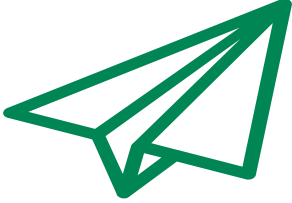


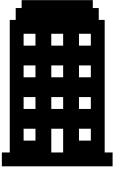


وزارة الصحة
Ministry of Health

مركز تجربة المريض نتائج قياس تجربة المريض النصف الثاني - ٢٠٢٤

يناير ، ٢٠٢٥

 **+12,000,000**
استبيان مرسل


+3,000
مركز ومستشفى


1,044,046
استبيان مكتمل


+247,113
تعليق


+118,244
تعليق إيجابي

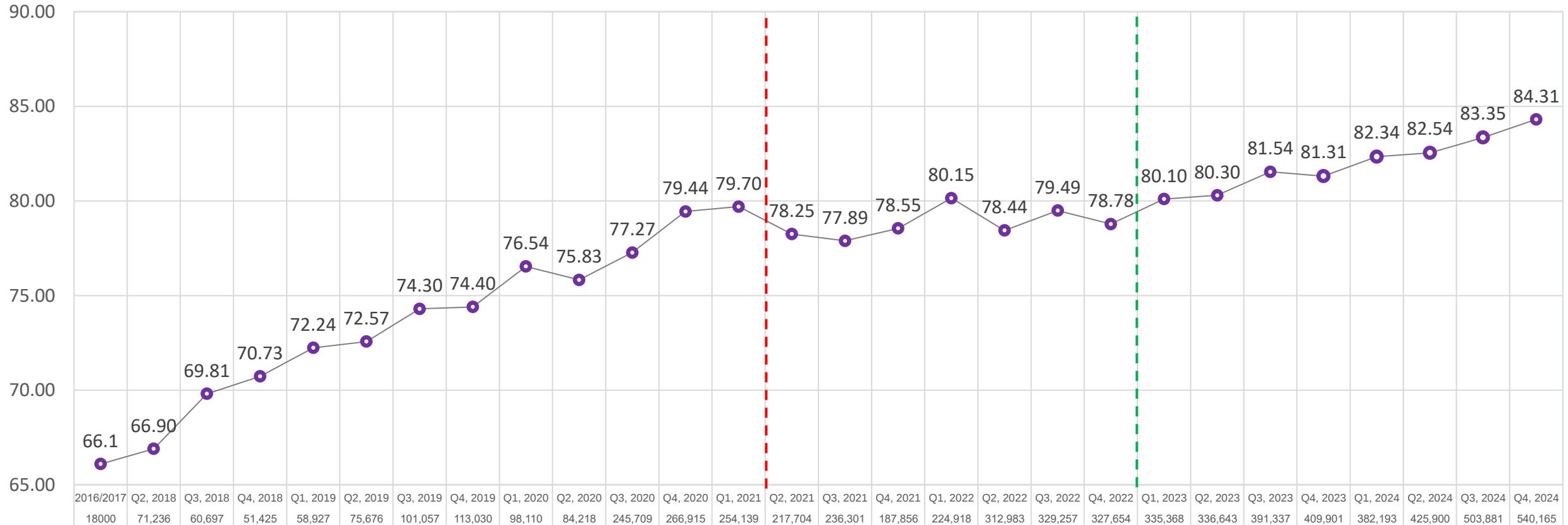

+90,291
فرصة تحسين



نتائج برنامج قياس تجربة المريض

المؤشر العام لتجربة المريض

بعد ثبات دام نحو عامين، تشهد معدلات تجربة المريض ارتفاع مستمر وملحوظ منذ مطلع عام 2023م



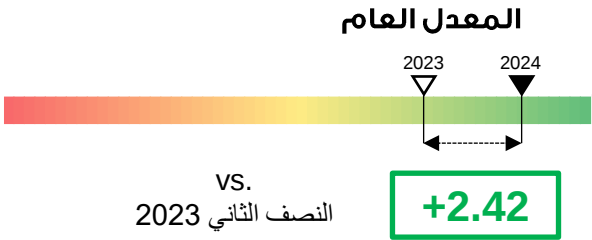
الخدمة	حجم العينة	المعدل العام	Δ
الخدمات الأخرى			
الطب النفسي – الرعاية المنزلية	720	90.82	2.76
مراكز الكلى	3,175	90.36	0.05
فحص ما قبل الزواج	15,998	90.00	2.29
٩٣٧	11,836	89.06	8.08
الرعاية المنزلية	6,263	88.98	2.09
بنوك الدم	12,088	88.55	1.72
شؤون الوفيات	1,816	88.12	0.28
خدمة وصفتي	96,229	87.14	3.53
الرعاية النفسية - الإدمان	740	84.56	-1.17
خدمات الأشعة	38,312	83.78	1.75
العلاج بالخارج	158	80.84	-3.07
امراض الدم	478	80.52	NA
الإحالة الطبية	7,559	78.26	2.27
الرعاية النفسية - الطوارئ	1,200	76.8	1.21
الرعاية العاجلة	5,166	75.91	4.73
*الطوارئ – المستشفيات	94,023	74.12	2.98
الرعاية الافتراضية	265,112	73.86	1.7

الخدمة	حجم العينة	المعدل العام	Δ
العيادات			
مراكز الإقلاع عن التدخين	1,734	91.15	1.5
النمو والسلوك	4,962	89.49	1.62
الطب النفسي – العيادات	6,920	88.16	0.77
مراكز الأورام – العيادات	4,806	87.89	0.82
الاستشارات الدوائية	797	86.11	1.81
طب الأسنان - الرعاية الأولية	115,716	85.54	NA
*مراكز الرعاية الأولية	421,860	84.91	2.89
مراكز القلب – العيادات	10,939	83.82	1.35
مراكز السكر	11,283	83.62	1.7
التأهيل الطبي – العيادات	7,243	83.53	2.15
مراكز الأسنان	15,405	81.22	3.37
*المستشفيات – العيادات	136,556	80.2	2.28
التنويم			
جراحة اليوم الواحد	7,646	93.49	0.66
مراكز القلب – التنويم	2,085	90.54	0.89
مراكز الأورام – التنويم	1,587	89.77	1.18
*المستشفيات – التنويم	24,693	88.34	1.39
التأهيل الطبي – التنويم	103	86.9	-3.04
العناية المركزة - حديثي الولادة	2,813	86.76	-0.35
الطب النفسي - التنويم	640	83.09	-0.79

مؤشر تجربة المريض

النصف الثاني، ٢٠٢٤

83.84



عدد الإجابات
1,044,046



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

* الرحلات الأربع الرئيسية والتي تمثل أكثر من ٧٠% من مجموع الاستبيانات



أظهرت كافة الخدمات الرئيسية معدلات
تحسن مرتفعة...

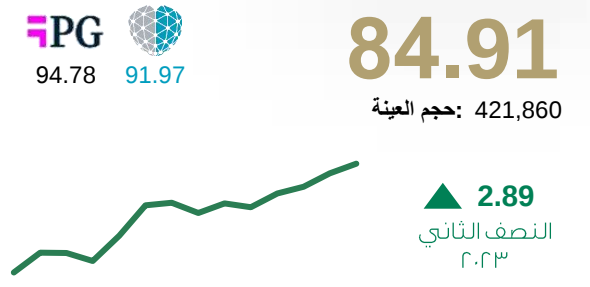


هناك تقارب في معدلات تجربة المريض بين
القطاع الخاص ومنشآت وزارة الصحة...

