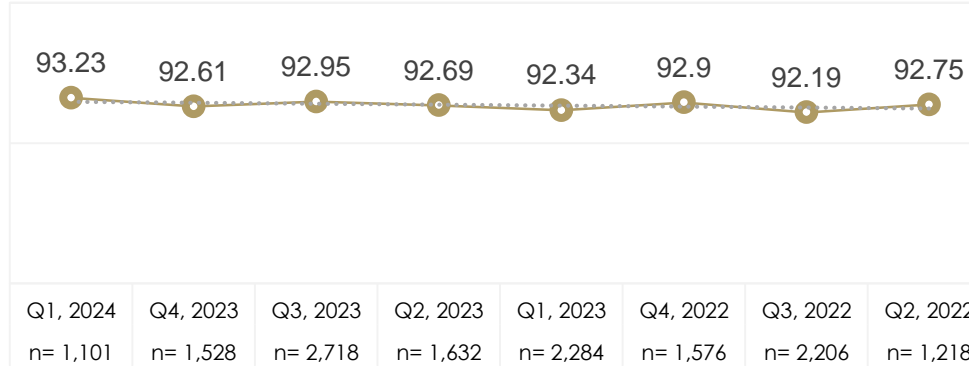


عدد الإجابات
1,101

96.10

93.28

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



العناصر الأكثر تراجعاً

Δ	المعدل	السؤال
↓1.15	90.67	مدى السيطرة على شعورك بالألم
↓0.81	92.84	المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية
↓0.44	95.77	تقنك بأن طاقم غرفة العمليات تأكدوا من هويتك وإجراءك الطبي بشكل صحيح قبل العملية
↓0.09	94.43	نظافة المستشفى
↓0.04	92.88	المعلومات المقدمة لك قبل العملية (على سبيل المثال: موعد العملية، كيفية الاستعداد)

العناصر الأكثر تحسناً

Δ	المعدل	السؤال
↑1.56	92.18	سهولة تحديد تاريخ العملية في الموعد الذي تفضله
↑1.38	90.94	المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية
↑1.18	90.25	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
↑0.94	74.64	المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا وأجهت أي تأخيرات)
↑0.89	96.41	مراعاتنا لخصوصيتك



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
3	لطف واهتمام الطبيب
4	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
5	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك
6	المعلومات التي قدمها لك طاقم التمريض يوم العملية
7	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية
8	قيام الطبيب بشرح مدى أهمية هذه العملية لصحتك
9	المعلومات التي قدمها لك الطبيب عما تم إجراؤه خلال العملية
10	المعلومات المقدمة حول التأخيرات (إذا واجهت أي تأخيرات)

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



الرعاية
المنزلية

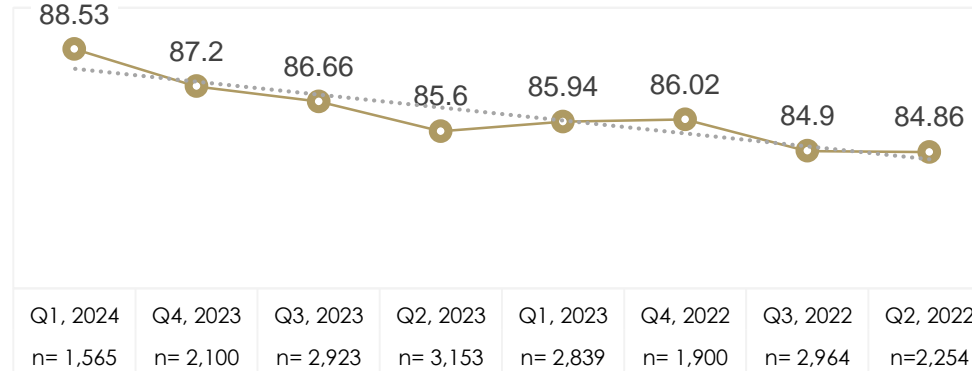


الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	45	95.53	3.20
2	تجمع جازان الصحي	133	94.15	2.46
3	تجمع القصيم الصحي	104	92.28	5.52
4	تجمع نجران الصحي	31	89.67	5.41
5	تجمع المدينة المنورة الصحي	103	89.26	-1.68
6	تجمع الشرقية الصحي	259	89.24	1.44
7	تجمع الجوف الصحي	36	89.10	0.66
8	تجمع مكة الصحي (القنفذة)	12	88.38	NA
9	تجمع حائل الصحي	92	88.13	1.89
10	تجمع الرياض الصحي الثالث	118	87.93	3.34
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	133	87.78	-0.31
12	تجمع الباحة الصحي	132	87.54	1.65
13	تجمع عسير الصحي	95	87.42	-0.14
14	تجمع تبوك الصحي	19	86.84	NA
15	تجمع عسير الصحي (بيشة)	12	86.40	NA
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	26	85.80	NA
17	تجمع الطائف الصحي	44	84.50	7.64
18	تجمع الرياض الصحي الاول	76	84.40	-4.63
19	تجمع الجوف الصحي (الفريات)	10	84.28	NA
20	تجمع حفر الباطن الصحي	16	83.11	NA
21	تجمع جدة الصحي الثاني	46	82.04	-6.54
22	تجمع جدة الصحي الاول	8	81.86	NA
23	تجمع الأحساء الصحي	15	73.80	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)	88.7	↑2.18
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	90.65	↑1.54
حرص الممرضة على خصوصيتك	96.62	↑1.48
اهتمام الممرضة التي زارتك	96.95	↑1.45

الرعاية المنزلية

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
1,565



92.11



87.70

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

الرعاية المنزلية



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها
2	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
3	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
4	تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)
5	تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
6	الاستجابة للمخاوف والشكاوى (إن وجدت)
7	حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك
8	مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك
9	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين
10	مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية

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



مراكز علاج
السكري

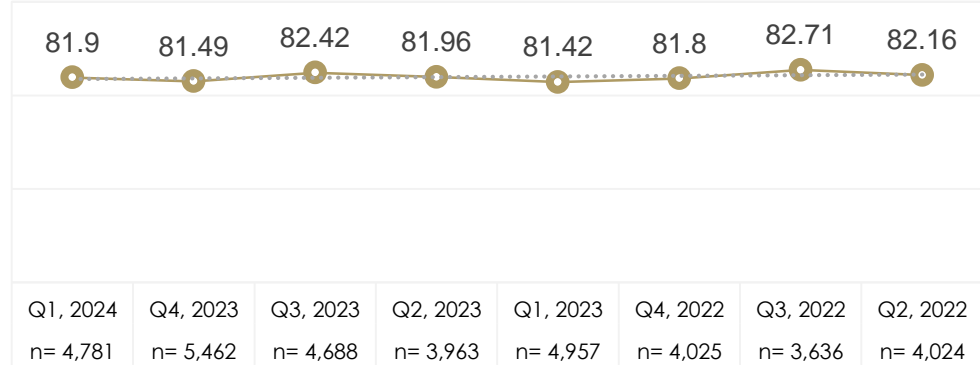


أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع نجران الصحي	68	96.57	2.59
2	تجمع عسير الصحي (بيشة)	72	94.74	-3.25
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	228	92.08	2.72
4	تجمع حائل الصحي	28	91.91	NA
5	تجمع جازان الصحي	92	91.00	-2.94
6	تجمع الطائف الصحي	56	89.26	-0.94
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	297	88.54	-0.23
8	تجمع جدة الصحي الاول	89	85.55	1.37
9	تجمع الجوف الصحي (القريات)	162	85.26	-2.64
10	تجمع القصيم الصحي	440	85.05	5.51
11	تجمع مكة الصحي (القنفذة)	162	84.85	-2.46
12	تجمع الرياض الصحي الاول	234	82.90	0.22
13	تجمع الجوف الصحي	89	81.36	2.68
14	تجمع الأحساء الصحي	119	81.32	-2.21
15	تجمع حفر الباطن الصحي	160	81.08	-0.37
16	تجمع الباحة الصحي	56	80.86	-11.75
17	تجمع الشرقية الصحي	294	79.92	1.98
18	تجمع عسير الصحي	313	78.81	-3.05
19	تجمع مكة المكرمة الصحي	942	78.56	-1.06
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	37	78.49	-5.21
21	تجمع تبوك الصحي	120	77.84	1.93
22	تجمع جدة الصحي الثاني	250	75.74	-0.36
23	تجمع المدينة المنورة الصحي	473	74.33	-1.09

مراكز السكر

المنحنى الزمني

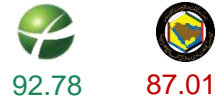


مراكز السكر

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
4,781



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	78.58	↓1.25
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم	87.49	↓0.61
مهاراة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	89.13	↓0.31
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	84.37	↓0.23
سهولة عملية التسجيل	84.5	↓0.16

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	77.23	↑1.88
مدى إضبارك بأي تأخير في الإجراءات	77.53	↑1.37
الراحة في منطقة الانتظار	75.9	↑1.20
المواقف	62.47	↑1.20
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	85.11	↑1.15



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	مدة الانتظار في العيادة؟
10	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

