



التقرير المفصل
برنامج قياس تجربة المريض
(نتائج عام ٢٠١٨)

(نسخة رقم ٥)
فبراير، ٢٠١٩

الفهرس

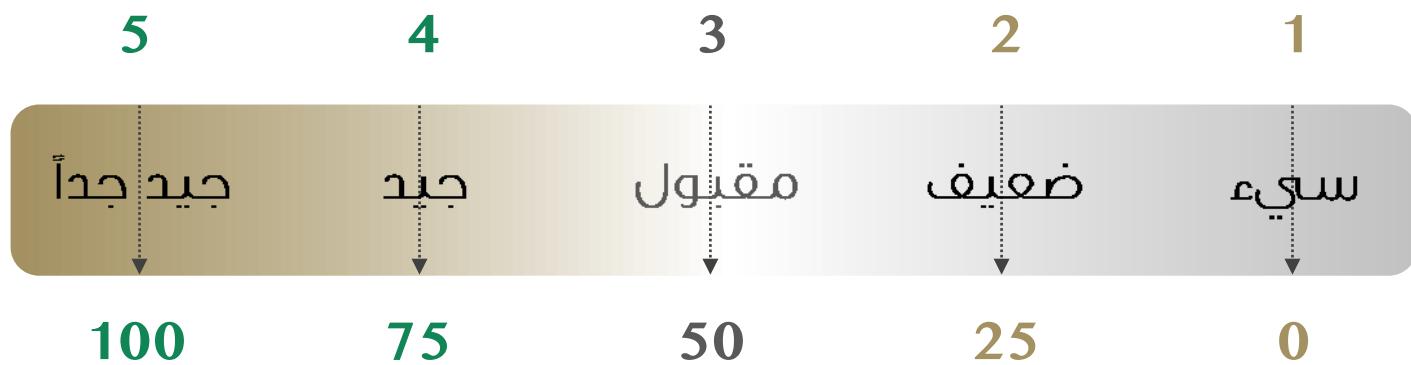
- [مقدمة](#)
- [نتائج برنامج قياس تجربة المريض \(نظرة عامة\)](#)
- [المستشفيات](#)
 - [العيادات](#)
 - [التنويم](#)
 - [الطوارئ](#)
- [الخدمات والمراكز المتخصصة](#)
 - [مراكز الرعاية الأولية](#)
 - [الرعاية المنزلية](#)
 - [مراكز علاج السكري](#)
 - [مراكز الإقلاع عن التدخين](#)
 - [مراكز القلب - العيادات](#)
 - [مراكز القلب - التنويم](#)
 - [مراكز الأسنان](#)
- [مراكز الكلى](#)
- [مراكز فحص ما قبل الزواج](#)
- [إعادة التأهيل - العيادات](#)
- [إعادة التأهيل - العيادات](#)
 - [بنوك الدم](#)
- [مراكز الأورام - العيادات](#)
- [مراكز الأورام - التنويم](#)

مقدمة

مقياس الإجابات



الاستبيان



التقرير



المصطلحات

- **المعدل العام لرضا المرضى:** مقياس لمعدل رضا المرضى على مستوى وزارة الصحة، ويتم حسابه بإيجاد متوسط رضا المستفيدين من جميع الخدمات 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 مجموعة الإجابات.
- **الخدمة / رحلة العلاج:** الخدمة المقدمة للمرضى بجميع مراحلها، ويتضمن برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المريض 17 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.
- **متوسط Press Ganey :** متوسط أداء جميع المستشفيات والمراكز التي تقوم باستخدام استبيانات Press Ganey لقياس وتحسين تجربة المريض.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(نظرة عامة)

مجموع عدد الاستبيانات والتعليقات



185,468

استبيان مكتمل



+75,000
تعليق



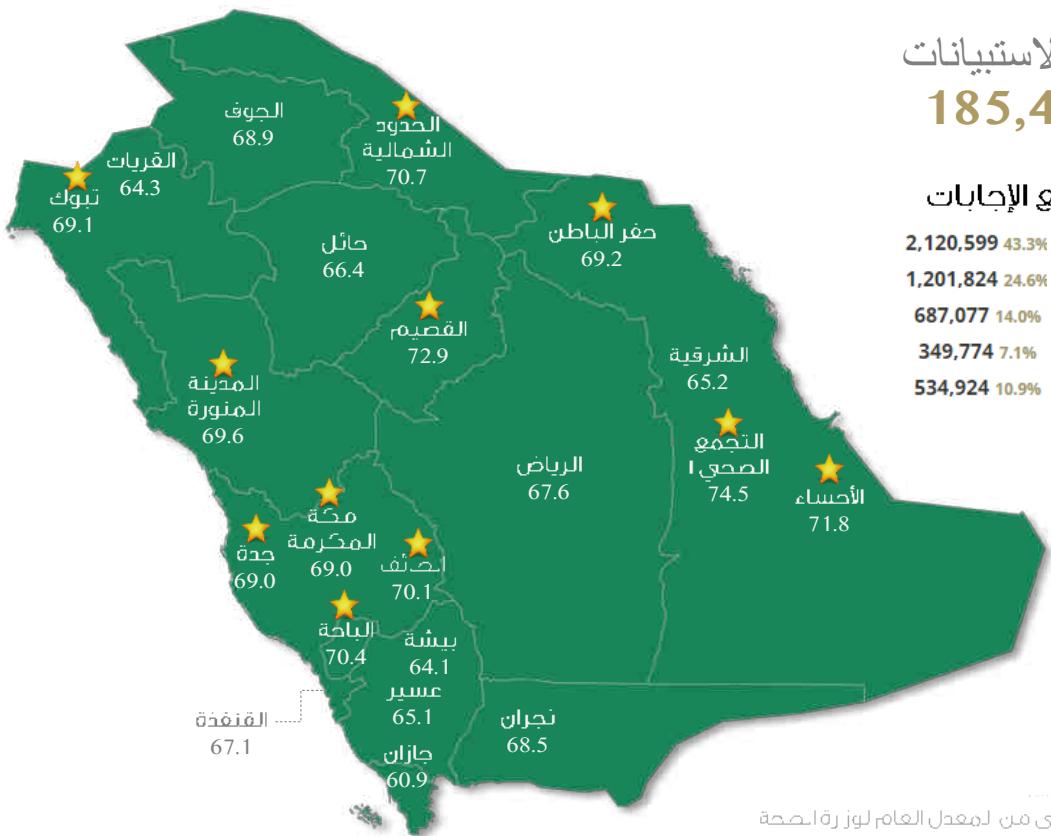
+134,500
استبيان الكتروني
مكتمل



+50,900
استبيان هاتفي
مكتمل

الفترة: من ١٧ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

المعدل العام لرضا المرضى: المعدل العام - ٢٠١٨



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات
185,468

توزيع الإجابات

جيد جداً	2,120,599	43.3%
جيد	1,201,824	24.6%
مقبول	687,077	14.0%
ضعيف	349,774	7.1%
سيء	534,924	10.9%

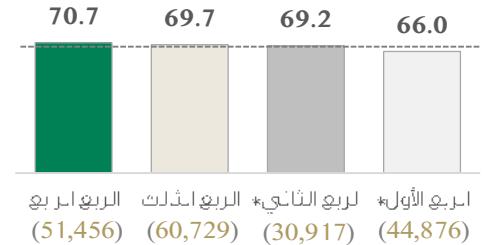


وزارة الصحة

68.9

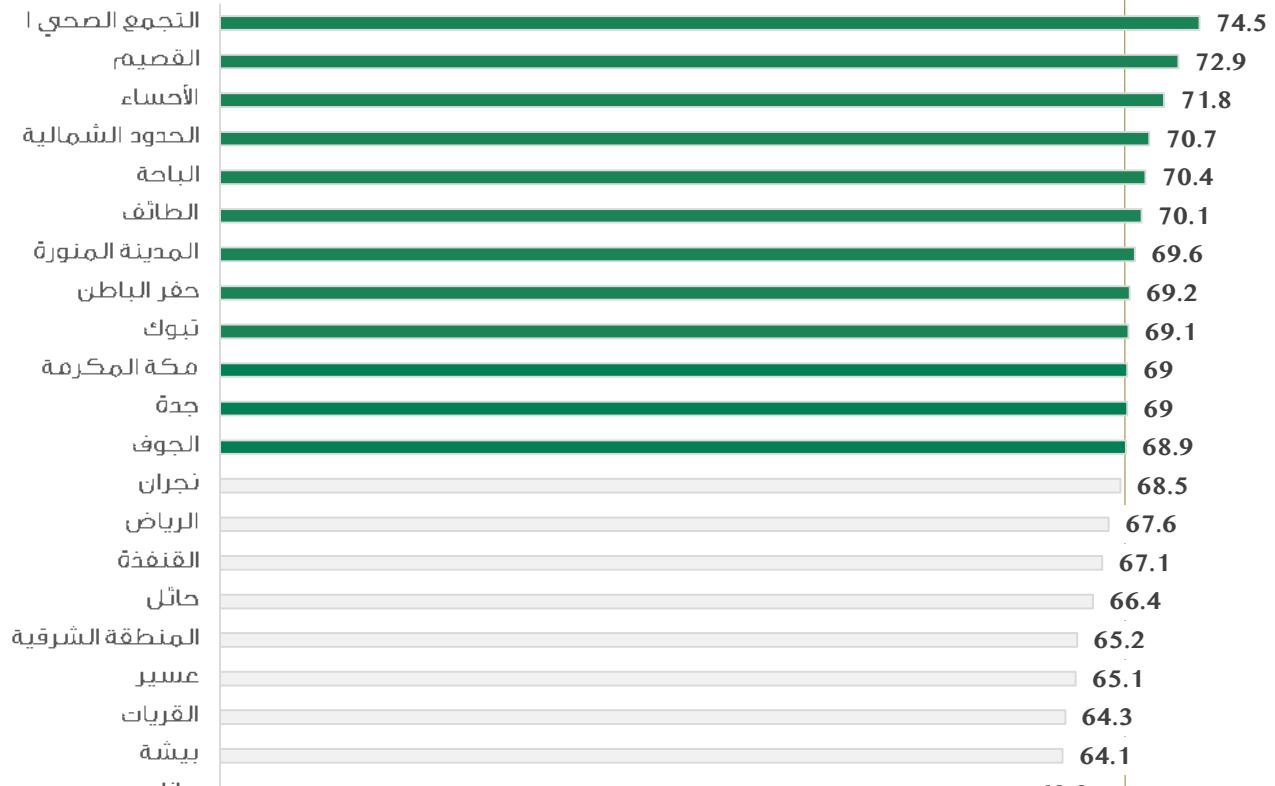
المعدل العام - ٢٠١٨

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



*أفرق في مستوى رضى بين الربع الأول والثاني يتع بشكل أساسى عن اضافة رحلات ومبنيات جديدة.

المعدل العام لرضا المرضى: أداء المناطق



الفترة: من ١٠ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

*أفرق في مستوى رضا بين ربيع الأول والثاني ينبع بشكل أساسى عن إضافة رحلات ومبنيات جديدة.



وزارة الصحة

68.9

المعدل العام - ٢٠١٨

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



نتائج برنامج قياس تجربة المريض (المستشفيات)

الرحلات العلاجية: المستشفيات

تم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض لعام ٢٠١٨ في ٣ رحلات علاجية، وهي كالتالي:



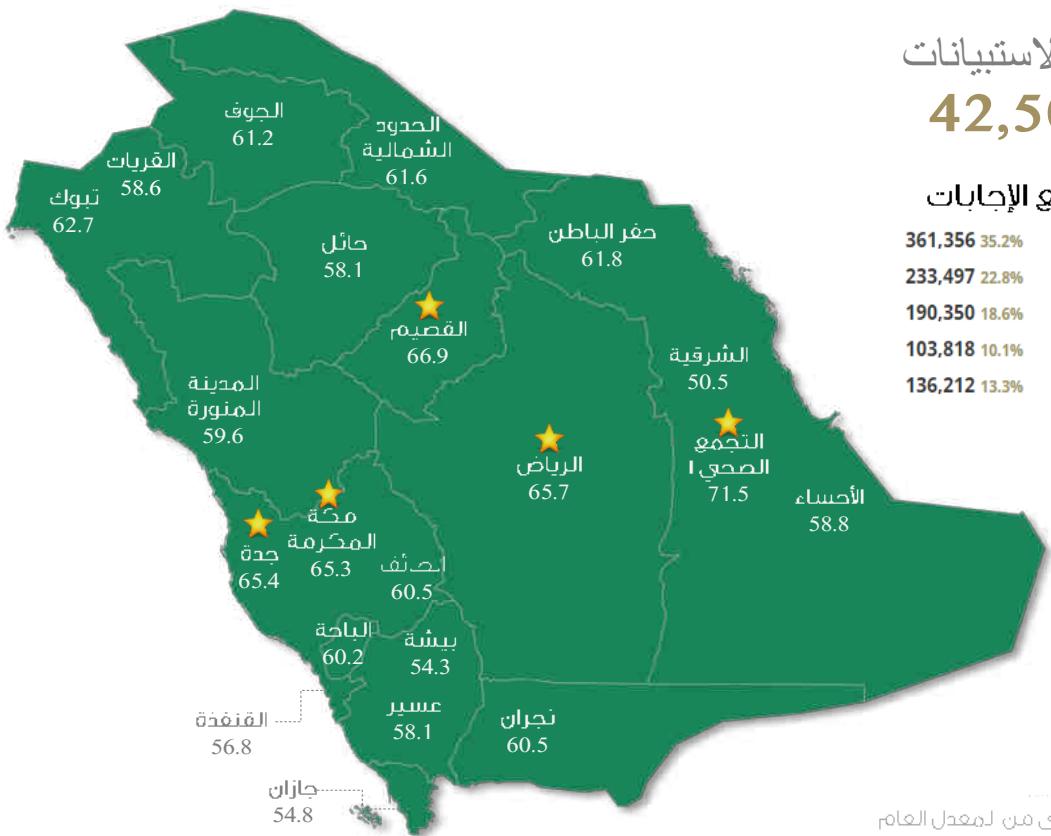


المستشفيات



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - العيادات



الفترة: من ١٠ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات

42,504

توزيع الإجابات

جيد جداً	361,356	35.2%
جيد	233,497	22.8%
مقبول	190,350	18.6%
ضعيف	103,818	10.1%
سيء	136,212	13.3%



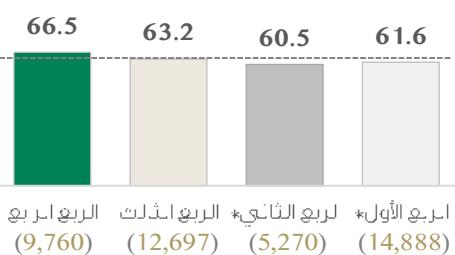
وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - العيادات

63.0

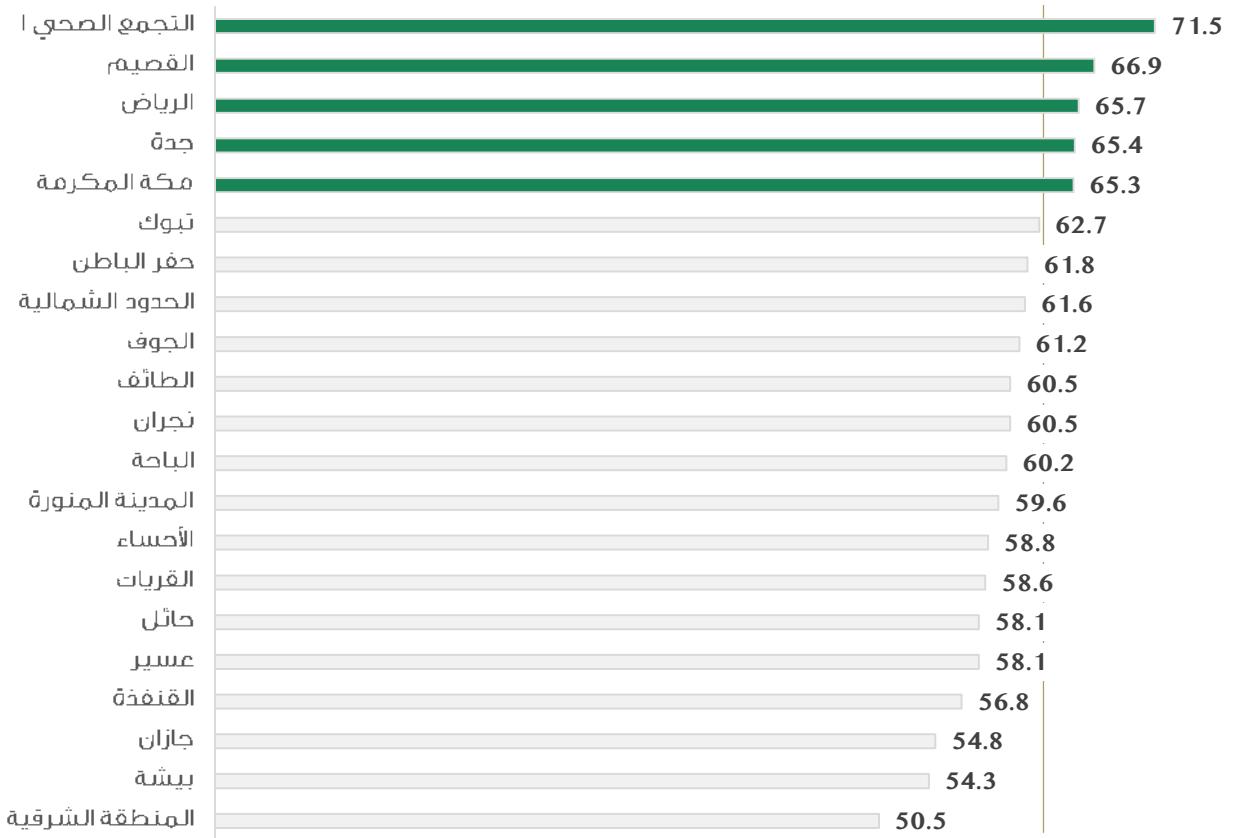
المعدل العام
عام ٢٠١٨

91.4 69.6



* التفاوت في مستويات الرضا بين الربع الأول و الثاني ناتج بشكل نساسي عن إضافة منشآت جديدة.

المستشفيات - العيادات: أداء المدن



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

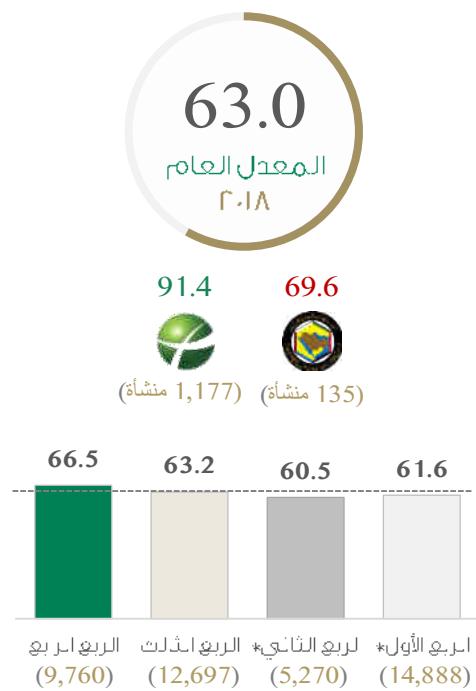


٦٣.٠



وزارة الصحة
Ministry of Health

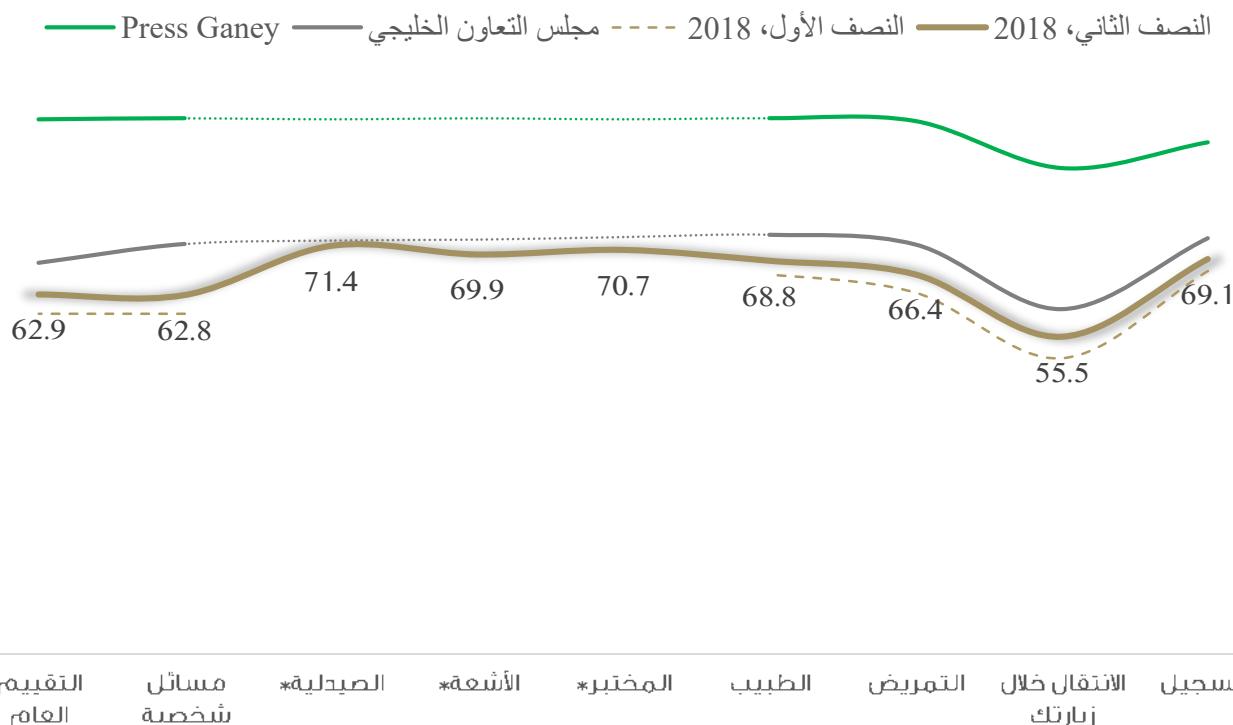
المستشفيات - العيادات



* التفاوت في مستوى الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: المستشفيات - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



المستشفيات العيادات الخارجية

التسجيل الانتقال خلال زيارتكم التمريض المختبر الطبيب الأشعة* الصيدلية* مسالك شخصية التقييم العام

* تمت الإضافة بداية من الربع الرابع، ٢٠١٨

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	▲	النسبة المئوية
سهولة عملية التسجيل				
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	89.6	73.2	▲ 1.9	69.7
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٦٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	93.1	72.5	▲ 2.1	68.4
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	84.7	58.7	▲ 4.5	55.7
نظافة الحمام	84.8	58.7	▲ 3.8	52.7
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	--	59.1	▲ 3.3	57.7
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	94.4	72.4	▲ 3.1	67.1
لطف واهتمام الطبيب	92.2	70.6	▲ 3.4	65.7
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	95.3	76.7	▲ 2.2	72.5
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	93.9	73.9	▲ 2.2	69.4
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	93.8	73.7	▲ 2.3	69.2
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	93.6	72.0	▲ 2.4	67.0
	93.2	72.5	▲ 2.8	68.0

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال	البيانات			
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٩
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	93.3	72.7	▲ 2.5	68.5
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	95.0	76.8	▲ 1.8	73.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	92.9	72.5	▲ 2.8	67.5
ثقتك بهذا الطبيب	94.0	71.9	▲ 2.4	68.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	93.5	70.0	▲ 2.8	65.3
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم*	--	--	NA	67.1
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم*	--	--	NA	71.7
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)	92.4	--	NA	73.5
مدة الانتظار لإجراء الأشعة*	82.3	--	NA	69.6
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة*	92.4	--	NA	67.2
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص*	87.0	--	NA	72.9
مدة الانتظار لصرف الأدوية*	--	75.1	NA	71.7

*تمت الإضافة بداية من الربيع الرابع، ٢٠١٨.

عناصر الاستبيان: المستشفيات – العيادات الخارجية

السؤال				
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	NA	NA
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك*	91.9	--	75.4	
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية*	--	--	75.1	
توفر الأدوية الموصوفة*	--	--	63.5	
المواقف	85.5	50.9	▲ 5.2	48.5
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	--	63.0	▲ 3.6	62.9
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	93.6	70.9	▲ 2.2	66.9
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	93.0	66.6	▲ 4.1	60.5
مراعاتنا لخصوصيتك	94.0	73.5	▲ 2.5	69.1
نظافة عياداتنا	94.9	74.7	▲ 2.8	70.0
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	93.6	69.7	▲ 3.3	64.2
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	93.4	66.8	▲ 3.7	60.9
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	93.8	68.9	▲ 3.3	63.8

* تمت الإضافة بداية من الربع الرابع، ٢٠١٨.

طريق التحسين: المستشفيات – العيادات الخارجية

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



معدل الرضا: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	المملق فهد التخصصي بالدمام	975	81.2	81.5	▲ 1.1
2	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	781	77.2	75.6	▼ 3.6
3	الأمير محمد بن عبدالعزيز	1,606	74.4	75.0	▲ 0.9
4	المملق فهد التخصصي ببريدة	412	73.2	75.1	▲ 6.5
5	الإيمان العام بالرياض	517	70.4	71.6	▲ 3.0
5	الولادة والأطفال بالدمام	785	70.4	73.5	▲ 8.4
7	حراء العام بمكة	985	68.3	69.4	▲ 1.6
8	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	1,122	67.5	69.5	▲ 5.0
9	بريدة المركزي	418	67.4	68.7	▲ 3.0
10	المملق عبد العزيز بمكة	568	67.1	68.8	▲ 3.2
11	شرق جدة	956	67.0	66.6	▼ 0.7
12	المملق سعود بعنيزة	367	66.4	67.2	▲ 2.1
13	المملق فيصل بمكة	547	65.8	67.6	▲ 4.2
14	المملق عبد العزيز بسكاكا	177	65.1	65.6	▲ 1.5
15	حائل العام	217	64.8	64.5	Low-n
16	الأمير مشتاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	104	64.3	63.4	Low-n
16	النساء والولادة والأطفال بالمدينة	564	64.3	64.9	▲ 1.4
18	النور التخصصي بمكة	940	64.1	64.8	▲ 1.2
19	المملق فهد بتبوك	553	64.0	62.2	▼ 4.2
20	القطيف المركزي	692	63.9	64.6	▲ 1.9

معدل الرضا: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	المملك فهد بجدة	724	63.8	66.9	▲ 4.9
22	المملك عبدالعزيز و مركز الأورام بجدة	567	63.3	64.9	▲ 3.2
23	الولادة والأطفال بالمساعدية	547	63.2	64.5	▲ 2.4
24	عرعر المركزي و مركز القلب	425	63.0	63.9	▲ 1.8
24	المملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	578	63.0	64.1	▲ 2.1
26	الرس العام	302	62.4	63.8	▲ 4.5
26	النساء والولادة بمكة	1,049	62.4	65.6	▲ 5.4
28	الولادة و الأطفال بالقصيم	435	61.9	62.6	▲ 2.0
29	الملك خالد بنجران	657	61.6	63.8	▲ 3.5
30	الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	185	60.1	59.8	▼ 0.8
31	المملك فهد و مركز القلب بالمدينة	358	59.9	61.8	▲ 7.1
32	الملك خالد بالمجمعة	550	59.6	63.1	▲ 8.5
32	الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	671	59.6	61.9	▲ 4.1
34	الملك خالد بتبوك	450	59.2	63.2	▲ 5.8
34	الملك فهد المركزي بجازان	532	59.2	61.9	▲ 6.4
36	اليمامية بالرياض	886	59.1	63.3	▲ 5.7
37	الملك خالد بالخرج	551	59.0	60.5	▲ 3.9
38	الولادة والأطفال بالأحساء	258	58.8	60.2	▲ 4.0
39	الولادة والأطفال بعرعر	106	58.5	60.6	▲ 4.5
40	المملك فهد بالهفوف	556	58.4	57.3	▼ 1.9

معدل الرضا: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
41	الأمير منغوب بن عبدالعزيز بالجوف	350	58.3	58.9	▲ 1.6
42	الملك خالد بحفر الباطن	609	58.2	55.8	▼ 1.9
43	الملك سلمان بالرياض	593	57.7	60.0	▲ 4.4
44	أحد العام بالمدينة	724	56.8	59.0	▲ 3.5
45	الولادة والأطفال بحفر الباطن	452	56.5	60.8	▲ 8.7
46	عيادة المركزي	794	56.2	56.8	▲ 1.3
47	ينبع العام	260	56.0	56.5	Low-n
48	الملك فيصل بالطائف	619	55.0	57.8	▲ 6.5
49	الملك خالد ومركز القلب بحائل	257	54.6	59.0	▲ 6.8
50	القرىات العام	295	51.8	56.8	▲ 7.1
51	الملك عبدالله ببيشة	598	51.1	52.7	▲ 2.8

الطبيب: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	الملك فهد التخصصي بالدمام	671	85.5
2	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	438	79.2
3	الأمير محمد بن عبدالعزيز	498	75.8
4	الملك فهد التخصصي ببريدة	287	75.5
5	حراء العام بمكة	290	75.2
6	الولادة والأطفال بالدمام	500	74.9
7	الملك عبد العزيز بمكة	266	74.0
8	شرق جدة	391	72.9
9	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	677	72.7
10	القطيف المركزي	454	72.5