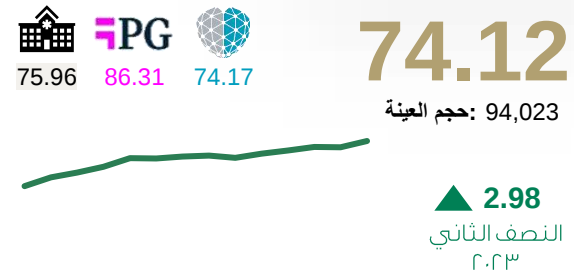
المستشفيات - العيادات



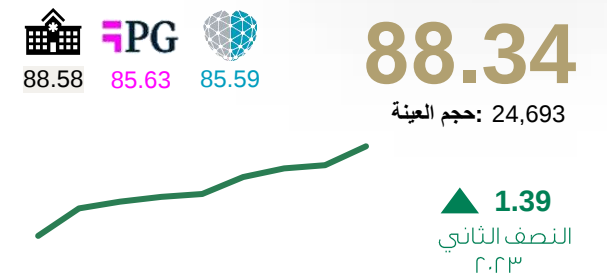
الرعاية الأولية



المستشفيات - الطوارئ

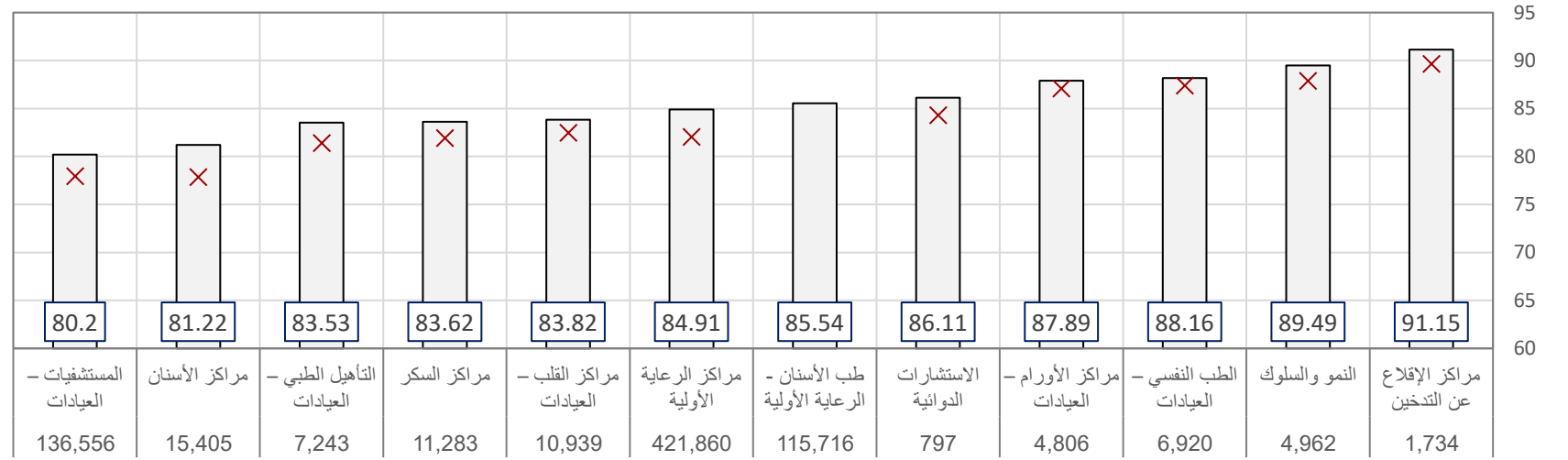


المستشفيات - التنويم

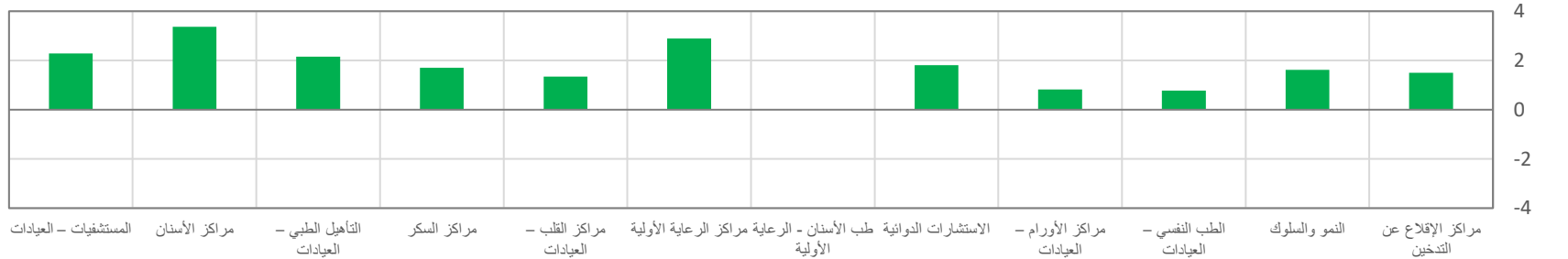


□ النصف الثاني 2024 × النصف الثاني 2023

معدل تجربة المريض
خدمات العيادات



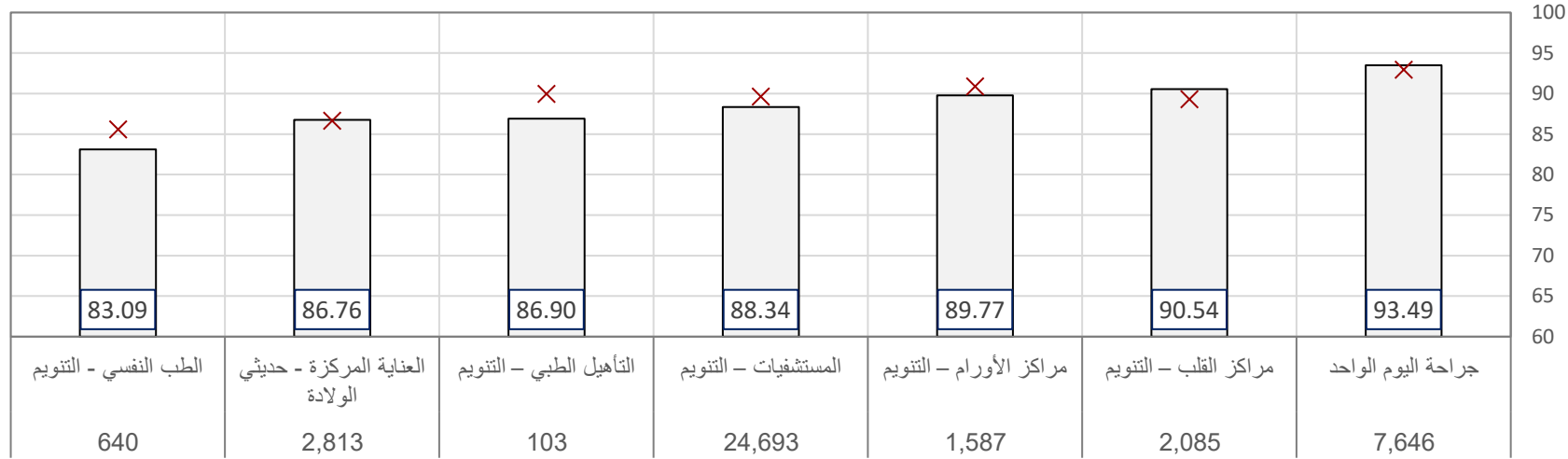
التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)



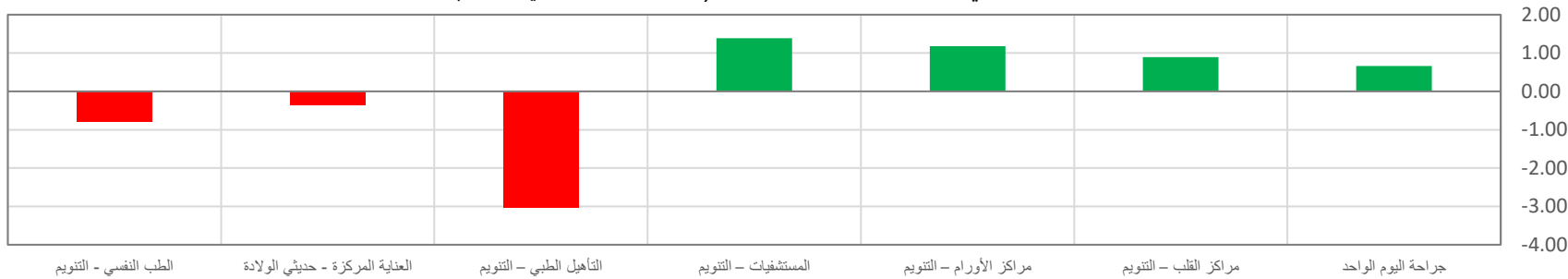
النصف الثاني 2024

النصف الثاني 2023

معدل تجربة المريض
خدمات التنويم



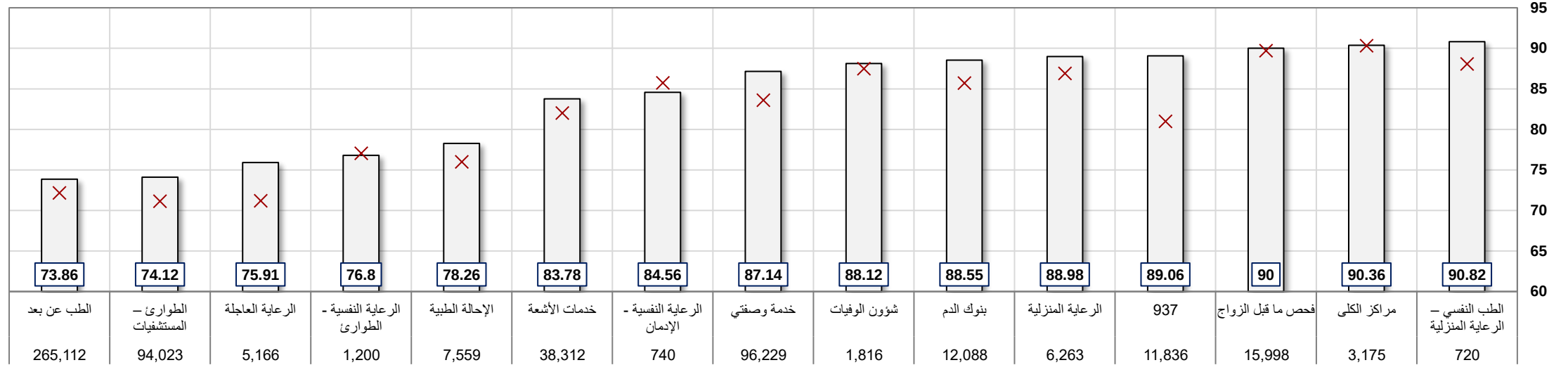
التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)



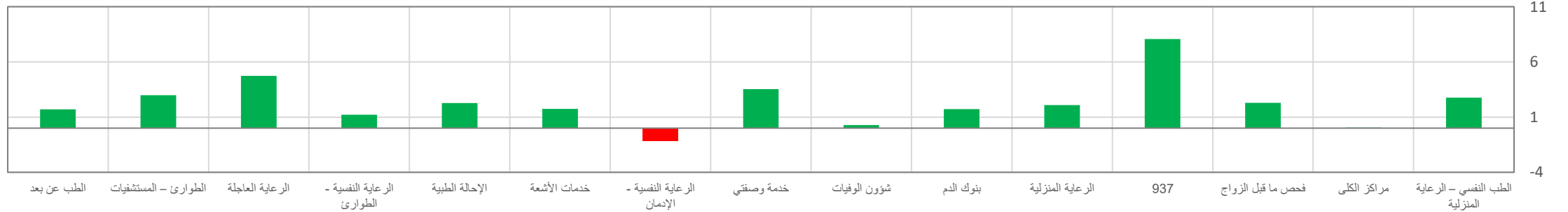
معدل تجربة المريض
الخدمات الأخرى

النصف الثاني 2024

النصف الثاني 2023



التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)





نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مؤشر الخدمات الرئيسية وأداء التجمعات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	677,132	83.38	+2.67
1	تجمع جازان الصحي	61,537	90.49	3.32
2	تجمع نجران الصحي	12,976	87.98	3.99
3	تجمع الباحة الصحي	18,402	87.63	6.91
4	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12,875	85.61	0.10
5	تجمع القصيم الصحي	46,819	85.44	4.51
6	تجمع الاسماء الصحي	28,028	84.98	4.50
7	تجمع حائل الصحي	19,317	83.97	2.48
8	تجمع الشرقية الصحي	69,933	83.72	1.03
9	تجمع تبوك الصحي	26,486	83.50	5.77
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	52,922	83.49	8.72
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	26,192	82.55	1.09
12	تجمع حفر الباطن الصحي	16,506	82.40	1.02
13	تجمع عسير الصحي	49,628	82.25	0.21
14	تجمع الرياض الصحي الأول	56,764	82.07	2.1
15	تجمع الجوف الصحي	13,070	82.04	2.14
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	47,612	80.86	2.09
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	38,766	80.80	2.25
18	تجمع الطائف الصحي	24,850	80.35	-1.26
19	تجمع جدة الصحي الثاني	33,961	80.13	1.13
20	تجمع جدة الصحي الأول	20,488	79.23	3.38

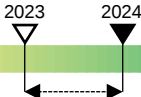
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مؤشر الخدمات الرئيسية

النصف الثاني، ٢٠٢٤

83.38

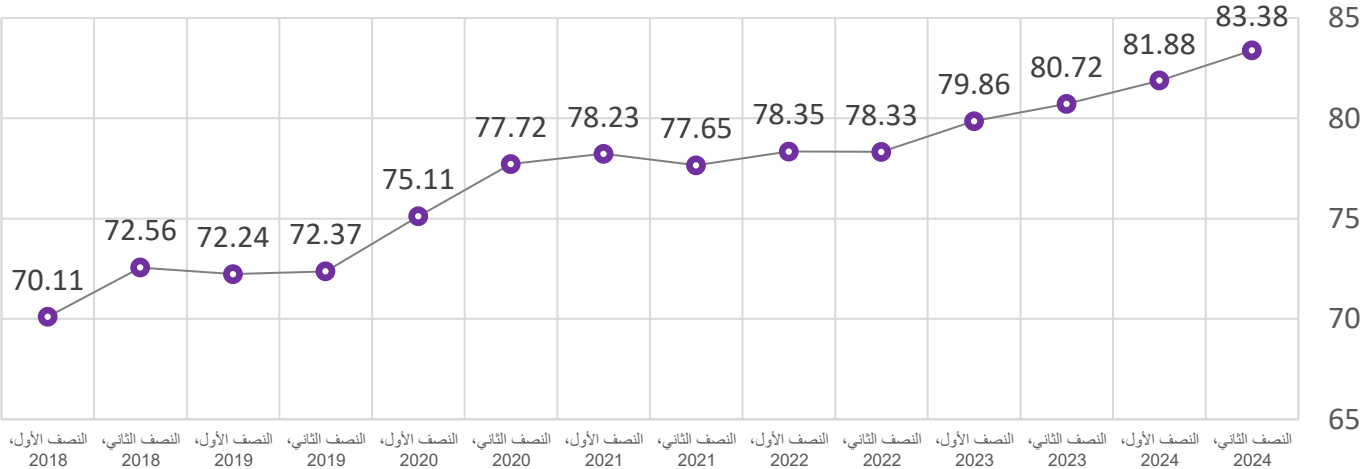
المعدل العام



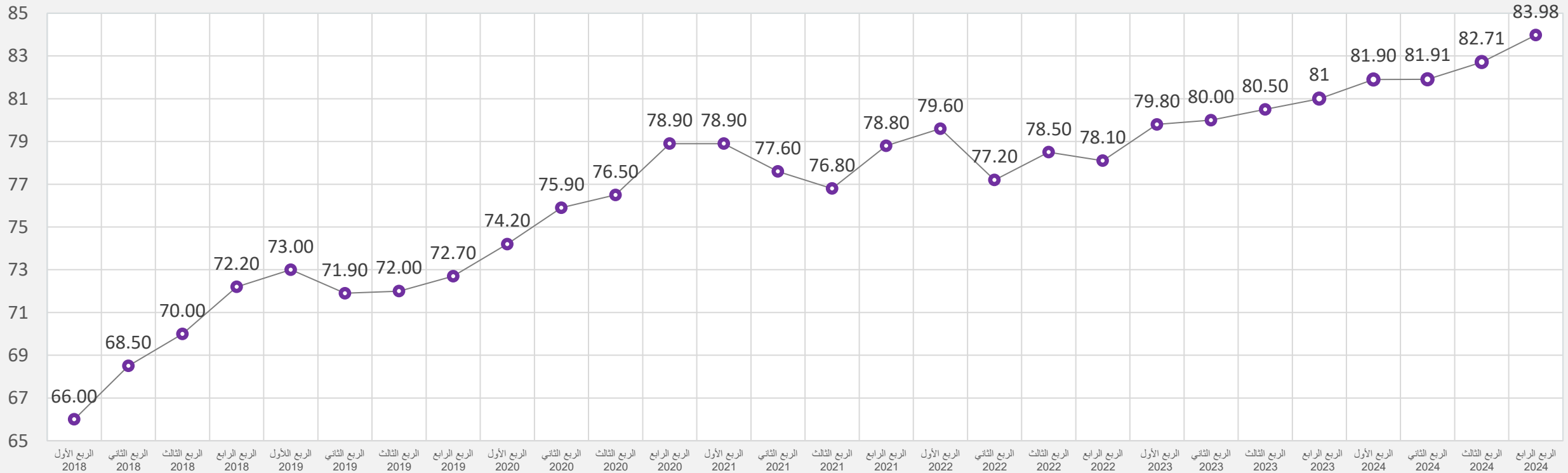
VS.
النصف الثاني 2023

+2.67

شهد مؤشر الخدمات الرئيسية ارتفاع مستمر على مدار السنوات الماضية...



مؤشر الخدمات الرئيسية (الربعي)



يوضح اللون ترتيب
المنطقة/التجمع بين نظيراتها
في الرحلة العلاجية

المنطقة/التجمع
الأعلى معدلاً في
الرحلة

هناك تفاوت كبير بين التجمعات الصحية في معدلات تجربة المريض ونسب التحسن



معدل تجربة المريض - الخدمات الرئيسية												المرحلة	
الرعاية الأولية												المرحلة	
المستشفيات - العيادات												المرحلة	
المستشفيات - الطوارئ												المرحلة	
المستشفيات - التنويم												المرحلة	
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	المعدل	vs. 2023	الترتيب		
1	تجمع جازان الصحي	61,537	90.49	3.32	91.83	4.29	84.91	2.67	83.38	677,132	وزارة الصحة		
2	تجمع نجران الصحي	12,976	87.98	3.99	88.7	3.84	88.7	3.99	87.98	12,976	تجمع جازان الصحي		
3	تجمع الباحة الصحي	18,402	87.63	6.91	92.39	8.04	88.7	6.91	87.63	18,402	تجمع نجران الصحي		
4	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12,875	85.61	0.1	85.51	0.14	88.7	0.1	85.61	12,875	تجمع الباحة الصحي		
5	تجمع القصيم الصحي	46,819	85.44	4.51	86.46	4.17	88.7	4.51	85.44	46,819	تجمع الحدود الشمالية الصحي		
6	تجمع الاحساء الصحي	28,028	84.97	4.5	85.65	2.57	88.7	4.5	84.97	28,028	تجمع القصيم الصحي		
7	تجمع حائل الصحي	19,317	83.97	2.48	86.19	1.8	88.7	2.48	83.97	19,317	تجمع الاحساء الصحي		
8	تجمع الشرقية الصحي	69,933	83.72	1.03	85.15	1.32	88.7	1.03	83.72	69,933	تجمع حائل الصحي		
9	تجمع تبوك الصحي	26,486	83.5	5.77	85.34	5.85	88.7	5.77	83.5	26,486	تجمع الشرقية الصحي		
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	52,922	83.49	8.72	86.46	9.48	88.7	8.72	83.49	52,922	تجمع تبوك الصحي		
11	تجمع الرياض الصحي الثالث	26,192	82.55	1.09	82.91	1.39	88.7	1.09	82.55	26,192	تجمع المدينة المنورة الصحي		
12	تجمع حفر الباطن الصحي	16,506	82.4	1.02	86.26	0.83	88.7	1.02	82.4	16,506	تجمع الرياض الصحي الثالث		
13	تجمع عسير الصحي	49,628	82.25	0.21	84.39	0.25	88.7	0.21	82.25	49,628	تجمع حفر الباطن الصحي		
14	تجمع الرياض الصحي الأول	56,764	82.07	2.1	81.31	1.77	88.7	2.1	82.07	56,764	تجمع عسير الصحي		
15	تجمع الجوف الصحي	13,070	82.04	2.14	84.66	1.43	88.7	2.14	82.04	13,070	تجمع الرياض الصحي الأول		
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	47,612	80.86	2.09	80.82	2.26	88.7	2.09	80.86	47,612	تجمع الجوف الصحي		
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	38,766	80.80	2.25	82.17	2.17	88.7	2.25	80.80	38,766	تجمع الرياض الصحي الثاني		
18	تجمع الطائف الصحي	24,850	80.35	-1.26	82.39	-0.53	88.7	-1.26	80.35	24,850	تجمع مكة المكرمة الصحي		
19	تجمع جدة الصحي الثاني	33,961	80.02	1.05	80.89	1.42	88.7	1.05	80.02	33,961	تجمع الطائف الصحي		
20	تجمع جدة الصحي الأول	20,488	79.23	3.38	80.3	3.29	88.7	3.38	79.23	20,488	تجمع جدة الصحي الثاني		