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



مراكز الإقلاع
عن التدخين



مراكز الإقلاع عن التدخين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

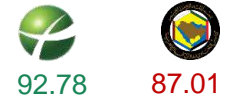
المنحنى الزمني

مراكز الإقلاع عن التدخين

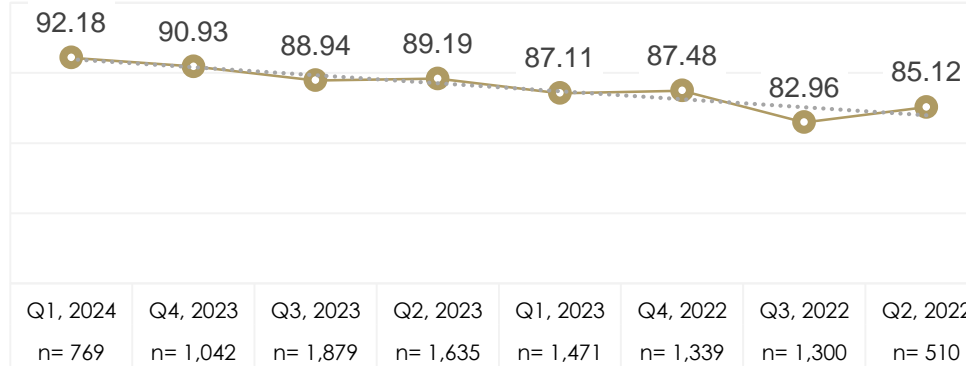
الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
769



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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الحصول على موعد	93.07	↓0.27
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	94.02	↓0.26
ملاءمة موقع العيادة	88.17	↓0.16
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للأخرين	92.13	↓0.13

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	88.44	↑4.31
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب	91.73	↑3.70
مدى إضربك بأي تأخير في الإجراءات	89.76	↑3.01
سهولة التسجيل عند الاستقبال	93.45	↑2.06
اهتمام موظفي الاستقبال	92.47	↑1.70

مراكز الإقلاع عن التدخين



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
4	مدة الانتظار في العيادة؟
5	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
6	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين
9	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشاكلتك الصحية
10	الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين

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



مراكز القلب - العيادات

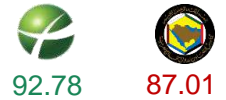
أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

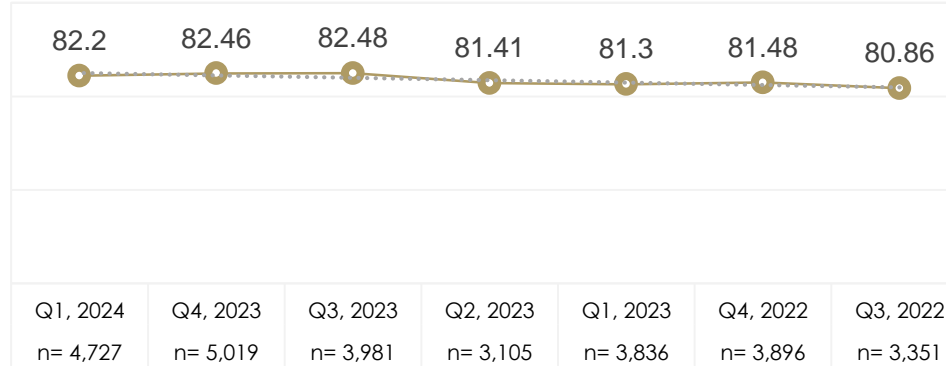
مراكز القلب العيادات الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
4,727



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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	79.01	↓1.69
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	85.46	↓1.43
مدة الانتظار لإجراء الأشعة	85.30	↓1.10
مدة الانتظار لصرف الأدوية	79.35	↓1.08
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم	83.71	↓1.05

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
المواقف	57.24	↑1.10
سهولة حجز الموعد	84.08	↑0.51
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	84.29	↑0.35
سهولة التواصل مع المستشفى	74.39	↑0.20
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	85.25	↑0.20

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	133	95.16	1.06
2	تجمع الرياض الصحي الثاني	910	88.00	-0.84
3	تجمع جازان الصحي	91	87.41	3.88
4	تجمع القصيم الصحي	250	85.16	1.09
5	تجمع عسير الصحي	147	84.42	3.19
6	تجمع نجران الصحي	51	84.25	-3.98
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	594	83.06	-0.04
8	تجمع الجوف الصحي	64	82.63	-3.15
9	تجمع الرياض الصحي الاول	255	82.47	-0.56
10	تجمع الشرقية الصحي	508	80.09	-1.06
11	تجمع الأحساء الصحي	92	79.64	-3.02
12	تجمع المدينة المنورة الصحي	686	79.05	-2.07
13	تجمع جدة الصحي	318	78.91	1.01
14	تجمع الباحة الصحي	104	75.56	0.24
15	تجمع تبوك الصحي	33	75.29	0.97
16	تجمع الطائف الصحي	237	74.74	1.28
17	تجمع حائل الصحي	197	74.35	-0.83
18	تجمع عسير الصحي (بيشة)	41	69.09	-11.06
19	تجمع الجوف الصحي (القريات)	16	Low-n	NA

مراكز القلب - العيادات



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
4	مدة الانتظار في العيادة؟
5	الرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
6	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
9	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
10	الراحة في منطقة الانتظار

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

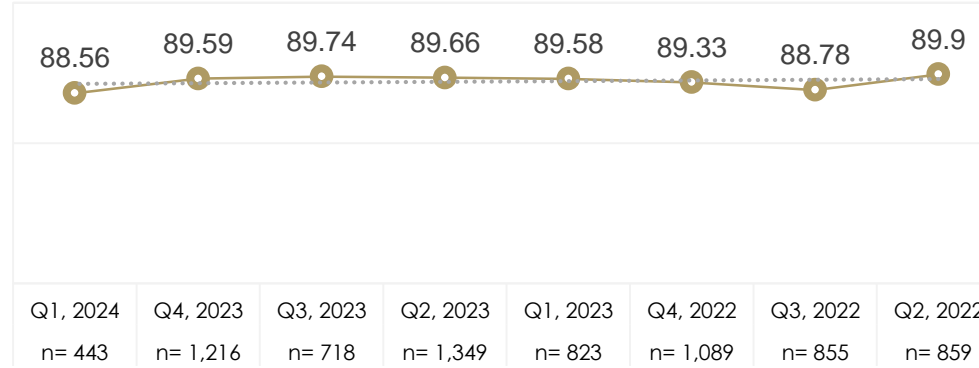


مراكز القلب - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	38	91.55	0.67
2	تجمع جدة الصحي الثاني	37	88.47	1.33
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	88	84.84	-3.28
4	تجمع الطائف الصحي	35	83.92	-0.06
5	تجمع حائل الصحي	29	Low-n	NA
6	تجمع الرياض الصحي الاول	22	Low-n	NA
7	تجمع عسير الصحي	21	Low-n	NA
8	تجمع الجوف الصحي (القريات)	20	Low-n	NA
9	تجمع جازان الصحي	20	Low-n	NA
10	تجمع نجران الصحي	20	Low-n	NA
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	18	Low-n	NA
12	تجمع الشرقية الصحي	17	Low-n	NA
13	تجمع تبوك الصحي	16	Low-n	NA
14	تجمع الجوف الصحي	15	Low-n	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	14	Low-n	NA
16	تجمع القصيم الصحي	13	Low-n	NA
17	تجمع الأحساء الصحي	10	Low-n	NA
18	تجمع الباحة الصحي	6	Low-n	NA
19	تجمع عسير الصحي (بيشة)	4	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز القلب التنويم الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
443



85.39



84.64

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	85.01	↓3.02
الجهد الذي يبذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	87.43	↓2.99
المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض	89.18	↓2.45
درجة حرارة الغرفة	83.82	↓2.31
حرص فريق التمريض باطلاعك على ما يجري	87.65	↓1.86

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	91.58	↑0.91
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	84.07	↑0.70
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	90.75	↑0.40
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	90.96	↑0.30
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	92.45	↑0.28



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	ما مدى السيطرة على شعورك بالألم
2	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
3	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
7	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
8	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
9	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
10	الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

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



مراكز
الأسنان

مراكز الأسنان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

مراكز الأسنان

الربع الأول، ٢٠٢٤

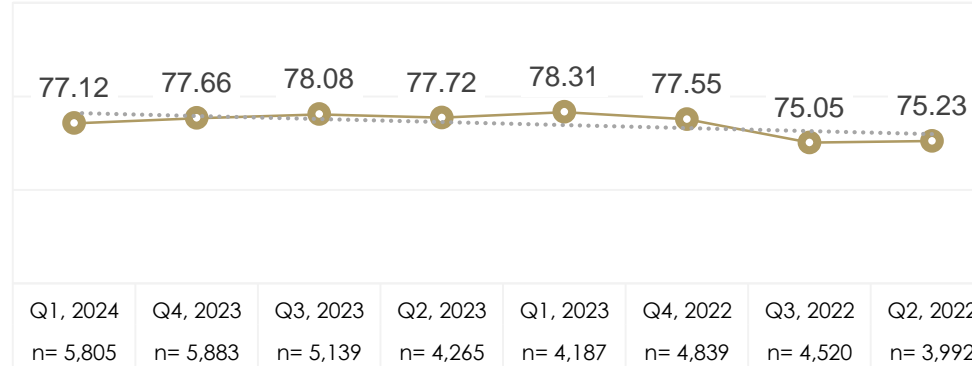


عدد الإجابات
5,805

89.28

80.94

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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك	64.33	↓2.36
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	70.42	↓0.80
تنظيف أعضائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)	81.24	↓0.78
مدى قيام أعضائي صحة الأسنان بمناقشة نتيجة فحص وتنظيف الأسنان الذي قام به معك	80.98	↓0.78
سهولة حجز الموعد	68.28	↓0.67