معدل الرضا: السعة السريرية (أ.إ - م سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الجبيل العام	473	73.6	74.9	▲ 1.9
2	حفر الباطن المركزي	192	73.3	73.5	▲ 0.4
3	الولادة والأطفال بالخرج	553	69.4	73.3	▲ 8.3
4	الوجه العام	46	68.5	Low-n	Low-n
5	البكيرية العام	322	67.4	70.8	▲ 11.0
6	الأطفال بالطائف	325	66.4	68.1	▲ 5.8
7	الزلفي العام	474	66.3	67.0	▲ 1.4
8	شقراء العام	65	66.0	68.6	Low-n
9	المذنب العام	262	65.0	66.8	▲ 5.9
10	عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	524	63.2	66.8	▲ 7.8
10	رابغ العام	472	63.2	66.1	▲ 6.4
12	وادي الدواسر	80	62.4	66.2	Low-n
13	الامام عبدالرحمن الفيصل -جنوب الرياض	174	62.1	65.9	▲ 13.2
14	الولادة والأطفال بأبها	678	61.8	62.9	▲ 2.6
15	الأمير محمد بن ناصر بجازان	288	61.6	62.7	Low-n
16	النساء والولادة بخميس مشيط	512	60.4	63.1	▲ 5.4
17	الولادة والأطفال بنجران	256	58.5	59.1	▲ 4.3
18	خميس مشيط العام	497	57.1	59.4	▲ 5.1
19	النساء والولادة والأطفال بالجوف	450	56.9	60.3	▲ 5.5
20	محابيل العام	571	56.4	57.6	▲ 2.4

معدل الرضا: السعة السريرية (أدا - م سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	الولادة والأطفال بحائل	381	54.0	57.1	▲ 5.0
22	طريف العام	64	53.4	56.9	Low-n
23	ابو عريش العام	339	53.3	53.9	▲ 2.0
24	صبيا العام	432	51.8	54.1	▲ 4.2
25	سراء عبيدة العام	48	47.0	Low-n	Low-n
26	صامطة العام	492	45.6	49.8	▲ 9.6

الطبيب: السعة السريرية (٢٠٠ - ٣٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	الجبيل العام	473	77.9
2	الأطفال بالطائف	325	72.9
3	حفر الباطن المركزي	192	72.4
4	الزلفي العام	474	70.1
5	الولادة والأطفال بأبها	678	69.5
6	الولادة والأطفال بالخرج	553	69.1
7	عبد العزيز بن مساعد بن جلوبي	524	67.7
8	البكيرية العام	322	66.5
9	الامام عبد الرحمن الفيصل جنوب الرياض	174	66.4
10	الأمير محمد بن ناصر بجازان	288	66.3

معدل الرضا: السعة السريرية (.ا سرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	السعيرة العام	61	88.4	91.0	Low-n
2	عيون الجواء العام	93	81.0	84.1	▲ 9.0
3	العيساوية بالقريات	132	74.0	75.0	Low-n
4	فرسان العام	49	71.3	70.9	Low-n
5	صوير العام	317	68.5	68.5	- 0.0
6	القيصومه العام	67	67.8	69.7	Low-n
7	حقل العام	177	67.6	69.5	▲ 3.5
8	بيش العام	70	66.4	66.4	Low-n
9	العيون بجدة	652	66.2	67.6	▲ 3.5
10	حوطة بنى تميم العام	153	65.1	64.4	▼ 2.5
11	البسائر العام	197	64.2	66.1	▲ 10.2
12	ضباء العام	150	62.9	68.2	▲ 8.1
13	الميقات العام بالمدينة	127	60.7	60.1	▼ 1.0
14	أحد المسارحة العام	168	60.4	60.7	Low-n
15	الثغر العام	524	58.5	59.3	▲ 1.7
15	شرورة العام	83	58.5	59.1	Low-n
17	أملج العام (الحوراء)	42	57.7	Low-n	Low-n
18	جنوب القنفذة	339	56.8	57.5	▲ 2.4
19	أضم العام	157	56.5	58.0	▲ 4.9
20	الليث العام	173	55.5	59.3	▲ 11.9

معدل الرضا: السعة السريرية (.ا سرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	رفحاء العام	68	53.7	Low-n	Low-n
22	العارضة العام	150	52.0	▲ 12.1	55.2
23	الخفجي العام	361	50.5	▼ 1.9	49.8

الطبيب: السعة السريرية (.. اسرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	السعيرة العام	61	87.7
2	عيون الجواء العام	93	84.0
3	العيون بجدة	652	75.0
4	العيساوية بالقرىات	132	74.5
5	القيصومة العام	67	73.1
6	صوير العام	317	70.8
7	النفر العام	524	69.0
8	حوضة بنى تميم العام	153	66.6
9	البشاير العام	197	66.3
10	ضباء العام	150	64.1

العيادات: رواد التحسين

#	اسم المستشفى	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الامام عبدالرحمن الفيصل -جنوب الرياض	65.9	▲ 13.2
2	اللبيث العام	59.3	▲ 11.9
3	البشيرية العام	70.8	▲ 11.0
4	صافطة العام	49.8	▲ 9.6
5	الولادة والأطفال بحفر الباطن	60.8	▲ 8.7
6	الملك خالد بالمجمعة	63.1	▲ 8.5
7	الولادة والأطفال بالدمام	73.5	▲ 8.4
8	الولادة والأطفال بالخرج	73.3	▲ 8.3
9	ضباء العام	68.2	▲ 8.1
10	عبد العزيز بن مساعد بن جلووي	66.8	▲ 7.8

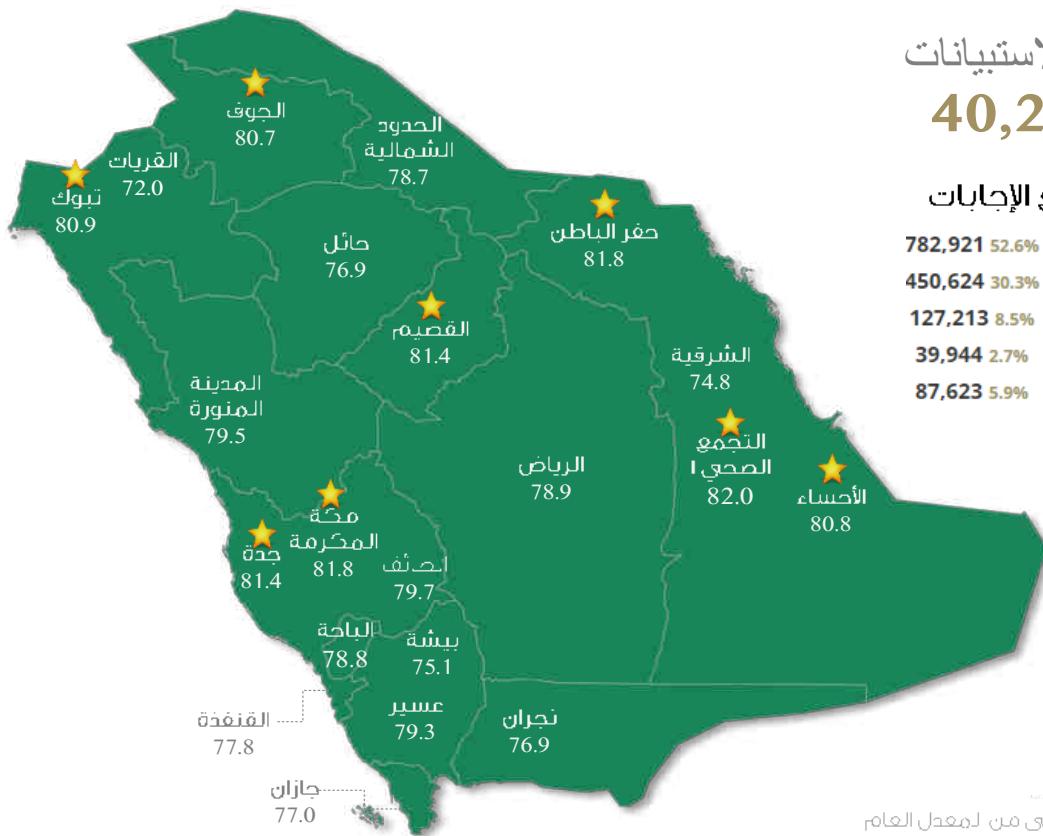


المستشفيات



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - التنويم



عدد الاستبيانات

40,282

توزيع الإجابات

جيد جداً	782,921	52.6%
جيد	450,624	30.3%
مقبول	127,213	8.5%
ضعيف	39,944	2.7%
سيء	87,623	5.9%

المستشفيات - التنويم



79.8

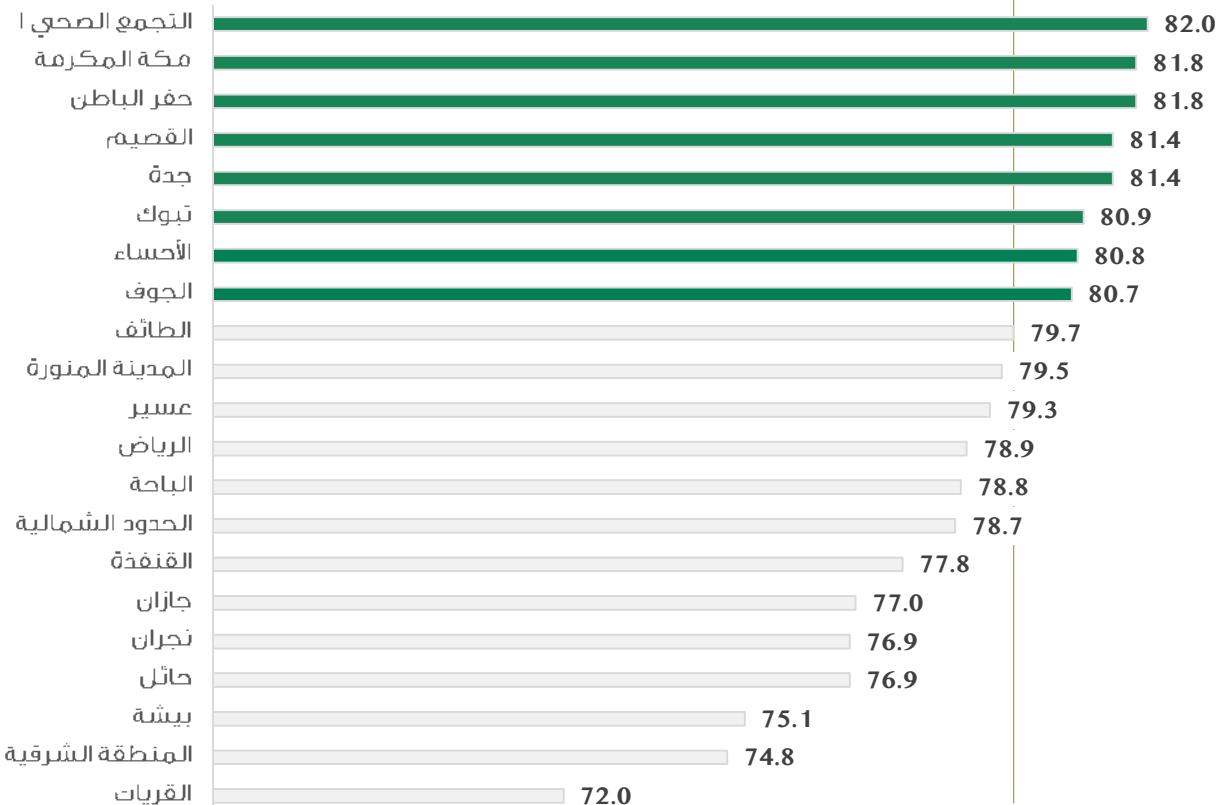
المعدل العام
٢٠١٨



الفترة: من ١٧ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

*التفاوت في مستوى رضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل أساسي عن إضافة منشآت جديدة.

المستشفيات - التنويم: أداء المناطق



الفترة: من ١٠٢٠١٨ إلى ٣١١٢٠١٨



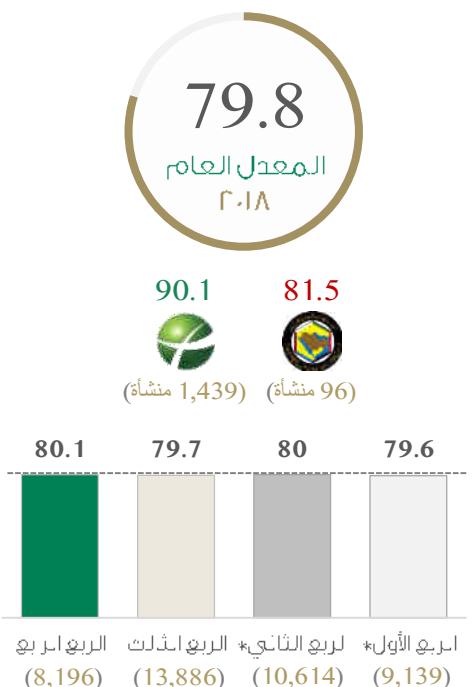
وزارة الصحة
Ministry of Health

79.8



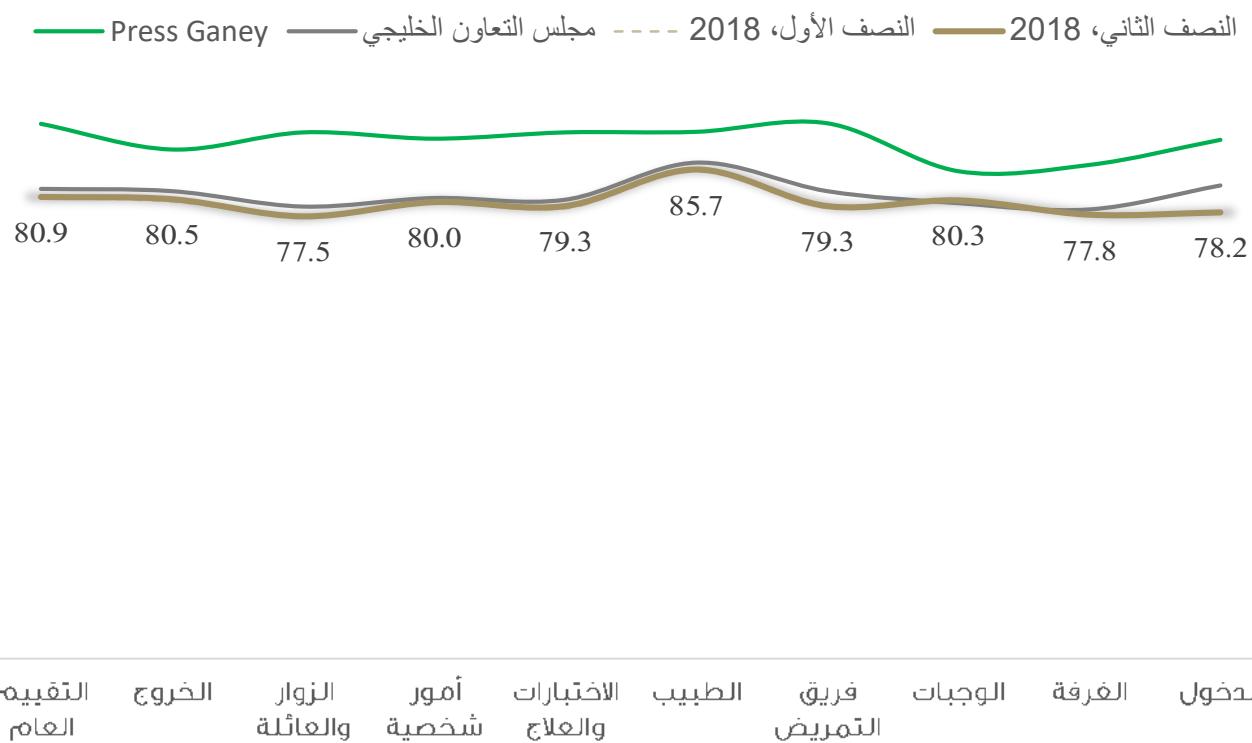
وزارة الصحة
Ministry of Health

المستشفيات - التنويم



رحلة المريض: المستشفيات - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



المستشفيات التنويم



عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧	النصف الأول، ٢٠١٦
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى	88.8	79.8	▲ 0.5	77.6	
اهتمام الشخص الذي قام بدخولك المستشفى	94.0	86.1	▲ 0.2	85.0	
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	--	71.2	▼ 0.5	71.4	
المظهر العام لغرفة	86.7	75.8	▼ 0.4	75.0	
نظافة الغرفة	89.5	79.7	— 0.0	78.6	
درجة حرارة الغرفة	83.4	79.8	▼ 0.9	79.5	
هدوء الغرفة وما حولها	83.1	78.4	▼ 0.1	78.3	
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	81.8	79.9	▼ 0.1	80.3	
جودة الطعام	80.4	79.2	▼ 0.2	80.4	
لطف واهتمام فريق التمريض	96.2	83.7	▲ 0.2	82.0	

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧	النصف الأول، ٢٠١٦
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	91.9	78.0	▲ 0.6	75.0	
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	94.4	83.3	▲ 0.4	81.6	
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	94.3	83.3	▲ 0.6	81.5	
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	92.3	79.8	▲ 0.4	78.5	
مهارة فريق التمريض	94.3	83.9	— 0.0	82.8	
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	--	74.9	▲ 0.2	73.3	
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	90.3	85.4	▲ 0.3	84.0	
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعاوي قلقك	92.5	86.8	▲ 0.1	85.4	
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	91.3	85.2	— 0.0	83.9	
لطف واهتمام الطبيب	94.3	88.8	▲ 0.3	87.3	

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٧	النهاية، ٢٠١٦	النهاية، ٢٠١٥	النهاية، ٢٠١٤	النهاية، ٢٠١٣	النهاية، ٢٠١٢	النهاية، ٢٠١١	النهاية، ٢٠١٠	النهاية، ٢٠٠٩	النهاية، ٢٠٠٨	النهاية، ٢٠٠٧	النهاية، ٢٠٠٦	النهاية، ٢٠٠٥	النهاية، ٢٠٠٤	النهاية، ٢٠٠٣	النهاية، ٢٠٠٢	النهاية، ٢٠٠١	النهاية، ٢٠٠٠			
مهارة الطبيب			88.6	88.9	94.6																			
فتره الانتظار للاختبارات والعلاج			77.7	78.9	88.3																			
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج			78.5	79.5	90.1																			
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم			82.0	83.1	94.9																			
مراجعة الموظفين لخصوصيتك			85.4	86.3	92.3																			
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم			77.3	78.6	91.4																			
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية			78.5	80.2	91.5																			
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك			74.9	76.6	90.4																			
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك			81	82.0	90.7																			
مراجعة الطاقم الطبي لتعقيمه أيديهم قبل فحسك			82.7	83.3	94.3																			

عناصر الاستبيان: المستشفيات – التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النسبة المئوية (%)	النسبة المئوية (%)	النهاية
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	80.9	81.3	▲ 0.2	92.3	تجهيزات وراحة الزوار
تجهيزات وراحة الزوار	74.4	76.0	▼ 0.4	88.4	أسلوب الموظفين تجاه الزوار
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	81.2	82.8	▲ 0.3	95.1	مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	84.6	85.3	▲ 0.1	88.7	سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	79.7	80.1	▲ 1.2	87.9	التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	79.7	80.8	▲ 0.1	91.9	الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	78.5	78.5	▲ 0.2	92.1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	82.2	83.4	▲ 0.3	94.5	احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	78.4	79.8	▼ 0.4	93.0	تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	82.2	83.3	▲ 0.1	94.5	

طريق التحسين: المستشفيات – التنويم

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



التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الملك فهد التخصصي بالدمام	901	86.5	86.7	▲ 0.4
2	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	427	85.3	84.3	▼ 1.8
3	الملك عبد العزيز بسكاكا	293	85.1	84.9	▼ 1.3
4	الملك فهد بالهفوف	451	85.0	84.7	▼ 0.5
5	الملك عبد العزيز بمكة	390	83.5	83.7	▲ 0.3
5	الأمير متعب بن عبد العزيز بالجوف	289	83.5	84.2	▲ 2.0
5	الأمير محمد بن عبد العزيز	465	83.5	82.6	▼ 1.6
8	الملك فيصل بمكة	413	83.4	83.9	▲ 1.0
8	الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	462	83.1	83.6	▲ 0.9
10	بريدة المركزي	448	82.9	82.5	▼ 0.8
11	حراء العام بمكة	685	82.9	82.2	▼ 1.1
11	إيمان العام بالرياض	410	82.8	82.4	▼ 0.9
13	الملك فهد بجدة	579	82.0	81.3	▼ 1.1
14	الملك عبد العزيز و مركز الأورام بجدة	420	81.8	81.8	= 0.0
14	الملك خالد بن جران	477	81.7	81.2	▼ 0.9
16	أحد العام بالمدينة	606	81.4	81.6	▲ 0.4
17	عرعر المركزي و مركز القلب	181	81.2	81.6	▲ 1.1
18	الملك عبد العزيز التخصصي بالطائف	653	81.2	80.6	▼ 1.2
18	النساء والولادة بمكة	937	81.2	81.7	▲ 1.0
18	عسير المركزي	427	81.1	82.4	▲ 2.9

التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	الملك سعود بعنيزة	542	81.1	81.3	▲ 0.4
22	الملك فهد بتبوك	417	80.8	79.9	▼ 1.6
23	الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	307	80.7	82.9	▲ 7.1
24	النساء والولادة والأطفال بالمدينة	976	80.6	81.0	▲ 0.8
24	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	858	80.5	80.5	▼ 0.1
26	الولادة والأطفال بالدمام	1,035	80.5	81.0	▲ 1.1
26	الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	423	80.2	80.8	▲ 1.2
28	الملك فهد المركزي بجازان	313	80.1	79.7	▼ 1.0
29	الولادة و الأطفال بالقصيم	619	80.0	80.6	▲ 1.1
30	القطيف المركزي	844	79.9	79.8	▼ 0.1
31	الولادة والأطفال بحفر الباطن	551	79.6	79.2	▼ 0.7
32	شرق جدة	407	79.5	79.9	▲ 0.9
32	الملك فيصل بالطائف	763	79.3	80.2	▲ 1.7
34	النور التخصصي بمكة	555	79.2	79.2	= 0.0
35	الرس العام	484	79.2	78.6	▼ 1.2
35	الولادة و الأطفال بالمساعدية	502	79.0	80.0	▲ 1.7
37	حائل العام	263	78.9	78.6	▼ 1.6
38	اليمنية بالرياض	466	78.6	78.5	▼ 0.2
39	الملك خالد بتبوك	496	78.6	77.6	▼ 1.9
40	الملك خالد و مركز القلب بحائل	285	78.0	77.4	▼ 1.8

التنويم: السعة السريرية (أكثر من ٢٠٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
41	الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	682	77.9	76.2	▼ 3.2
42	الولادة والأطفال بالأحساء	523	77.7	78.2	▲ 1.1
43	الملك خالد بالخرج	391	77.4	77.6	▲ 0.3
44	الملك خالد بحفر الباطن	548	77.2	77.6	▲ 0.8
45	الولادة والأطفال بعرعر	340	77.2	77.5	▲ 0.8
46	الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	643	77.1	79.4	▲ 3.5
47	الملك سلمان بالرياض	547	76.5	76.6	▲ 0.1
47	بنبع العام	197	76.2	76.8	Low-n
49	الملك خالد بالمجمعة	369	74.8	72.9	▼ 4.1
50	الملك عبدالله بن بيasha	416	73.7	73.5	▼ 0.4
51	القريات العام	431	70.9	72.9	▲ 2.5

التمريض: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	الملك فهد التخصصي بالدمام	901	89.2
2	الملك فهد بالهفوف	451	86.6
3	الملك عبد العزيز بسكاكا	293	86.3
4	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	427	85.9
5	الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	289	85.2
6	إيمان العام بالرياض	410	84.3
7	الملك عبد العزيز بمكة	390	83.8
8	عرعر المركزي و مركز القلب	181	83.7
9	الأمير محمد بن عبدالعزيز	465	83.1
10	الملك فيصل بمكة	413	83.0

التنويم: السعة السريرية (ا.ا - م سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	حفر الباطن المركزي	432	86.7	87.4	▲ 1.4
2	عبد العزيز بن مساعد بن جلوي	346	83.9	83.7	▼ 0.6
3	الجيبل العام	494	82.7	82.8	▲ 0.1
4	الوجه العام	156	82.4	84.7	▲ 8.1
5	المذنب العام	291	81.5	82.6	▲ 3.2
6	رابغ العام	323	81.3	80.3	▼ 2.3
7	الولادة والأطفال بالخرج	304	80.9	81.4	▲ 1.5
8	البكيرية العام	444	80.4	80.1	▼ 0.8
9	الولادة والأطفال بأبها	735	80.1	80.7	▲ 1.4
10	النساء والولادة بخميس مشيط	503	79.9	79.9	▲ 0.1
11	شقراء العام	211	79.5	78.8	▼ 3.3
12	الزلفي العام	360	79.4	79.9	▲ 1.1
13	الأمير محمد بن ناصر بجازان	225	79.2	78.5	▼ 4.4
14	الامام عبد الرحمن الفيصل جنوب الرياض	464	79.1	77.6	▼ 3.4
15	سراة عبيدة العام	33	79.0	Low-n	Low-n
16	خميس مشيط العام	616	78.8	77.9	▼ 1.8
17	طريف العام	271	78.7	79.7	▲ 3.8
18	الأطفال بالطائف	424	77.9	78.6	▲ 2.5
19	محايل العام	640	77.1	75.6	▼ 2.7
20	الولادة والأطفال بحائل	571	75.7	76.7	▲ 2.5

التنويم: السعة السريرية (ا.ا - م سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	ابو عريش العام	372	75.1	75.6	▲ 1.7
22	صامطة العام	315	74.3	76.3	▲ 9.2
22	صبيا العام	312	74.2	75.1	▲ 2.3
24	الولادة والأطفال بنجران	564	73.8	72.5	▼ 2.3
25	النساء والولادة والأطفال بالجوف	386	73.2	73.1	▼ 0.2
26	وادي الدواسر	230	72.4	73.0	▲ 4.3

التمريض: السعة السريرية (ا.ا - ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	حفر الباطن المركزي	432	88.8
2	الوجه العام	156	85.3
3	عبد العزيز بن مساعد بن جلوبي	346	84.2
4	الجبيل العام	494	82.5
5	رابغ العام	323	82.3
6	شقراء العام	211	81.2
7	الولادة والأطفال بالخرج	304	80.8
8	الأمير محمد بن ناصر بجازان	225	79.7
9	خميس مشيط العام	616	79.4
10	البكيرية العام	444	78.9

التنويم: السعة السريرية (.. اسرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	عيون الجواء العام	204	87.2	88.0	▲ 2.6
2	العيون بجدة	295	84.9	84.8	▼ 0.4
3	العيسوية بالقربيات	41	84.5	84.4	Low-n
4	حقل العام	216	84.4	84.5	▲ 0.4
5	صوير العام	260	83.8	84.9	▲ 4.5
6	القيصومه العام	50	82.7	80.8	Low-n
7	ضباء العام	109	82.3	83.1	Low-n
7	أملج العام (الحوراء)	38	81.5	83.1	Low-n
9	الثغر العام	260	80.8	80.4	▼ 1.7
10	فرسان العام	65	80.7	80.1	Low-n
11	الميقات العام بالمدينة	55	80.0	Low-n	Low-n
12	أضم العام	126	79.5	79.6	Low-n
13	بيش العاـم	248	79.5	80.6	▲ 5.0
14	العارضه العام	157	79.4	78.9	Low-n
15	حوطة بنى تميم العام	278	79.1	78.1	▼ 4.2
16	جنوب القنفذة	304	77.8	79.2	▲ 5.1
17	اللثـيث العام	208	77.4	77.1	▼ 1.0
18	البـشـائر العام	289	77.1	76.4	▼ 2.5
19	شـروـرة العام	303	74.9	74.6	▼ 1.6
20	الخفـجيـ العام	241	74.8	74.5	▼ 1.6

التنويم: السعة السريرية (.. اسرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	أحد المسارحة العام	79	73.2	72.9	Low-n
22	رفحاء العام	305	72.9	72.3	▼ 2.0
23	السعيرة العام	22	Low-n	Low-n	Low-n

التمريض: السعة السريرية (.. ا سرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018
1	العيون بجدة	295	87.8
2	عيون الجواء العام	204	86.7
3	فرسان العام	65	85.9
4	القيصومه العام	50	85.3
5	حقل العام	216	85.1
6	ضباء العام	109	83.7
7	صوير العام	260	83.0
8	الثغر العام	260	82.5
9	الميقات العام بالمدينة	55	81.3
10	العارضة العام	157	80.4

التنويم: رواد التحسين

#	اسم المستشفى	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
١	صامطة العام	76.3	▲ 9.2
٢	الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	82.9	▲ 7.1
٣	جنوب القنفذة	79.2	▲ 5.1
٤	بيش العام	80.6	▲ 5.0
٥	صوير العام	84.9	▲ 4.5
٦	طريف العام	79.7	▲ 3.8
٧	الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	79.4	▲ 3.5
٨	المذنب العام	82.6	▲ 3.2
٩	عسير المركزي	82.4	▲ 2.9
١٠	عيون الجواء العام	88.0	▲ 2.6

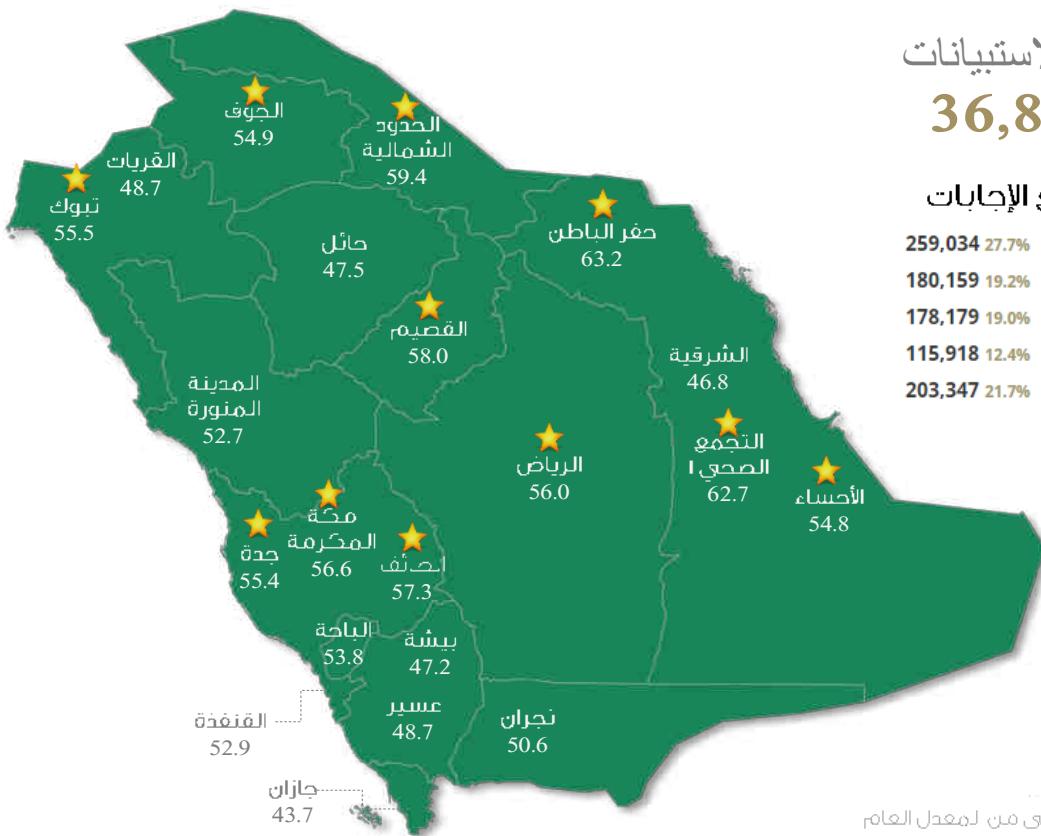


المستشفيات



الطوارئ

المعدل العام لرضا المرضى: المستشفيات - الطوارئ



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

* التفاوت في مستوى رضا بين الربع الأول ولثاني ناتج بشكل نساسي عن إضافة منشآت جديدة.