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

المنطقة/التجمع
الأدنى معدلاً في
الرحلة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

مراكز الرعاية الأولية

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	421,860	84.91	2.89
1	تجمع الباحة الصحي	8823	92.39	8.04
2	تجمع جازان الصحي	41977	91.83	4.29
3	تجمع نجران الصحي	8182	88.7	3.84
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	22150	86.46	9.48
5	تجمع القصيم الصحي	26881	86.46	4.17
6	تجمع حفر الباطن الصحي	7669	86.26	0.83
7	تجمع حائل الصحي	11562	86.19	1.8
8	تجمع الاساء الصحي	21216	85.65	2.57
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	6586	85.51	0.14
10	تجمع تبوك الصحي	10851	85.34	5.85
11	تجمع الشرقية الصحي	34372	85.15	1.32
12	تجمع الجوف الصحي	5245	84.66	1.43
13	تجمع عسير الصحي	23552	84.39	0.25
14	تجمع الرياض الصحي الثالث	11162	82.91	1.39
15	تجمع الطائف الصحي	16207	82.39	-0.53
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	21591	82.17	2.17
17	تجمع الرياض الصحي الأول	19809	81.31	1.77
18	تجمع جدة الصحي الثاني	11509	80.89	1.42
19	تجمع الرياض الصحي الثاني	25174	80.82	2.26
20	تجمع جدة الصحي الأول	10190	80.30	3.29

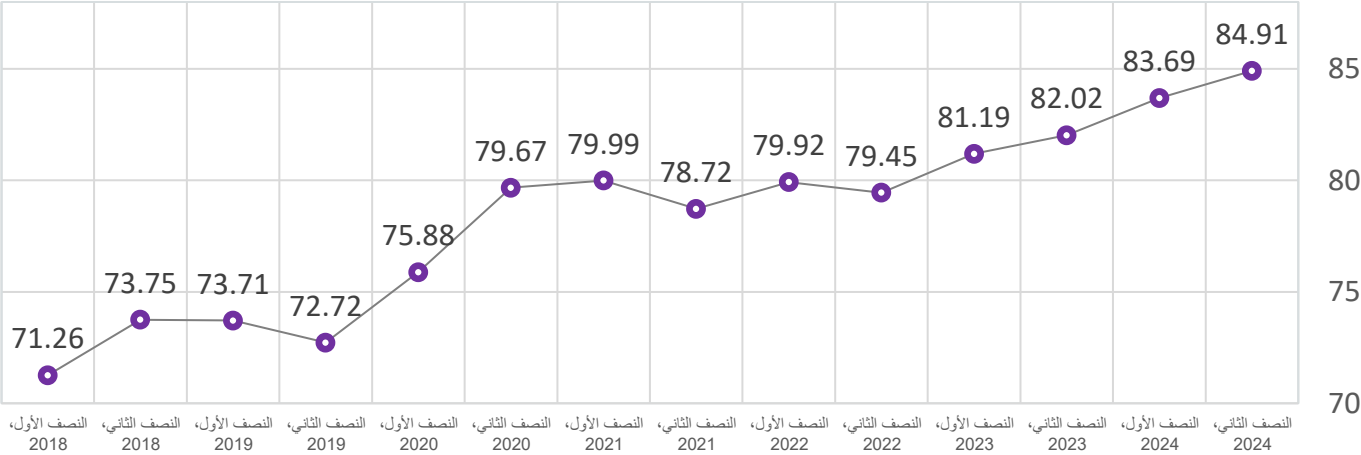
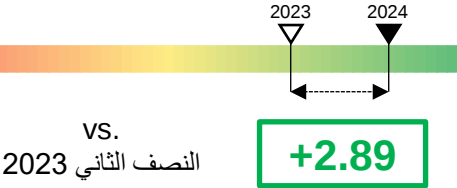
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز الرعاية الأولية

النصف الثاني، ٢٠٢٤

84.91

المعدل العام



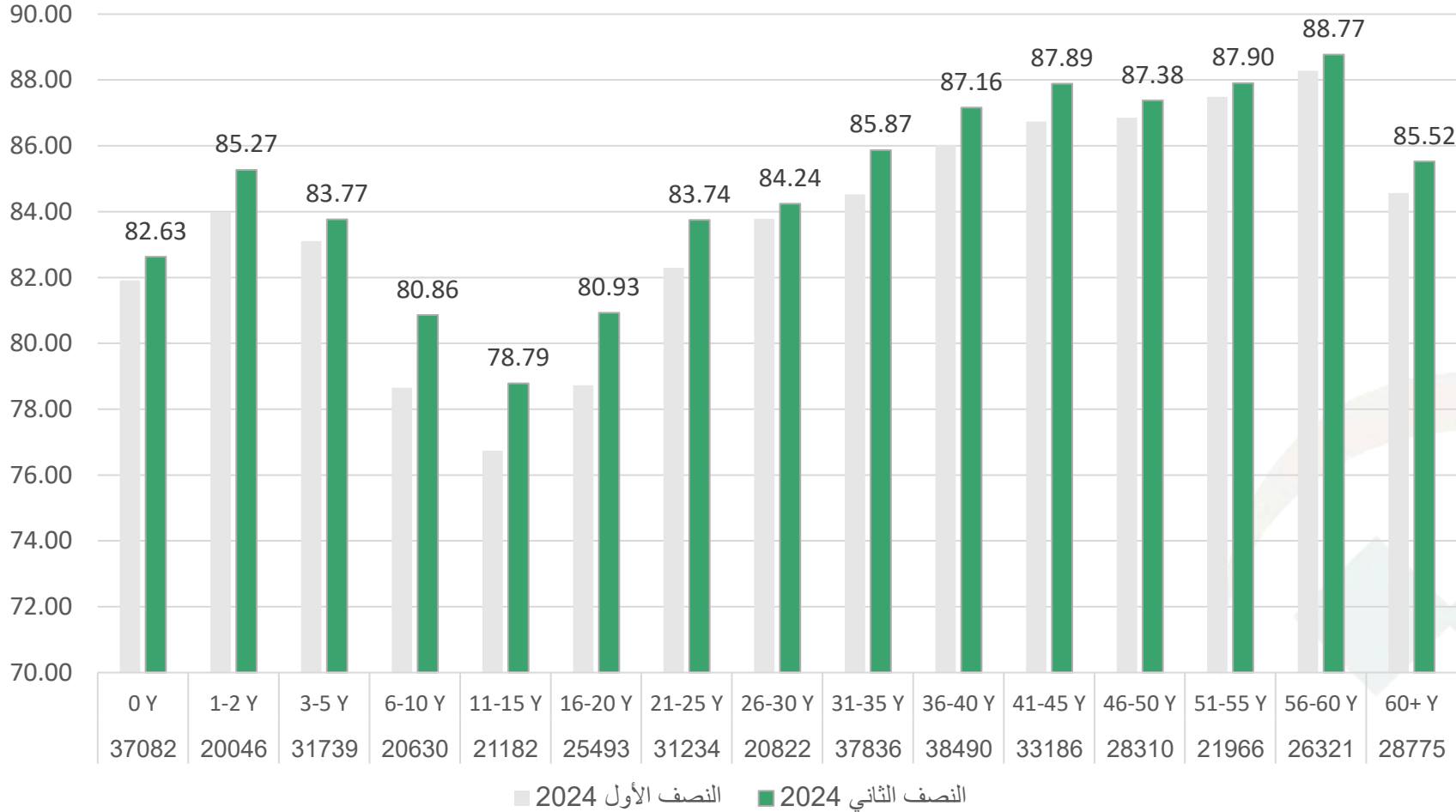


أولويات التحسين

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

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مدى حرص الطاقم الطبي على سلامتك (بغسل أيديهم، ارتداء بطاقة التعريف الخاصة بهم ... إلخ)
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلتك الصحية
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
9	قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
10	سهولة التواصل مع المركز عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني

معدل تجربة المريض في مراكز الرعاية الأولية
حسب الفئة العمرية



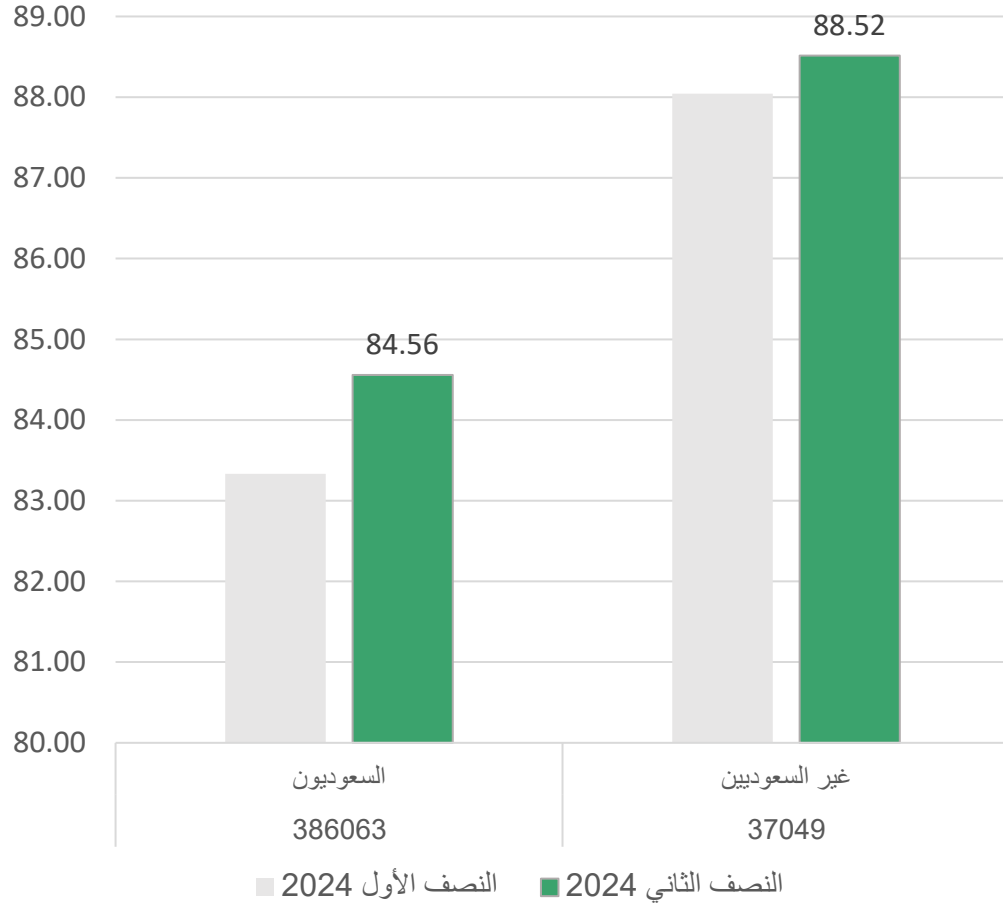
أظهرت فئة الشباب معدلات رضا أقل نسبياً...