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك	72.92	↑1.57
شرح خياراتك العلاجية	72.47	↑1.43
الشرح الذي قدمه طبيب الأسنان عن مشكلتك أو حالتك الصحية	74.50	↑0.95
احتمالية أن توصي بطبيب الأسنان هذا للأخرين	70.55	↑0.64

مراكز الأسنان



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان
2	احتمالية أن توصي بعيادة الأسنان هذه للأخرين
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
5	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
6	مدى قيام أخصائي صحة الأسنان بمناقشة نتيجة فحص وتنظيف الأسنان الذي قام به معك
7	مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجدك في العيادة
8	تثقيف أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)
9	مدى إصغاء أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك) لك بعناية
10	اهتمام موظف الاستقبال

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



مراكز الكلى

أداء المديرية والتجمعات الصحية

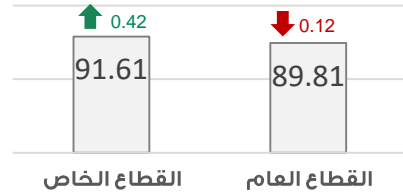
المنحنى الزمني

مراكز الكلى

الربع الأول، ٢٠٢٤

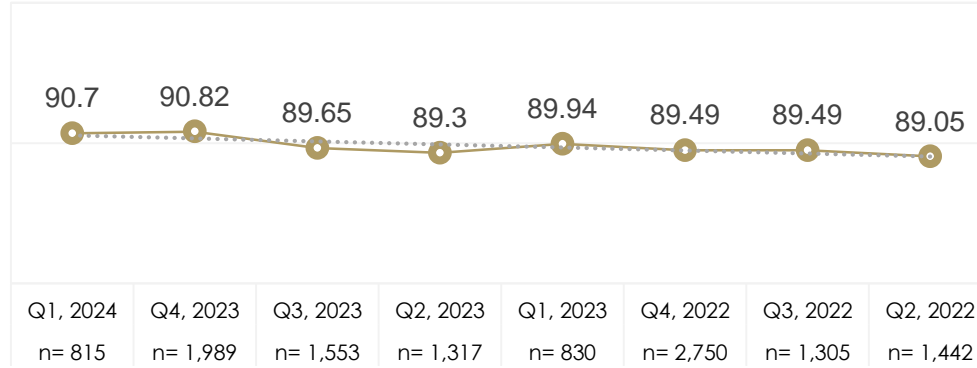


عدد الإجابات
815



94.51

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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	85.75	↓-2.43
الراحة في منطقة الانتظار	84.25	↓-1.86
التقييم العام لخدمات الصيدلية	91.27	↓-1.45
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	92.33	↓-1.04
سهولة عملية التسجيل	91.21	↓-0.60

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تتقن في مهارة الطاقم الطبي	91.85	↑1.34
شرح الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى	92.66	↑0.83
حرص الموظفين على راحتك	92.88	↑0.69
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	85.48	↑0.59
فترة الانتظار للتسجيل	89.63	↑0.53



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	نظافة المكان
2	ثقتك في مهارة الطاقم الطبي
3	مراعاتنا لخصوصيتك
4	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
5	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
6	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
7	حرص الموظفين على راحتك
8	مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية لك
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة

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



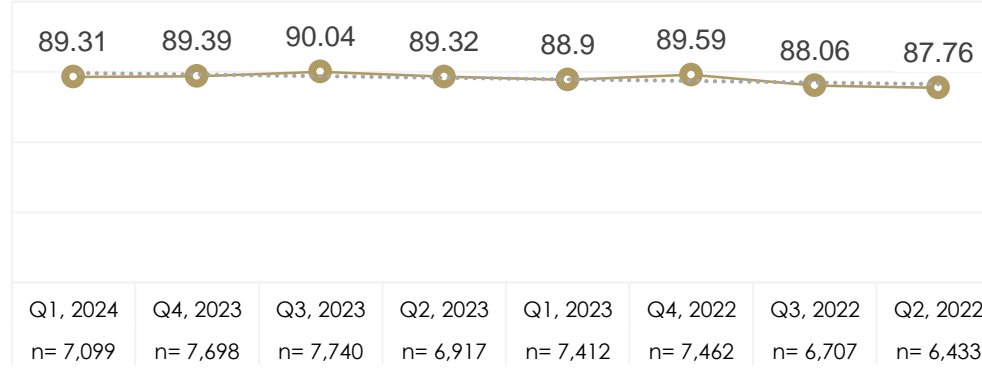
فحص ما قبل
الزواج



فحص ما قبل الزواج

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني



فحص ما قبل الزواج

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

7,099



94.51

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)	81.20	↓0.55
مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (بسرعة، وبأقل ألم)	91.89	↓0.31
مساعدة موظف الاستقبال	92.46	↓0.25
سهولة عملية التسجيل	93.48	↓0.22
سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج	82.71	↓0.15

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	90.86	↑1.14
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	86.72	↑0.41
الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	90.85	↑0.34
نظافة العيادة	90.91	↑0.20
الراحة في منطقة الانتظار	86.81	↑0.11



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
3	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
5	مراعاة خصوصيتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	نظافة العيادة
8	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
9	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
10	الراحة في منطقة الانتظار

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

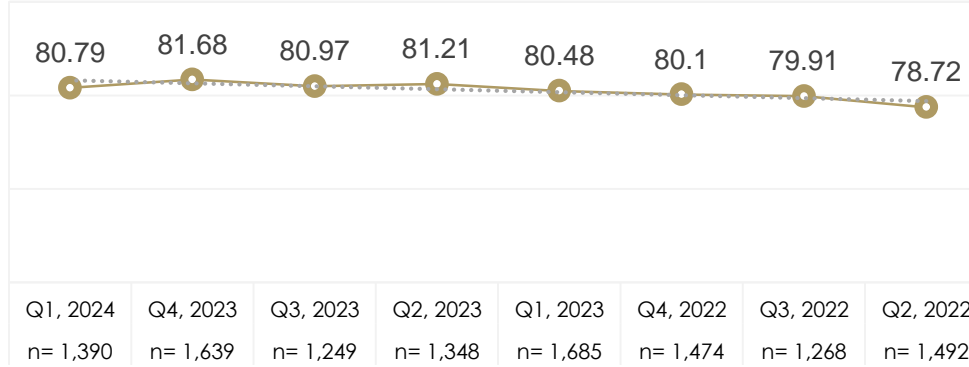


التأهيل الطبي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	40	93.53	10.29
2	تجمع الجوف الصحي	35	89.42	3.21
3	تجمع عسير (بيشة) الصحي	33	87.97	-1.99
4	تجمع الشرقية الصحي	156	81.31	1.27
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	738	81.11	-0.87
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	208	78.6	-0.84
7	تجمع القصيم الصحي	180	75.73	-5.13

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي

العيادات
الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

1,390



94.74

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	77.40	↓1.79
سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك	75.03	↓1.74
احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين	81.28	↓1.60
التنسيق بين المواعيد المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال	77.08	↓1.41
سهولة عملية التسجيل	83.26	↓1.34

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	90.39	↑1.39
الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطة العلاجية	92.53	↑1.28
ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي	90.28	↑0.89
المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه	88.86	↑0.86
ملاءمة المواعيف	59.47	↑0.56



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك
2	احتمالية أن توصي بخدماتنا للآخرين
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مراعاتنا لخصوصيتك
5	مراعاتنا لراحتك
6	تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
7	المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه
8	ثقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
9	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
10	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك

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

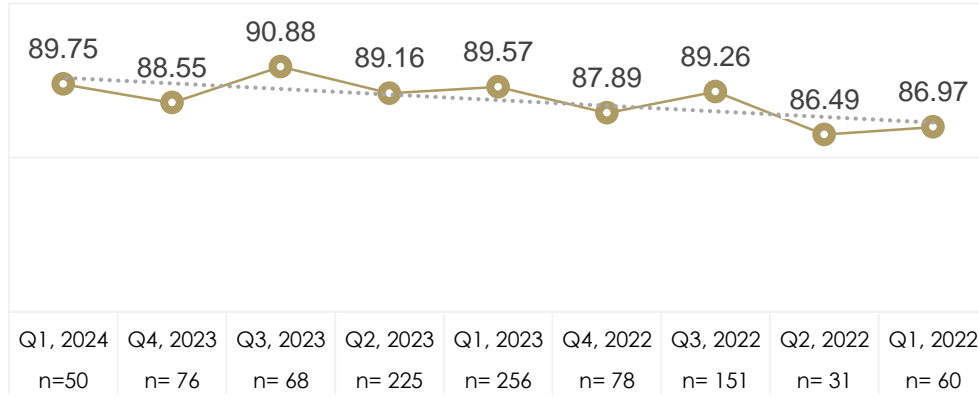


التأهيل الطبي - تنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	46	89.96	2.22
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	4	Low-n	NA
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	0	Low-n	NA
4	تجمع جدة الصحي الأول	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