عدد الاستبيانات

36,888

توزيع الإجابات

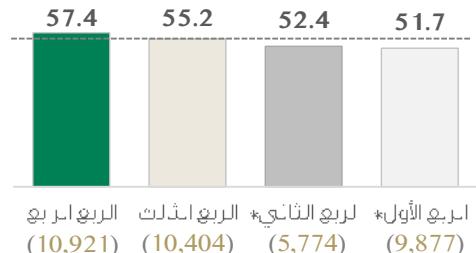
جيد جداً	259,034	27.7%
جيد	180,159	19.2%
مقبول	178,179	19.0%
ضعيف	115,918	12.4%
سيء	203,347	21.7%



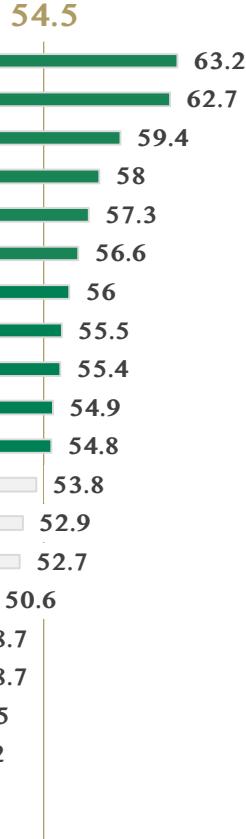
المستشفيات - الطوارئ

54.5

المعدل العام
٢٠١٨



المستشفيات - الطوارئ: أداء المناطق



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



المستشفيات - الطوارئ

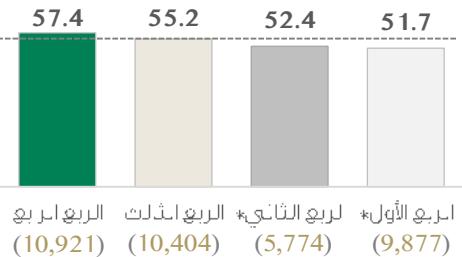
54.5

المعدل العام
٢٠١٨

87.2 61.4



(2,504) منشأة (30) منشأة

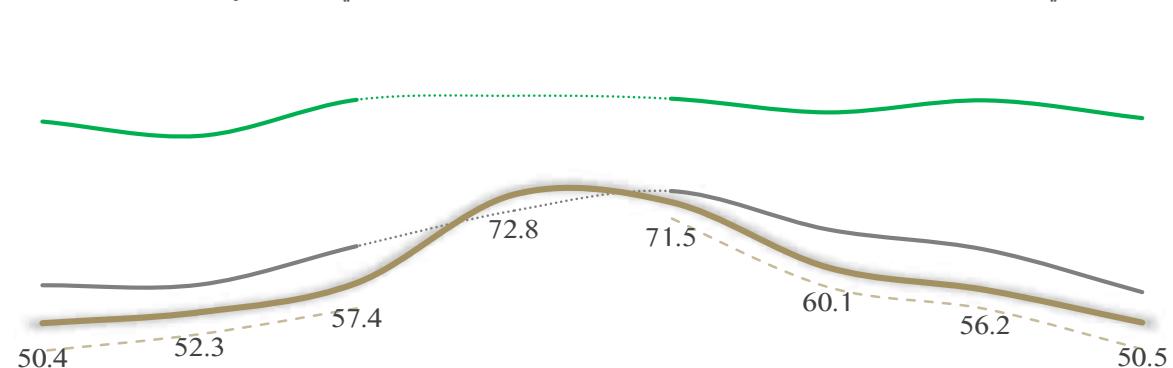


* التفاوت في مستوى الرضا بين الربع الأول والثاني ناتج بشكل نساسي عن إضافة منشآت جديدة.

رحلة المريض: المستشفيات - الطوارئ

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

Press Ganey ——— النصف الثاني، ٢٠١٨ ——— مجلس التعاون الخليجي ——— النصف الأول، ٢٠١٨



المستشفيات الطوارئ

الوصول التمريض الأطباء الفحوصات الصيدلية والأصدقاء العائلة المسائل الشخصية العام التقييم

* تمت الإضافة بداية من الربيع العربي، ٢٠١٧



عناصر الاستبيان: المستشفيات - الطوارئ

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النهاية
مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك	55.4	60.3	▲ 4.4	٩١.٠
مساعدة أول شخص قام بسؤالك عن حالتك	٥٩.١	٦٥.١	▲ ٣.٤	٨٩.٥
الراحة في منطقة الانتظار	٤٦.٤	٥٠.٦	▲ ٤.٢	٨٣.٢
مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج	٤٥.٢	٥٠.١	▲ ٥.٥	٨٤.٩
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل أن يفحصك الطبيب	٤٨.٢	٥٢.١	▲ ٤.٧	٨١.٦
المواقف	٤٨.٠	٥٠.٤	▲ ٥.٦	٨٢.٨
اهتمام فريق التمريض	٥٥.٣	٦٢.٨	▲ ٣.٧	٩١.٣
إلى أي درجة حاول فريق التمريض الإصقاء إليك	٥٧.٣	٦٤.٥	▲ ٣.٢	٨٩.٦
مراقبة فريق التمريض لاحتياجاتك	٥٤.٨	٦١.١	▲ ٣.٦	٨٨.٧
حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك	٥٣.٧	٦٠.٢	▲ ٣.٦	٨٧.٠

عناصر الاستبيان: المستشفيات - الطوارئ

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
مراقبة فريق التمريض لخصوصيتك		89.5	▲ 2.9	60.3	66.9
اهتمام الطبيب		89.2	▲ 3.3	60.3	67.1
حرص الطبيب على راحتك خلال علاجك		86.0	▲ 3.3	59.2	63.4
مدى إصفاء الطبيب إليك		87.4	▲ 3.2	61.7	68.2
حرص الطبيب بإطلاعك على تفاصيل علاجك		85.9	▲ 3.5	59.2	65.5
اهتمام من قام بسحب عينة الدم		90.4	▲ 2.0	70.2	74.8
الحرص على راحتك خلال عملية سحب عينة الدم		89.6	▲ 1.9	69.4	74.1
فتررة الانتظار لإجراء الأشعة		85.2	▲ 3.5	70.2	71.1
اهتمام موظفي الأشعة		91.5	▲ 2.8	74.6	76.1
الحرص على راحتك خلال إجراء الأشعة		91.0	▲ 2.4	74.7	77.7

عناصر الاستبيان: المستشفيات - الطوارئ

السؤال	النصف الأول، ٢٠١٨				النصف الثاني، ٢٠١٨
	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٨	
مدة الانتظار لصرف الأدوية *	--	--	NA	74.3	
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك *	--	--	NA	76.0	
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية *	--	--	NA	74.6	
توفر الأدوية الموصوفة *	--	--	NA	66.4	
الطريقة التي عومنا بها العائلة والأصدقاء	89.7	63.7	▲ 4.7	56.5	
حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك	87.7	61.4	▲ 4.8	54.2	
مراجعة الفريق الطبي بالسماح لأحد أفراد العائلة أو صديق بمرافقتك خلال تلقيك للعلاج	90.7	68.4	▲ 4.1	61.6	
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	78.8	50.4	▲ 4.4	54.6	
الشخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون	86.2	58.0	▲ 4.2	51.1	
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	81.0	57.4	▲ 4.6	45.5	

* نعمت بالإضافة بدعاية من البريج الرابع، ٢٠١٨

عناصر الاستبيان: المستشفيات - الطوارئ

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧	النصف الأول، ٢٠١٦
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال:أخذ الدواء، الحصول على عناية طبية لاحقة)	85.7	62.3	▲ 4.0	52.1	
نظافة الغرفة وأغطية الأسرة	89.4	62.2	▲ 3.3	52.4	
نظافة الحمام	--	57.9	▲ 2.3	57.2	
التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك	86.3	59.1	▲ 4.4	52.6	
احتمالية أن توصي بقسم الطوارئ لآخرين	84.8	54.1	▲ 5.1	48.1	

طريق التحسين: المستشفيات – الطوارئ

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

مدى إبارك بأي تأخير في الإجراءات

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن **ملائمة المعلومات** التي تم تزويدِه بها **بشأن التأخيرات**. يشعر المرضى الذين يأتون إلى قسم الطوارئ بالحاجة الملحة لفهم ومعرفة حالتهم الصحية.

مراجعة فريق التمريض لاحتياجاتك

يواجه المرضى في قسم الطوارئ تحديات خاصة، حيث أن مدى استماع فريق التمريض للمرضى ومعرفة احتياجاتهم الخاصة ينعكس على مدى رضا المرضى عن اهتمام ورعاية فريق التمريض لهم.

الطريقة التي عومل بها العائلة والأصدقاء

يُقيّم هذا السؤال انتباع المريض عن **الطريقة التي عومل بها عائلته وأصدقائه**.

حرص الفريق الطبي لإبقاء العائلة والأصدقاء على علم بمراحل علاجك

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن التواصل بين موظفي قسم الطوارئ والأشخاص المهمين في حياته.

شخص، إلى أي درجة اهتم بك الموظفون

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن درجة الرعاية والاهتمام المقدمين من جانب الطاقم الطبي لهم.

حرص فريق التمريض بإطلاعك على تفاصيل علاجك

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض حول قيام فريق التمريض بالتواصل معه فيما يتعلق بعملية العلاج.



الطارئ: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الملك فهد التخصصي بالدمام	823	73.7	72.7	▼ 3.3
2	الملك فهد التخصصي و مركز القلب ببريدة	333	65.7	66.1	▲ 1.2
3	مجمع الملك عبدالله الطبي بجدة	694	63.8	63.9	▲ 0.2
4	عمر العزيز و مركز القلب	69	62.1	Low-n	Low-n
5	الأمير مشاري بن سعود بن عبد العزيز بالباحة	121	61.6	62.8	Low-n
5	الأمير محمد بن عبدالعزيز	966	61.6	63.0	▲ 2.8
5	إيمان العامر بالرياض	397	60.9	63.1	▲ 4.3
8	الملك عبد العزيز بمكة	519	60.3	63.3	▲ 7.4
8	الولادة والأطفال بالدمام	740	60.3	60.3	— 0.0
10	بريدة المركزي	302	60.1	60.3	▲ 0.6
11	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	778	59.7	60.9	▲ 2.9
11	الملك عبد العزيز بسكاكا	106	59.7	60.2	Low-n
13	حراء العام بمكة	568	59.0	59.1	▲ 0.3
14	القطيف المركزي	722	58.2	58.7	▲ 1.1
14	الملك عبد العزيز التخصصي بالطائف	541	58.2	61.0	▲ 7.3
16	الملك عبد العزيز و مركز الأورام بجدة	366	58.0	60.2	▲ 4.9
17	الملك خالد بن جرمان	423	57.5	61.3	▲ 7.7
18	الملك سعود بعنيزة	255	57.2	58.0	▲ 2.6
18	الولادة والأطفال بعرعر	78	57.2	56.2	Low-n
20	الملك فيصل بمكة	458	55.5	60.3	▲ 11.6

الطارئ: السعة السريرية (أكثر من ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	الملك فهد بالهفوف	449	55.0	56.3	▲ 2.2
22	الملك خالد بتبوك	316	55.0	56.0	▲ 1.9
23	النساء والولادة والأطفال بالمدينة	653	55.0	57.6	▲ 6.8
24	الأمير سعود بن جلوي بالأحساء	188	54.9	56.5	▲ 4.0
24	النور التخصصي بمكة	565	54.7	57.3	▲ 5.9
26	الملك فهد بجدة	783	54.3	55.0	▲ 1.0
26	الولادة والأطفال بالأحساء	224	54.2	56.7	▲ 5.2
28	الأمير متعب بن عبدالعزيز بالجوف	346	53.7	56.2	▲ 4.9
29	النساء والولادة بمكة	609	53.6	58.3	▲ 11.0
30	الملك فهد و مركز القلب بالمدينة	386	53.4	54.3	▲ 4.0
31	الولادة والأطفال بحفر الباطن	273	53.4	55.4	▲ 6.0
32	الملك خالد بالخرج	453	52.7	57.4	▲ 9.9
32	الرس العام	260	52.6	51.2	▼ 3.2
34	اليمامية بالرياض	592	52.5	54.6	▲ 4.0
35	الولادة والأطفال بالمساعدية	499	52.2	57.4	▲ 9.3
35	الملك فهد و البرج الطبي بالباحة	562	52.1	52.3	▲ 0.4
37	الملك فهد بتبوك	550	52.1	51.6	▼ 1.0
38	الملك فيصل بالطائف	465	51.8	54.4	▲ 7.2
39	الملك خالد و مركز القلب بحائل	314	51.7	54.4	▲ 5.8
40	الملك فهد المركزي بجازان	494	50.5	49.4	▼ 2.7

الطوارئ: السعة السريرية (أكثر من 200 سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
41	الملك خالد بالمجمعة	502	49.6	51.4	▲ 3.9
42	أحد العام بمدينة	510	49.4	49.7	▲ 0.7
43	الولادة و الأطفال بالقصيم	459	49.1	47.8	▼ 3.7
44	حائل العام	273	49.0	48.7	Low-n
45	شرق جدة	669	47.3	46.4	▼ 2.3
46	ينبع العام	272	47.0	47.1	Low-n
47	الملك سلمان بالرياض	653	46.1	49.6	▲ 5.7
47	الملك خالد بحفر الباطن	365	45.7	48.6	▲ 5.3
49	القريات العام	243	44.5	47.5	▲ 5.0
50	الملك عبدالله بن بيasha	444	44.2	47.9	▲ 6.0
51	عسير المركزي	608	42.0	42.8	▲ 1.8

الطارئ: السعة السريرية (ا - ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الوجه العام	38	68.7	69.1	Low-n
2	حفر الباطن المركزي	394	66.3	66.6	▲ 0.5
3	الأطفال بالطائف	250	65.5	64.6	Low-n
4	البكيرية العام	309	64.8	67.2	▲ 6.7
5	الولادة والأطفال بالخرج	422	64.4	64.7	▲ 1.3
6	طريف العام	53	61.5	64.8	Low-n
7	عبد العزيز بن مساعد بن جلوبي	501	60.5	62.6	▲ 4.5
8	الزلفي العام	442	59.9	61.4	▲ 3.8
9	الجبيل العام	420	58.4	62.4	▲ 8.4
10	شقراء العام	73	57.4	57.1	Low-n
11	رابغ العام	201	56.1	56.6	▲ 1.5
12	المذنب العام	294	55.6	59.5	▲ 9.2
13	محايل العام	541	53.4	52.8	▼ 1.4
14	وادي الدواسر	68	53.1	53.7	Low-n
15	الامانه عبد الرحمن الفيصل جنوب الرياض	174	50.8	50.5	Low-n
16	الولادة والأطفال بأبها	725	50.6	50.8	▲ 0.7
17	سرة عبيدة العام	76	50.5	51.1	Low-n
18	النساء والولادة بخميس مشيط	592	50.4	51.7	▲ 2.7
19	النساء والولادة والأطفال بالجوف	432	50.3	53.4	▲ 4.9
20	الأمير محمد بن ناصر بجازان	265	49.4	51.2	Low-n

الطوارئ: السعة السريرية (ا - ٢٠ سرير)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	الولادة والأطفال بحائل	419	48.0	50.3	▲ 4.5
22	خميس مشيط العام	498	46.9	49.4	▲ 5.6
22	ابو عريش العام	482	45.8	47.5	▲ 3.2
24	الولادة والأطفال بنجران	376	44.4	41.7	▼ 5.7
25	صبيا العام	406	39.6	43.2	▲ 6.8
26	صامطة العام	491	38.0	40.4	▲ 5.2

الطارئ: السعة السريرية (.. اسرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	السعيرة العام	217	85.0	87.5	▲ 7.2
2	عيون الجواء العام	61	76.8	75.5	Low-n
3	فرسان العام	37	72.2	74.6	Low-n
4	القيصومة العام	52	69.2	70.9	Low-n
5	العيون بجدة	651	67.9	68.7	▲ 2.2
6	حوطة بنى تميم العام	172	66.3	68.5	Low-n
7	صوير العام	202	64.5	66.5	▲ 5.5
7	حقل العام	195	63.7	63.2	▼ 1.1
9	العيساوية بالقرىات	70	63.0	Low-n	Low-n
10	الميقات العام بالمدينة	335	57.0	61.9	▲ 13.2
11	اللث العائم	189	55.1	55.0	▼ 0.1
12	أملح العام (الحوراء)	46	53.3	52.9	Low-n
13	جنوب القنفذة	238	52.9	55.0	▲ 5.9
14	أضم العام	196	51.9	54.0	▲ 7.7
15	البسائر العام	331	51.2	52.8	▲ 4.6
16	أحد المسارحة العام	178	47.2	47.2	Low-n
17	الخفجي العام	417	46.8	49.8	▲ 6.4
18	رفحاء العام	46	46.0	Low-n	Low-n
19	بيش العائم	35	45.0	45.0	Low-n
20	شرورة العام	106	44.9	43.9	Low-n

أعلى من المعدل العام

أعلى من المعدل العام

الفترة: من ١يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٧

65

الطوارئ: السعة السريرية (.. اسرير أو أقل)

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	الثغر العام	513	42.5	43.9	▲ 2.9
22	العارضة العام	415	36.2	40.3	▲ 8.8
23	ضباء العام	6	Low-n	Low-n	Low-n

الطارئ: رواد التحسين

#	اسم المستشفى	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
١	الميقات العام بالمدينة	61.9	▲ 13.2
٢	الملك فيصل بمكة	60.3	▲ 11.6
٣	النساء والولادة بمكة	58.3	▲ 11.0
٤	الملك خالد بالخرج	57.4	▲ 9.9
٥	الولادة والأطفال بالمساعدية	57.4	▲ 9.3
٦	المذنب العام	59.5	▲ 9.2
٧	العارضة العام	40.3	▲ 8.8
٨	الجبيل العام	62.4	▲ 8.4
٩	أضم العام	54.0	▲ 7.7
١٠	الملك خالد بنجران	61.3	▲ 7.7

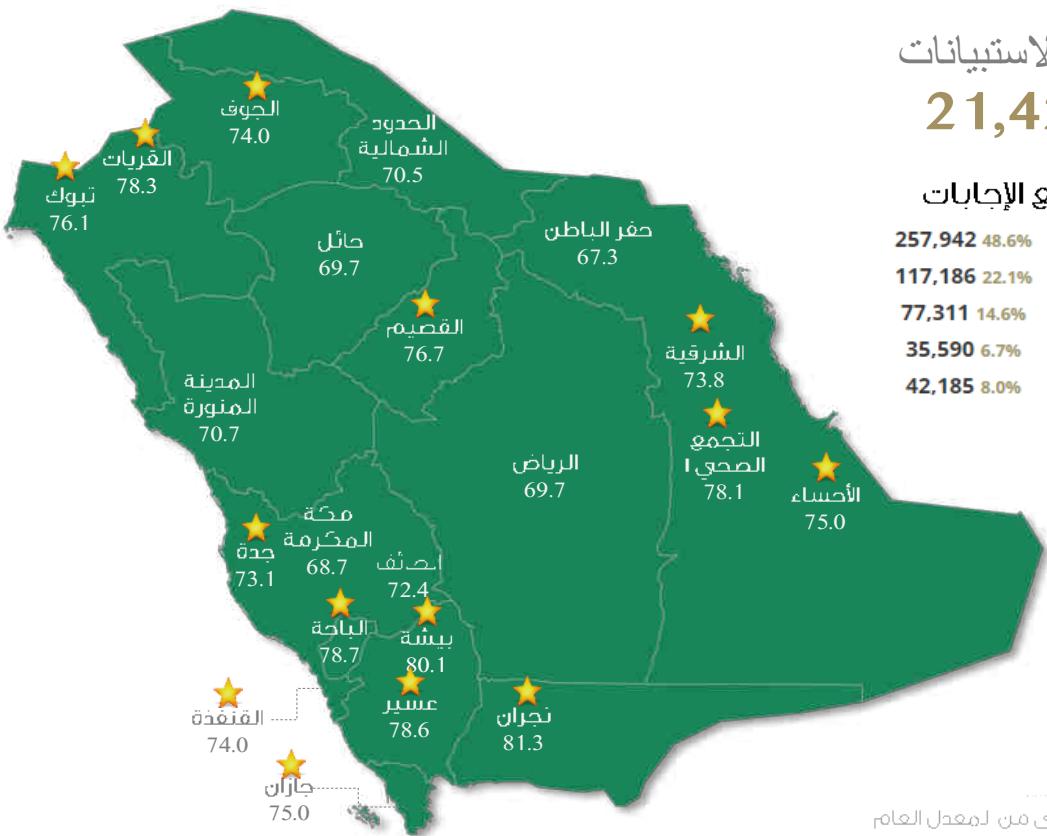
نتائج برنامج قياس تجربة المريض

(الخدمات والمراكز المتخصصة)



مراكز الرعاية
الأولية

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الرعاية الأولية



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات

21,425

توزيع الإجابات

جيد جداً	257,942	48.6%
جيد	117,186	22.1%
مقبول	77,311	14.6%
ضعيف	35,590	6.7%
سيء	42,185	8.0%



مراكز الرعاية الأولية

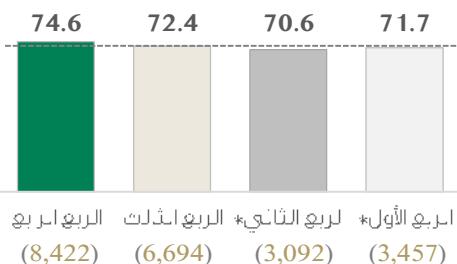
73.0

المعدل العام
٢٠١٨

91.4 69.6

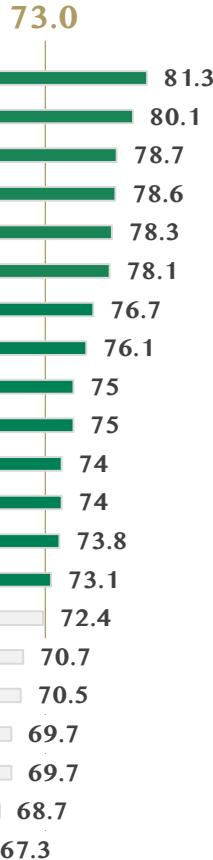


(1,177) 135 (منها)



* عدم وجود بيانات كافية للكثير من المراكز يؤثر على المعدل العام ومعدلات المندطق

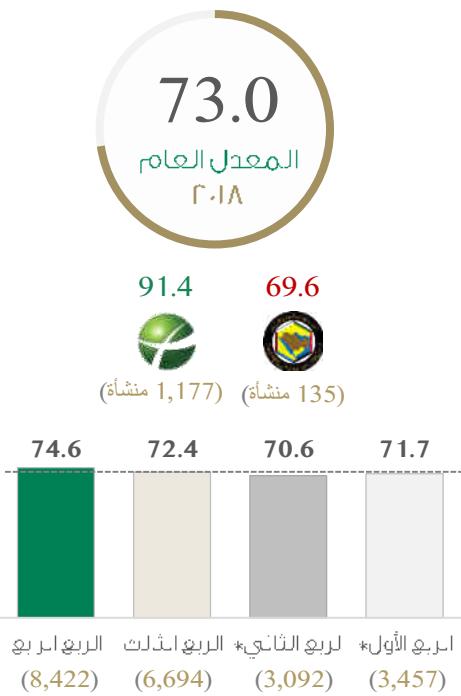
مراكز الرعاية الأولية: أداء المناطق



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



مراكز الرعاية الأولية

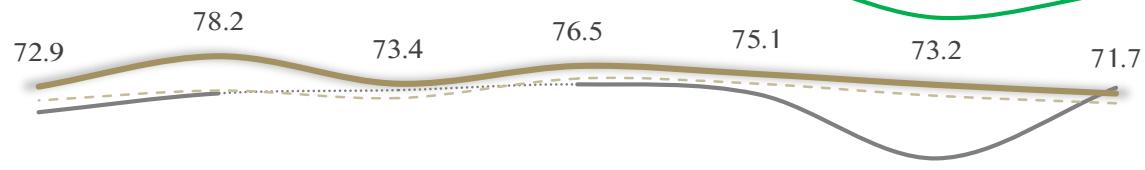


* عدم وجود بيانات كافية للكثير من المراكز يؤثر على المعدل العام ومعدلات المنطقة

رحلة المريض: مراكز الرعاية الأولية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

Press Ganey ——— النصف الثاني، 2018 ——— مجلس التعاون الخليجي ——— النصف الأول، 2018



مراكز الرعاية الأولية

التقييم العام المسائل الشخصية الصيدلية الطبيب التمريض الانتقال خلال زيارتك التسجيل Press Ganey



عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النهاية	النهاية	النهاية
سهولة عملية التسجيل			74.0	73.2	▲ 1.8
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٤٥ دقيقة، كيف تقييم مدة الانتظار في العيادة؟	74.4	58.7	▲ 1.0	84.7	
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	67.4	58.7	▲ 2.7	84.8	
نظافة الحمام	70.5	59.1	▲ 1.4	--	
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	73.2	72.5	▲ 1.9	93.1	
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	75.4	72.4	▲ 1.6	94.4	
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	74.9	70.6	▲ 1.9	92.2	
لطف واهتمام الطبيب	80.3	76.7	▲ 1.4	95.3	
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	77.3	73.9	▲ 1.9	93.9	
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	77.4	73.7	▲ 2.0	93.8	

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النهاية	النهاية	النهاية
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	74.9	72.0	▲ 1.9	93.6	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	75.7	72.5	▲ 2.3	93.2	93.2
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	76.1	72.7	▲ 2.1	93.3	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	80.6	76.8	▲ 1.7	95.0	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	77.0	72.5	▲ 2.0	92.9	92.9
ثقتك بهذا الطبيب	74.6	71.9	▲ 2.9	94.0	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	72.0	70.0	▲ 3.8	93.5	93.5
المواقف	68.8	50.9	▲ 3.6	85.5	85.5
نظافة الفرفة وأغطية الأسرة	76.7	63.0	▲ 1.2	--	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	70.2	70.9	▲ 3.2	93.6	93.6

عناصر الاستبيان: مراكز الرعاية الأولية

السؤال				النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	المؤشر
مدى استجابتنا لاحتياجاتك			▲ 3.5	70.7	93.0	66.6
مراقبتنا لخصوصيتك			▲ 2.1	76.6	94.0	73.5
نظافة عياداتنا			▲ 1.4	78.2	94.9	74.7
مدة الانتظار لصرف الأدوية*			NA	81.7	--	75.1
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك*			NA	82.8	91.9	--
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية			▲ 3.3	80.2	--	--
توفر الأدوية الموصوفة			▲ 6.3	74.0	--	--
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك			▲ 2.1	73.4	93.6	69.7
احتمالية أن توصي بهذا المركز الآخرين			▲ 2.8	71.7	93.4	66.8
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك			▲ 2.3	73.8	93.8	68.9

*تمت الإضافة بدءاً من الربع الرابع، ٢٠١٨.