فيما أظهرت الفئات العمرية الأكبر معدلات رضا عالية...

تظهر البيانات معدلات رضا منخفضة بشكل ملحوظ لفئة الشباب من عمر ١٦ إلى عمر ٣٠ بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى.

وعلى النقيض تماماً هناك منحنى تصاعدي لمعدلات تجربة المريض للفئات العمرية الأكبر حيث أظهر كبار السن (٦٠+ سنة) أعلى معدل رضا.

معدل تجربة المريض في مراكز الرعاية الأولية حسب الجنسية

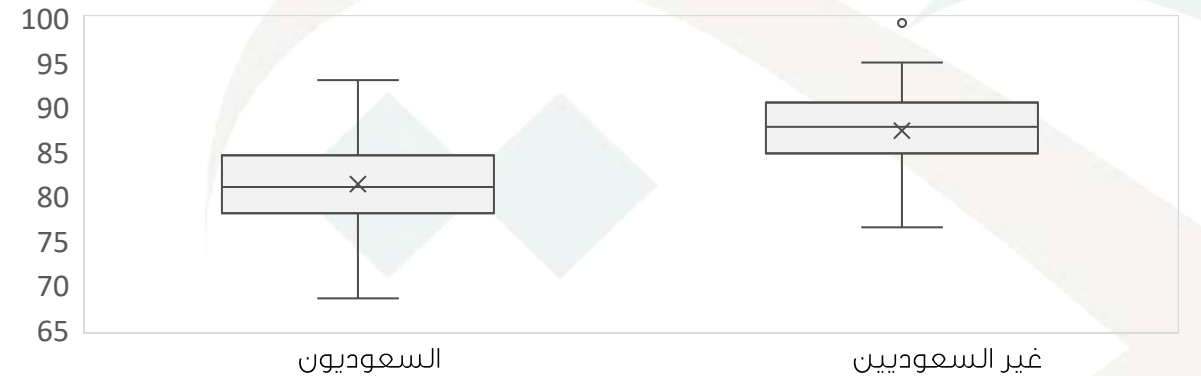


أظهر المواطنون معدلات رضا أقل في مراكز الرعاية الأولية... مع العلم أن المواطنين يمثلون ٩٢% من رواد المراكز الصحية...



تظهر البيانات أن معدلات تجربة المريض أقل بشكل ملحوظ للمواطنين، حيث أن معدل تجربة المريض أقل بـ ٦ نقاط لفئة "المواطنين" بالمقارنة مع "غير السعوديين" وذلك عند تحديد أثر اختلاف مركز الخدمة. ويجب التنويه أن ٩٢% من الإجابات على الاستبيان كانت للمواطنين بمقابل ٨% لغير السعوديين.

توزيع أداء المراكز الصحية حسب الجنسية*



*المراكز الصحية التي حققت حجم عينة أكبر من ٣٠ لكل الفئتين.

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات الخارجية - المستشفيات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	136,556	80.20	+2.28
1	تجمع جازان الصحي	10075	87	1.02
2	تجمع القصيم الصحي	10417	84.17	5.07
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	3723	83.89	-1.00
4	تجمع نجران الصحي	2829	82.62	0.31
5	تجمع الشرقية الصحي	13330	81.96	0.00
6	تجمع الرياض الصحي الأول	11173	81.8	2.32
7	تجمع الامساء الصحي	5200	81.3	5.74
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	7089	81.12	1.28
9	تجمع الرياض الصحي الثاني	7185	79.29	-0.23
10	تجمع حائل الصحي	3646	79.02	4.89
11	تجمع جدة الصحي الثاني	8667	78.96	0.95
12	تجمع جدة الصحي الأول	3660	78.78	4.68
13	تجمع تبوك الصحي	5971	78.74	5.95
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	7318	78.22	2.36
15	تجمع الباحة الصحي	4952	77.43	5.57
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	8025	77.14	9.45
17	تجمع عسير الصحي	11564	77.12	-0.43
18	تجمع الجوف الصحي	4027	76.33	3.95
19	تجمع الطائف الصحي	3951	75.01	-3.53
20	تجمع حفر الباطن الصحي	3754	73.83	2.12

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

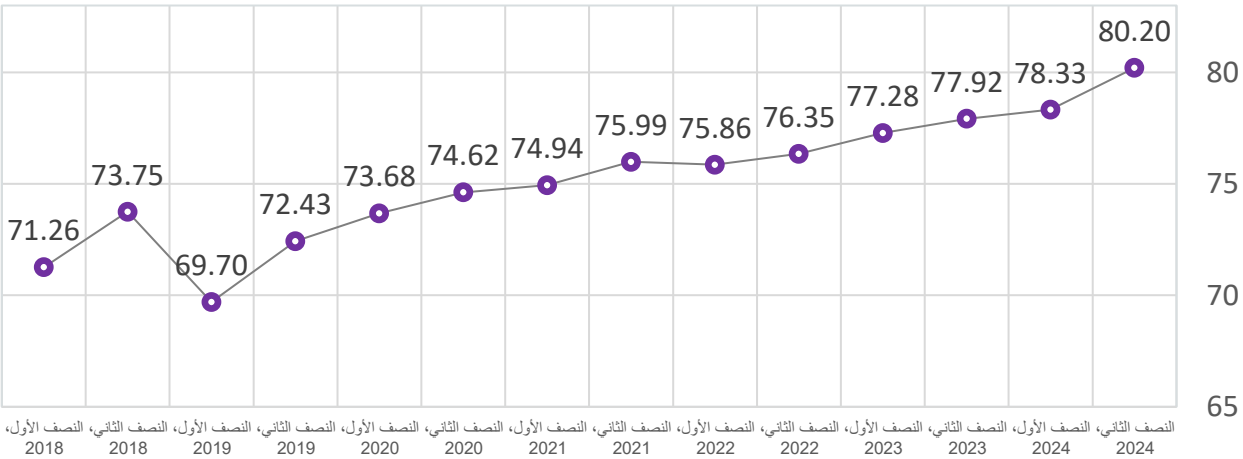
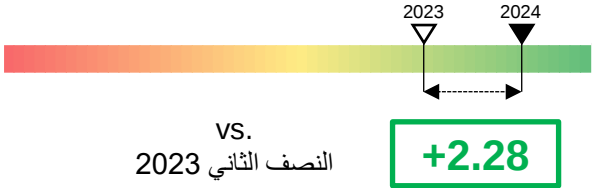
العيادات الخارجية - المستشفيات

النصف الثاني ، ٢٠٢٤



80.20

المعدل العام





أولويات التحسين

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

الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
5	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
6	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
7	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	قيام الطبيب بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
10	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

التنويم - المستشفيات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	24,693	88.34	1.39
1	تجمع نجران الصحي	539	91.43	6.26
2	تجمع جازان الصحي	1632	91.19	0.73
3	تجمع القصيم الصحي	1719	89.67	1.68
4	تجمع الاحساء الصحي	776	89.22	2.67
5	تجمع جدة الصحي الثاني	768	89.09	1.61
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	1005	88.89	1.77
7	تجمع الشرقية الصحي	1499	88.67	0.53
8	تجمع الرياض الصحي الأول	2034	88.61	0.94
9	تجمع حائل الصحي	888	88.54	1.1
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	1611	88.43	2.1
11	تجمع الحدود الشمالية الصحي	648	88.35	-0.3
12	تجمع تبوك الصحي	1088	88.35	1.5
13	تجمع مكة المكرمة الصحي	1596	87.81	0.84
14	تجمع الباحة الصحي	761	87.38	3.88
15	تجمع الجوف الصحي	873	87.32	3.11
16	تجمع حفر الباطن الصحي	429	87.15	1.7
17	تجمع الطائف الصحي	897	87.07	0.55
18	تجمع عسير الصحي	2583	86.8	0.8
19	تجمع جدة الصحي الأول	572	86.46	1.1
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	1631	86.43	0.28