التأهيل الطبي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

50



92.59

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك	86.17	↓5.36
حسن تعامل أخصائي علاج النطق والتخاطب	94.00	↓4.00
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	85.32	↓2.38
حسن تعامل الممرض / الممرضة	88.77	↓1.37
إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة	84.79	↓1.12

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج	90.30	↑9.67
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي	93.02	↑8.65
مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقديم الحالة	95.40	↑7.25
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	89.36	↑6.99
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)	89.13	↑6.88

التأهيل الطبي - تنويم



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج
2	مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
3	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج
4	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج
5	اهتمام الموظفين بأسئلتك ومخاوفك
6	استجابة الممرض/الممرضة
7	مدى السيطرة على شعورك بالألم
8	مدى قيام الموظفين بتشجيعك
9	مدى قيام الممرض / الممرضة بتنقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
10	مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج

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



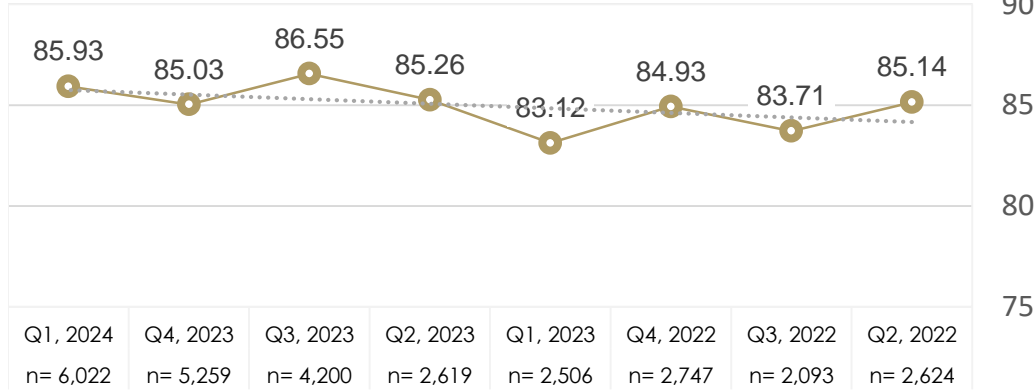
بنوك الدم

بنوك الدم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع عسير (بيشة) الصحي	34	91.81	-2.70
2	تجمع جازان الصحي	271	90.80	-0.84
3	تجمع الشرقية الصحي	345	90.75	-3.52
4	تجمع الحدود الشمالية الصحي	36	90.53	-4.40
5	تجمع حفر الباطن الصحي	110	90.39	1.02
6	تجمع الرياض الصحي الأول	76	90.03	-2.20
7	تجمع الطائف الصحي	538	89.77	0.33
8	تجمع الجوف (القريات) الصحي	89	89.63	0.80
9	تجمع حائل الصحي	88	89.62	-3.20
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	885	89.60	1.32
11	تجمع نجران الصحي	217	88.70	-1.55
12	تجمع مكة المكرمة (القنفذة) الصحي	55	88.22	3.30
13	تجمع القصيم الصحي	223	87.79	-1.26
14	تجمع الباحة الصحي	167	87.79	-0.61
15	تجمع تبوك الصحي	251	86.63	3.73
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	243	86.44	0.77
17	تجمع جدة الصحي الثاني	499	83.40	1.17
18	تجمع عسير الصحي	204	83.15	2.72
19	تجمع الجوف الصحي	42	82.11	-0.79
20	تجمع جدة الصحي الأول	439	80.44	-0.73
21	تجمع مكة المكرمة الصحي	1,182	79.34	2.93
22	تجمع الرياض الصحي الثالث	19	Low-n	NA
23	تجمع الأحساء الصحي	9	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدة الانتظار قبل التبرع بالدم	85.81	↓-0.20
احتمالية أن توصي بنك الدم للآخرين	90.91	↓-0.07
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	90.4	↓-0.06

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر المواقع	68.52	↑1.96
مهارة الفني في عملية سحب الدم	92.57	↑0.75
سهولة عملية التسجيل	90.47	↑0.72
سهولة الوصول إلى بنك الدم	90	↑0.69
سهولة الوصول إلى بنك الدم	90.00	↑0.69

بنوك الدم

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
6,022

94.51

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



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
4	احتمالية أن توصي بهذه العيادة للآخرين
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
7	سهولة عملية التسجيل
8	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم
9	مراعاتنا لراحتك
10	مدى تعامل الموظفين معك باحترام

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

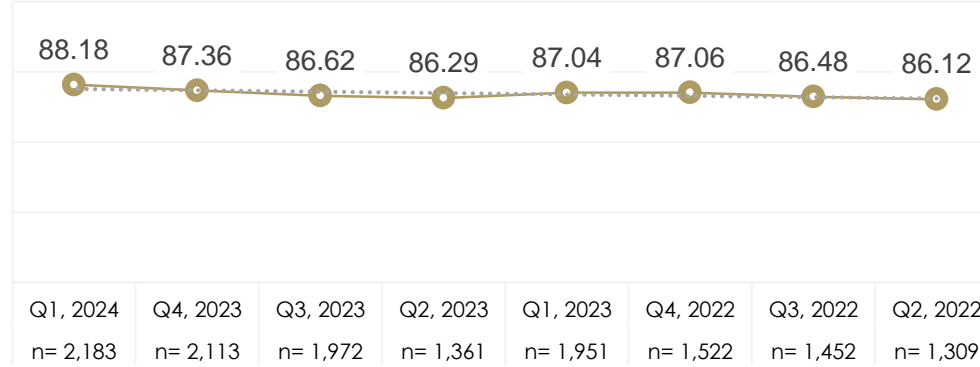


مركز الأورام – العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	797	90.62	1.15
2	تجمع القصيم الصحي	221	89.84	1.68
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	418	87.77	-0.49
4	تجمع الرياض الصحي الأول	71	87.53	0.89
5	تجمع الشرقية الصحي	502	86.54	0.72
6	تجمع حائل الصحي	51	80.26	-0.81
7	تجمع عسير الصحي	43	75.44	-1.93
8	تجمع المدينة المنورة الصحي	17	Low-n	NA
9	تجمع تبوك الصحي	17	Low-n	NA
10	تجمع جازان الصحي	15	Low-n	NA
11	تجمع جدة الصحي	9	Low-n	NA
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	8	Low-n	NA
13	تجمع نجران الصحي	7	Low-n	NA
14	تجمع حفر الباطن الصحي	4	Low-n	NA
15	تجمع الطائف الصحي	3	Low-n	NA
16	تجمع الأحساء الصحي	0	Low-n	NA
17	تجمع الجوف الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
الراحة في منطقة الانتظار	81.91	-0.91

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	92.28	1.49
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة	89.22	1.47
علماً أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي 30-20 دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	81.31	1.39
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	90.72	1.36
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	91.26	1.18

مراكز الأورام العيادات الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات

2,183



92.78



87.01

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



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
2	الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
3	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
7	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة
10	الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية

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

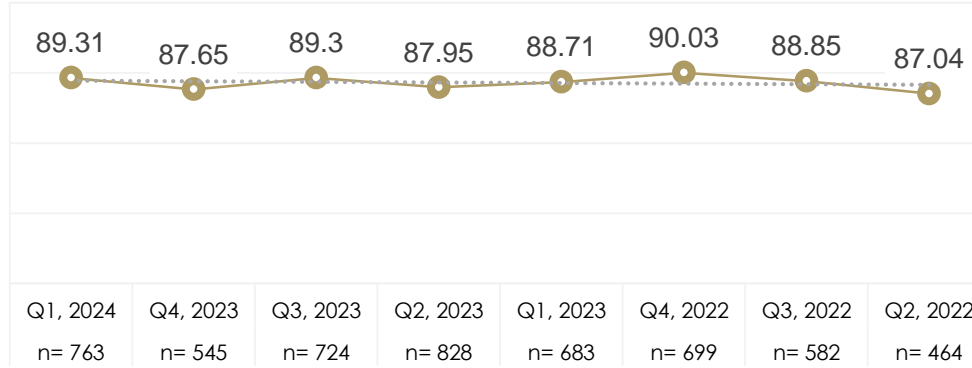


مراكز الأورام - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع حائل الصحي	37	92.97	3.39
2	تجمع القصيم الصحي	55	92.31	4.71
3	تجمع مكة المكرمة الصحي	75	91.70	1.55
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	98	91.24	2.42
5	تجمع الرياض الصحي الأول	58	89.32	1.24
6	تجمع عسير الصحي	72	87.91	-2.31
7	تجمع الشرقية الصحي	283	86.44	1.74
8	تجمع تبوك الصحي	27	Low-n	NA
9	تجمع جازان الصحي	25	Low-n	NA
10	تجمع حفر الباطن الصحي	10	Low-n	NA
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	10	Low-n	NA
12	تجمع نجران الصحي	7	Low-n	NA
13	تجمع جدة الصحي	3	Low-n	NA
14	تجمع الحدود الشمالية الصحي	3	Low-n	NA
15	تجمع الأحساء الصحي	0	Low-n	NA
16	تجمع الجوف الصحي	0	Low-n	NA
17	تجمع الطائف الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



مراكز الأورام التنويم الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
763



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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	91.58	↓-0.41
درجة حرارة الغرفة	83.86	↓-0.38