طريق التحسين: مراكز الرعاية الأولية

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



مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الصفيري, حفر الباطن	حفر الباطن	36	93.6	92.4	Low-n
2	الحميد, بلجرشي	الباحة	213	91.1	91.7	▲ 1.9
3	الحفير, حائل	حائل	54	90.9	91.6	Low-n
4	السحن, ميسان	الطائف	62	90.1	89.1	Low-n
5	ابن سينا, خميس مشيط	العسيرة	103	89.6	92.5	▲ 5.8
6	حي الفهد الجنوبي, نجران	نجران	107	88.6	90.6	▲ 6.4
7	السعيرة, الشنان	حائل	47	88.0	Low-n	Low-n
8	نمران, بيشة	البيشة	91	87.5		Low-n
9	المخطط, بيشة	البيشة	62	86.8		Low-n
10	حي الضباط, نجران	نجران	39	86.7	85.8	Low-n
11	الجفة, حبونا	نجران	94	86.5	84.7	Low-n
12	النهضة, الوجه	تبوك	54	86.3	85.6	Low-n
13	المعقص, القنفذة	القنفذة	76	84.8	84.3	Low-n
14	الشعبين, رجال ألمع	العسيرة	109	84.6	84.6	▲ 0.2
15	باحة ربيعة, أنها	العسيرة	90	84.1	84.6	Low-n
16	الملاحة, أنها	العسيرة	239	83.9	85.1	▲ 4.4
17	الصالحية, عنزة	القصيم	183	83.3	84.6	▲ 2.3
18	غرب عنزة, عنزة	القصيم	193	82.6	84.7	▲ 4.3
19	المحمدية, عرعر	الحدود الشمالية	62	82.5	80.3	▼ 4.5
20	الجشه, الأحساء	الأحساء	118	82.4	82.4	Low-n

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	المطيرفي, الأحساء	الأحساء	138	82.1	82.1	Low-n
21	الدرعيية, صامطة	جازان	118	82.4	82.1	Low-n
23	الدحو, بيشة	البيشة	38	81.4	81.8	Low-n
24	عنيكر, القنفذة	القنفذة	84	78.1	81.7	Low-n
25	سيهات (ا), القatif	الجمع الصحي الأول	240	81.5	81.5	Low-n
26	الظبية, صبيا	جازان	109	80.4	81.3	Low-n
27	المريديسية, بريدة	القصيم	133	83.6	81.0	▲ 6.2
28	الجامعيين, دمام	الجمع الصحي الأول	97	80.4	80.4	Low-n
29	صبيا الجديدة, صبيا	جازان	99	79.7	80.2	Low-n
29	الأتابية, نجران	نجران	69	80.4	80.2	Low-n
29	الشعب, القنفذة	القنفذة	63	80.3	80.2	Low-n
32	بني سار, الباحة	الباحة	127	78.8	80.1	Low-n
33	مخطط ٥, جازان	جازان	110	79.6	79.6	Low-n
34	النقيع, بيشة	البيشة	69	79.5	79.5	Low-n
35	الحمراء, جدة	جدة	147	79.1	79.4	▼ 1.0
36	المخطط, سكاكا	الجوف	144	81.1	79.2	▲ 2.9
36	الشنان, الشنان	حائل	41	77.6	79.2	Low-n
38	محايل, محايل	العسيرة	56	79.6	79.1	Low-n
38	العزيزية الشرقية, مكة	مكة المكرمة	274	79.3	79.1	▲ 0.3
40	المربع, الرياض	الرياض	242	78.7	79.0	▼ 0.6

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
40	الموية,المويه	الطائف	58	79.0	77.8	Low-n
40	السليمانية,تبوك	تبوك	143	79.0	79.0	Low-n
43	ترعة ثقيف,ميسان	الطائف	65	78.8	75.3	Low-n
44	الظفير,الباحة	الباحة	187	78.6	78.6	Low-n
45	الرحمانية,الرياض	الرياض	153	78.4	79.3	▲ 2.0
46	العزيزية,تبوك	تبوك	40	78.3	78.3	Low-n
47	الشويكه,قطيف	الجمع الصحي الأول	44	78.1	78.1	Low-n
47	الروضة,حفر الباطن	حفر الباطن	80	78.1	73.4	Low-n
49	خالد النموذجي,جدة	جدة	465	78.0	79.5	▲ 5.0
50	الراهن,مكة	مكة المكرمة	336	77.9	78.2	▲ 0.9
51	المنشية,العلا	المدينة المنورة	40	77.7	77.7	Low-n
51	السليمانية,عنيزة	القصيم	186	77.7	80.9	▲ 4.8
53	بني فروة,الباحة	الباحة	87	77.5	78.7	Low-n
54	رقفطاء,بيشة	البيشة	54	77.3	77.3	Low-n
55	الشهوب,سكاكا	الجوف	130	77.2	76.4	▼ 2.3
55	الخالدية,الزلفي	الرياض	87	77.2	78.0	▲ 1.3
57	بدر,بدر	المدينة المنورة	55	77.0	80.3	Low-n
57	طريف الاوسط , طريف	الحدود الشمالية	77	77.0	80.1	Low-n
59	المندق,المندق	الباحة	131	76.9	75.4	Low-n
59	القبليتين,مدينة	المدينة المنورة	244	76.9	76.9	Low-n

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديريه	N-Size	2018	النصف الثاني, ٢٠١٨	النصف الأول, ٢٠١٨
61	الموطا, بريده	القصيم	102	76.8	77.6	▲ 2.0
61	الامير محمد بن سعدود الكبير	الرياض	145	76.8	75.7	▼ 2.5
63	باللسمر, أنها	العسیر	150	76.7	76.1	▼ 1.7
64	جدة, حائل	حائل	36	76.1	73.5	Low-n
65	حيونا, حيونا	نجران	145	75.9	75.9	▲ 0.1
65	الوشاء, الطائف	الطائف	156	75.9	75.8	Low-n
67	الغرب, دومة الجندي	الجوف	217	75.8	74.7	▼ 2.8
68	الشرق, دومة الجندي	الجوف	232	75.6	75.9	▲ 0.8
69	القارة, الأحساء	الأحساء	93	75.5	75.5	Low-n
69	الحرف, بيشة	البيشة	31	75.5	75.5	Low-n
71	المملق, فهد, الرياض	الرياض	212	75.2	78.1	▲ 7.6
72	خميس مطير, محائل	العسیر	95	75.1	72.1	▼ 7.2
73	الفيصلية, خفجي	الشرقية	75	74.8	74.8	Low-n
74	العطف, بيشة	البيشة	42	74.7	74.7	Low-n
74	الفيصلية, نجران	نجران	151	74.7	75.5	Low-n
76	السقا, أنها	العسیر	32	74.6	Low-n	Low-n
77	زلوه, صوير	الجوف	97	74.5	68.2	▼ 11.9
77	سيد الشهداء, مدينة	المدينة المنورة	63	74.5	75.6	Low-n
79	المعيوج, جازان	جازان	91	74.0	73.4	Low-n
79	البشر (الروضة), بريده	القصيم	184	74.0	75.1	▲ 2.4

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
79	النهضة, تبوك	تبوك	60	74.0	74.9	Low-n
82	القوز, القنفذة	القنفذة	88	73.9	75.9	Low-n
83	بلخمر, المندق	الباحة	108	73.5	73.3	▼ 0.5
84	الصالحية, عرعر	الحدود الشمالية	65	73.4	Low-n	Low-n
85	أجا, حائل	حائل	108	72.6	71.5	Low-n
85	الامير سلطان, حفر الباطن	حفر الباطن	48	72.6	72.9	Low-n
85	السلام, الرياض	الرياض	216	72.6	71.8	▼ 1.8
88	المخواة, المخواة	الباحة	84	72.4	73.3	▲ 2.2
89	الصفا, جدة	جدة	476	72.3	74.4	▲ 6.0
90	(القنفذة) الشرقية, القنفذة	القنفذة	131	72.2	71.4	Low-n
91	مركز حي الجامعة, العلا	المدينة المنورة	59	72.1	74.3	Low-n
92	الشرقية, الطائف	الطائف	235	72.0	72.8	Low-n
93	الشداخة, بيشة	البيشة	74	71.9	72.6	Low-n
94	طريف الغربي, طريف	الحدود الشمالية	30	71.8	Low-n	Low-n
95	الحرماء, الرياض	الرياض	198	71.7	68.6	▼ 5.3
95	عنيقة, الرياض	الرياض	96	71.7	74.0	▲ 7.0
97	حدا, مكة	مكة المكرمة	324	71.4	71.3	▼ 0.2
98	الورود, الرياض	الرياض	150	71.2	73.6	▲ 5.0
99	الليث, الليث	جدة	115	71.0	71.4	▲ 1.0
100	البلدية, حفر الباطن	حفر الباطن	108	70.9	69.7	Low-n

أعلى من المعدل العام

أقل من المعدل العام

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

81

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديريّة	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
101	الجزيرة,الرياض	الرياض	263	70.8	72.7	▲ 3.7
102	السيل الصغير,الطائف	الطائف	70	70.7	70.9	Low-n
103	حي المطار,البقيق	الشرقية	70	70.6	70.6	Low-n
103	باب المحبدي,مدينة	المدينة المنورة	197	70.6	70.6	Low-n
105	وسط المدينة,الطائف	الطائف	73	70.1	72.1	Low-n
106	صبيا,صبيا	جازان	170	69.8	68.9	Low-n
107	شراف,حائل	حائل	114	69.6	69.6	Low-n
107	الخالدية,القنفذة	القنفذة	106	69.6	69.8	Low-n
109	الشمشلي	حائل	66	69.4	70.1	Low-n
110	ام الدوهر,المويه	الطائف	40	69.2	72.3	Low-n
111	الربوة,حفر الباطن	حفر الباطن	76	69.1	72.9	Low-n
111	الضاحي,بريدة	القصيم	117	69.1	70.2	▲ 2.5
111	العقيق,الطائف	الطائف	147	69.1	70.0	▲ 2.7
114	حي الملك فهد,الأحساء	الأحساء	210	68.9	68.9	Low-n
114	المرروج,تبوك	تبوك	88	68.9	72.7	Low-n
116	الصالحية الأوسط , عرعر	الحدود الشمالية	66	68.7	60.6	▼ 17.8
117	المحرقة (كدي),مكة	مكة المكرمة	319	68.6	71.2	▲ 5.1
117	الروضة,الرياض	الرياض	160	68.6	70.6	▲ 3.9
119	مستوره,رایق	جدة	117	68.4	74.3	▲ 20.8
119	المظليف,القنفذة	القنفذة	60	68.4	68.2	Low-n

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديريّة	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
121	بلجرشي ابلجرشي	الباحة	127	68.2	68.5	▲ 1.3
122	الوسطاء, حائل	حائل	93	68.1	66.8	Low-n
122	الشراو، مكة	مكة المكرمة	593	68.1	66.9	▼ 2.4
124	الصناعية، خميس مشيط	العسيرة	214	67.8	70.5	▲ 5.2
125	الاسكان، بريدة	القصيم	197	67.6	67.0	▼ 1.4
126	شعبة المبرز، الأحساء	الأحساء	98	67.5	67.5	Low-n
127	العزيزية، عرعر	الحدود الشمالية	71	67.3	70.7	▲ 6.9
128	الفيصلية، حفر الباطن	حفر الباطن	73	66.8	70.3	Low-n
129	السر، الطائف	الطائف	193	66.5	69.2	▲ 6.7
130	شرق الدوادمي، دوادمي	الرياض	212	66.4	66.8	▲ 0.7
131	المرقب، الرياض	الرياض	108	65.6	66.3	Low-n
132	المحجر، جدة	جدة	88	65.5	63.0	▼ 5.4
132	العلوي، مكة	مكة المكرمة	686	65.5	67.9	▲ 6.6
134	السعوية، الخرج	الرياض	165	65.4	65.2	Low-n
135	المصيف، الرياض	الرياض	118	65.3	67.3	▲ 4.2
136	السيل الكبير، الطائف	الطائف	30	65.1	Low-n	Low-n
137	المنصورية، عرعر	الحدود الشمالية	74	64.9	64.8	▼ 0.1
138	الحناكية، الحناكية	المدينة المنورة	173	64.7	64.4	▼ 0.5
139	الجامعيين، حائل	حائل	222	64.6	65.3	Low-n
140	ابو عريش الجنوبي، أبو عريش	جازان	67	64.5	64.3	Low-n

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديريّة	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
141	غبيرة,الرياض	الرياض	39	64.4	Low-n	Low-n
142	حدر والدعيعاء,طبرجل	الجوف	77	64.3	▼ 8.8	59.2
143	احد بنى زيد,القنفذة	القنفذة	79	63.6	Low-n	62.5
144	أبو موسى الأشعري,حفر الباطن	حفر الباطن	84	63.5	Low-n	63.1
144	رفحاء الشمالية,رفحاء	الحدود الشمالية	106	63.5	▲ 1.8	64.1
146	خوير , خير	المدينة المنورة	76	63.4	Low-n	57.3
147	المنتزه الشرقي,حائل	حائل	251	63.3	Low-n	63.2
148	الخالدية,مدينة	المدينة المنورة	147	63.2	▲ 6.8	65.7
149	الجموم,مكة	مكة المكرمة	145	62.6	▲ 13.5	68.7
150	بيش,بيشة	جازان	70	62.5	Low-n	69.4
151	الامير سلطان بن عبد العزيز بالدرعية	الرياض	96	62.4	Low-n	Low-n
152	المرجو,تيماء	تبوك	45	61.9	Low-n	60.6
153	بريمان,جدة	جدة	115	61.3	▼ 2.7	60.2
154	الشفا,دمام	الجمعية الصحيّة الأولى	41	60.5	Low-n	60.5
154	حي بطحاء قريش,مكة	مكة المكرمة	231	60.5	▲ 1.7	61.4
156	قارا,سكاكا	الجوف	91	59.9	Low-n	60.4
157	جنوب الفيصلية,عرعر	الحدود الشمالية	49	59.6	Low-n	Low-n
158	العدل (الفسالة) ,مكة	مكة المكرمة	142	59.4	▼ 4.0	57.1
159	العزيزية ب,حفر الباطن	حفر الباطن	228	59.2	▲ 10.8	61.7
160	الخليج ,الرياض	الرياض	180	58.1	▲ 7.2	60.1

أعلى من المعدل العام

أقل من المعدل العام

الفترة: من ١يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٧

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
161	الخالدية, حفر الباطن	حفر الباطن	64	57.8	59.4	Low-n
162	الخالدية, الخرج	الرياض	184	56.2	57.1	▲ 3.1
-	البندرية	الأحساء	6	Low-n	Low-n	Low-n
-	悱 ضيلة, الأحساء	الأحساء	15	Low-n	Low-n	Low-n
-	تممية, أنها	العسيرة	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	العقربيه, خبر	الجمع الصحي الأول	25	Low-n	Low-n	Low-n
-	الخزامة, خبر	الجمع الصحي الأول	1	Low-n	Low-n	Low-n
-	الدوحة, خبر	الجمع الصحي الأول	0	Low-n	Low-n	Low-n
-	ابن سينا, جبيل	الجمع الصحي الأول	29	Low-n	Low-n	Low-n
-	التعيرية, التعيرية	الشرقية	22	Low-n	Low-n	Low-n
-	البقيق	الشرقية	7	Low-n	Low-n	Low-n
-	القيصومة, حفر الباطن	حفر الباطن	28	Low-n	Low-n	Low-n
-	العلوي	المدينة المنورة	17	Low-n	Low-n	Low-n
-	الاقيفة, ينبع	المدينة المنورة	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	الاربعين, ينبع	المدينة المنورة	26	Low-n	Low-n	Low-n
-	البشرقية, ينبع	المدينة المنورة	24	Low-n	Low-n	Low-n
-	مراتطة, نجران	نجران	18	Low-n	Low-n	Low-n
-	الصفا, نجران	نجران	13	Low-n	Low-n	Low-n
-	الشيهان, شرارة	نجران	19	Low-n	Low-n	Low-n
-	لوقة, رفحة	الحدود الشمالية	11	Low-n	Low-n	Low-n

مراكز الرعاية الأولية: أداء المراكز

#	اسم المركز	المديرية	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
-	العوينية,العوينية	الحدود الشمالية	18	Low-n	Low-n	Low-n
-	نصاب,شعبة نصاب	الحدود الشمالية	25	Low-n	Low-n	Low-n
-	الحمداء مركز صحي	القريات	1	Low-n	Low-n	Low-n
-	العقيلة,القريات	القريات	14	Low-n	Low-n	Low-n
-	الحميدية,القريات	القريات	14	Low-n	Low-n	Low-n
-	الناصفة,القريات	القريات	18	Low-n	Low-n	Low-n
-	الرديفة,القريات	القريات	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	الرفع,القريات	القريات	19	Low-n	Low-n	Low-n
-	العزيزية,القريات	القريات	11	Low-n	Low-n	Low-n
-	اسكان الحديدة	القريات	0	Low-n	Low-n	Low-n
-	جماجم مركز صحي	القريات	0	Low-n	Low-n	Low-n
-	منفذ الحديدةمركز صحي	القريات	0	Low-n	Low-n	Low-n
-	قليل خضر,القريات	القريات	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	القوىعية,القوىعية	الرياض	11	Low-n	Low-n	Low-n
-	الروضة,الأفلاج	الرياض	26	Low-n	Low-n	Low-n
-	شرق الحوية,الطائف	الطائف	12	Low-n	Low-n	Low-n
-	الروضة,تيماء	تبوك	29	Low-n	Low-n	Low-n
-	الشاطئي,حقل	تبوك	6	Low-n	Low-n	Low-n
-	الورود,تبوك	تبوك	11	Low-n	Low-n	Low-n

الطبیب: مراكز الرعاية الأولية

#	اسم المركز	N-Size	2018
1	ابن سينا،خميس مشيط	103	91.9
2	السحن،ميسان	62	91.3
3	الحمدى،بلحرشى	213	90.7
4	النهضة،الوجه	54	89.5
5	الحفيـر،حائل	54	89.0
6	سيد الشهداء،مدينة	63	88.8
7	نمران،بيشة	91	88.6
8	حي الفهد الجنوبي،نجران	107	88.3
9	المخطط ،بيشة	62	88.2
10	الجفة،حبونا	94	87.0
11	رقيطام،بيشة	54	86.9
12	غرب عنزة،عنزة	193	86.6
13	المحمدية،عرعر	62	86.2
14	الملاحة،أبها	239	86.1
15	سيهات (ا)،القطيف	240	85.8
16	الظبية،صبيا	109	85.6
17	المطيرفي،الأحساء	138	85.5
18	باحة ربيعة،أبها	90	85.0
19	الجامعيـن،دماـم	97	84.8
20	صـبيـاـ الجـديـدةـ،صـبـيـا	99	84.7

مراكز الرعاية الأولية: رواد التحسين

#	اسم المركز	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الجموهر، مكة	68.7	▲ 13.5
2	العزيزية بـ حفر الباطن	61.7	▲ 10.8
3	الملك فهد، الرياض	78.1	▲ 7.6
4	الخليج، الرياض	60.1	▲ 7.2
5	الخالدية، مدينة	65.7	▲ 6.8
6	السر، الطائف	69.2	▲ 6.7
7	العوالى، مكة	67.9	▲ 6.6
8	المريديسية، بريدة	83.6	▲ 6.2
9	الصفا، جدة	74.4	▲ 6.0
10	ابن سينا، خميس مشيط	92.5	▲ 5.8



الرعاية
المنزلية

المعدل العام لرضا المرضى: الرعاية المنزلية



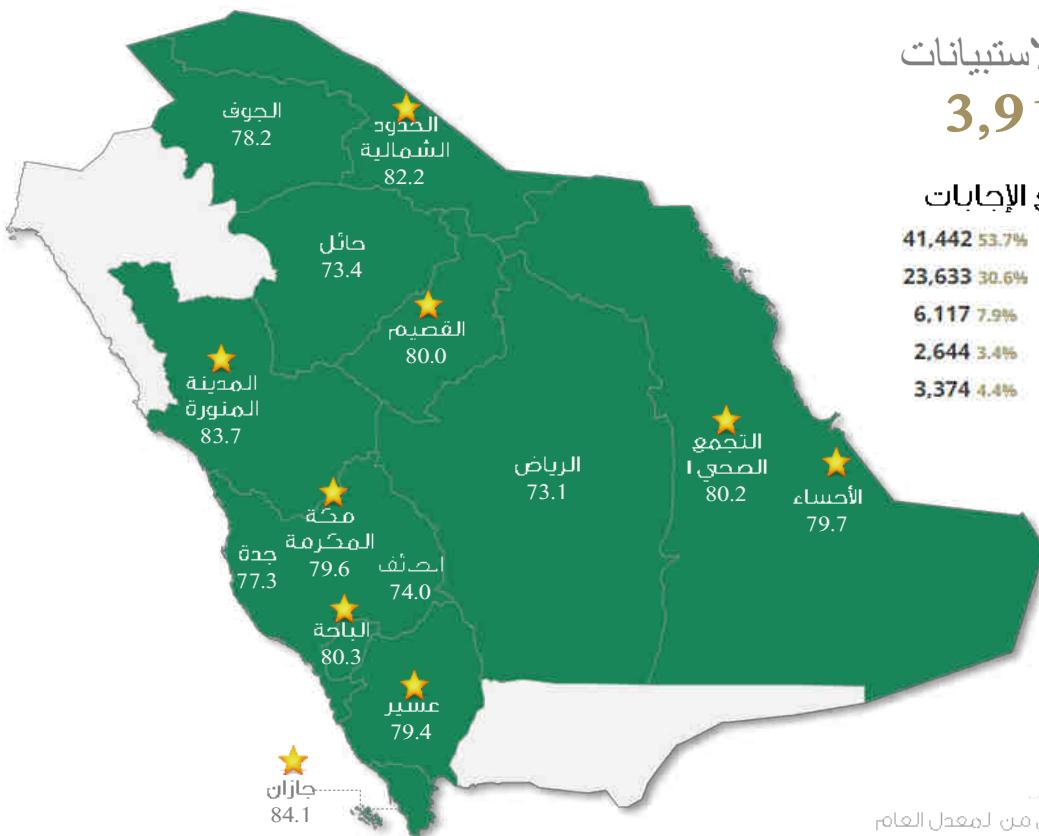
الرعاية المنزلية

عدد الاستبيانات

3,918

توزيع الإجابات

41,442	53.7%	جيد جداً
23,633	30.6%	جيد
6,117	7.9%	مقبول
2,644	3.4%	ضعيف
3,374	4.4%	سيء



على من لمعدل العام

79.1

المعدل العام
٢٠١٨

94.5

(٢٠٨)
منشأة

78.9

79.5

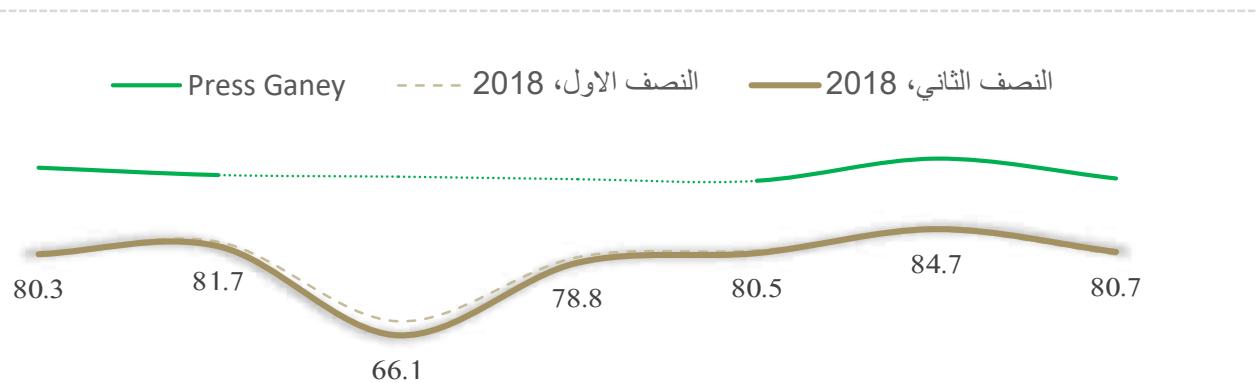
لنصف الثاني

لنصف الأول

الفترة: من ١٧ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: الرعاية المنزلية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



الرعاية المنزلية

التقييم العام
المسائل الشخصية
الأجهزة الطبية
التوعية والمعلومات
العلاج
التمريض
ترتيب الرعاية المنزلية

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النقطة
إجراءات فحص المريض قبل البدء ببرنامج الرعاية الصحية المنزلية	93.0	▲ 0.7	81.2
شرح خطة العلاج	--	▲ 0.9	80.3
التدريب الذي تلقاه المسئول عن رعاية المريض	--	▲ 1.1	75.4
مدى إخبارك بمواعيد زيارة فريق الرعاية الصحية المنزلية	--	▲ 0.7	81.6
اهتمام الممرضة التي زارتكم	98.9	▲ 1.1	86.9
حرص الممرضة على خصوصيتك	97.6	▲ 0.7	89.1
حرص الممرضة على راحتكم أثناء علاجكم أو رعايتكم	98.0	▲ 1.2	88.3
مراقبة الممرضة لشراكتك في خطة العلاج	96.2	▲ 1.6	83.6
مدى تثقيفك عن كيفية العناية بنفسك	96.3	▲ 1.2	79.9
تعامل فريق التمريض مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية	96.9	▲ 1.5	81.3
مدى إشراكك أنت وعائلتك في قرارات رعايتك الصحية المنزلية	92.3	▲ 1.0	84.3

عناصر الاستبيان: الرعاية المنزلية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية لإبقاء عائلتك على علم بمراحل علاجك الاستجابة للمخاوف والشكوى (إن وجدت)	93.0	▲ 1.1	81.3	
تجاوب فريق الرعاية الصحية المنزلية بتخفيف الألم (إن وجد)	94.1	▲ 1.1	75.3	
مدى مراجعة فريق الرعاية الصحية المنزلية لأدويتك في زيارتك الأخيرة	95.7	▲ 0.9	80.2	
حرص فريق الرعاية الصحية المنزلية على سلامتك (ارتداء القفازات، غسل اليدين، حمايتك من السقوط)	--	▲ 1.3	80.5	
العناية بالجروح (إن وجدت)	97.6	▲ 1.1	88.1	
توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض	--	▲ 0.7	80.5	
تحسين صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية	--	▲ 1.4	66.1	
تقييمك العام للرعاية الصحية المنزلية التي تلقيتها	92.6	▲ 1.1	75.3	
احتمالية أن توصي بخدماتنا للرعاية الصحية المنزلية لآخرين	97.4	▲ 1.1	81.4	
	96.8	▲ 1.1	84.1	

طريق التحسين: مراكز الرعاية المنزلية

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



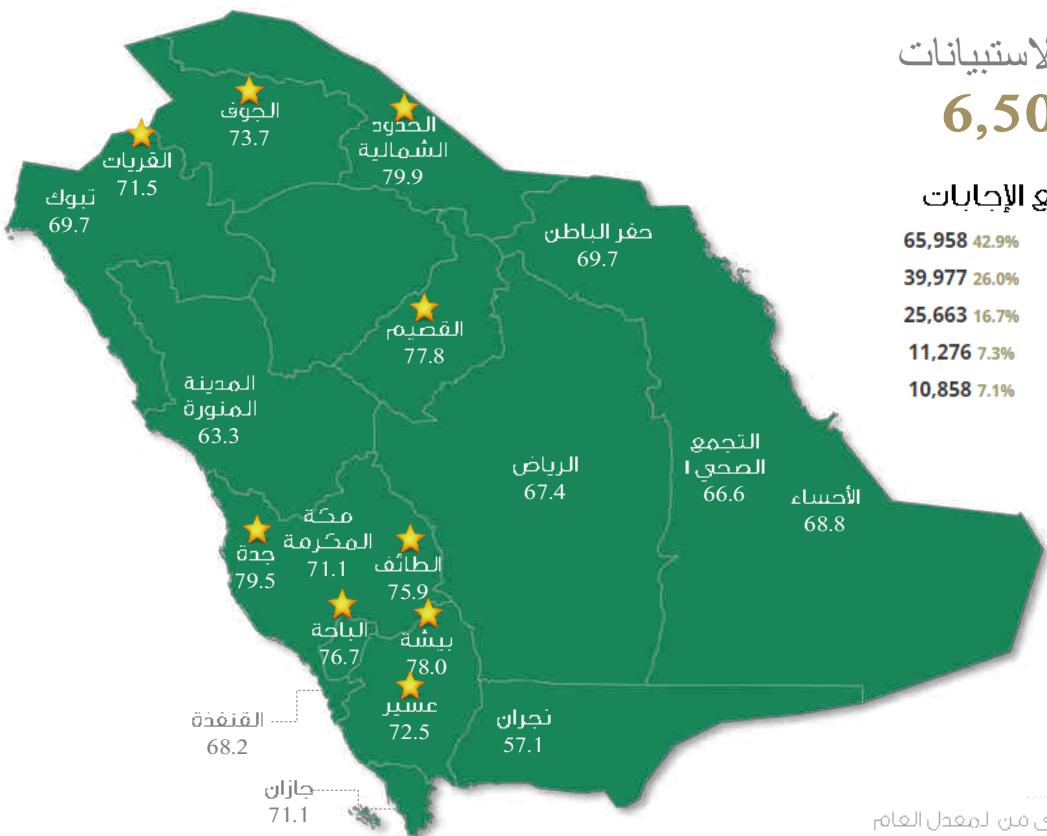
الرعاية المنزلية: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الملك فهد بجازان	119	86.7	86.3	Low-n
2	مركز الرعاية الصحية المنزلية بالمدينة	235	86.1	86.8	▲ 2.4
3	ابها للولادة والأطفال	225	84.1	84.6	▲ 1.2
4	القطيف المركزي	250	82.8	83.8	▲ 2.1
5	عرعر المركزي	160	82.2	80.8	▼ 3.8
6	أبو عريش العام	120	81.5	82.5	▲ 2.8
7	الملك فهد بالمدينة المنورة	223	81.1	80.7	▼ 0.7
8	الملك فهد، الباحة	221	80.3	79.4	▼ 2.6
9	بريدة المركزي	137	80.0	79.8	Low-n
10	الأمير سعood بن جلوي بالاحساء	151	79.7	82.1	▲ 5.4
11	النور التخصصي بمكة	202	79.6	78.7	▼ 2.8
12	الملك عبدالعزيز التخصصي بالطائف	38	78.4	Low-n	Low-n
13	مجمع الدمام الطبي (الدمام العام)	331	78.3	77.6	▼ 3.7
14	الأمير منتعب بن عبدالعزيز بالجوف	173	78.2	76.8	▼ 3.8
15	الملك فهد بجدة	256	77.3	74.9	▼ 4.2
16	عسير المركزي	321	76.1	76.1	▼ 0.1
17	الملك سلمان، الرياض	293	76.0	76.3	▲ 0.8
18	الملك خالد بحائل	128	73.4	72.1	▼ 2.5
19	الملك فيصل بالطائف	225	73.3	73.6	▲ 2.0
20	الدوادمي العام بالرياض	110	65.4	61.3	▼ 7.2



مراكز علاج
السكري

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز السكر



عدد الاستبيانات

6,509

توزيع الإجابات

65,958	42.9%	جيد جداً
39,977	26.0%	جيد
25,663	16.7%	مقبول
11,276	7.3%	ضعيف
10,858	7.1%	سيء

مراكز السكر

71.1

المعدل العام
٢٠١٨

91.4



١,١٧٧ (١٣٥ منشأة)

69.6



71.8



70

لنصف الثاني

لنصف الاول

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: مراكز السكر

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

Press Ganey ——— النصف الأول، 2018 ——— مجلس التعاون الخليجي 2018



مراكز السكر

التسجيل الانتقال خلال التمريض التصدير الأشعة* المختبر* الطبيب زيارتك شخصية مسائلة العام التقديم

*تمت الإضافة بداية من الربيع الرابع، ٢٠١٨.



عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النهاية
سهولة عملية التسجيل	75.1	73.2	▲ 0.8	89.6
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	73.4	72.5	▲ 1.8	93.1
عانياً من مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٣٣ دقيقة، كيف تقييم مدة الانتظار في العيادة؟	66.1	58.7	▲ 2.2	84.7
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	60.7	58.7	▲ 3.1	84.8
نظافة الحمام	63.7	59.1	▲ 0.6	--
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	76.6	72.4	▲ 2.3	94.4
الاهتمام الذي أبداه/أبدته الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	74.1	70.6	▲ 1.8	92.2
لطف واهتمام الطبيب	82.0	76.7	▲ 1.1	95.3
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	79.9	73.9	▲ 1.5	93.9
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	79.0	73.7	▲ 1.6	93.8
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	76.2	72.0	▲ 1.3	93.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	77.1	72.5	▲ 1.9	93.2

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النهاية
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)	78.6	72.7	▲ 2.3	93.3
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها	81.6	76.8	▲ 1.3	95.0
الوقت الذي قضاه طبيبك معك	76.7	72.5	▲ 1.9	92.9
ثقةك بهذا الطبيب	77.9	71.9	▲ 1.9	94.0
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	75.0	70.0	▲ 2.0	93.5
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم*	69.2	--	--	NA
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم*	75.0	--	--	NA
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم)*	78.9	--	--	NA
مدة الانتظار لإجراء الأشعة*	68.5	--	--	NA
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة*	68.4	--	--	NA
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص*	73.5	--	--	NA
مدة الانتظار لصرف الأدوية*	67.6	75.1	--	NA

*تمت الإضافة بدءاً من الربع الرابع، ٢٠١٨.

الفترة: من ١٥ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

عناصر الاستبيان: مراكز السكر

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨				النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧	النصف الأول، ٢٠١٦
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك*	91.9	--	NA	74.6				
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية*	--	--	NA	74.0				
توفر الأدوية الموصوفة*	--	--	NA	61.3				
المواقف	85.5	50.9	▲ 4.8	52.0				
نظافة الفرفة وأغطية الأسرة	--	63.0	▲ 1.5	72.6				
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	93.6	70.9	▲ 0.6	70.3				
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	93.0	66.6	▲ 2.9	66.3				
مراعاتنا لخصوصيتك	94.0	73.5	▲ 0.5	75.4				
نظافة عيادتنا	94.9	74.7	▲ 0.3	76.2				
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	93.6	69.7	▲ 2.9	71.1				
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	93.4	66.8	▲ 1.8	70.9				
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	93.8	68.9	▲ 1.4	73.4				

*تمت الإضافة بدءاً من الربع الرابع، ٢٠١٨

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

طريق التحسين: مراكز السكر

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

مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن تنسيق الرعاية الصحية والعمل الجماعي بين الأطباء والممرضات وبقية الموظفين في العيادة.

اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل

يُقيّم هذا السؤال انتباع المريض عن موظفي الاستقبال الذين قاموا بتسجيل المريض.

وقت الانتظار في العيادة

يُقيّم هذا السؤال مدى انتباع المريض لمقدار الوقت المنقض من وقت الوصول إلى المنشأة الطبية إلى وقت المغادرة.

مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المرضى حول ملامة المعلومات التي حصلوا عليها بشأن أي تأخيرات.

مدى استجابتنا لاحتياجاتك

يُقيّم هذا السؤال مدى إدراك المرضى بأن الفريق الطبي والعاملين يبذلون جهوداً لفهم متطلباتهم

الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية

يُقيّم هذا السؤال كيفية اهتمام الممرضة أو مساعدتها عند الاستجابة للمشاكل التي يواجهها المريض.



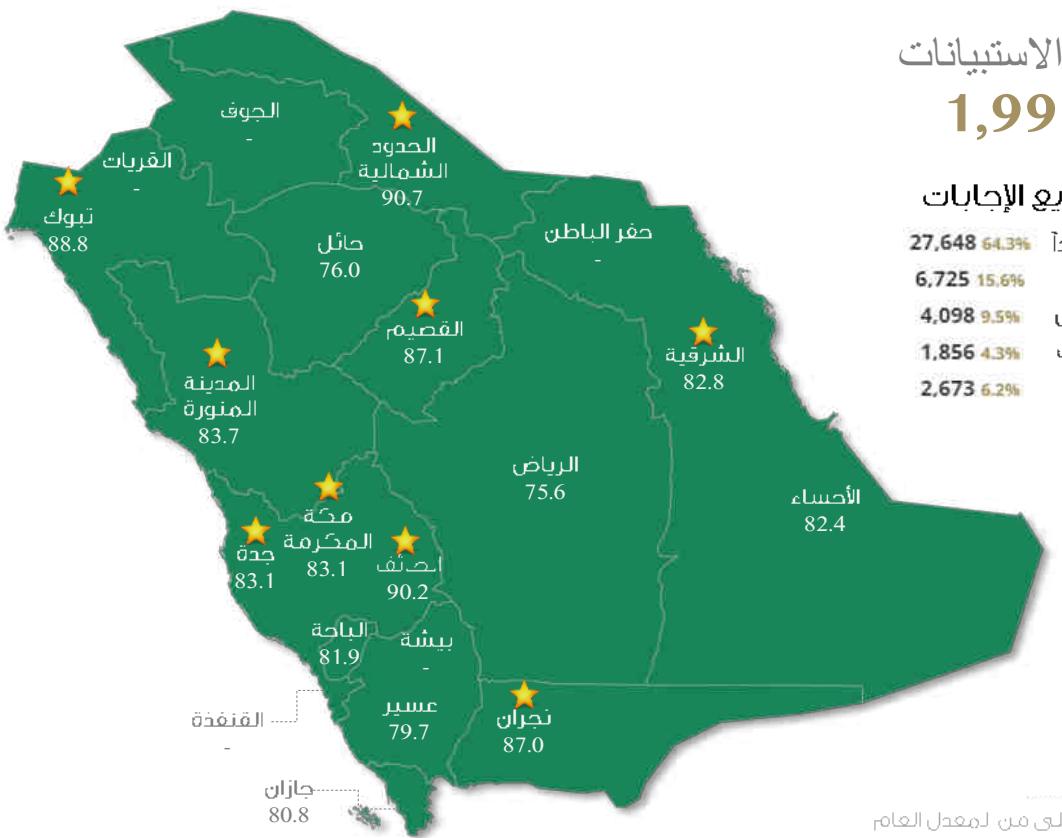
مراكز السكر: أداء المراكز

#	اسم المستشفى	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	رفحاء العام، الحدود الشمالية	55	86.4	Low-n	Low-n
2	المملك عبد العزيز التخصصي، جدة	193	79.5	▼ 1.9	78.7
3	المملك عبد الله، بيشة	123	78.0	Low-n	80.2
4	المملك فهد التخصصي، القصيم	459	77.8	▲ 0.5	77.8
5	الأمير مسعود بعرعر	148	77.5	▲ 1.1	78.0
6	المملك فهد، الباحة	415	76.7	▲ 7.2	81.4
7	المملك عبد العزيز، الطائف	617	75.9	▲ 6.5	79.6
8	المملك عبد العزيز التخصصي، الجوف	48	73.7	Low-n	Low-n
9	عسير المركزي	656	72.5	▲ 1.5	73.1
10	القريات العام	156	71.5	▲ 4.8	74.4
11	النور التخصصي، مكة المكرمة	571	71.1	▲ 2.5	72.4
11	المملك فهد، جازان	289	71.1	▼ 0.5	71.0
13	المملك فهد، تبوك	233	69.7	Low-n	70.1
13	المملك خالد، حفر الباطن	75	69.7	Low-n	68.7
15	المملك فهد، الهفوف	179	68.8	▲ 5.9	70.6
16	القنفذة العام	303	68.2	▲ 6.8	71.0
17	المملك سلمان، الرياض	536	67.4	▲ 0.2	67.5
18	المجمع الدمامي الطبي	865	66.6	▲ 2.7	67.9
19	المملك فهد، المدينة المنورة	311	63.3	Low-n	63.3
20	المملك خالد، نجران	277	57.1	▲ 3.8	58.1



مراكز الإقلاع
عن التدخين

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الإقلاع عن التدخين



عدد الاستبيانات

1,991

توزيع الإجابات

جيد جداً	27,648	64.3%
جيد	6,725	15.6%
مقبول	4,098	9.5%
ضعيف	1,856	4.3%
سيء	2,673	6.2%

مراكز الإقلاع عن التدخين

82.5

المعدل العام
٢٠١٨

91.4



١,١٧٧ (١٣٥ منشأة)

69.6



135

83.6

لنصف الثاني

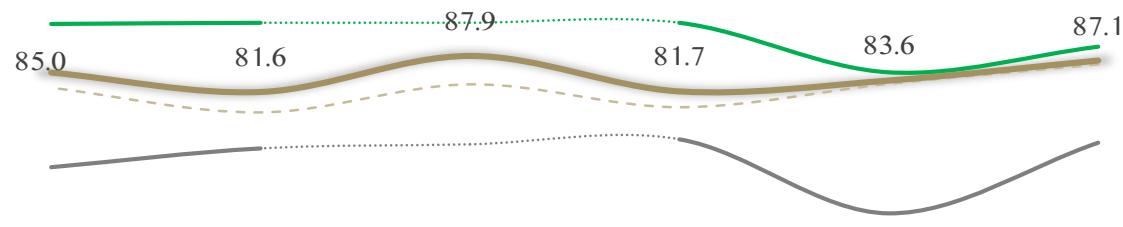
لنصف الأول

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: مراكز الإقلاع عن التدخين

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

Press Ganey ——— مجلس التعاون الخليجي ——— النصف الأول، 2018 ——— النصف الثاني، 2018



مراكز الإقلاع عن التدخين

التسجيل الانتقال خلال زيارتكم الطبيب الصيدلية مسائل شخصية التقديم العام



عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	▲	القيمة
سهولة الحصول على موعد			89.6	▲ 0.7	87.1
ملاءمة موقع العيادة	--	--	--	▼ 1.2	84.8
مدة الانتظار قبل رؤية الطبيب			84.7	▲ 3.1	82.4
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات			84.8	▲ 0.7	89.0
لطف واهتمام الطبيب			95.3	▲ 2.6	82.5
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن إدمان النيكوتين			93.9	▲ 2.5	82.6
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن خطوات الإقلاع عن التدخين	--	--	--	▲ 2.3	83.0
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك			93.8	▲ 2.4	81.5
حرص طبيبك على إشراكك في خطوات الإقلاع عن التدخين			93.6	▲ 2.8	82.6
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)			93.2	▲ 2.5	83.0
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)			93.3	▲ 2.5	82.6
الوقت الذي قضاه طبيبك معك			92.9	▲ 2.5	82.9

عناصر الاستبيان: مراكز الإقلاع عن التدخين

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النهاية
تقتك بهذا الطبيب	76.4	71.9	▲ 4.5	94.0
الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين	76.0	--	▲ 4.5	--
الدعم الذي قد تلقى طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين	80.1	--	▲ 4.3	--
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين	89.7	70.0	▲ 1.3	93.5
مدة الانتظار قبل خدمتك	89.5	--	▲ 6.3	--
توفر الأدوية	84.4	--	▲ 7.6	--
التعليمات التي قدمها لك الصيدلي عن استخدام الأدوية	76.6	--	▲ 6.3	--
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	84.4	66.6	▲ 3.6	93.0
مراعاتنا لخصوصيتك	88.1	73.5	▲ 1.0	94.0
مساعدة العيادة لك في الإقلاع عن التدخين	81.1	--	▲ 5.3	--
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	83.1	68.9	▲ 3.6	93.8
احتمالية أن توصي بعيادات الإقلاع عن التدخين لآخرين	86.8	66.8	▲ 1.6	93.4

طريق التحسين: مراكز الإقلاع عن التدخين

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



الإلاع عن التدخين: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	مجمع عيادات مكافحة التدخين بعرعر	57	90.7	Low-n	Low-n
2	عيادة البرنامج بحي السحيلي	143	90.6	▲ 1.7	91.1
3	عيادة مركز صحي المنشية	104	88.8	▲ 5.8	91.9
4	عيادة مركز صحي شمال الصفراء	126	87.7	▼ 1.9	86.7
5	عيادة التدخين الرئيسية في المديريه	50	87.0	Low-n	Low-n
6	العيادة الرئيسية في الباحة	37	86.4	Low-n	Low-n
7	عيادة مركز صحي الندى	150	85.1	▼ 0.7	84.6
8	عيادة مركز صحي الخالدية	157	84.6	▲ 9.1	88.8
9	عيادة برنامج مكافحة التدخين	78	82.9	▲ 7.0	85.9
10	العيادة الرئيسية بمركز صحي الفتح	67	81.9	▼ 8.7	78.0
11	عيادة مركز الأمير سلطان بالدرعية	141	81.5	▲ 13.1	87.2
12	عيادة مركز العريجاء الغربي	66	79.5	▲ 6.0	82.7
13	عيادة ابها الرئيسية	89	77.8	▼ 0.6	77.6
14	عيادة مركز صحي عتيقه	101	77.1	▲ 7.7	80.3
15	العيادة الرئيسية في التلفزيون	32	76.0	Low-n	Low-n
16	عيادة مركز صحي البابونية	39	74.5	Low-n	Low-n
17	عيادة مستشفى الامام عبد الرحمن الفيصل	89	68.2	▼ 17.1	60.9
18	عيادة مركز الازادهار	31	57.1	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي حي الملك فهد	13	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مستشفى المخواة العام	12	Low-n	Low-n	Low-n

الإقلاع عن التدخين: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
-	عيادة مركز صحي احد رفيدة	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز الرعاية الصحية الأولية بمحایل	20	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مستشفى الملك عبدالله	12	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي القطيف ا	15	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي الفيصلية	24	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة البرنامج بإدارة الصحة العامة	25	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز السليمانية	26	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز الحمراء	12	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز النعيم	19	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مستشفى الملك فهد (الرئيسية)	23	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز الرعاية الأولية الروضة الجنوبي	24	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز الرعاية الأولية أبو عريش الجنوبي	23	Low-n	Low-n	Low-n
-	العيادة الرئيسية بسکاکی	9	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي الخالدية	12	Low-n	Low-n	Low-n
-	مجمع العيادات الوقائية بالصحة العامة	13	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي بطحاء قريش	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي الجمجوم	18	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي شرق المذنب	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي الشرقية	8	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مركز صحي المطار	15	Low-n	Low-n	Low-n

الإقلاع عن التدخين: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
-	عيادة مركز صحي السعادة	11	Low-n	Low-n	Low-n
-	عيادة مستشفى الملك فيصل	13	Low-n	Low-n	Low-n

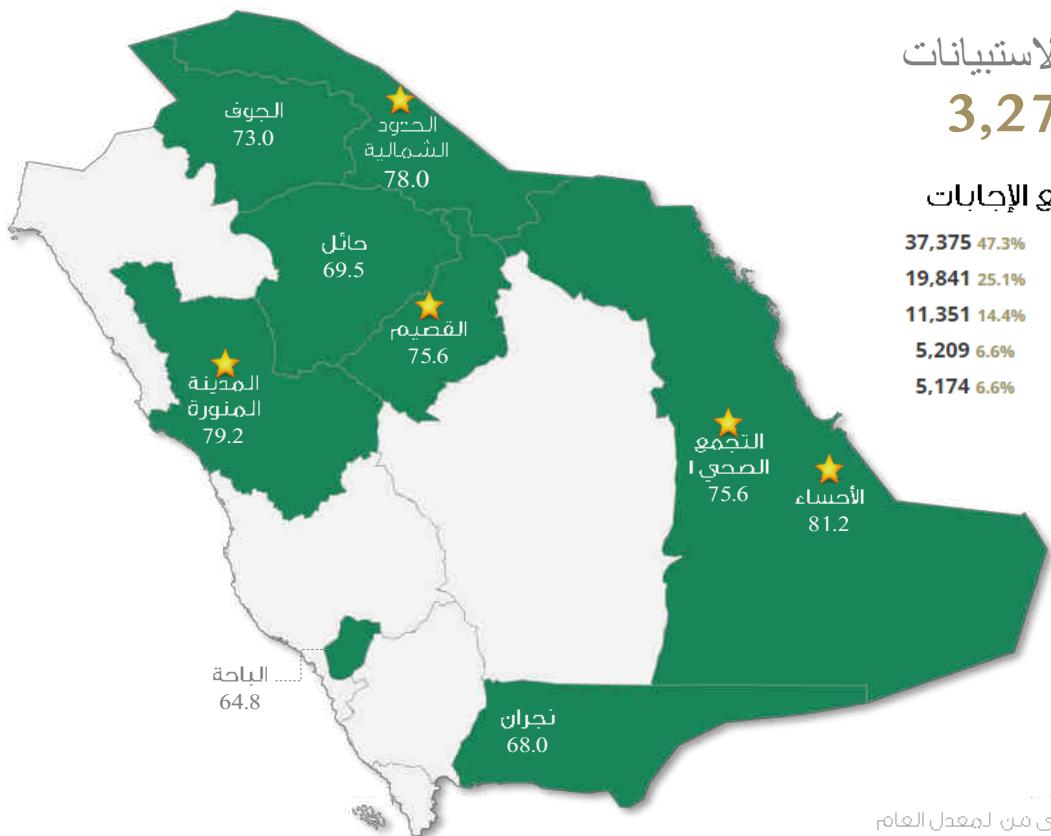


مراكز القلب



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - العيادات



الفترة: من ١٠ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات

3,271

توزيع الإجابات

جيد جداً	37,375	47.3%
جيد	19,841	25.1%
مقبول	11,351	14.4%
ضعيف	5,209	6.6%
سيء	5,174	6.6%



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز القلب - العيادات

74.8

المعدل العام
٢٠١٨

91.4



١,١٧٧ (١٦٣ منشأة)

69.6



١٣٥

74.8

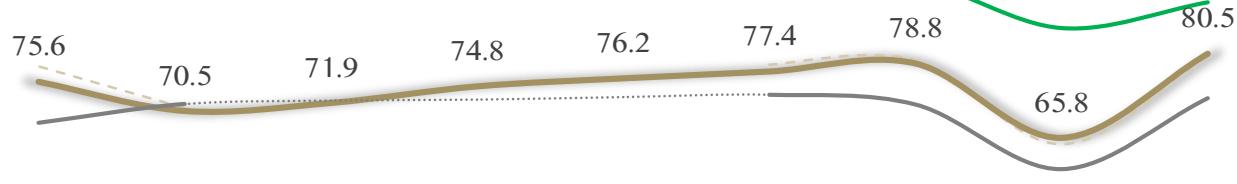
لنصف الثاني

لنصف الأول

رحلة المريض: مراكز القلب - العيادات الخارجية

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

— مجلـس التعاون الخليجي — Press Ganey — النصف الأول، ٢٠١٨ — النصف الثاني، ٢٠١٨



مراكز القلب العيادات الخارجية

التصنيف العام مسائل شخصية الصيدلية* الأشعة* المختبر* الطبيب التمريض التسجيل الانتقال خلال زيارتكم

*تمت الإضافة بدءاً من الربع الرابع، ٢٠١٨

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات الخارجية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	نهاية الربع الرابع، ٢٠١٧	▲/▼	القيمة
سهولة عملية التسجيل					
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	89.6	73.2	81.3	▲ 0.9	
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠ دقيقة، كيف تقيم مدة الانتظار في العيادة؟	93.1	72.5	79.5	▼ 0.3	
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	84.7	58.7	65.3	▲ 1.5	
نظافة الحمام	84.8	58.7	64.1	▲ 1.5	
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	--	59.1	68.0	▲ 0.3	
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	94.4	72.4	80.1	▼ 0.1	
لطف واهتمام الطبيب	92.2	70.6	77.7	▼ 0.6	
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	95.3	76.7	82.1	▼ 0.7	
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	93.9	73.9	77.7	▼ 1.6	
حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك	93.8	73.7	78.3	▼ 1.1	
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)	93.6	72.0	75.8	▼ 1.1	
	93.2	72.5	76.2	▼ 1.4	

*تمت الإضافة بداية من الربع الرابع، ٢٠١٧

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات الخارجية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	التغير	القيمة
التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)		93.3	▼ 1.0	77.4
مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها		95.0	▼ 1.1	80.4
الوقت الذي قضاه طبيبك معك		92.9	▼ 0.3	75.2
ثقةك بهذا الطبيب		94.0	▼ 1.8	76.9
احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين		93.5	▼ 2.5	74.2
مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم*		--	--	69.7
الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم*		--	--	77.6
مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم) *		92.4	--	81.6
مدة الانتظار لإجراء الأشعة*		82.3	--	74.4
الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة*		92.4	--	72.0
حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص*		87.0	--	77.5
مدة الانتظار لصرف الأدوية*		--	75.1	66.3

*تمت الإضافة بداية من الربيع الرابع، ٢٠١٨.

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - العيادات الخارجية

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨			
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧
لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك*	91.9	--	NA	78.8
شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية*	--	--	NA	77.7
توفر الأدوية الموصوفة	--	--	NA	64.4
المواقف	85.5	50.9	▲ 3.3	44.4
نظافة الفرفة وأغطية الأسرة	--	63.0	▼ 0.2	75.2
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	93.6	70.9	▼ 1.0	75.0
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	93.0	66.6	▼ 1.9	71.7
مراعاتنا لخصوصيتك	94.0	73.5	▼ 1.1	78.3
نظافة عياداتنا	94.9	74.7	▼ 2.0	79.3
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	93.6	69.7	▼ 1.3	74.6
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	93.4	66.8	▼ 3.8	76.1
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	93.8	68.9	▼ 2.6	76.5

*تمت الإضافة بدأة من الربع الرابع، ٢٠١٧.

طريق التحسين: مراكز القلب - العيادات

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

مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن تنسيق الرعاية الصحية والعمل الجماعي بين الأطباء والممرضات وبقية الموظفين في العيادة.

حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك

يُقيّم هذا السؤال مدى شعور المرضى بمشاركةهم في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالعلاج أو الأدوية أو الخطوات التالية المقرر اتخاذها لعلاج المشكلة الطبية.

مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)

يُقيّم هذا السؤال مدى انتباع المرضى عن جهود الطاقم الطبي لحماية سلامة المريض.

1

مدى استجابتنا لاحتياجاتك

يُقيّم هذا السؤال مدى إدراك المرضى بأن الفريق الطبي والعاملين **يبذلون جهداً لفهم متطلباتهم**.

مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض حول **ملامحة المعلومات** التي حصلوا عليها بشأن أي تأخيرات.

5

الاهتمام الذي أبدته الممرضة بمشكلتك الصحية

يُقيّم هذا السؤال **كيفية اهتمام الممرضة أو مساعدتها عند الاستجابة للمشاكل** التي يواجهها المريض.