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

التنويم – المستشفيات

النصف الثاني، ٢٠٢٤

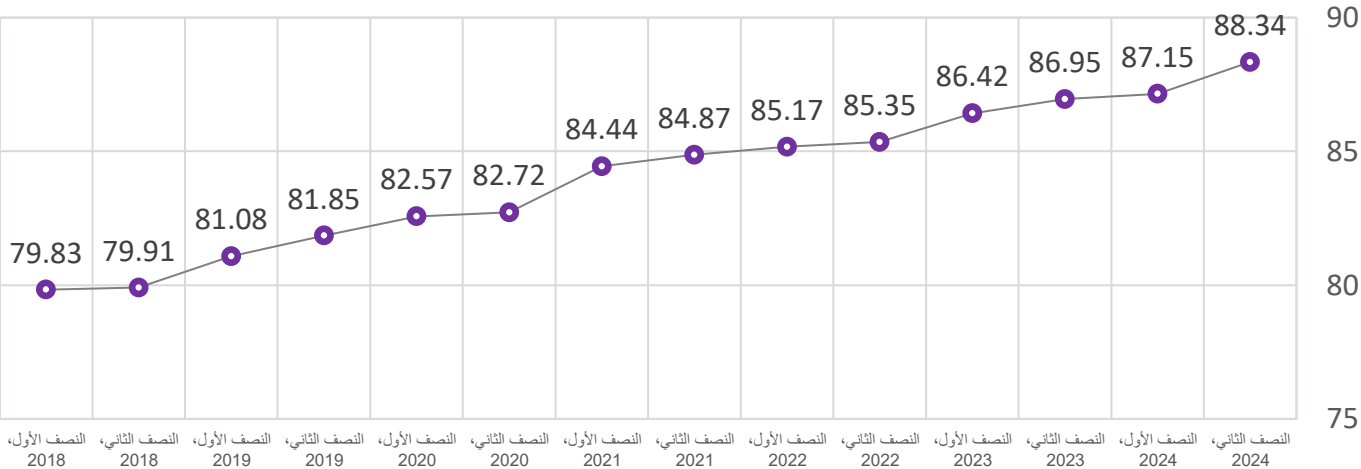
88.34

المعدل العام

2023 2024

vs.
النصف الثاني 2023

+1.39



الترتيب	السؤال
1	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبولة، المشي ... إلخ)
2	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
3	تعريف الموظفين بأنفسهم ودورهم في تقديم الرعاية لك
4	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
5	تعريف فريق التمريض بأنفسهم لك
6	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
7	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
8	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
9	سرعة استجابة فريق التمريض لزر الاستدعاء
10	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية



أولويات التحسين

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

الطوارئ - المستشفيات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	94,023	74.12	2.98
1	تجمع نجران الصحي	1426	88.87	8.83
2	تجمع جازان الصحي	5176	86.75	2.95
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1918	86.61	1.97
4	تجمع الاسماء الصحي	836	82.71	16.72
5	تجمع الرياض الصحي الأول	3759	81.62	5
6	تجمع القصيم الصحي	3575	77.13	8.41
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	3354	76.9	4.75
8	تجمع الرياض الصحي الثالث	3520	76.87	-1.79
9	تجمع تبوك الصحي	3210	74.89	8.81
10	تجمع حائل الصحي	3221	73.35	4.24
11	تجمع الباحة الصحي	1555	73.24	4.35
12	تجمع الشرقية الصحي	3481	72.82	1.27
13	تجمع عسير الصحي	7444	72.46	0.44
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	6570	71.76	10.25
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	5794	69.74	3.81
16	تجمع الطائف الصحي	3795	69.59	-4.05
17	تجمع الجوف الصحي	2925	69.44	3.02
18	تجمع جدة الصحي الثاني	1572	69.02	-0.93
19	تجمع حفر الباطن الصحي	275	66.75	-0.17
20	تجمع جدة الصحي الأول	2337	66.55	3.92

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

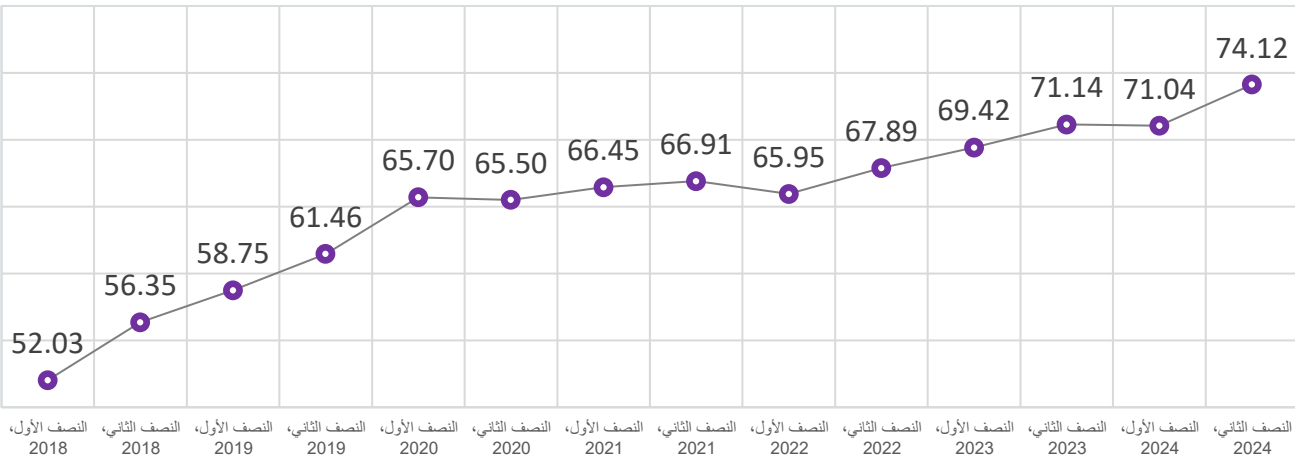
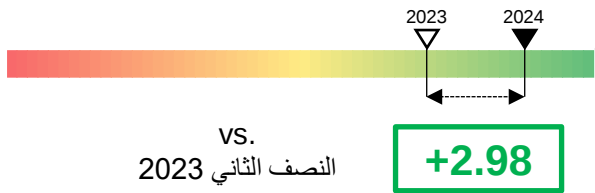


الطوارئ - المستشفيات

النصف الثاني، ٢٠٢٤

74.12

المعدل العام



الترتيب	السؤال
1	مدى تخفيف شعورك بالألم
2	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
3	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
4	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
5	حرص الأطباء على راحتك خلال مراحل علاجك
6	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج
7	مدى إصفاء فريق التمريض إليك
8	الراحة في منطقة الانتظار
9	حرص الأطباء على إطلاعك على تفاصيل علاجك
10	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)



أولويات التحسين

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

نتائج برنامج قياس تجربة المريض

العيادات

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		1,734	91.15	+1.5
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	139	97.7	-0.64
2	تجمع عسير الصحي	125	95.92	5.72
3	تجمع الجوف الصحي	226	95.25	-1.81
4	تجمع القصيم الصحي	90	95.21	-0.67
5	تجمع الاحساء الصحي	103	94.64	3.13
6	تجمع الطائف الصحي	80	94.34	2.22
7	تجمع جازان الصحي	99	93.71	-1.68
8	تجمع حفر الباطن الصحي	37	93.6	1.3
9	تجمع تبوك الصحي	110	93.29	3.23
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	189	90.2	4.41
11	تجمع الشرقية الصحي	55	88.49	1.75
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	115	87.22	1.7
13	تجمع جدة الصحي الثاني	44	84.12	-1.17
14	تجمع الرياض الصحي الأول	209	82.97	3.29
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	30	71.62	-11.69
16	تجمع الباحة الصحي	11	Low-n	NA
17	تجمع الرياض الصحي الثالث	13	Low-n	NA
18	تجمع حائل الصحي	14	Low-n	NA
19	تجمع نجران الصحي	17	Low-n	NA
20	تجمع جدة الصحي الأول	28	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز الإقلاع عن التدخين