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
في حالة أن تكون قد وضعت على حمية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟	90.34	↑5.37
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	84.49	↑4.19
ما مدى السيطرة على شعورك بالكلم	91.78	↑3.55
جودة الطعام	83.9	↑3.53
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	90.58	↑3.29



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	فترة الانتظار للفحوصات والعلاج
3	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
4	سرعة فريق التمريض في الاستجابة لزر النداء
5	مدى تخفيف شعورك بالألم
6	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
7	الوقت الذي قضاه الأطباء معك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
10	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى

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



العناية المركزة
لحديثي الولادة

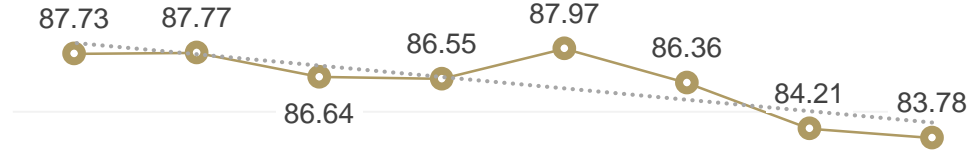


العناية المركزة لحديثي الولادة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الأول	84	92.46	3.37
2	تجمع القصيم الصحي	42	92.35	5.55
3	تجمع الأحساء الصحي	34	90.23	7.35
4	تجمع جدة الصحي الأول	40	90.16	1.03
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	68	88.64	-2.69
6	تجمع الشرقية الصحي	48	87.84	-2.70
7	تجمع المدينة الصحي	99	87.47	-4.19
8	تجمع مكة الصحي	48	86.44	-0.81
9	تجمع حائل الصحي	30	85.84	2.87
10	تجمع نجران الصحي	43	85.37	0.30
11	تجمع عسير الصحي	48	84.67	-3.56
12	تجمع تبوك الصحي	39	84.44	-2.91
13	تجمع حفر الباطن الصحي	25	Low-n	NA
14	تجمع الحدود الشمالية الصحي	24	Low-n	NA
15	تجمع الجوف الصحي	23	Low-n	NA
16	تجمع عسير الصحي (بيشة)	22	Low-n	NA
17	تجمع الباحة الصحي	22	Low-n	NA
18	تجمع مكة الصحي (القنفذة)	21	Low-n	NA
19	تجمع الجوف الصحي (القريات)	21	Low-n	NA
20	تجمع جازان الصحي	20	Low-n	NA
21	تجمع الطائف الصحي	15	Low-n	NA
22	تجمع جدة الصحي الثاني	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



Q1, 2024	Q4, 2023	Q3, 2023	Q2, 2023	Q1, 2023	Q4, 2022	Q3, 2022	Q2, 2022
n= 816	n= 1090	n= 1,511	n= 1,176	n= 714	n= 1,381	n= 1,100	n= 1,040

العناية المركزة

حديثي الولادة
الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
816

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 فريق التمريض عندما تتصل بوحدة العناية المركزة لحديثي الولادة للاستعلام عن حالة طفلك	76.81	-5.26
المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة	80.76	-3.78
حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك	84.55	-2.33
المعلومات المقدمة لك عن حالة طفلك الصحية عند الولادة	84.17	-2.01
مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية	84.44	-1.90

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الدعم المعنوي الذي حصلت عليه الأم أثناء الولادة	85.91	1.67
تجهيز وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة بشكل مريح لطفلك (مثال: الإضاءة، الهدوء)	93.66	1.59
الحرص على راحة طفلك (مثال: النظافة، النوم)	91.47	1.45
مدى موافقة الأنظمة الخاصة بالزيارة لاحتياجات عائلتك	87.65	1.10
مدى اهتمام فريق التمريض بطفلك	91.96	1.09

العناية المركزة لحديثي الولادة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
2	تشجيع فريق التمريض لمشاركة الأم في رعاية طفلك عندما يكون ذلك ممكناً (الاستحمام، إطعامه، قياس درجة الحرارة)
3	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
4	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
5	تجهيزات الوحدة لراحة الوالدين (مثال: مكان للراحة، الأكل)
6	مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة
7	تقييمك العام للرعاية المقدمة لعائلتك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين إذا كانوا بحاجة لخدمات وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة لطفلكم
9	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
10	خبرة واحترافية فريق التمريض

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



النمو والسلوك



عيادات النمو والسلوك

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

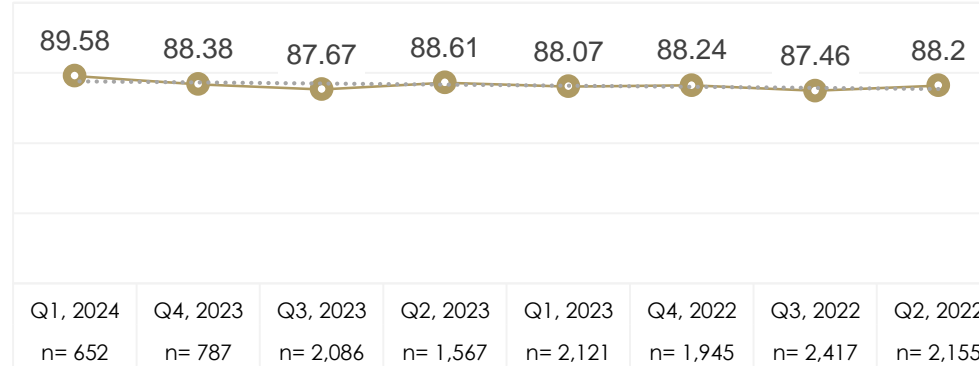
النمو والسلوك

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
652

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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مراعاتنا لخصوصيتك وخصوصية طفلك	94.69	-0.26

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل	92.12	5.36
تفكك بفريق العلاج الوظيفي	90.27	4.23
المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه	86.82	3.35
المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه	88.52	3.03
التنسيق بين المواعيد المختلفة	84.90	2.89

عيادات النمو والسلوك



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	المعلومات المقدمة عن مراحل علاج طفلك ومراحل التقدم فيه
2	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه
3	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
4	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب
5	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك للنطق والتخاطب في المنزل
6	الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل
7	تجاوبنا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)
8	احتمالية أن توصي بمركزنا هذا للآخرين
9	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
10	شرح أخصائي النطق والتخاطب للتقييم الأولي لحالة طفلك والخطة العلاجية

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

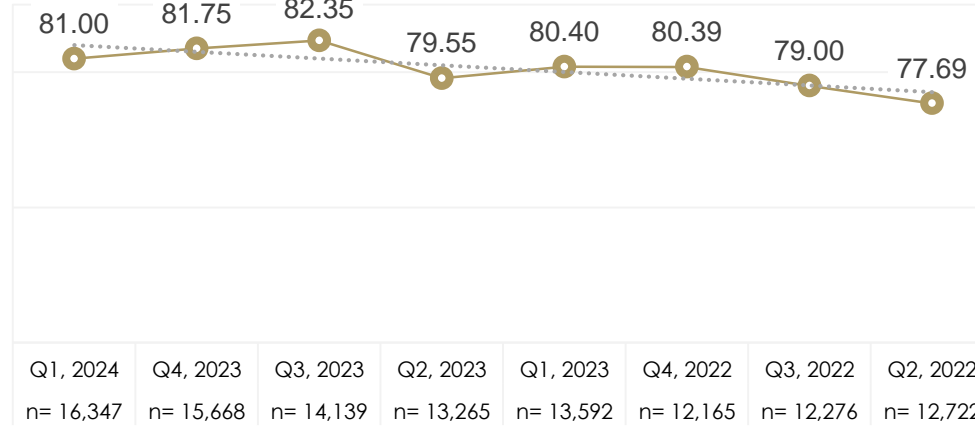


خدمات الأشعة

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع جازان الصحي	546	97.42	-0.03
2	تجمع عسير الصحي (بيشة)	84	93.01	0.89
3	تجمع جدة الصحي الأول	103	88.30	5.95
4	تجمع الرياض الصحي الأول	1,524	85.16	1.18
5	تجمع عسير الصحي	757	84.90	-1.62
6	تجمع نجران الصحي	173	84.79	-6.85
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	2,191	84.63	-0.87
8	تجمع القصيم الصحي	1,150	83.59	2.99
9	تجمع الحدود الشمالية	157	83.25	-5.32
10	تجمع فطر الباطن الصحي	166	83.20	-2.01
11	تجمع حائل الصحي	515	83.06	3.36
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	369	81.98	4.11
13	تجمع تبوك الصحي	230	80.25	1.28
14	تجمع الشرقية الصحي	1,458	80.10	0.34
15	تجمع الجوف الصحي (القريات)	44	79.20	12.91
16	تجمع الطائف الصحي	1,529	77.70	-1.39
17	تجمع الباحة الصحي	167	77.65	1.11
18	تجمع الأحساء الصحي	798	76.35	-2.19
19	تجمع الجوف الصحي	416	75.28	-3.58
20	تجمع مكة الصحي	2,840	75.00	-1.76
21	تجمع المدينة الصحي	501	73.58	0.03
22	تجمع مكة الصحي (القنفذة)	23	Low-n	NA