6

مراكز القلب - العيادات: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	160	81.2	82.5	▲ 2.8
2	مركز القلب بالمدينة المنورة	923	79.2	80.2	▲ 1.7
3	مركز الأمير عبد الله بن مساعد للقلب بعرعر	106	78.0	78.5	Low-n
4	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	330	75.6	75.4	▼ 0.9
5	مركز سعود البابطين للقلب الدمام	731	75.6	77.6	▲ 3.7
6	مركز القلب بالجوف	255	73.0	72.2	▼ 2.3
7	مركز القلب بمستشفى الملك خالد بحائل	251	69.5	69.7	▲ 0.7
8	مركز الأمير سلطان للقلب والكلى بنجران	258	68.0	69.5	▲ 3.8
9	مركز القلب بالباحة	257	64.8	64.3	▼ 1.3

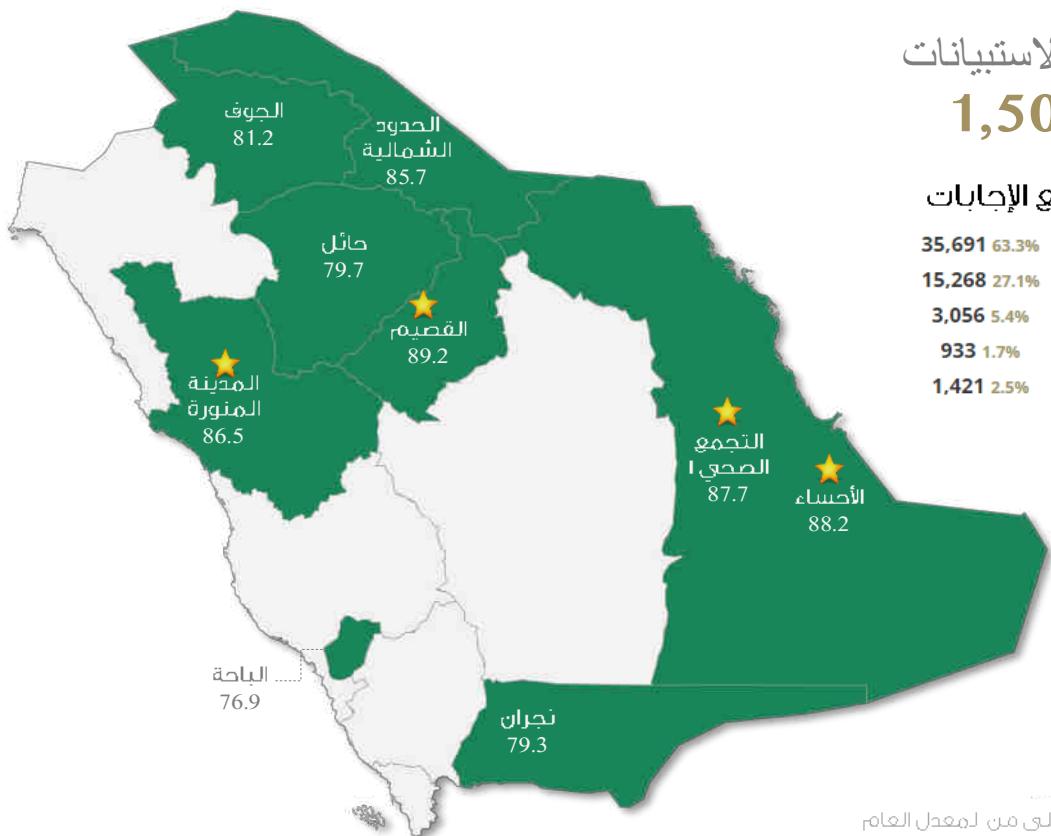


مراكز القلب



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز القلب - التنويم



عدد الاستبيانات

1,501

توزيع الإجابات

جيد جداً	35,691	63.3%
جيد	15,268	27.1%
مقبول	3,056	5.4%
ضعيف	933	1.7%
سيء	1,421	2.5%

مراكز القلب - التنويم



وزارة الصحة
Ministry of Health

85.8
المعدل العام
٢٠١٨

90.1
١,439 (١ منشأة)

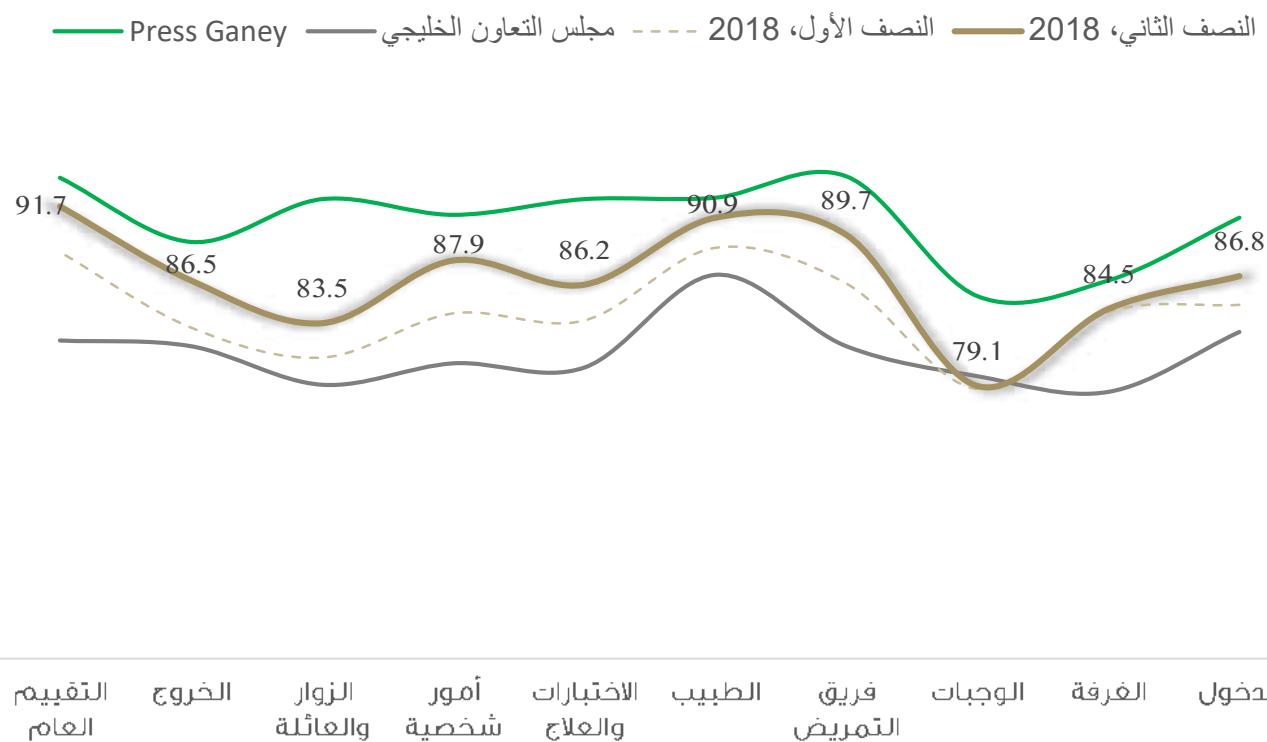
81.5
٩٦ (١ منشأة)



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٧

رحلة المريض: مراكز القلب-التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



مراكز القلب
التنويم



*عذرًا، وتحتاج إلى بيانات كافية للعديد من المراكز التي ينتمي إليها على معدل وزارة الصحة.

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

			النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
88.8	79.8	▲ 1.9		87.1	سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى
94.0	86.1	▲ 1.3		91.7	اهتمام الشخص الذي قام بدخولك المستشفى
--	71.2	▲ 3.3		81.6	تعريف الموظفين بأنفسهم لك
86.7	75.8	— 0.0		83.8	المظهر العام لغرفة
89.5	79.7	▲ 0.7		86.7	نظافة الغرفة
83.4	79.8	▲ 0.6		84.6	درجة حرارة الغرفة
83.1	78.4	▼ 0.5		83.1	هدوء الغرفة وما حولها
81.8	79.9	▼ 0.2		79.2	درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)
80.4	79.2	▲ 1.0		79.4	جودة الطعام
96.2	83.7	▲ 2.4		92.5	لطف واهتمام فريق التمريض

عنابر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النصف الأول، ٢٠١٧
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء	91.9	78.0	▲ 5.5	90.8
أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك	94.4	83.3	▲ 4.1	91.7
مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية	94.3	83.3	▲ 2.3	90.5
حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري	92.3	79.8	▲ 3.8	87.3
مهارة فريق التمريض	94.3	83.9	▲ 2.8	90.7
المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (استخدام الحمام / المبولة، المشي... إلخ)	--	74.9	▲ 2.8	84.5
الوقت الذي قضاه الطبيب معك	90.3	85.4	▲ 1.6	89.7
اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعاوي قلقك	92.5	86.8	▲ 2.1	90.4
حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري	91.3	85.2	▲ 2.5	89.2
لطف واهتمام الطبيب	94.3	88.8	▲ 2.3	92.0

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النسبة المئوية (%)
مهارة الطبيب		94.6	▲ 2.0	94.0
فترة الانتظار للاختبارات والعلاج		88.3	▲ 2.1	85.6
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج		90.1	▲ 3.0	85.7
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم		94.9	▲ 2.8	87.8
مراجعة الموظفين لخصوصيتك		92.3	▲ 2.5	90.3
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم		91.4	▲ 4.2	86.9
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية		91.5	▲ 3.6	87.1
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك		90.4	▲ 2.6	84.0
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك		90.7	▲ 3.9	88.3
مراجعة الطاقم الطبي لتعقيمه أيديهم قبل فحسك		94.3	▲ 3.6	89.5

عناصر الاستبيان: مراكز القلب - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	▲	النسبة المئوية (%)
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى		92.3	▲ 4.3	88.9
تجهيزات وراحة الزوار		88.4	▲ 2.1	81.5
أسلوب الموظفين تجاه الزوار		95.1	▲ 2.5	86.2
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى		88.7	▲ 2.9	89.0
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل		87.9	▲ 5.1	84.3
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل		91.9	▲ 2.0	87.8
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة		92.1	▲ 3.2	85.2
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك		94.5	▲ 3.0	90.7
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين		93.0	▲ 3.8	92.2
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى		94.5	▲ 3.0	92.6

طريق التحسين: مراكز القلب – التنويم

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



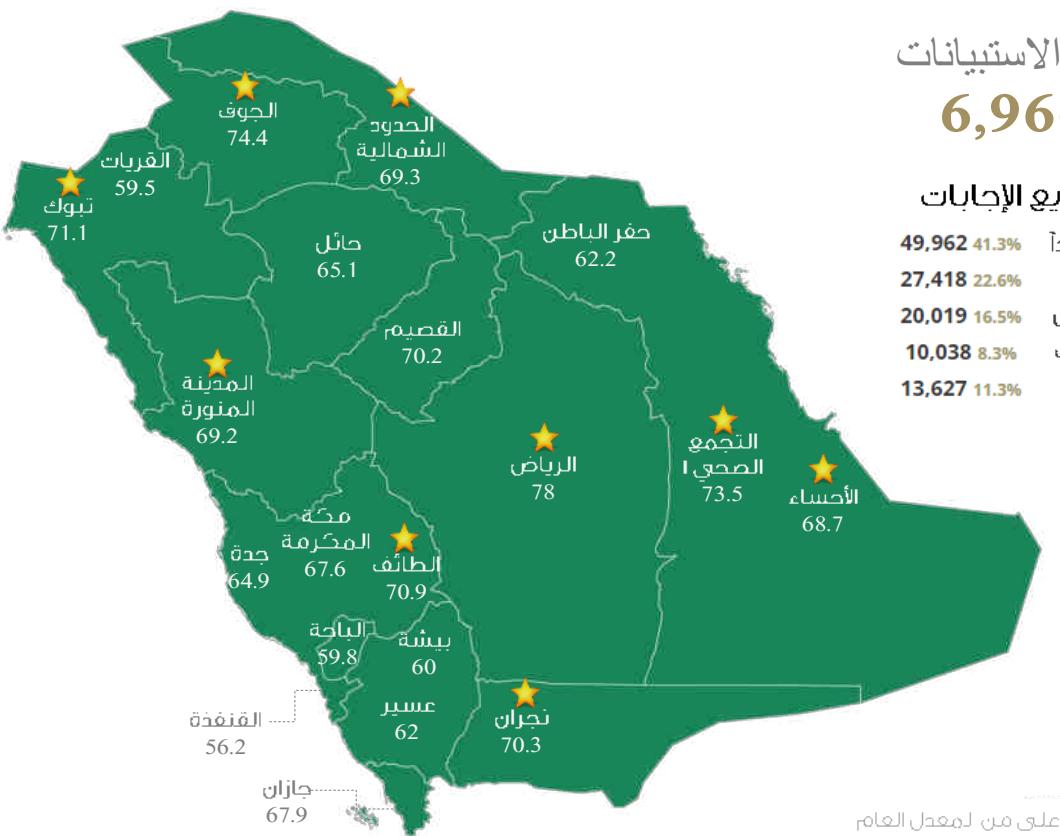
مراكز القلب - التقويم: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالقصيم	127	89.2	89.3	▲ 0.5
1	مركز الأمير سلطان للقلب بالهفوف	245	88.2	88.2	▼ 0.1
3	مركز سعود البابطين للقلب بالدمام	291	87.7	87.8	▲ 0.4
4	مركز القلب بالمدينة المنورة	498	86.5	88.2	▲ 3.9
5	مركز الأمير عبد الله بن مساعد للقلب بعرعر	68	85.7	86.0	Low-n
6	مركز القلب بالجوف	63	81.2	78.6	Low-n
7	مركز القلب بمستشفى الملك خالد بحائل	69	79.7	80.5	Low-n
8	مركز الأمير سلطان للقلب والكلى بنجران	53	79.3	Low-n	Low-n
9	مركز القلب بالباحة	87	76.9	79.8	Low-n



مراكز
الأسنان

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأسنان



عدد الاستبيانات

6,966

توزيع الإجابات

جيد جداً	49,962	41.3%
جيد	27,418	22.6%
مقبول	20,019	16.5%
ضعيف	10,038	8.3%
سيء	13,627	11.3%

مراكز الأسنان

68.3

المعدل العام
٢٠١٨

90.7



69.4

لنصف الثاني

66.1

لنصف الأول

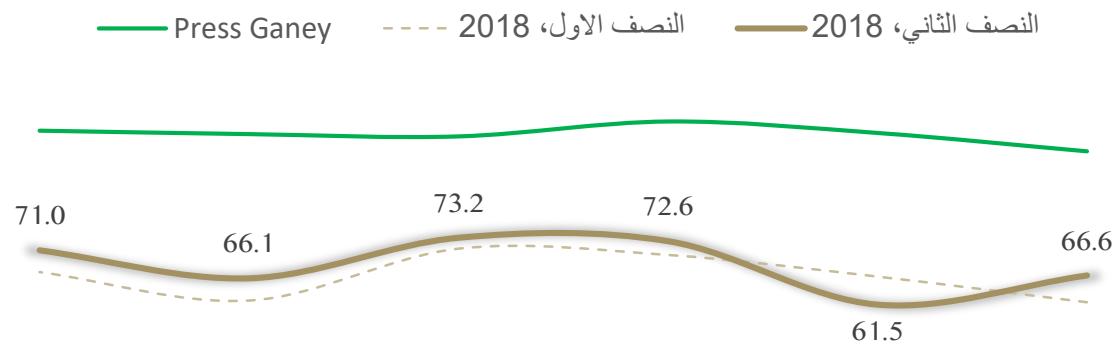
الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨



وزارة الصحة
Ministry of Health

رحلة المريض: مراكز الأسنان

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



مراكز الأسنان

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



عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	
الفترة بين طلبك للموعد ورؤيتك لطبيب الأسنان	51.4	82.8	▲ 9.4
مساعدة الشخص الذي قام بحجز موعدك	71.3	90.5	▲ 4.0
ملائمة ساعات العمل	71.8	89.6	▲ 3.9
توفر طبيب أسنانك	68.7	86.8	▲ 4.2
اهتمام موظف الاستقبال	73.0	92.3	▲ 2.6
مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج/غرفة الفحص	64.0	88.4	▲ 4.1
شرح خياراتك العلاجية	58.8	90.9	▼ 2.9
الوقت الذي قضاه طبيب الأسنان معك	63.2	90.1	▼ 3.8
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	61.6	91.3	▼ 6.0
الاهتمام الذي أظهره طبيب الأسنان بشكل عام	62.4	92.2	▼ 5.4

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
91.9	▼ 3.2	58.1		شمولية الفحوصات والعلاج
91.9	▼ 5.0	63.3		ثقة في طبيب الأسنان
93.2	▼ 4.5	65.2		مدى مراعاة طبيب الأسنان بالتحدث معك بطريقة يمكنك فهمها
92.7	▼ 5.7	59.3		التعاون والعمل الجماعي الذي أظهره فريق طب الأسنان
94.2	▼ 4.3	63.7		لطف/اهتمام مساعد طبيب الأسنان
94.1	▼ 5.8	62.9		كفاءة مساعد طبيب الأسنان
94.5	▲ 3.7	76.0		لطف/اهتمام أخصائي صحة الأسنان (الشخص الذي قام بتنظيف أسنانك)
94.4	▲ 3.4	77.4		كفاءة أخصائي صحة الأسنان
92.6	▲ 3.8	71.0		تنقيف، أخصائي صحة الأسنان لك عن المحافظة على صحة الفم والأسنان (على سبيل المثال: تنظيف الأسنان بالفرشاة، بالخيط إلخ)
88.4	▲ 3.7	60.0		الراحة في منطقة الانتظار

عناصر الاستبيان: مراكز الأسنان

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
92.4	▲ 1.3		78.8	نظافة العيادة
92.4	▲ 0.8		80.2	الاحتياطات المتخذة لحماية من العدوى في غرفة الفحص (عبر لبس القفازات، غسل اليدين...وغيره)
91.5	▲ 1.6		74.0	مدى إيقاعنا المعدات الطبية والمركز حديثة ومتقدمة
92.8	▲ 3.9		65.3	حرصنا على راحتكم
92.2	▲ 3.3		69.0	الحرص/الخطوات المتخذة من العاملين لحمايتك من الأمراض المعدية والإشعاع الزائد (استعمال الواقي من الأشعة، التعقيم...وغيره)
90.6	▲ 4.4		64.0	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل
90.8	▲ 4.7		70.0	احتمالية أن توصي بطبب الأسنان هذا للأخرين
93.1	▲ 3.6		75.4	التقييم العام لمهارة طبيب الأسنان
92.5	▲ 3.8		68.4	التقييم العام للرعاية المقدمة من عيادة طب الأسنان

طريق التحسين: مراكز الأسنان

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

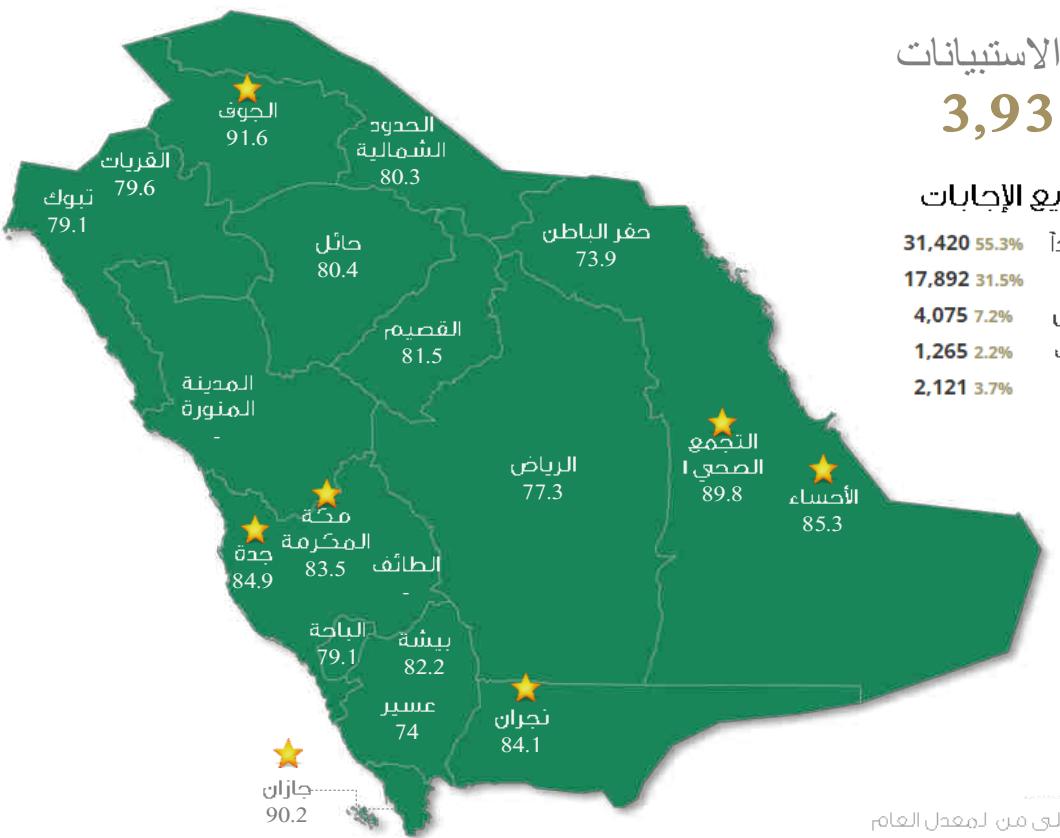


مراكز الأسنان: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	التخصصي بشرق الرياض	605	78.0	79.1	▲ 2.7
2	التخصصي بدومة الجندي	184	74.4	76.2	▲ 7.3
3	التخصصي بالدمام	1,155	73.5	74.8	▲ 3.3
4	التخصصي بتبوك	171	71.1	74.2	▲ 9.3
5	التخصصي بالطائف	92	70.9	70.7	Low-n
6	التخصصي بنجران	462	70.3	71.3	▲ 3.4
7	مستشفى بريدة المركزي	318	70.2	69.2	▼ 3.4
8	مركز الأمير عبد الله بن مساعد التخصصي	252	69.3	69.6	▲ 1.2
9	ال拊خصي بمستشفى الملك فهد	618	69.2	71.4	▲ 4.9
10	ال拊خصي بالأحساء	282	68.7	67.9	▼ 2.3
11	ال拊خصي بجازان	155	67.9	68.3	▲ 1.3
12	مستشفى الملك عبدالعزيز بمكة	482	67.6	68.5	▲ 2.0
13	ال拊خصي بحائل	34	65.1	Low-n	Low-n
14	ال拊خصي بجدة	441	64.9	66.9	▲ 6.3
15	ال拊خصي بحفر الباطن	167	62.2	66.0	▲ 11.8
16	ال拊خصي بأبها	220	62.0	62.2	▲ 1.3
17	ال拊خصي ببيشة	287	60.0	64.2	▲ 9.9
18	ال拊خصي بالباحة	531	59.8	60.6	▲ 2.2
19	ال拊خصي بالقرىات	281	59.5	60.1	▲ 3.0
20	ال拊خصي بالقنفذة	229	56.2	60.2	▲ 9.4



المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الكلى



عدد الاستبيانات

3,936

توزيع الإجابات

جيد جداً	31,420	55.3%
جيد	17,892	31.5%
مقبول	4,075	7.2%
ضعيف	1,265	2.2%
سيء	2,121	3.7%

مراكز الكلى

83.2

المعدل العام
٢٠١٨

93.3

١,٤٧٨
(منشأة)

83.3

لنصف الثاني

83.0

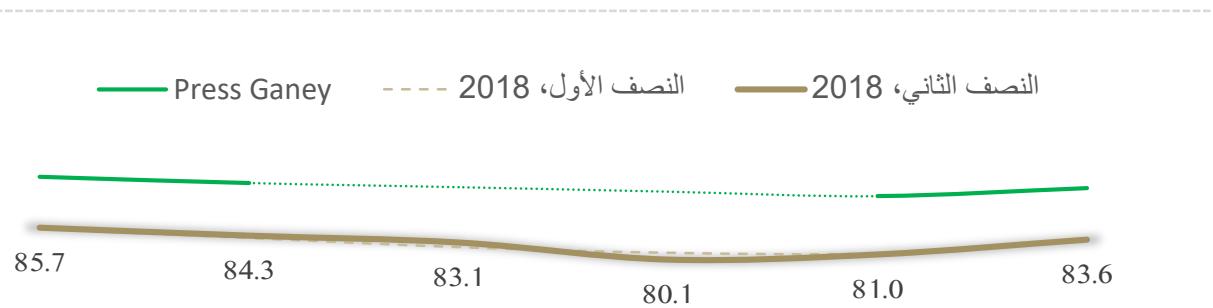
لنصف الأول

الفترة: من ١٥ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

على مبن لـمعدل العام

رحلة المريض: مراكز الكلى

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



مراكز الكلى

التقييم العام
المسائل
الشخصية
الصيدلية
الختبارات والعلاج
المراافق
التسجيل



عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
93.8	— 0.0	85.4		مساعدة الشخص لك عند مكتب التسجيل
93.5	▲ 0.4	85.5		سهولة عملية التسجيل
90.5	▲ 0.1	80.0		فترة الانتظار للتسجيل
89.9	▲ 0.1	73.9		الراحة في منطقة الانتظار
90.1	▲ 0.0	84.6		سهولة إيجاد ومعرفة طريقك
93.9	▼ 0.7	84.5		نظافة المكان
--	▼ 0.8	84.4		مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
--	▼ 3.5	81.4		التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
--	▼ 1.1	82.2		مدى توفير الفرصة للسؤال والاستفسار عن عملية غسيل الكلى
--	▲ 0.2	71.6		التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل

عناصر الاستبيان: مراكز الكلى

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	
الشرح المقدم من الصيدلي عن الوصفات الطبية	--	▲ 1.3	86.9
توفر الأدوية الموصوفة	--	▲ 1.4	77.2
التقييم العام لخدمات الصيدلية	--	▼ 0.1	85.6
مراعاتنا لخصوصيتك	94.0	▲ 0.3	89.3
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	93.6	▲ 0.7	84.6
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك	93.4	▲ 1.1	77.2
مدى تعاون الموظفين لتقديم الرعاية	94.7	▲ 0.6	86.1
التقييم العام للرعاية الطبية المقدمة لك	95.1	▼ 0.3	86.2
احتمالية أن توصي بخدماتنا للأ الآخرين	94.3	▲ 0.4	85.0

طريق التحسين: مراكز الكلى

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

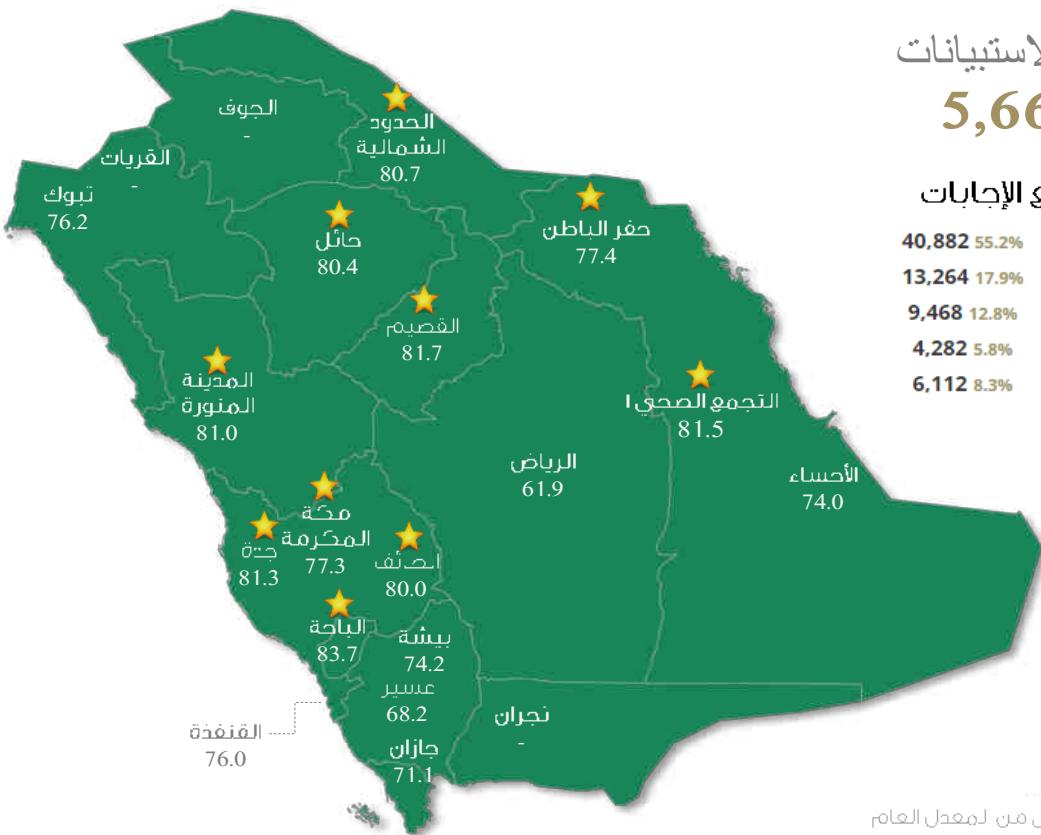


مراكز الكلى: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	مستشفى دومة الجندي العام	68	91.6	91.8	Low-n
2	مركز الفسيل الكلوي بجازان	101	90.2	90.8	Low-n
3	سعد المعجل لأمراض الكلى - الجبيل العام	333	89.8	89.9	▲ 1.7
4	مركز الخبر لأمراض الكلى بالأحساء	584	85.3	85.9	▲ 2.0
5	مستشفى الملك فهد بدحة - مركز الكلى	677	84.9	85.2	▲ 0.9
6	مركز الامير سلطان للفسيل الكلوى بنجران	337	84.1	84.3	▲ 1.5
7	مستشفى الملك فيصل بمكة	207	83.5	84.0	▲ 2.6
8	مركز الامير سلطان لأمراض الكلى بيبيشة	220	82.2	82.6	Low-n
9	مركز البكيرية لأمراض الكلى بالقصيم	88	81.5	79.4	Low-n
10	مستشفى الملك خالد بحائل	348	80.4	80.5	▲ 1.4
11	الأمير محمد بن سعود الكبير عرعر العام	163	80.3	81.1	▲ 3.1
12	الامير سلطان للكلى بظهران الجنوب	55	79.7	78.0	Low-n
13	مستشفى القرىات العام	141	79.6	78.2	▼ 4.0
14	مستشفى الملك فهد، الباحة	215	79.1	78.9	▼ 1.7
15	مستشفى الملك خالد بتبوك	101	79.1	78.1	Low-n
16	مستشفى الملك سلمان بالرياض	104	77.3	78.2	Low-n
17	الأمير سلطان لأمراض الكلى بحفر الباطن	116	73.9	73.9	Low-n
18	مستشفى سراة عبيدة العام	41	66.3	67.1	Low-n
19	وحدة الكلى بمستشفى الموية	22	Low-n	Low-n	Low-n
20	مركز الملك عبد العزيز للكلى بالمدينة	0	Low-n	Low-n	Low-n



المعدل العام لرضا المرضى: فحص ما قبل الزواج



عدد الاستبيانات

5,662

توزيع الإجابات

جيد جداً	40,882	55.2%
جيد	13,264	17.9%
مقبول	9,468	12.8%
ضعيف	4,282	5.8%
سيء	6,112	8.3%

فحص ما قبل الزواج



وزارة الصحة
Ministry of Health

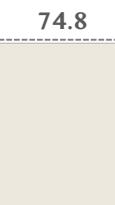
76.8
المعدل العام
٢٠١٨



93.3
(١,٤٧٨)
منشأة



لنصف الثاني

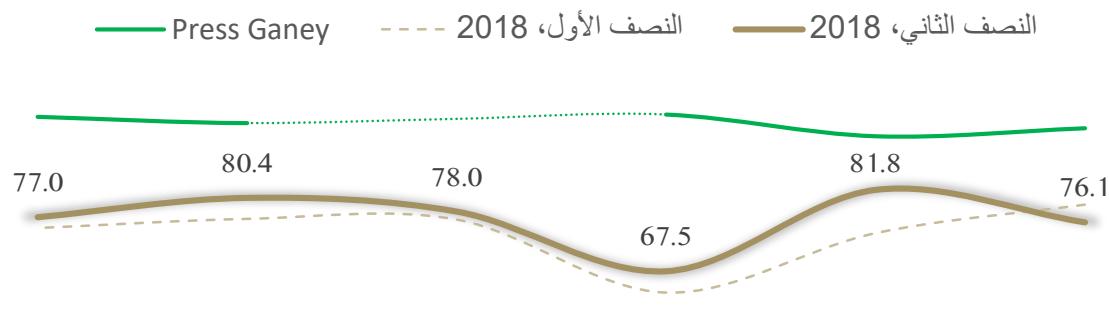


لنصف الأول

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: فحص ما قبل الزواج

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



فحص ما قبل الزواج

التقييم العام

المسائل
الشخصية

الفحوصات

الاختبارات والعلاج

المرافق

التسجيل

* عذرًا، يرجى ملاحظة أن بعض البيانات في النصف الأول قد تغير على معلم وزارة الصحة



عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	
سهولة الوصول إلى عيادة فحص ما قبل الزواج	80.4	91.1	▲ 1.5
الراحة في منطقة الانتظار	68.9	89.9	▲ 3.4
نظافة العيادة	77.8	93.9	▲ 0.8
مساعدة موظف الاستقبال	82.7	93.8	▲ 1.9
سهولة عملية التسجيل	84.9	93.5	▲ 2.3
مدة الانتظار قبل تسجيلك	78.0	90.5	▲ 3.3
الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج	57.4	94.5	▲ 4.8
اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك	71.0	94.5	▲ 4.4
وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال أيام)	73.2	--	▲ 1.0

عناصر الاستبيان: فحص ما قبل الزواج

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
93.7	▲ 1.4		83.1	مهارة الفني الذي سحب عينة الدم (سرعة، وبأقل ألم)
--	▲ 1.3		72.8	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
--	▲ 0.8		82.2	مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (نفعيهم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)
94.0	▲ 2.4		82.1	مراعاة خصوصيتك
93.4	▲ 2.8		76.0	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
94.7	▲ 1.7		78.5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
95.1	▲ 1.9		76.9	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك
94.3	▲ 2.1		75.9	احتمالية أن توصي بهذه العيادة لآخرين

طريق التحسين: مراكز فحص الزواج

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في **مراكز فحص الزواج**. مبادرات التحسين يجب أن يعملا بها في ثلاث مستويات: وزارة الصحة، المديريات والمجتمعات الصحية والمنشآت الصحية.