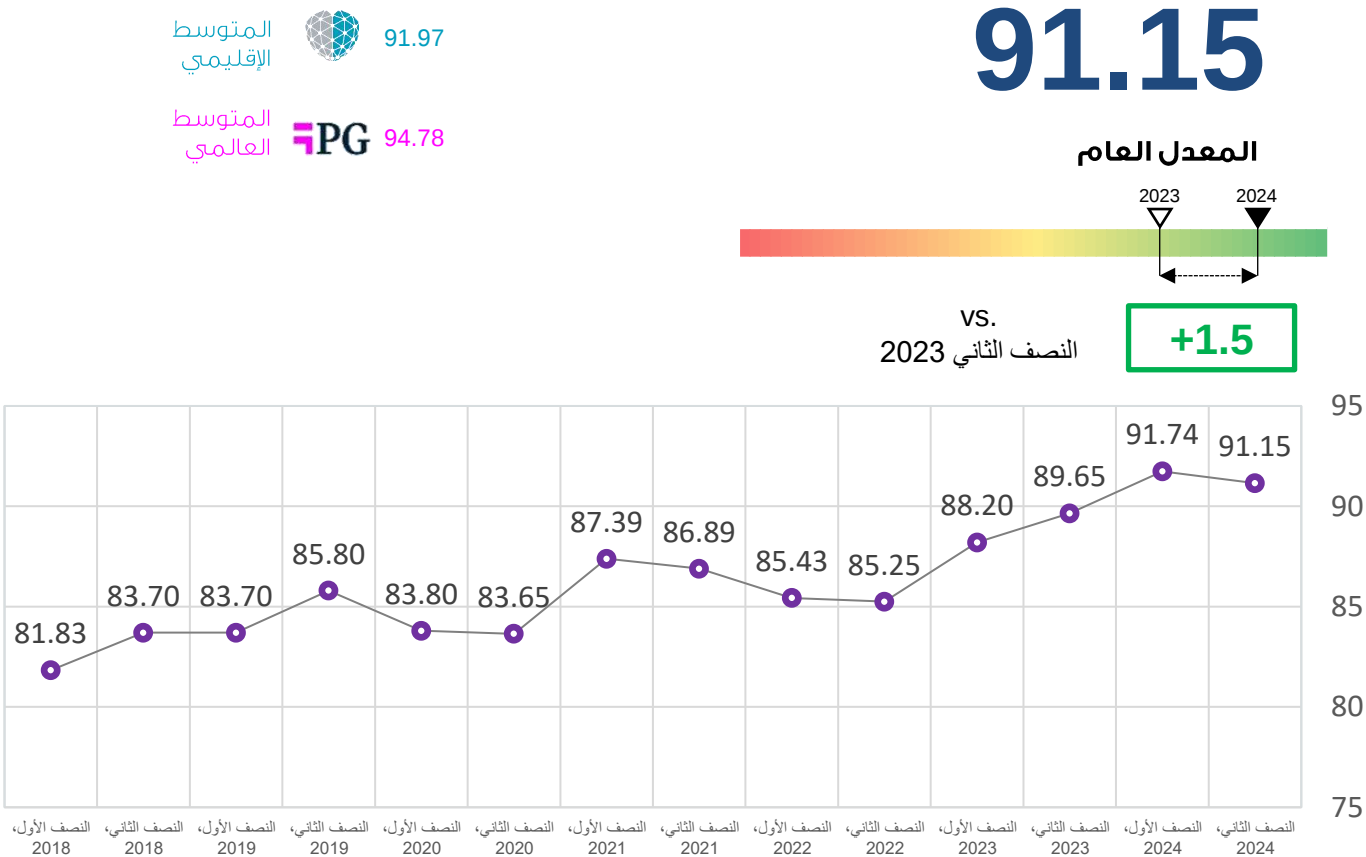
النصف الثاني، ٢٠٢٤

91.15

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+1.5



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	اهتمام الممرض/الممرضة
4	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
5	الدعم الذي قدمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
6	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
7	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
8	الشرح عن كيفية التعامل مع الأمراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	4,962	89.49	1.62
1	تجمع حائل الصحي	160	94.9	2.56
2	تجمع جازان الصحي	157	92.47	1.08
3	تجمع الجوف الصحي	162	92.03	0.69
4	تجمع الباحة الصحي	144	91.11	3.00
5	تجمع نجران الصحي	138	91.01	3.12
6	تجمع القصيم الصحي	337	91	1.81
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	166	90.56	2.96
8	تجمع تبوك الصحي	285	90.32	-0.1
9	تجمع الشرقية الصحي	697	89.95	3.85
10	تجمع الاحساء الصحي	568	89.54	2.67
11	تجمع عسير الصحي	317	89.17	1.77
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	146	88.63	2.2
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	261	88.53	0.05
14	تجمع الرياض الصحي الأول	545	88.51	1.61
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	115	88.38	4.78
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	338	88.11	-0.98
17	تجمع حفر الباطن الصحي	88	86.28	0.59
18	تجمع الطائف الصحي	92	85.04	-3.2
19	تجمع جدة الصحي الأول	246	84.67	-0.55

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

النمو والسلوك

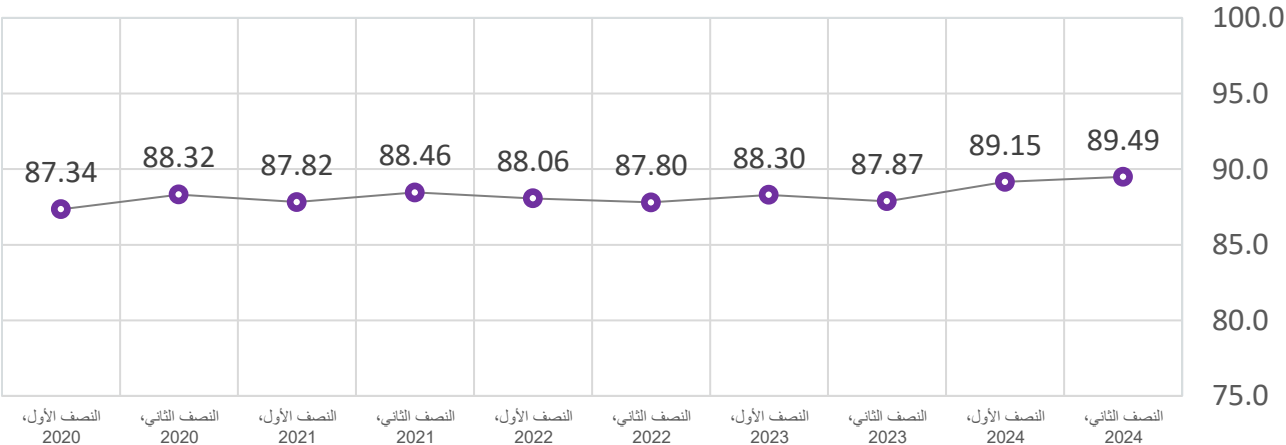
النصف الثاني ، ٢٠٢٤

89.49

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+1.62



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
١	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الطبيعي ومدى التقدم فيه
٢	مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة لعلاج طفلك
٣	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك الوظيفي ومراحل التقدم فيه
٤	الاستجابة للأسئلة / الشكاوى التي أعرب عنها طفلك خلال الزيارات
٥	تجاوبنا مع الألم الذي عانى طفلك منه (إن وجد)
٦	المعلومات المقدمة عن علاج طفلك النفسي ومدى التقدم فيه
٧	التشجيع الذي حصل عليه طفلك أثناء علاجه
٨	ثقتك بفريق علاج النطق والتخاطب
٩	الشرح المقدم عن متابعة طفلك في المنزل
١٠	الشرح المقدم عن متابعة علاج طفلك الوظيفي في المنزل

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	4,806	87.89	0.82
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	1769	90.58	0.33
2	تجمع جازان الصحي	126	90.46	-1.06
3	تجمع القصيم الصحي	438	88.78	0.36
4	تجمع الشرقية الصحي	624	88.14	2.53
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	667	87.98	0.01
6	تجمع تبوك الصحي	56	87.88	6.61
7	تجمع الرياض الصحي الأول	174	84.02	-1.67
8	تجمع نجران الصحي	60	83.88	-3.91
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	106	83.66	1.28
10	تجمع حائل الصحي	185	82.36	3.06
11	تجمع الطائف الصحي	105	75.88	3.61
12	تجمع عسير الصحي	212	73.54	-4.9
13	تجمع الاحساء الصحي	181	93.97	NA
14	تجمع الجوف الصحي	48	86.36	NA
15	تجمع جدة الصحي الأول	10	low-n	NA
16	تجمع الحدود الشمالية الصحي	27	low-n	NA
17	تجمع حفر الباطن الصحي	18	low-n	NA

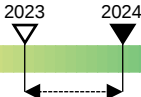
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز الأورام - العيادات

النصف الثاني، ٢٠٢٤

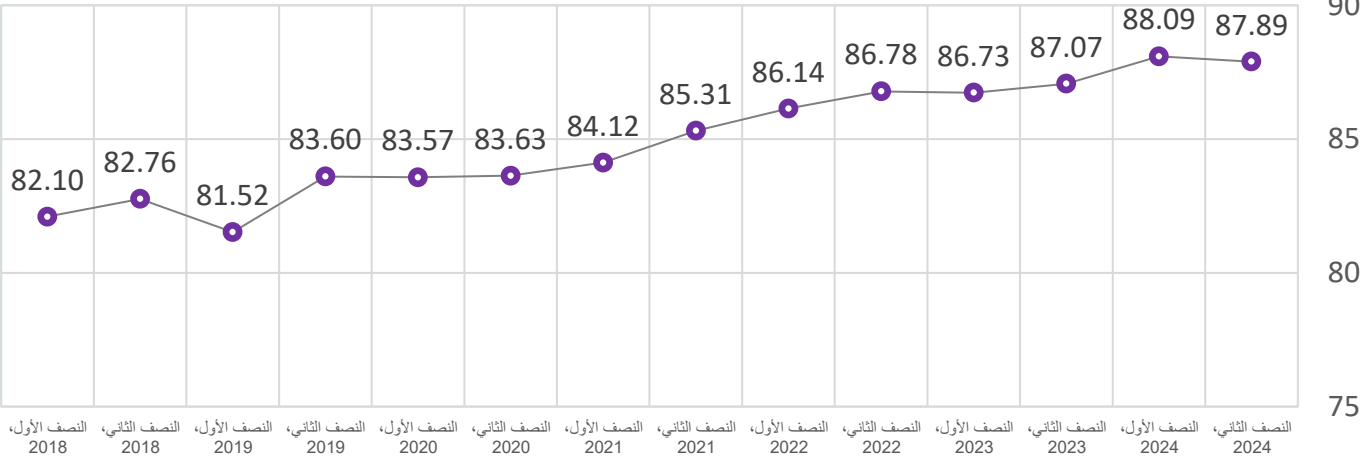
87.89

المعدل العام



VS.
النصف الثاني 2023

+0.82



أولويات التحسين



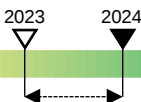
الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
2	قيام طبيب الأسنان بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
5	حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
6	اهتمام وحسن تعامل مساعد طبيب الأسنان
7	مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجذك في العيادة
8	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
9	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
10	الراحة في منطقة الانتظار