المنحنى الزمني



خدمات الأشعة
الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
16,347

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

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
فترة الانتظار من يوم أخذ الموعد إلى يوم عمل الفحص	76.4	-1.01
سهولة عملية التسجيل	83.61	-0.87
الراحة في منطقة الانتظار	76.58	-0.85
فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص	78.3	-0.71
سهولة أخذ الموعد في قسم الأشعة	82.6	-0.7

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

خدمات الأشعة



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	ثقتك بمهارة تقني الأشعة
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال الفحص
3	التقييم العام للرعاية الطبية في قسم الأشعة
4	تعريف تقني الأشعة بنفسه قبل الفحص
5	إجابة تقني الأشعة على أسئلتك واستفساراتك
6	حرص تقني الأشعة على راحتك أثناء الفحص
7	شرح تقني الأشعة لخطوات وإجراءات الأشعة
8	الخدمات التي تلقيتها (اختر إجابة واحدة فقط)
9	شرح تقني الأشعة للمخاطر المحتملة من الأشعة
10	فترة الانتظار من وقت وصولك لقسم الأشعة إلى البدء بالفحص

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



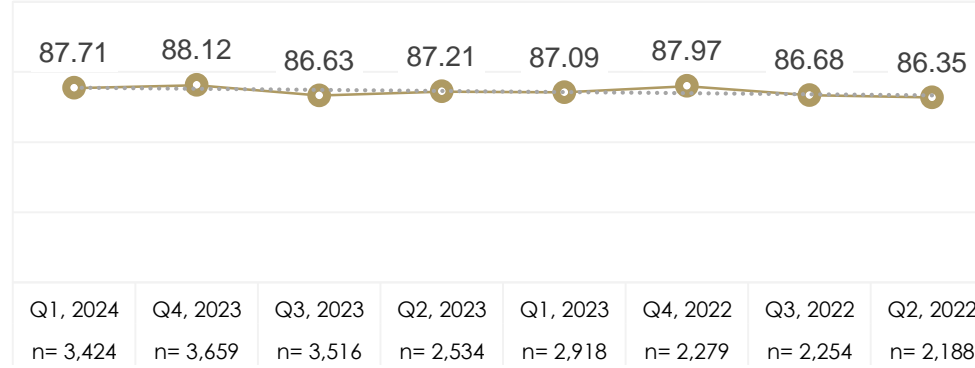
الطب النفسي
العيادات

الطب النفسي - العيادات

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	94	92.54	7.25
2	تجمع نجران الصحي	128	90.78	-3.01
3	تجمع حفر الباطن الصحي	185	90.69	1.35
4	تجمع الجوف الصحي	61	90.35	15.35
5	تجمع القصيم الصحي	325	90.02	3.44
6	تجمع الطائف الصحي	264	89.76	1.58
7	تجمع جازان الصحي	133	89.76	-2.18
8	تجمع الرياض الصحي الأول	128	88.92	-0.67
9	تجمع الباحة الصحي	116	88.67	-1.66
10	تجمع تبوك الصحي	119	88.38	-2.67
11	تجمع حائل الصحي	205	87.84	-3.51
12	تجمع جدة الصحي الأول	42	87.51	-1.45
13	تجمع الأحساء الصحي	236	86.76	-1.02
14	تجمع الشرقية الصحي	471	85.77	-0.86
15	تجمع عسير الصحي	186	85.23	-4.19
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	648	85.01	0.16
17	تجمع المدينة الصحي	32	78.34	-2.00
18	تجمع عسير الصحي (بيشة)	29	Low-n	NA
19	تجمع الجوف الصحي (الفريات)	22	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي العيادات الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
3,424

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
تفتك بالطبيب / الأخصائي النفسي / الأخصائي الاجتماعي	88.16	-1.10
اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأسئلتك ودواعي قلقك	88.02	-0.83
حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك	86.5	-0.77
المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)	89.25	-0.76
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين	86.75	-0.53

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الأدوية الموصوفة	88.22	0.53
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	90.51	0.44
سهولة الحصول على موعد	89.49	0.20
ملاءمة المواعيد المتاحة	86.45	0.11

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

الطب النفسي - العيادات



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك
2	استجابة طاقم العمل لاحتياجاتك المعنوية
3	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
4	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك
5	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
6	مدى تعاون طاقم العمل في تقديم الرعاية لك
7	اهتمام الطبيب / الأخصائي النفسي بأسئلتك ودواعي قلقك
8	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
9	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك واحتياجاتك
10	مراعاة طاقم العمل لخصوصيتك

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



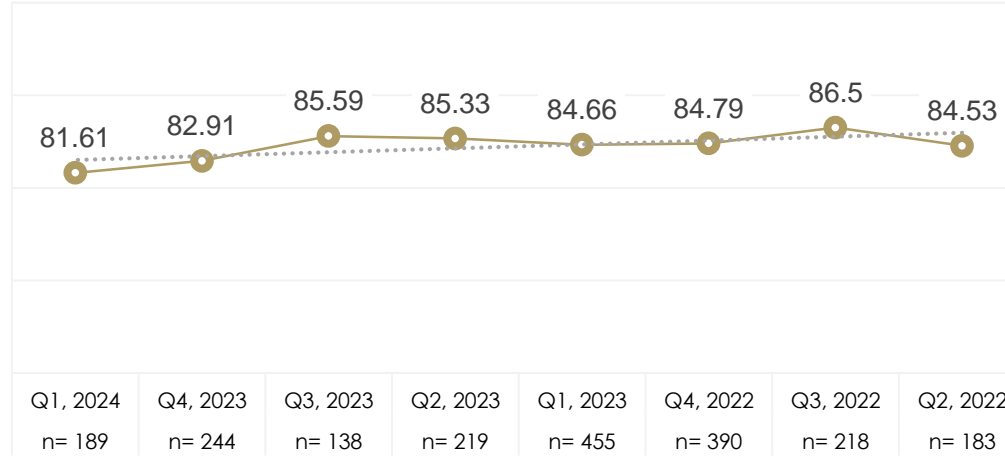
الطب النفسي
التنويم

الطب النفسي - التنويم

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	28	Low-n	NA
2	تجمع حفر الباطن الصحي	19	Low-n	NA
3	تجمع نجران الصحي	18	Low-n	NA
4	تجمع المدينة الصحي	17	Low-n	NA
5	تجمع حائل الصحي	17	Low-n	NA
6	تجمع الشرقية الصحي	16	Low-n	NA
7	تجمع الطائف الصحي	16	Low-n	NA
8	تجمع الأحساء الصحي	14	Low-n	NA
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	10	Low-n	NA
10	تجمع عسير الصحي (بيشة)	9	Low-n	NA
11	تجمع الرياض الصحي الأول	8	Low-n	NA
12	تجمع القصيم الصحي	4	Low-n	NA
13	تجمع الباحة الصحي	4	Low-n	NA
14	تجمع الجوف الصحي	3	Low-n	NA
15	تجمع عسير الصحي	3	Low-n	NA
16	تجمع جازان الصحي	2	Low-n	NA
17	تجمع تبوك الصحي	1	Low-n	NA
18	تجمع جدة الصحي الأول	0	Low-n	NA
19	تجمع الجوف الصحي (القريات)	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي التنويم الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
189

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
المعلومات المقدمة عن حقوقك كمريض بما في ذلك السرية	77.18	-5.56
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	79.24	-4.29
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)	77.45	-3.09
مساعدة فريق التمريض لك	83.24	-2.35
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية	80.24	-2.02

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)	83.33	1.69
سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك	80.83	0.58
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	84.83	0.53
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	80.42	0.03

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

الطب النفسي - التنويم



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	سرعة استجابة فريق التمريض لاحتياجاتك
2	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
5	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها في هذا المستشفى
6	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
7	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)
8	مساعدة فريق التمريض لك
9	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
10	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)

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



الطب النفسي
الطوارئ

الطب النفسي - الطوارئ

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

الطب النفسي

الطوارئ

الربع الأول، ٢٠٢٤

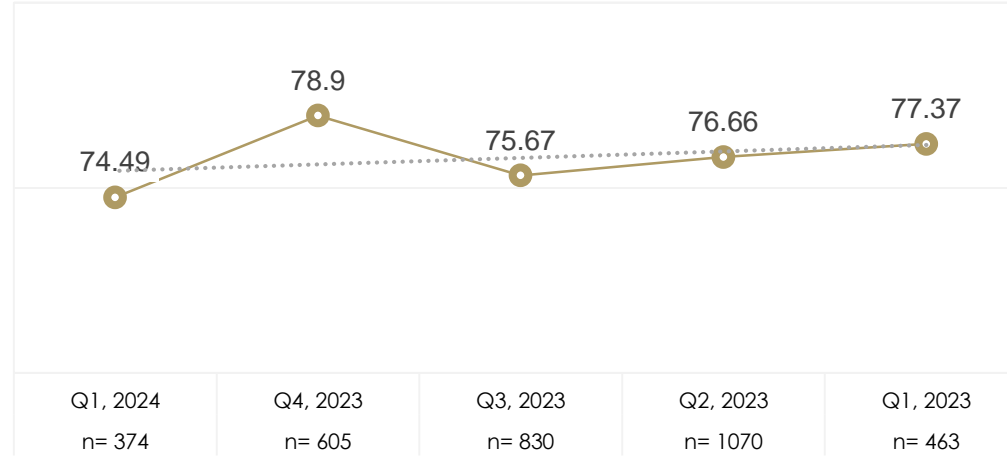
74.49

▼ 4.41
الربع السابق

عدد الإجابات
374

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

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الطائف الصحي	49	84.01	1.11
2	تجمع حائل الصحي	51	80.20	-1.03
3	تجمع الرياض الصحي الثالث	130	73.38	NA
4	تجمع الشرقية الصحي	142	70.25	-7.77
5	تجمع جازان الصحي	2	Low-n	NA