فحص ما قبل الزواج: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	مستشفى المخواه العام	61	84.9	85.8	Low-n
2	مستشفى بريده المركزي	63	84.1	84.1	Low-n
3	مركز المختبر الإقليمي بجدة	593	83.2	84.4	▲ 5.6
4	مستشفى القطييف العام	155	81.8	81.8	Low-n
5	مركز فحص الزواج ببنجع	193	81.5	81.5	Low-n
6	مركز الفحص الشامل بالدمام	111	81.2	81.2	Low-n
7	المختبرات وبنوك الدم وفحص الزواج، الطائف	523	80.7	81.0	▲ 2.2
7	مركز فحص الزواج بالمدينة المنورة	415	80.7	82.3	▲ 6.2
7	مستشفى عرعر المركزي	79	80.7	82.1	Low-n
10	المختبر الإقليمي ومركز السموم بحائل	196	80.4	80.9	Low-n
11	مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة	89	80.0	75.6	Low-n
12	مستشفى الولادة والأطفال بجدة	594	79.5	79.5	▲ 0.4
13	مستشفى حراء العام، مكة المكرمة	288	77.8	76.7	▼ 3.6
14	مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	33	77.4	77.4	Low-n
15	مستشفى النور التخصصي، مكة المكرمة	347	77.0	78.3	▲ 9.1
16	مستشفى القنفذة العام	90	76.0	76.0	Low-n
17	مستشفى الملك خالد، تبوك	92	75.9	75.9	Low-n
18	مركز الزواج الصحي بالاحساء	345	75.2	75.6	▲ 3.3
19	مستشفى الملك فهد، حيزان	52	74.7	73.3	Low-n
20	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	96	74.2	74.2	Low-n

فحص ما قبل الزواج: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
21	مستشفى الجفر العام	184	71.8	69.5	▼ 11.2
22	مستشفى صبياء العام	172	70.8	71.0	▲ 1.5
23	مستشفى خميس مشيط العام	98	69.8	72.3	Low-n
24	مستشفى عسير المركزي	123	67.0	73.4	▲ 17.1
25	مستشفى الملك خالد بالخرج	82	62.0	60.5	Low-n
26	مستشفى اليمامه	496	61.9	62.1	▲ 4.2
-	مستشفى الملك فهد بالباحة	16	Low-n	Low-n	Low-n
-	مستشفى الملك سلمان بالرياض	0	Low-n	Low-n	Low-n
-	المختبر الإقليمي بمنطقة نجران	8	Low-n	Low-n	Low-n
-	مستشفى الأمير متعب بن عبدالعزيز بالحروف	15	Low-n	Low-n	Low-n
-	مستشفى القرىات العام	24	Low-n	Low-n	Low-n
-	مستشفى ربيه العام بالطائف	20	Low-n	Low-n	Low-n
-	مستشفى أملاج العام بتبوك	9	Low-n	Low-n	Low-n

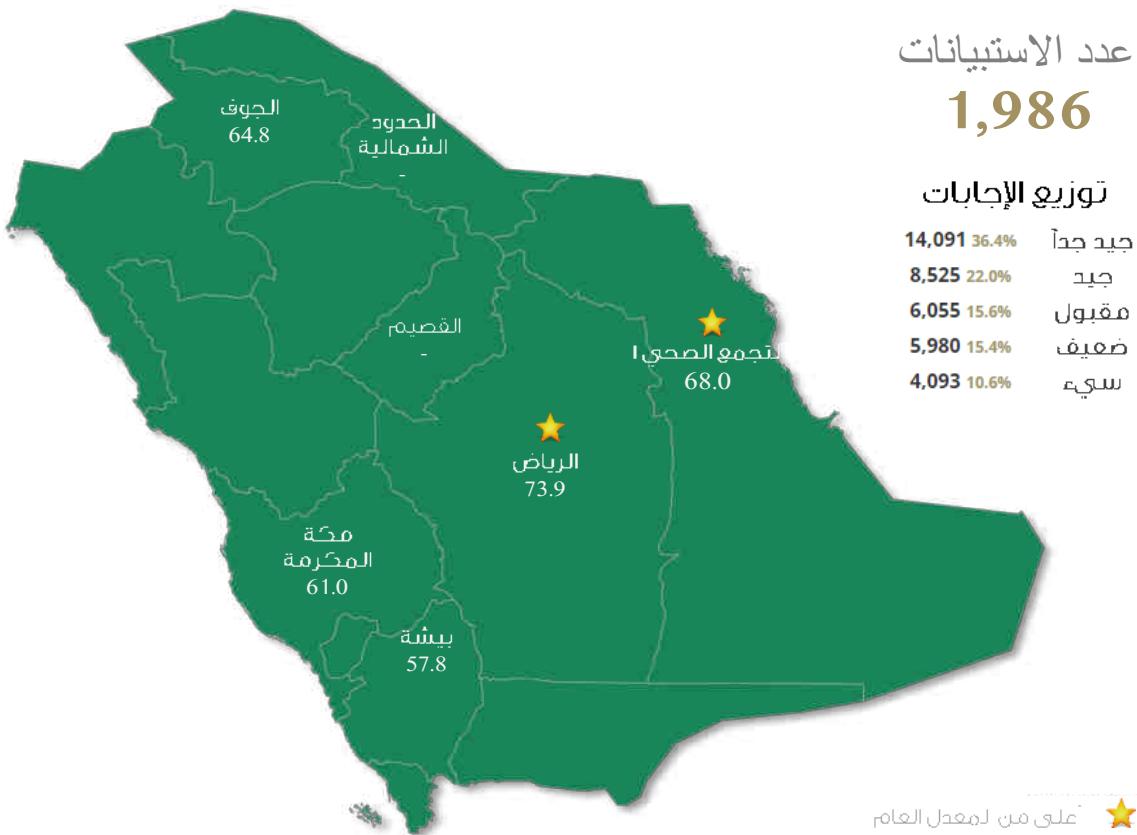


إعادة التأهيل



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: إعادة التأهيل - العيادات



الفترة: من ١٠ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات

1,986

توزيع الإجابات

جيد جداً	14,091	36.4%
جيد	8,525	22.0%
مقبول	6,055	15.6%
ضعيف	5,980	15.4%
سيء	4,093	10.6%



وزارة الصحة
Ministry of Health

إعادة التأهيل - العيادات

67.2

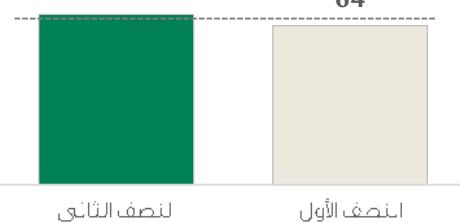
المعدل العام
٢٠١٨

93.0



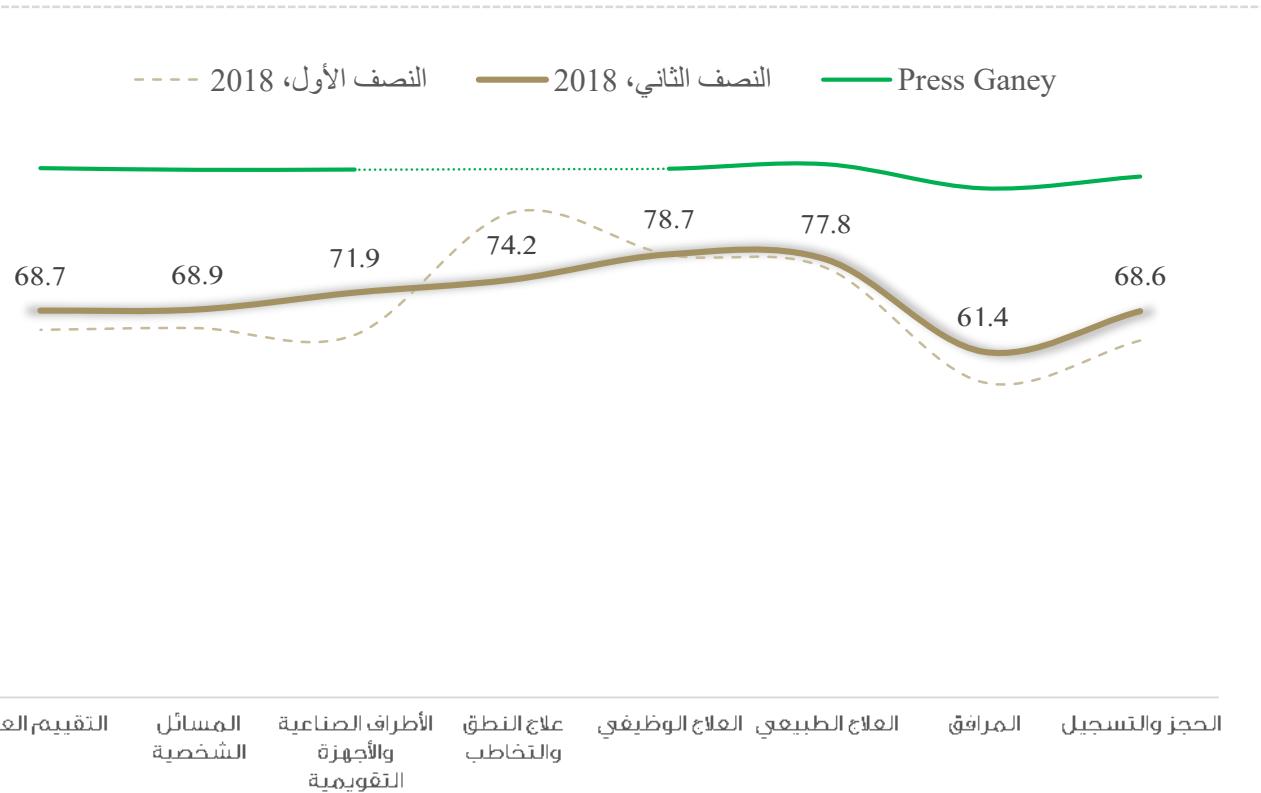
(٢٨١ منشأة)

68.4



رحلة المريض: إعادة التأهيل - العيادات

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



إعادة التأهيل
العيادات

التقدير العام
المسائل الشخصية
الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية
علاج النطق والاتصال
المرافق
العلاج الطبيعي
الوظيفي
الحجز والتسجيل



*عدم وجود بيانات كافية للعديد من المراكز يغير على معدل وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
94.4	▲ 6.1	72.4		في حال تم حجز الموعد عن طريق الهاتف، حسن تعامل الشخص الذي تحدثت معه سهولة حجز الموعيد في الأوقات المناسبة لك
90.7	▲ 8.0	65.5		التنسيق بين المواقع المختلفة للاستفادة من وقتك بشكل فعال مساعدة موظف الاستقبال
91.7	▲ 5.0	67.6		سهولة عملية التسجيل
94.0	▲ 2.1	75.7		مدة الانتظار قبل الدخول لمنطقة العلاج
93.0	▲ 2.6	72.9		ملاءمة المواقف
92.0	▲ 6.6	59.5		الراحة في منطقة الانتظار
87.1	▲ 4.5	43.4		نظافة المركز/ القسم
89.7	▲ 6.8	62.4		حسن تعامل/طف موظفي العلاج الطبيعي
94.0	▲ 5.2	77.2		الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن التقييم الأولي لحالتك والخطوة العلاجية
97.2	▼ 0.4	85.7		
95.5	▼ 0.1	80.0		

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
92.9	▲ 3.7		74.1	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي
93.6	▲ 2.0		72.7	المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه
95.7	▲ 0.8		76.6	تقتك في مهارة فريق العلاج الطبيعي
93.7	▲ 2.6		77.0	الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الطبيعي في المنزل
96.2	▲ 0.4		84.4	حسن تعامل/لطف موظفي العلاج الوظيفي
94.3	▼ 0.3		80.0	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن التقديم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
92.5	▼ 0.5		75.9	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي
93.2	▼ 1.3		75.3	المعلومات المقدمة عن البرنامج العلاجي ومراحل التقدم فيه
95.0	▲ 0.5		78.9	تقتك في مهارة فريق العلاج الوظيفي
92.9	▲ 1.1		77.3	الشرح المقدم لك عن برنامج العلاج الوظيفي في المنزل
95.0	Low-n		75.0	حسن تعامل/لطف موظفي علاج النطق والاتصال

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

			السؤال
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	
93.6	Low-n	71.8	الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والخاطب عن التقىيم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
92.1	Low-n	73.4	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج علاج النطق والخاطب الخاص بك
92.7	Low-n	74.4	المعلومات المقدمة عن مراحل معالجتك ومراحل التقدم فيه
93.6	Low-n	72.0	تقتك في مهارة فريق علاج النطق والخاطب
92.4	Low-n	73.0	الشرح المقدم لك عن برنامجك العلاجي للنطق والخاطب في المنزل
--	▲ 4.9	77.4	حسن تعامل/لطف موظفي الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية
--	▲ 5.6	72.6	الشرح المقدم من أخصائي الأطراف أو الأجهزة التقويمية عن التقىيم الأولي لحالتك والخطة العلاجية
--	▲ 13.1	69.5	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج المقدم لك
--	▲ 8.8	70.0	المعلومات المقدمة عن برنامجك العلاجي ومدى التقدم فيه
--	▲ 5.1	70.4	تقتك في مهارة فريق الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية
--	▲ 3.5	66.4	التنقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - العيادات

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
93.3	▲ 2.2		79.7	مراعاتنا لخصوصيتك
94.1	▲ 3.7		70.3	مراعاتنا لراحةك
94.5	▲ 1.8		68.7	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك
93.9	▲ 1.2		63.7	تجاوينا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
93.5	▲ 4.5		62.1	إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)
93.7	▲ 3.0		61.3	الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
95.0	▲ 4.2		71.7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
91.3	▲ 3.5		66.7	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
95.1	▲ 3.4		69.3	التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
94.9	▲ 3.5		67.4	احتمالية أن توصي بخدماتنا لآخرين

طريق التحسين: مراكز التأهيل - العيادات

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



إعادة التأهيل - العيادات: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الأمير محمد بن عبدالعزيز بالرياض	569	73.9	73.6	▼ 2.0
2	الملك فهد التخصصي ببريدة	45	73.4	73.3	Low-n
3	مجمع الدمام الطبي	670	68.0	68.8	▲ 2.5
4	الأمير متعب بن عبد العزيز بالجوف	74	64.8	65.1	Low-n
5	النور التخصصي بمكة	538	61.0	62.6	▲ 4.1
6	الملك عبدالله بيشة	71	57.8	58.3	Low-n
7	مستشفى عرعر المركزي	19	Low-n	Low-n	Low-n

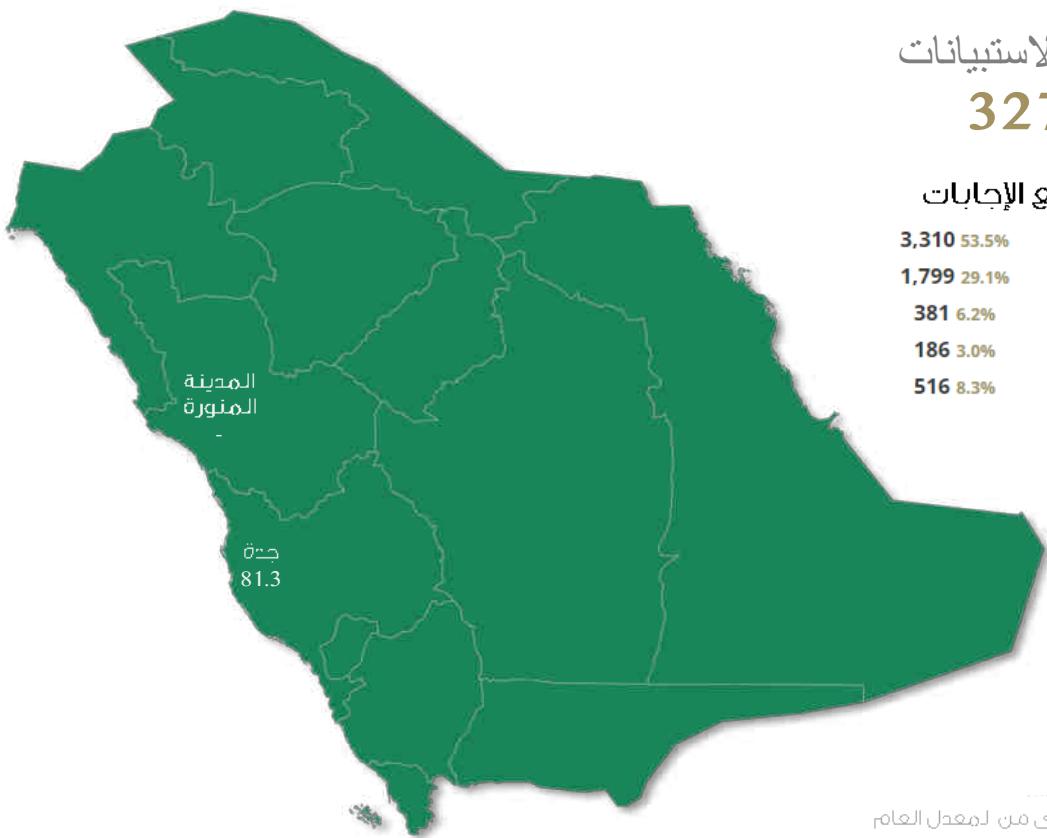


إعادة التأهيل



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: إعادة التأهيل - التنويم



عدد الاستبيانات

327

توزيع الإجابات

3,310	53.5%	جيد جداً
1,799	29.1%	جيد
381	6.2%	مقبول
186	3.0%	ضعيف
516	8.3%	سيء

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ١٣ ديسمبر، ٢٠١٨

على من لمعدل العام ★



إعادة التأهيل - التنويم

81.3
المعدل العام
٢٠١٨

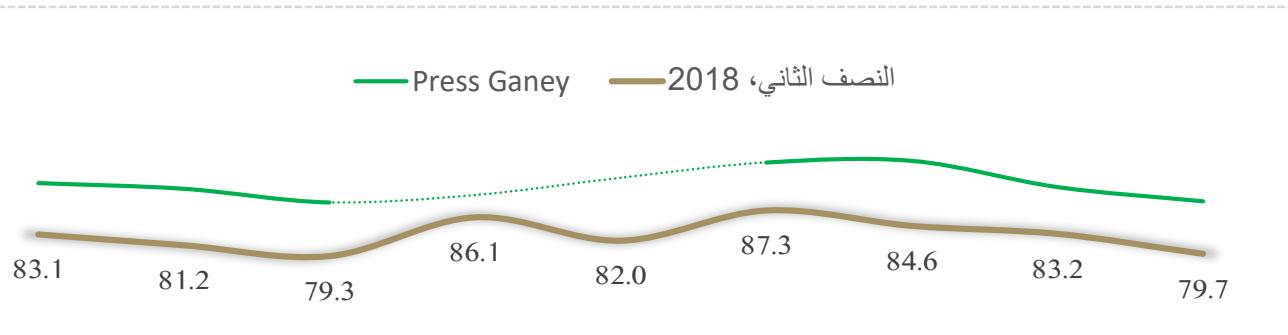
91.8
٤١٢
(منشأة)

81.3

عينة غير
كافية
لنصف الثاني
لنصف الأول

رحلة المريض: إعادة التأهيل - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



إعادة التأهيل
التنويم

طبيب إعادة التأهيل
التأهيل
التمريض
العلاج الطبيعي
العلاج الوظيفي
العلاج والتخاطب
الخدمات الأخرى
الخروج
المسائل الشخصية
التقييم العام

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - التنويم

	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
94.4	Low-n	85.7	حسن تعامل طبيب إعادة التأهيل
87.9	Low-n	83.7	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بشرح حالتك وإطلاعك على تفاصيل الخطة العلاجية وتقدير الحالة
-	Low-n	78.5	التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك
88.3	Low-n	75.6	إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة
85.5	Low-n	77.9	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج
95.7	Low-n	87.3	حسن تعامل الممرض/الممرضة
-	Low-n	78.5	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)
-	Low-n	82.1	مدى شرح الممرض/الممرضة للفرض من الأدوية قبل إعطائها لك
85.9	Low-n	84.7	استجابة الممرض/الممرضة
89.1	Low-n	80.9	مدى قيام الممرض / الممرضة بتنقيفك حول العناية بنفسك في المنزل (بما في ذلك الأدوية)
94.0	Low-n	85.0	التقييم العام لرعاية التمريض التي تلقيتها

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - التنويم

				السؤال
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨		
98.9	Low-n	90.2		حسن تعامل أخصائي العلاج الطبيعي
97.3	Low-n	85.9		الشرح المقدم من أخصائي العلاج الطبيعي عن الحالة المرضية وخطة العلاج
93.0	Low-n	81.3		مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي
94.9	Low-n	81.5		مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
98.3	Low-n	Low-n		حسن تعامل أخصائي العلاج الوظيفي
96.2	Low-n	Low-n		الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج
93.4	Low-n	Low-n		مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الوظيفي
94.9	Low-n	Low-n		مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
97.6	Low-n	Low-n		حسن تعامل أخصائي علاج النطق والكلام
94.9	Low-n	Low-n		الشرح المقدم من أخصائي علاج النطق والكلام عن حالتك وخطة العلاج
92.2	Low-n	Low-n		مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والكلام

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - التنويم

السؤال	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	Low-n	Low-n	92.6
حسن تعامل أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	Low-n	-
الشرح المقدم من أخصائي الأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية عن حالتك وخطة العلاج	Low-n	Low-n	-
مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف العلاج - الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية	Low-n	Low-n	-
مدى مساعدة الأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج	Low-n	Low-n	-
مدى شرح الفريق المعالج لخطة الخروج	Low-n	80.5	89.4
فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيدي، متى تتصل بطبيبك للمساعدة... إلخ)	Low-n	78.6	87.9
عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك	Low-n	75.8	86.1
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	Low-n	84.1	91.4
مدى السيطرة على شعورك بالألم	Low-n	75.3	91.2
درجة شعورك بالأمان	Low-n	82.6	94.3

عناصر الاستبيان: إعادة التأهيل - التنويم

السؤال	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	
مدى تعامل الموظفين معك باحترام	95.2	Low-n	89.7
اهتمام الموظفين لمراعاة ازعاجك الذي قد يحدث بسبب المشاكل الصحية أو بسبب إدخالك للمركز للعلاج	91.3	Low-n	81.7
اهتمام الموظفين بأسلوبك ومخاوفك	91.5	Low-n	81.5
مدى قيام الموظفين بتشجيعك	93.6	Low-n	83.5
سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك	89.3	Low-n	79.6
مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك	91.3	Low-n	78.2
نظافة المركز العامة	93.2	Low-n	83.1
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	94.0	Low-n	84.3
مدى قيام الموظفين بإعدادك لممارسة حياتك اليومية	91.0	Low-n	82.7
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال إقامتك	94.2	Low-n	85.7
احتمالية أن توصي بخدماتنا للأ الآخرين	94.2	Low-n	80.8

طريق التحسين: مراكز التأهيل - التنويم

يوضح **طريق التحسين** أهم أولويات وزارة الصحة. العمل على تحسين المحاور التالية سيكون له الأثر الأكبر على مستوى الرضا العام في تنفيذ مراكز التأهيل. مبادرات التحسين يجب أن يعمل بها في ثلاثة مستويات: وزارة الصحة، المديريات والجمعيات الصحية والمنشآت الصحية.

سرعة الموظفين في الاستجابة لطلباتك

يُقيم هذا السؤال مدى رضا المريض لاستجابة الموظفين لمتطلباته واحتياجاته.

1

إمكانية التواصل مع طبيب إعادة التأهيل عند الحاجة

يُقيم هذا السؤال إمكانية أو الوقت المتاح للتواصل مع الطبيب المعالج.

2

مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف برنامج العلاج الطبيعي

هذا السؤال يقيّم مدى مشاركة المريض في تحديد خطة العلاج.

3

عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك

يُقيّم هذا السؤال شمولية المعلومات المقدمة للمريض عن الرحلة العلاجية.

4

فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك للمواعيد. متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ

يُقيّم هذا السؤال مدى معرفة المريض لكيفية العناية بنفسه بعد الخروج.

6

مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج

يُقيّم هذا السؤال مدى شرح الطبيب لخطة الخروج وكيفية الرعاية.

5

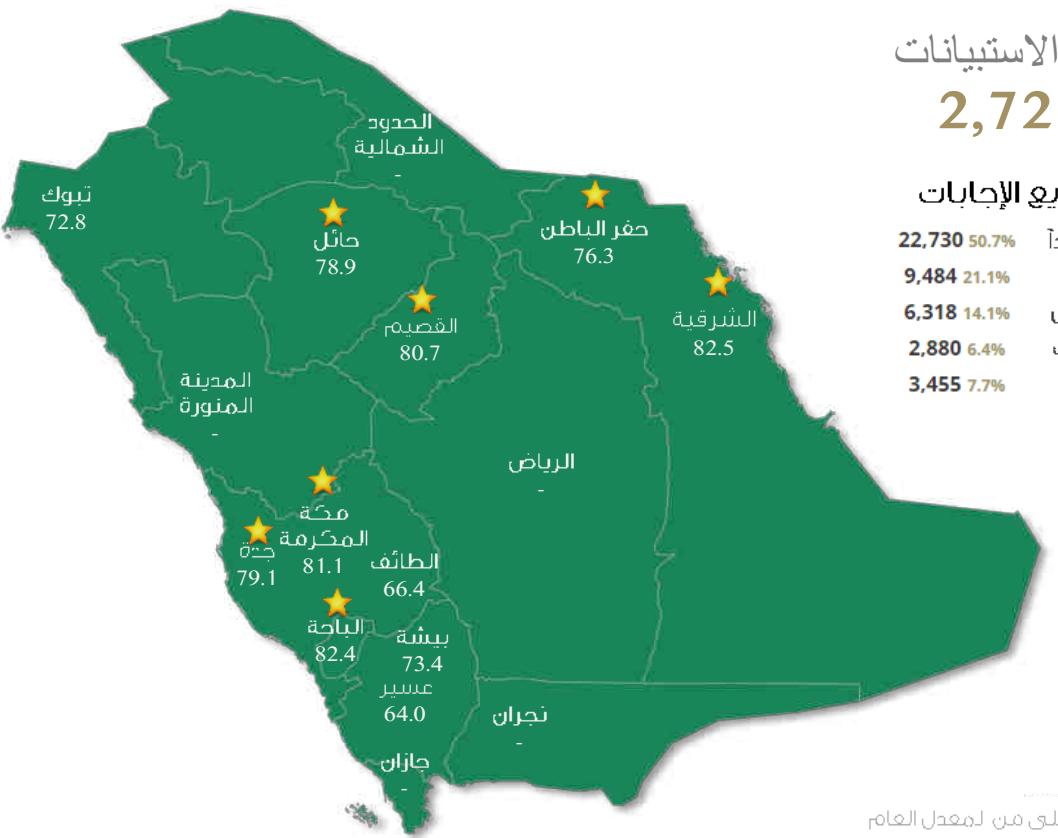
إعادة التأهيل - التنويم: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الملك عبدالعزيز، جدة - مركز التأهيل الطبي	321	81.3	81.3	— 0.0
-	مستشفى التأهيل الطبي، المدينة المنورة	6	Low-n	Low-n	Low-n



بنوك الدعم

المعدل العام لرضا المرضى: بنوك الدم



الفترة: من ١٥ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

* انفجوات في مستويات الرضا بين النصف الأول والثاني ناتج بشكّل نساسي عن اضافة منشآت جديدة.

عدد الاستبيانات

2,721

توزيع الإجابات

جيد جداً	22,730	50.7%
جيد	9,484	21.1%
مقبول	6,318	14.1%
ضعيف	2,880	6.4%
سيء	3,455	7.7%



بنوك الدم

73.8

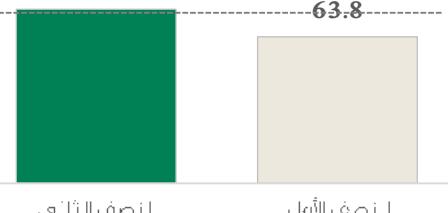
المعدل العام
٢٠١٨

93.3



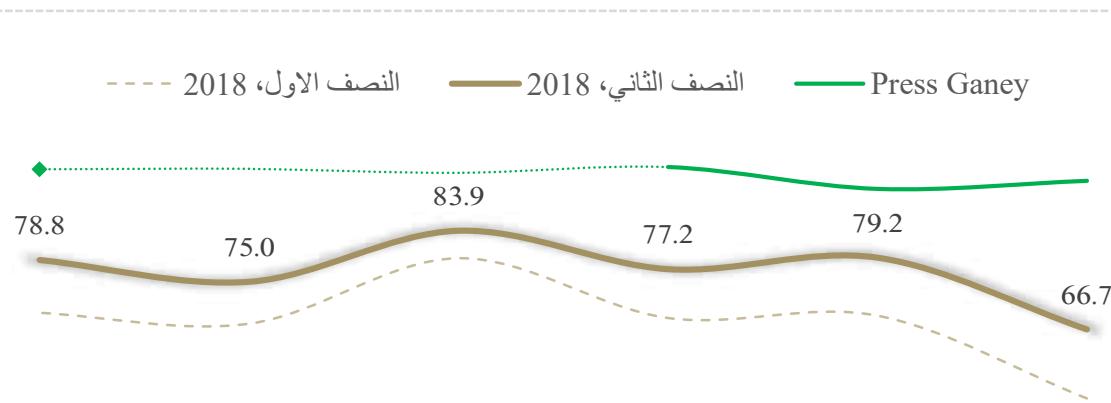
(١,٤٧٨)

75.8



رحلة المريض: بنوك الدم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



بنوك الدم

التقييم العام

المسائل
الشخصية

الفحوصات

الاختبارات والعلاج

التسجيل

المراقب



* عذرًا، يرجى ملاحظة أن بعض البيانات في النصف الأول قد تغير على معلم وزارة الصحة.

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

		النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
91.1	▲ 9.8		80.7	سهولة الوصول إلى بنك الدم
87.3	▲ 10.1		44.2	توفر المواقف
89.9	▲ 12.4		64.1	الراحة في منطقة الانتظار
93.9	▲ 6.0		81.1	نظافة بنك الدم
93.8	▲ 9.2		80.1	مساعدة موظف الاستقبال
90.2	▲ 9.4		76.1	وضوح المعلومات التفصيفية قبل التبرع بالدم
93.5	▲ 12.3		80.3	سهولة عملية التسجيل
--	▲ 8.1		80.7	وضوح استماراة التبرع بالدم
92.6	▲ 5.8		79.5	مراجعة خصوصيتك أثناء تعبئة استماراة التبرع بالدم
94.5	▲ 11.2		81.6	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراجعة مخاوفك
--	▲ 6.4		79.3	مراجعة خصوصيتك أثناء الفحص الأولي قبل التبرع بالدم

عناصر الاستبيان: بنوك الدم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	
ملاءمة كرسي التبرع بالدم	79.4	3.3	--
متابعة الموظفين لحالتك بعد التبرع بالدم	69.2	7.9	--
اهتمام / حسن تعامل الفني الذي قام بسحب الدم	87.1	4.9	94.8
مهارة الفني في عملية سحب الدم	85.6	6.0	--
مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم	79.1	2.9	--
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (بتعقيمه أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	85.2	6.1	--
نوعية الضيافة المقدمة بعد التبرع بالدم	64.7	8.4	--
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	78.4	9.6	94.7
تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك	76.3	8.6	95.1
احتمالية أن توصي بنوك الدم الآخرين	82.0	8.3	94.3

طريق التحسين: بنوك الدم

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



بنوك الدم: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	المراكز الأقلية لبنك الدم بصحة الشرقية	300	82.5	82.5	Low-n
2	مستشفى بلجرشي	60	82.4	83.1	Low-n
3	مستشفى الملك فيصل، مكة المكرمة	137	81.1	80.1	Low-n
4	مستشفى الملك فهد، القصيم	114	80.7	79.8	Low-n
5	مستشفى الملك فهد، جدة	390	79.1	78.8	▼ 0.9
6	مستشفى الملك خالد، حائل	163	78.9	78.9	Low-n
7	مستشفى بنبع العام	197	78.1	78.1	Low-n
7	مستشفى الملك خالد، الخرج	128	76.5	77.7	Low-n
7	مستشفى الملك خالد، حفر الباطن	46	76.3	76.5	Low-n
10	مستشفى الملك عبدالله، بيشة	85	73.4	73.4	Low-n
11	مستشفى الملك خالد، تبوك	46	72.8	72.8	Low-n
12	مستشفى الملك عبدالعزيز، الطائف	296	66.4	66.9	▲ 4.1
13	مستشفى عسير المركزي	681	64.0	70.3	▲ 18.3
14	مستشفى الملك فهد، جازان	27	Low-n	Low-n	Low-n
15	مستشفى الملك فهد، المدينة المنورة	0	Low-n	Low-n	Low-n
16	مستشفى الملك خالد، نجران	18	Low-n	Low-n	Low-n
17	مستشفى الملك سلمان، الرياض	0	Low-n	Low-n	Low-n
18	مستشفى رفحاء العام، الحدود الشمالية	18	Low-n	Low-n	Low-n
19	مستشفى شرورة العام، نجران	15	Low-n	Low-n	Low-n

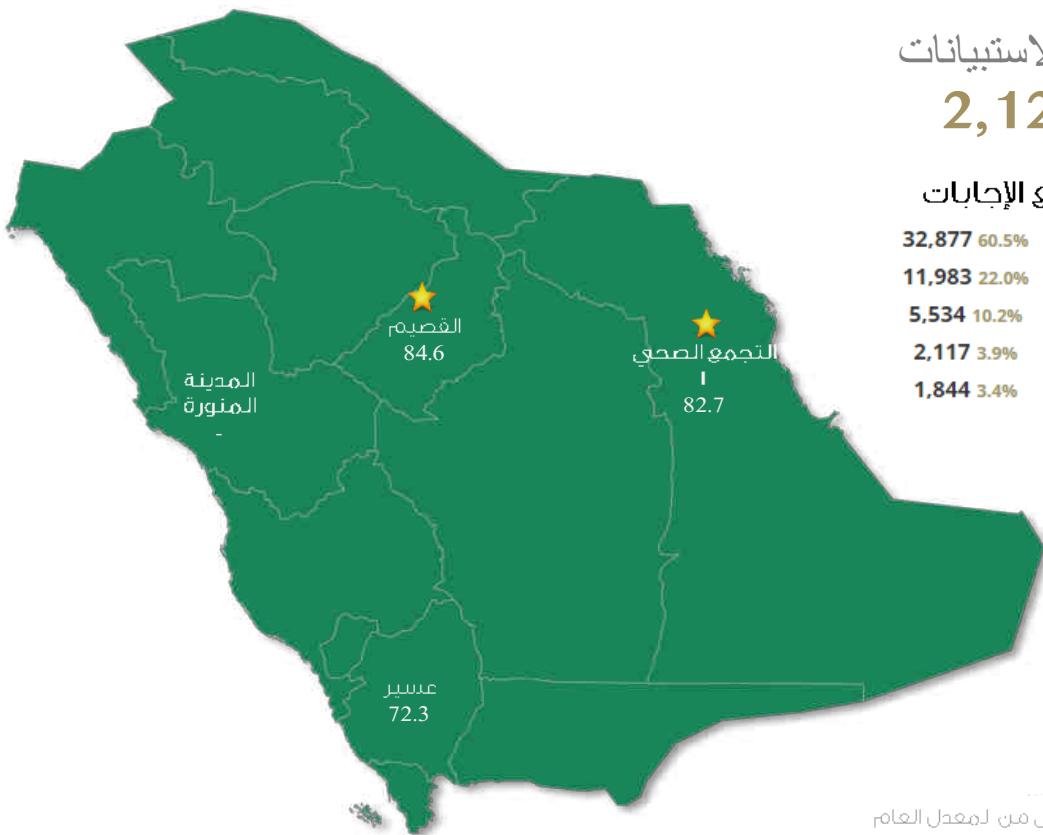


مراكز الأورام



العيادات

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - العيادات



عدد الاستبيانات

2,129

توزيع الإجابات

32,877	60.5%	جيد جداً
11,983	22.0%	جيد
5,534	10.2%	مقبول
2,117	3.9%	ضعيف
1,844	3.4%	سيء



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الأورام - العيادات

82.5

المعدل العام
٢٠١٨

91.4



١,١٧٧ (١١٧) منهاً جديدة

69.6

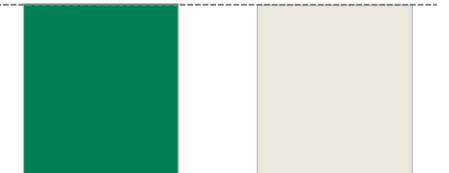


١٣٥ منهاً جديدة

82.7



82.1



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

رحلة المريض: مراكز الأورام - العيادات

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨

مجلس التعاون الخليجي — Press Ganey — مجلس التعاون الخليجي 2018 النصف الأول، 2018



مراكز الأورام
العيادات

التسجيل الانتقال خلال التمريض زيارتكم
الشخصية* مسائل* الصيدلانية* المختبر*

*تمت الإضافة بداية من الربع الرابع، ٢٠١٨

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٧	النهاية، ٢٠١٦	النهاية، ٢٠١٥	النهاية، ٢٠١٤	النهاية، ٢٠١٣	النهاية، ٢٠١٢	النهاية، ٢٠١١	النهاية، ٢٠١٠	النهاية، ٢٠٠٩	النهاية، ٢٠٠٨	النهاية، ٢٠٠٧	النهاية، ٢٠٠٦	النهاية، ٢٠٠٥	النهاية، ٢٠٠٤	النهاية، ٢٠٠٣	النهاية، ٢٠٠٢	النهاية، ٢٠٠١	النهاية، ٢٠٠٠			
سهولة عملية التسجيل																								
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل	89.6	73.2	▲ 0.7	88.8																				
علمًا أن مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها عالمياً هي ٣٠-٣١ دقيقة، كيف تقييم مدة الانتظار في العيادة؟	93.1	72.5	▼ 0.1	89.1																				
مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات	84.7	58.7	▲ 1.9	67.9																				
نظافة الحمام	84.8	58.7	▲ 1.5	69.0																				
لطف واهتمام الممرض/الممرضة	--	59.1	▲ 3.0	69.9																				
الاهتمام الذي أبداه/أبدتها الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية	94.4	72.4	▲ 0.1	89.5																				
لطف واهتمام الطبيب	92.2	70.6	▲ 1.0	87.8																				
الشرح الذي قدمه لك طبيبك عن مشكلتك أو حالتك الصحية	95.3	76.7	▲ 1.1	90.7																				
الاهتمام الذي أبداه طبيبك بشأن أسئلتك أو مخاوفك	93.9	73.9	▲ 1.5	88.2																				
	93.8	73.7	▲ 1.0	87.8																				

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

			النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
93.6	72.0	▲ 1.6	87.1		حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة بعلاجك
93.2	72.5	▲ 0.6	86.4		المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الأدوية (إن وجد)
93.3	72.7	▲ 0.4	88		التعليمات التي قدمها لك طبيبك بشأن متابعة العلاج (إن وجد)
95.0	76.8	▲ 0.2	89.4		مدى قيام طبيبك بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها
92.9	72.5	▲ 0.6	84.3		الوقت الذي قضاه طبيبك معك
94.0	71.9	▲ 0.0	88.1		ثقتك بهذا الطبيب
93.5	70.0	▲ 0.2	86.9		احتمالية أن توصي بهذا الطبيب لآخرين
94.4	--	▲ 1.7	88.3		مدى إصفاء الطبيب لك بشكل جيد
--	--	NA	79.2		* مدة الانتظار قبل سحب عينة الدم *
--	--	NA	84.5		الحرص على راحتك أثناء عملية سحب عينة الدم *

* تمت الإضافة بداية من الربيع الرابع، ٢٠١٨.

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

			النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
92.4	--	NA	83.5	مهارة الشخص الذي قام بسحب عينة الدم (قام بسحبها بسرعة، وبأقل ألم) *	
82.3	--	NA	71.1		مدة الانتظار لإجراء الأشعة *
92.4	--	NA	75.5		الشرح المقدم عن خطوات الفحص أو إجراءات الأشعة *
87.0	--	NA	80.6		حرص موظفي قسم الأشعة على راحتك أثناء إجراء الفحص *
--	75.1	NA	68.5		مدة الانتظار لصرف الأدوية *
91.9	--	NA	80.6		لطف واهتمام الصيدلي الذي قام بخدمتك *
--	--	NA	82.5		شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية *
--	--	NA	76.7		توفر الأدوية الموصوفة *
85.5	50.9	▲ 0.8	52.5		المواقف
--	63.0	▲ 1.8	80.2		نظافة الغرفة وأغطية الأسرة

* تمت الإضافة بداية من الربع الرابع، ٢٠١٨

عنابر الاستبيان: مراكز الأورام - العيادات

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النسبة المئوية (%)	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النسبة المئوية (%)
مدى حرص الطاقم الطبي على حماية سلامتك (تعقيم أيديهم، ارتداء القفازات ... إلخ)	87.1	70.9	▲ 2.1	93.6	70.9	▲ 2.1
مدى استجابتنا لاحتياجاتك	82.1	66.6	▲ 3.0	93.0	66.6	▲ 3.0
مراعاتنا لخصوصيتك	86.3	73.5	▲ 0.3	94.0	73.5	▲ 0.3
نظافة عياداتنا	86.4	74.7	▲ 0.4	94.9	74.7	▲ 0.4
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	85.3	69.7	▲ 0.2	93.6	69.7	▲ 0.2
احتمالية أن توصي بهذا المستشفى لآخرين	87.5	66.8	▲ 0.3	93.4	66.8	▲ 0.3
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك	86.4	68.9	▲ 0.1	93.8	68.9	▲ 0.1

طريق التحسين: مراكز الأورام - العيادات

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

مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن تنسيق الرعاية الصحية والعمل الجماعي بين الأطباء والممرضات وبقية الموظفين في العيادة.

وقت الانتظار في العيادة

يُقيّم هذا السؤال مدى انتطاع المرضى لمقدار الوقت المنقضٍ من وقت الوصول إلى المنشأة الطبية إلى وقت المغادرة.

مراعاتنا لخصوصيتك

يُقيّم هذا السؤال انتطاع المريض عن **محافظة الطافم** لخصوصيته وسرية معلوماته.

مدى استجابتنا لاحتياجاتك

يُقيّم هذا السؤال مدى إدراك المرضى بأن الفريق الطبي والعاملين يبذلون جهداً لفهم متطلباتهم.

مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض حول **ملاءمة المعلومات** التي حصلوا عليها بشأن أي تأخيرات.

نظافة عياداتنا

يُقيّم هذا السؤال انتطاع المريض عن **نظافة المنشأة**.

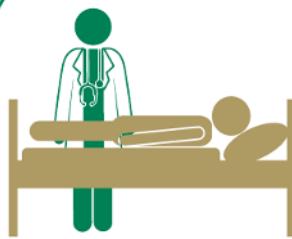


مراكز الأورام - العيادات: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الأمير فيصل بن بندر للأورام بالقصيم	440	84.6	84.7	▲ 0.4
2	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	1,593	82.7	83.3	▲ 1.7
3	مستشفى عسير المركزي	59	72.3	70.8	Low-n
4	مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	37	65.5	65.5	Low-n

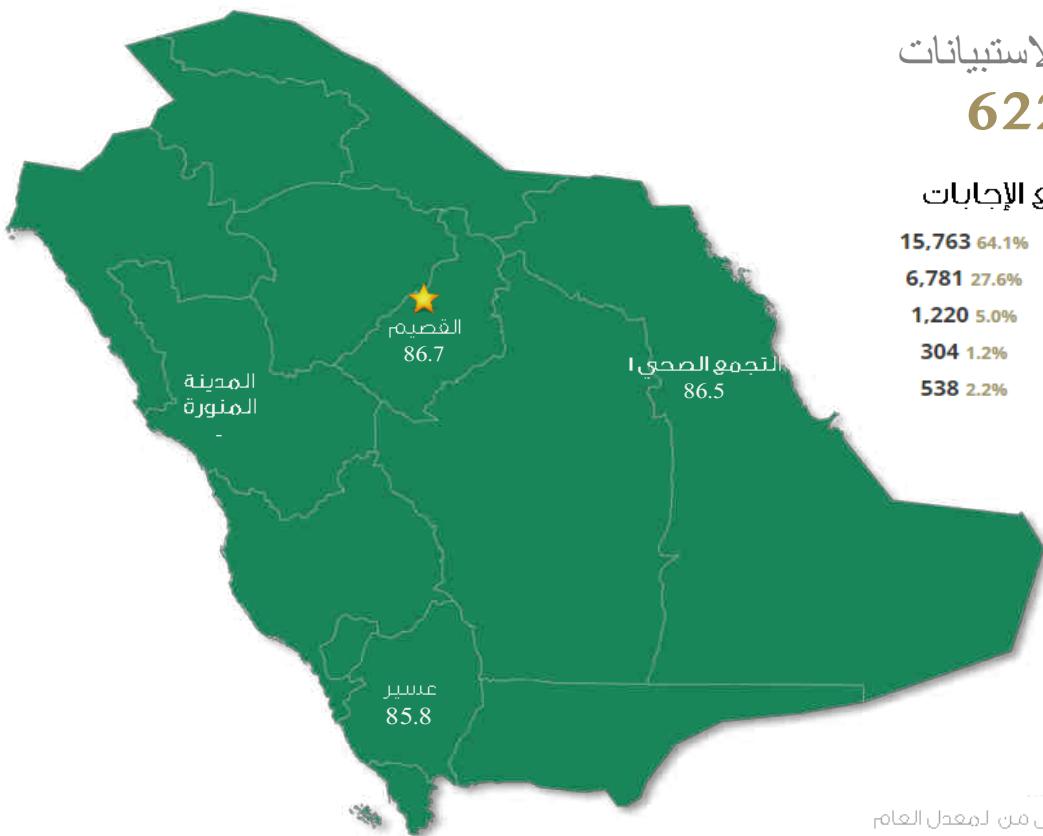


مراكز الأورام



التنويم

المعدل العام لرضا المرضى: مراكز الأورام - التنويم



الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣٠ ديسمبر، ٢٠١٨

عدد الاستبيانات
622

توزيع الإجابات

جيد جداً	15,763	64.1%
جيد	6,781	27.6%
مقبول	1,220	5.0%
ضعيف	304	1.2%
سيء	538	2.2%



وزارة الصحة
Ministry of Health

مراكز الأورام - التنويم



86 87.2

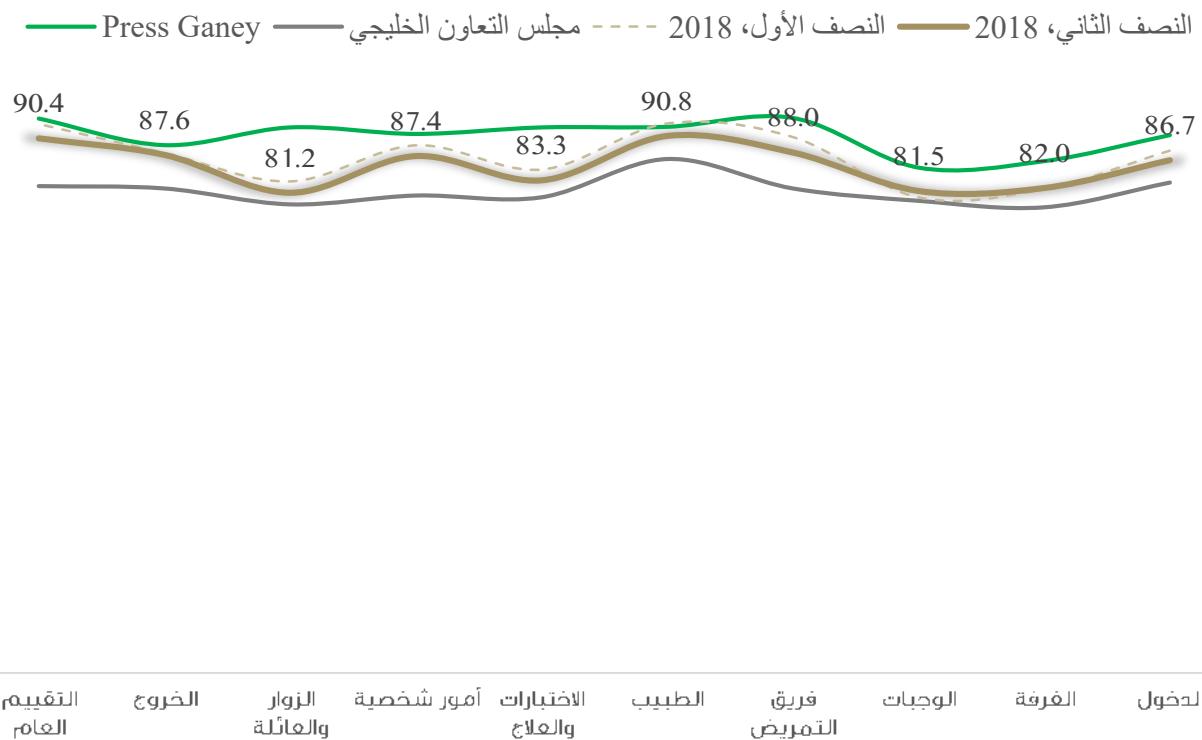
لنصف الثاني لنصف الأول



90.1 81.5
1,439 (جديد) 96 (existent)

رحلة المريض: مراكز الأورام - التنويم

الفترة: من ١ يناير، ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر، ٢٠١٨



مراكز الأورام التنويم



*عدم وجود بيانات كافية للعديد من المراكز يغير على معدل وزارة الصحة

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النسبة المئوية (%)	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	الفرق (%)
سرعة إجراءات الدخول إلى المستشفى						
اهتمام الشخص الذي قام بدخولك المستشفى	94.0	86.1	▼ 1.5	90.8	82.6	▼ 2.7
تعريف الموظفين بأنفسهم لك	--	71.2	▼ 0.8	86.6	80.5	▲ 0.3
المظهر العام لغرفة	86.7	75.8	▲ 1.1	85.5	83.3	▲ 0.3
نظافة الغرفة	89.5	79.7	▲ 0.9	78.7	81.1	▼ 0.5
درجة حرارة الغرفة	83.4	79.8	▲ 0.9	82.0	91.5	▼ 2.5
هدوء الغرفة وما حولها	83.1	78.4	▲ 1.8	86.4	91.9	▼ 1.7
درجة حرارة الطعام (برودة الأطعمة الباردة، وسخونة الأطعمة الساخنة)	81.8	79.9	▼ 1.7	86.4	91.9	▼ 1.7
جودة الطعام	80.4	79.2	▲ 0.5	82.0	90.8	▼ 2.5
لطف واهتمام فريق التمريض	96.2	83.7	▲ 0.3	85.5	89.5	▲ 0.3
سرعة الاستجابة لزر الاستدعاء						

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

			النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الثاني، ٢٠١٨	السؤال
94.4	83.3	▼ 3.3		89.4	أسلوب فريق التمريض تجاه طلباتك
94.3	83.3	▼ 2.3		89.2	مدى مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك الخاصة أو الشخصية
92.3	79.8	▼ 2.4		86.4	حرص فريق التمريض بإطلاعك على ما يجري
94.3	83.9	▼ 2.6		89.5	مهارة فريق التمريض
--	74.9	▼ 4.7		83.2	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (استحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)
90.3	85.4	▼ 2.0		89.0	الوقت الذي قضاه الطبيب معك
92.5	86.8	▼ 1.5		91.3	اهتمام الطبيب بأسئلتك ودعاوي قلقك
91.3	85.2	▼ 3.4		88.6	حرص الطبيب بإطلاعك على ما يجري
94.3	88.8	▼ 1.8		92.6	لطف واهتمام الطبيب
94.6	88.9	▼ 1.1		93.7	مهارة الطبيب

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨			
	النصف الأول، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٧	النصف الثاني، ٢٠١٧	النصف الأول، ٢٠١٦
مدى إصفاء الأطباء لك	--	--	▼ 2.6 90.2	
فتررة الانتظار للاختبارات والعلاج	88.3	78.9	▼ 0.5 79.1	
الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج	90.1	79.5	▼ 3.5 82.9	
اهتمام الشخص الذي قام بسحب عينة الدم	94.9	83.1	▼ 2.0 87.8	
مراعاة الموظفين لخصوصيتك	92.3	86.3	▼ 1.8 91.0	
ما مدى السيطرة على شعورك بالألم	91.4	78.6	▼ 1.8 84.9	
استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية	91.5	80.2	▼ 2.5 86.1	
الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعررت عنها خلال إقامتك	90.4	76.6	▼ 2.5 81.5	
الجهد الذي بذله الموظفون لإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك	90.7	82.0	▼ 1.2 87.7	
مراعاة الطاقم الطبي لتعقيمه أيديهم قبل فحصك	94.3	83.3	▼ 0.8 91.7	

عناصر الاستبيان: مراكز الأورام - التنويم

السؤال	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٨	النهاية، ٢٠١٧	النهاية، ٢٠١٦
مدى إطلاعك على جميع الأدوية التي أخذتها في المستشفى	81.3	92.3	88.0	▼ 3.0	
تجهيزات وراحة الزوار	76.0	88.4	78.1	▼ 1.3	
أسلوب الموظفين تجاه الزوار	82.8	95.1	85.1	▼ 2.4	
مدى شعورك بالاستعداد للخروج من المستشفى	85.3	88.7	90.4	▲ 0.5	
سرعة إجراءات الخروج من المستشفى بعد إخبارك أنه بإمكانك العودة للمنزل	80.1	87.9	83.4	▲ 0.1	
التعليمات التي حصلت عليها بشأن العناية بنفسك في المنزل	80.8	91.9	88.2	▼ 2.5	
الشرح عن الأدوية التي ستأخذها بعد الخروج، بما في ذلك الأعراض الجانبية المحتملة	78.5	92.1	88.3	— 0.0	
مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك	83.4	94.5	90.5	▼ 1.7	
احتمالية أن توصي بهذه المستشفى لآخرين	79.8	93.0	89.6	▼ 3.1	
تقييمك العام للرعاية التي تلقيتها في المستشفى	83.3	94.5	91.2	▼ 2.4	

طريق التحسين: مراكز الأورام – التنويم

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

الشرح عن ما سيحدث خلال الاختبارات والعلاج

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن الشرح الذي قدم لهم عن ما سيحدث خلال الفحوصات أو تلقي العلاج.

الاستجابة للمخاوف والشكوى التي أعربت عنها خلال إقامتك

يُقيّم هذا السؤال رضا المريض عن مدى ملاءمة الإجراءات التي تم القيام بها عندما ذكر المريض مشكلة أو أبدى عدم رضاه عن خدمة ما أو الفشل في تقديم الخدمة.

فترة الانتظار للاختبارات والعلاج

يُقيّم هذا السؤال انطباع المريض عن فترة الانتظار للقيام بأي فحوصات أو علاج خلال فترة تنويمه.

المظهر العام للفرفة

يُقيّم هذا السؤال انطباع المريض عن مكان تقديم الرعاية الصحية.

تجهيزات وراحة الزوار

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن تحضيرات المستشفى لتوفير مكان مريح للزوار والعائلة.

استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية

يُقيّم هذا السؤال مدى رضا المريض عن الطريقة التي قام بها الموظفون بالاستجابة لحالته العاطفية الحالية أو المتفيرة.



مراكز الأورام - التنويم: أداء المراكز

#	اسم المركز	N-Size	2018	النصف الثاني، ٢٠١٨	النصف الأول، ٢٠١٨
1	الأمير فيصل بن بدر للأورام بالقصيم	81	86.7	86.3	Low-n
2	مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام	470	86.5	85.8	▼ 1.4
3	مستشفى عسير المركزي	71	85.8	86.1	Low-n
4	مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة	0	Low-n	Low-n	Low-n

اللهم إله العالمين
حَمْدُكَ يَا مَنْ يَعْلَمُ
وَبِسْمِكَ يَا مَنْ يَعْلَمُ