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى تخفيف شعورك بالألم	66.74	-8
المواقف	65.54	-7.83
نظافة قسم الطوارئ	77.77	-7.73
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)	73.32	-7.16
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	67.02	-6.34

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم	87.50	4.5
مدة الانتظار لصرف الأدوية	81.19	1.48
توفر الأدوية الموصوفة	85	1.24
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية	84.11	0.78

الطب النفسي - الطوارئ



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ للآخرين
2	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لقسم الطوارئ
3	مدى تخفيف شعورك بالألم
4	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
5	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
9	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)
10	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج

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



الطب النفسي
الرعاية المنزلية

الطب النفسي – الرعاية المنزلية

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

الطب النفسي

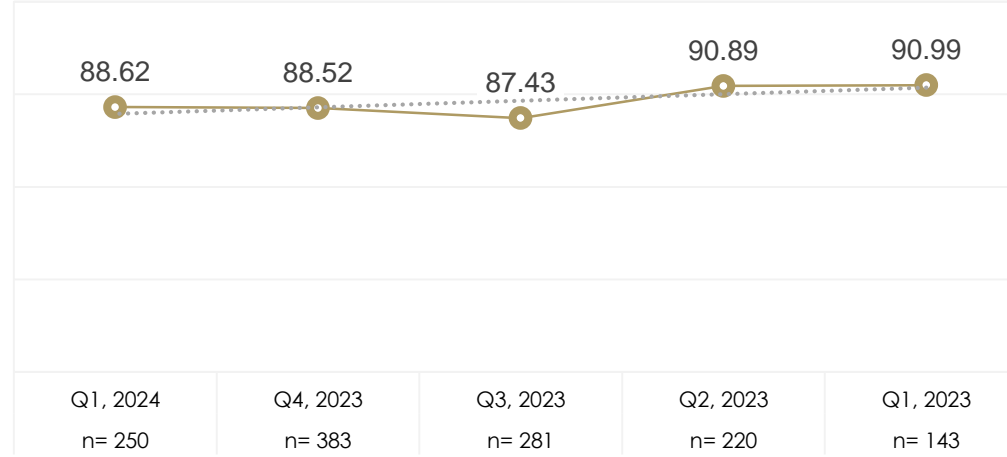
الرعاية المنزلية
الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
250

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

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الشرقية الصحي	31	90.54	-0.09
2	تجمع الرياض الصحي الثالث	89	88.19	2.12
3	تجمع الطائف الصحي	98	87.41	-0.22
4	تجمع حائل الصحي	25	Low-n	NA
5	تجمع جازان الصحي	7	Low-n	NA
6	تجمع الحدود الشمالية الصحي	0	Low-n	NA



العناصر الأكثر تراجعاً

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ	السؤال	المعدل	Δ
مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)	86.31	-3.54	التعريف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته لحمايته من السقوط	88.78	1.74
حرص الفريق على مراجعة أدويةك خلال الزيارة	89.51	-2.27	العناية بالجروح (إن وجدت)	85.3	0.95
مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج	89.08	-2.17	تنسيق مواعيد الزيارة	91.56	0.75
حسن تعامل فريق الرعاية الصحية المنزلية خلال الزيارة	93.43	-2.06	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	78.65	0.74
حرص الفريق على إبقائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج	88.08	-2.06	التدريب والتعريف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته	87.23	0.66

الطب النفسي – الرعاية المنزلية



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التدريب والتثقيف الذي تلقاه المريض أو المسؤول عن رعايته
2	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
3	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
4	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
5	العناية بالجروح (إن وجدت)
6	احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية للآخرين
7	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
8	مراعاة الفريق لإشراكك في خطة العلاج
9	مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج
10	شرح خطة العلاج

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

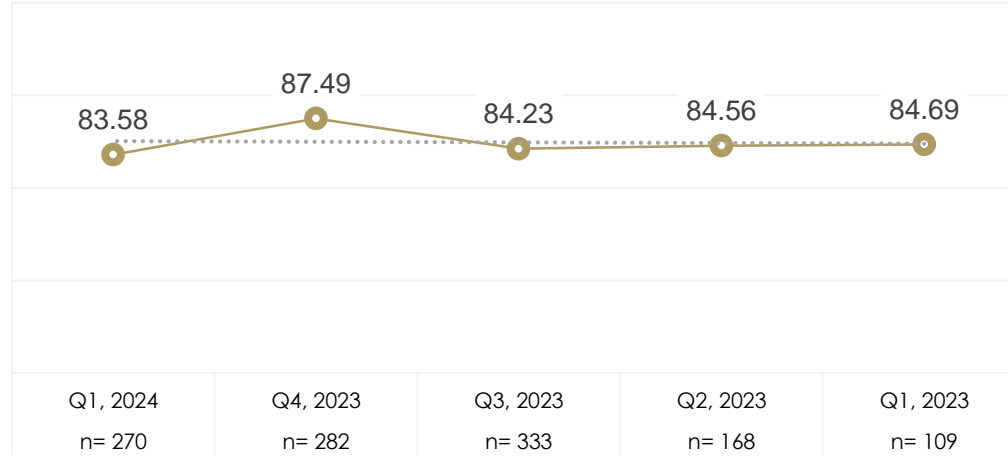


الطب النفسي – علاج الإدمان

أداء المديرية والتجمعات الصحية

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الأحساء الصحي	58	88.64	-1.13
2	تجمع الرياض الصحي الاول	30	87.79	1.29
3	تجمع الشرقية الصحي	96	80.15	-3.86
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	44	79.03	NA
5	تجمع الباحة الصحي	9	Low-n	NA
6	تجمع حائل الصحي	8	Low-n	NA
7	تجمع الطائف الصحي	8	Low-n	NA
8	تجمع عسير الصحي	5	Low-n	NA
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	3	Low-n	NA
10	تجمع القصيم الصحي	3	Low-n	NA
11	تجمع الجوف الصحي (القريات)	3	Low-n	NA
12	تجمع نجران الصحي	2	Low-n	NA
13	تجمع الجوف الصحي	1	Low-n	NA
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	0	Low-n	NA
15	تجمع جدة الصحي	0	Low-n	NA
16	تجمع عسير الصحي (بيشة)	0	Low-n	NA
17	تجمع فخر الباطن الصحي	0	Low-n	NA
18	تجمع جازان الصحي	0	Low-n	NA
19	تجمع تبوك الصحي	0	Low-n	NA

المنحنى الزمني



الطب النفسي

علاج الإدمان

الربع الأول، ٢٠٢٤

83.58

▼ 3.91
الربع السابق

عدد الإجابات
270

العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	80.20	-9.26
المعلومات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	80.38	-9.23
التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)	77.40	-6.97
المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية	82.14	-6.37
الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)	81.73	-6.02

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

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

الطب النفسي – علاج الإدمان



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
2	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
3	احتمالية أن توصي بهذا المستشفى للآخرين
4	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
5	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
6	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
7	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
8	الفائدة من جلسات العلاج الجماعية (في حال مشاركتك بها)
9	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
10	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية

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



الإحالة الطبية

خدمات الإحالة

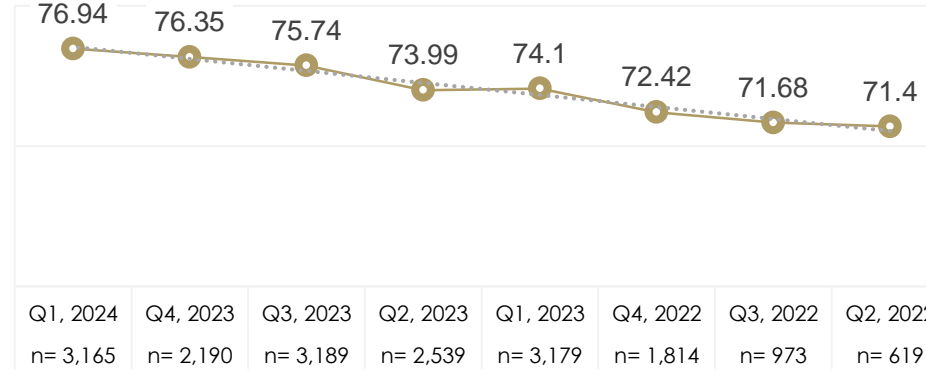
خدمات الإحالة الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
3,165

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

المنحنى الزمني



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك إلى المستشفى المستقل	78.49	-0.55
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المستقل	78.77	-0.40
سرعة إجراءات الإحالة	73.33	-0.13

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
تقييمك العام لخدمة نقل المريض	85.84	1.11
مدى إقناعك على علم بحالة طلبك	74.84	0.91
استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك	76.34	0.77
حسن تعامل موظفي مكتب التنسيق في المستشفى المُحيل	81.09	0.70
سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك	77.57	0.66



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	سرعة إجراءات الإحالة
2	التقييم العام لتجربة الإحالة الطبية
3	مدى إيفائك على علم بحالة طلبك
4	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى المحيل
5	توفر الخدمة الطبية التي استدعت إحالتك الى المستشفى المستقبل
6	التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة في المستشفى المُستقبل
7	استجابة الطاقم الطبي لمخاوفك وتخفيف دواعي قلقك
8	سهولة التواصل مع موظفي مكتب التنسيق لمتابعة إجراءات إحالتك
9	حرص الطاقم الطبي على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك وإحالتك
10	إجابة موظفي مكتب التنسيق عن أسئلتك واستفساراتك

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



مركز اتصال ٩٣٧

العناصر الأكثر تحسنا



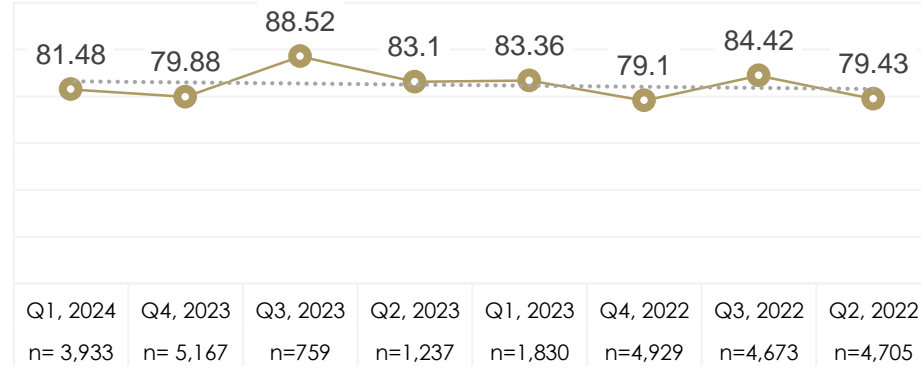
السؤال	المعدل	Δ
ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	81.30	2.15
إيصال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة	80.71	2.13
احترام ولطف موظف ٩٣٧	88.73	1.78
سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي	83.65	1.46
سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)	85.83	1.29

العناصر الأكثر تراجعاً



السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

المنحنى الزمني



الأداء حسب الخدمة:

Δ	المعدل	n-Size	الخدمة	#
1.95	88.39	1,283	حجز مواعيد	1
-1.58	88.22	1,025	الاستشارات الطبية	2
0.20	71.79	1,625	الشكاوى	4

مركز اتصال ٩٣٧

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
3,933

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



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام لخدمة ٩٣٧
2	احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين
3	شرح موظف ٩٣٧ للأمور بطريقة يمكنك فهمها
4	هل حققت الهدف من اتصالك (جابه الاستفسار، حجز الموعد، رفع/متابعة الشكوى)
5	مستوى معرفة وخبرة موظف ٩٣٧
6	سرعة رد موظف ٩٣٧ على اتصالك بعد تحويلك من نظام الرد الآلي (علمياً أن معدل الانتظار المتعارف عليه عالمياً هو ٣٠ ثانية)
7	سهولة التنقل بين خيارات نظام الرد الآلي
8	سهولة الوصول لخدمة ٩٣٧ عند اتصالك (الرقم غير مشغول ويعمل بشكل جيد)
9	احترام ولطف موظف ٩٣٧

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



وصفتي

وصفتي

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

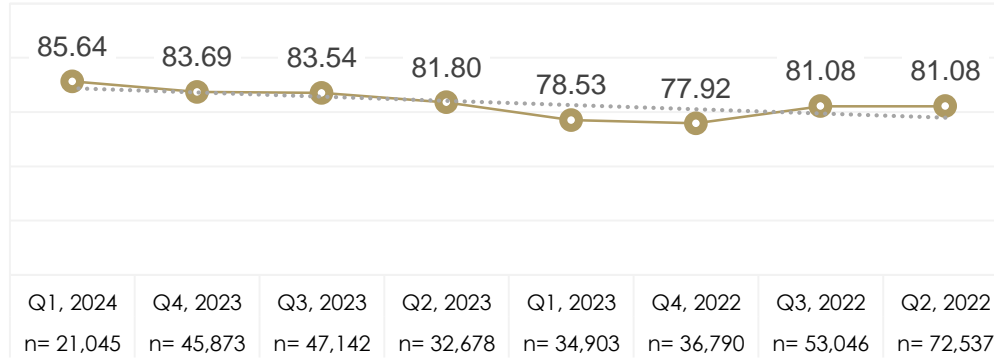
وصفتي

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
21,045

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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
هل تم صرف جميع أدويةك من أول صيدلية قمت بزيارتها؟	74% Yes	4.00
توفر الأدوية الموصوفة	81.14	2.36
مدة الانتظار قبل صرف أدويةك	84.42	2.10
قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى	82.98	2.06
سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء	87.89	1.93

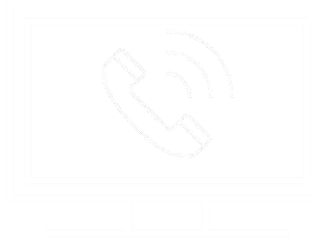
وصفتي



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة
2	احتمالية أن توصي بخدمة "وصفتي" للآخرين
3	التقييم العام لتجربتك مع خدمة "وصفتي"
4	مدة الانتظار قبل صرف أدويةك
5	قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى
6	هل تم صرف جميع أدويةك من أول صيدلية قمت بزيارتها؟
7	سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء
8	مدى وضوح إرشادات خدمة وصفتي للحصول على الدواء
9	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
10	وضوح تعليمات استخدام الدواء المكتوبة على العبوة

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



ذوي
المتوفين

ذوي المتوفين

أداء المديرية والتجمعات الصحية

المنحنى الزمني

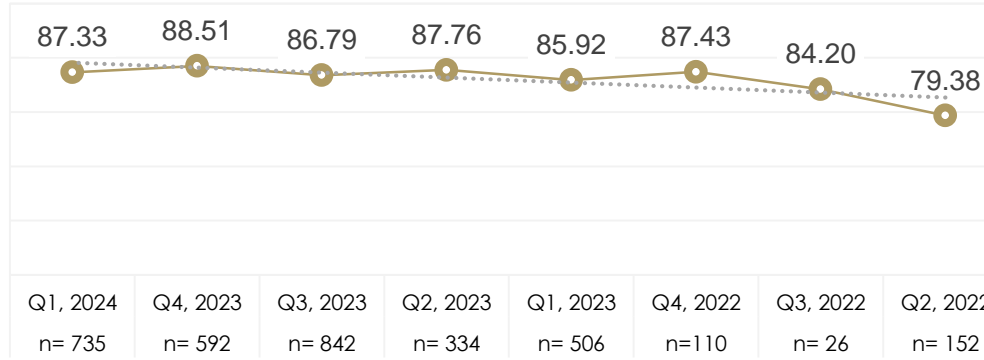
ذوي المتوفين

الربع الأول، ٢٠٢٤



عدد الإجابات
735

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



العناصر الأكثر تراجعاً

السؤال	المعدل	Δ
منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات	81.01	-1.65
شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك	89.82	-1.39
شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهم على أسئلتك واستفساراتك	89.47	-1.10
سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة	87.75	-0.95
حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات	91.00	-0.80

العناصر الأكثر تحسناً

السؤال	المعدل	Δ
لا يوجد		

#	المديرية/التجمع	n-Size	المعدل	Δ
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	32	93.02	-0.07
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	37	91.11	0.94
3	تجمع القصيم الصحي	48	90.40	-1.02
4	تجمع جازان الصحي	46	90.31	2.46
5	تجمع الأحساء الصحي	47	88.22	3.17
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	137	88.01	-2.04
7	تجمع عسير الصحي	60	86.18	-5.18
8	تجمع الشرقية الصحي	59	85.76	-5.34
9	تجمع الرياض الصحي الاول	33	84.63	3.48
10	تجمع جدة الصحي	100	84.14	-1.29
11	تجمع حائل الصحي	22	Low-n	NA
12	تجمع تبوك الصحي	17	Low-n	NA
13	تجمع نجران الصحي	16	Low-n	NA
14	تجمع مكة الصحي (النفذة)	13	Low-n	NA
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12	Low-n	NA
16	تجمع حفر الباطن الصحي	11	Low-n	NA
17	تجمع عسير الصحي (بيشة)	11	Low-n	NA
18	تجمع الجوف الصحي	10	Low-n	NA
19	تجمع الجوف الصحي (القريات)	9	Low-n	NA
20	تجمع الطائف الصحي	9	Low-n	NA
21	تجمع الباحة الصحي	4	Low-n	NA
22	تجمع الرياض الصحي الثالث	2	Low-n	NA

ذوي المتوفين



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	التقييم العام للخدمة التي تلقيتها
2	شرح موظفي قسم شؤون الوفيات للإجراءات المطلوبة ومدى إجابتهم على أسئلتك واستفساراتك
3	منطقة الانتظار في قسم شؤون الوفيات
4	حرص الموظف المسؤول على مراعاة مشاعرك أثناء إبلاغك بخبر الوفاة
5	سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بإصدار بلاغ الوفاة
6	شرح موظف شؤون الوفيات لإجراءات إصدار تصريح الدفن واستلام الإقرار بذلك
7	حسن تعامل موظفي قسم شؤون الوفيات

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

الحمد لله الملك العليم