أداء التجمعات الصحية

الطب النفسي - العيادات
النصف الثاني، ٢٠٢٤

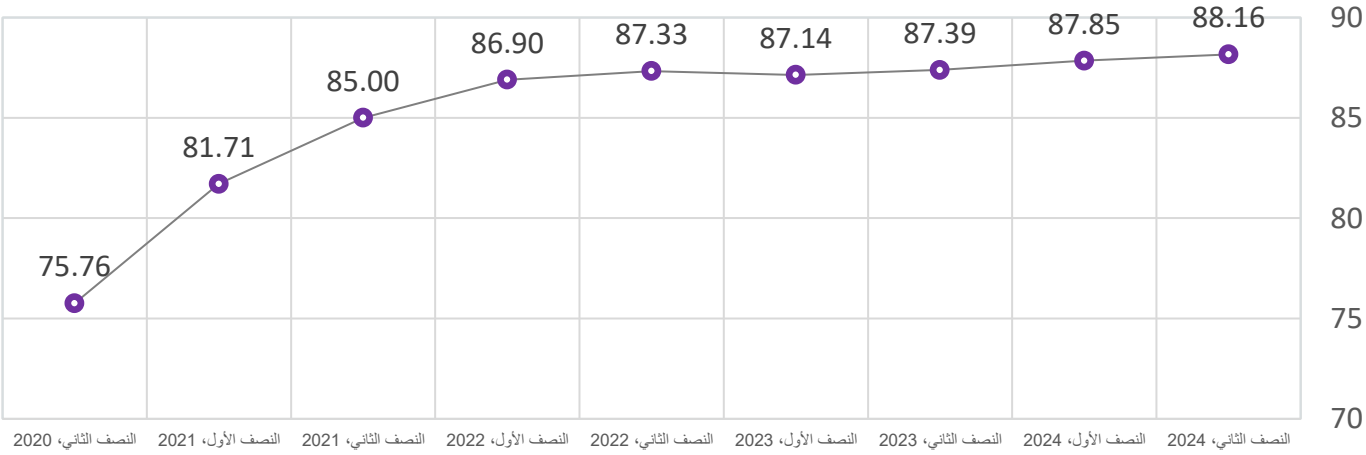
88.16

المعدل العام



VS.
النصف الثاني 2023

+0.77



#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	6,920	88.16	0.77
1	تجمع الجوف الصحي	313	95.67	0.83
2	تجمع نجران الصحي	273	94.61	2.18
3	تجمع جازان الصحي	315	93.7	2.31
4	تجمع حائل الصحي	352	91.09	1.8
5	تجمع الباحة الصحي	303	89.87	2.44
6	تجمع القصيم الصحي	618	89.58	2.36
7	تجمع حفر الباطن الصحي	328	89.28	1.2
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	283	89.27	1.47
9	تجمع عسير الصحي	622	88.26	-0.38
10	تجمع الطائف الصحي	417	88.07	0.01
11	تجمع الاحساء الصحي	519	87.86	0.11
12	تجمع تبوك الصحي	218	87.68	-1.58
13	تجمع الشرقية الصحي	892	86.82	0.94
14	تجمع جدة الصحي الأول	301	86.65	-1.14
15	تجمع الرياض الصحي الأول	152	86.29	-3.55
16	تجمع الرياض الصحي الثالث	893	81.62	-1.68
17	تجمع المدينة المنورة الصحي	121	80.07	1.87

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال علاجك
2	استجابة الموظفين لاحتياجاتك المعنوية
3	مدى إشراكك في القرارات الخاصة برعايتك
4	مستوى الراحة داخل وحول العيادات
5	حرص الطبيب / الأخصائي النفسي على إطلاعك على مراحل علاجك
6	ملاءمة المواعيد المتاحة
7	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
8	مدى فهم الطبيب / الأخصائي النفسي لك واحتياجاتك
9	المساعدة التي قدمها لك الطاقم الطبي (وصف الدواء، العلاج النفسي ... إلخ)
10	الخصوصية داخل العيادة

أداء التجمعات الصحية

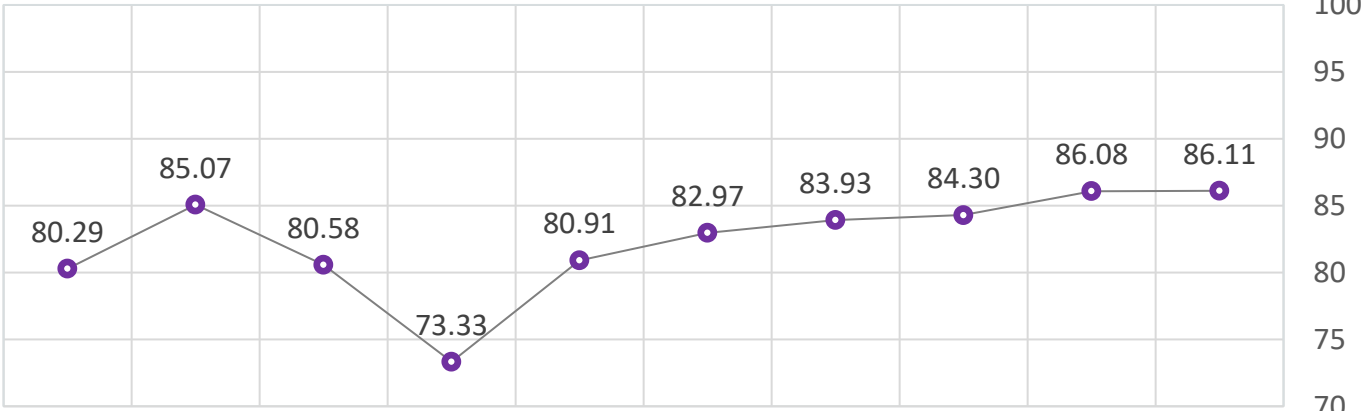
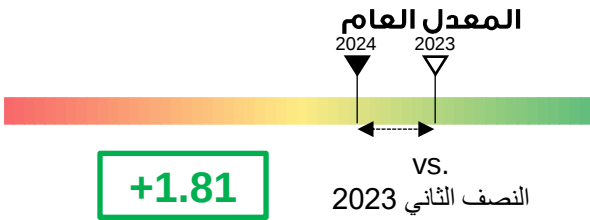
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		797	86.11	1.81
1	تجمع عسير الصحي	57	90.41	6.33
2	تجمع الاحساء الصحي	248	88.69	0.42
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	124	88.48	0.45
4	تجمع القصيم الصحي	71	84.43	NA
5	تجمع الرياض الصحي الأول	50	83.15	-8.27
6	تجمع الشرقية الصحي	60	79.5	-6.43
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	63	71.94	-12.28
8	تجمع جدة الصحي الأول	2	Low-n	NA
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	5	Low-n	NA
10	تجمع حائل الصحي	3	Low-n	NA
11	تجمع تبوك الصحي	18	Low-n	NA
12	تجمع الباحة الصحي	5	Low-n	NA
13	تجمع الطائف الصحي	14	Low-n	NA
14	تجمع جدة الصحي الثاني	15	Low-n	NA
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	7	Low-n	NA
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	16	Low-n	NA
17	تجمع الجوف الصحي	12	Low-n	NA
18	تجمع حفر الباطن الصحي	23	Low-n	NA
19	تجمع نجران الصحي	4	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

الاستشارات الدوائية

النصف الثاني، ٢٠٢٤

86.11



النصف الثاني، 2024 النصف الأول، 2024 النصف الثاني، 2023 النصف الأول، 2023 النصف الثاني، 2022 النصف الأول، 2022 النصف الثاني، 2021 النصف الأول، 2021 النصف الثاني، 2020 النصف الأول، 2020

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
-	-	115,716	85.54	-
1	تجمع جازان الصحي	9696	91.31	NA
2	تجمع نجران الصحي	3499	90.52	NA
3	تجمع الباحة الصحي	4475	89.3	NA
4	تجمع حائل الصحي	3441	88.82	NA
5	تجمع القصيم الصحي	7272	87.33	NA
6	تجمع حفر الباطن الصحي	2024	86.48	NA
7	تجمع الجوف الصحي	1606	86.43	NA
8	تجمع عسير الصحي	8306	86.13	NA
9	تجمع الاحساء الصحي	10538	85.16	NA
10	تجمع تبوك الصحي	4003	85.00	NA
11	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1226	84.71	NA
12	تجمع الرياض الصحي الأول	2314	84.63	NA
13	تجمع الرياض الصحي الثالث	2051	84.43	NA
14	تجمع مكة المكرمة الصحي	7872	84.28	NA
15	تجمع الشرقية الصحي	12114	84.25	NA
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	7952	83.43	NA
17	تجمع جدة الصحي الأول	5294	82.97	NA
18	تجمع الطائف الصحي	7438	82.28	NA
19	تجمع جدة الصحي الثاني	1408	81.72	NA
20	تجمع الرياض الصحي الثاني	3873	81.38	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

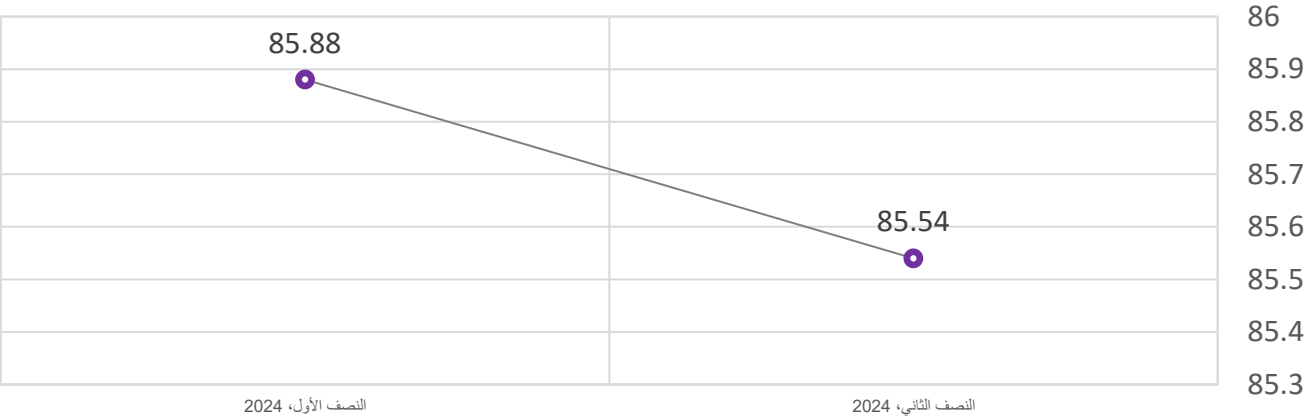
طب الأسنان – الرعاية الأولية
النصف الثاني، ٢٠٢٤

المتوسط
الإقليمي 81.68

المتوسط
العالمي PG 89.79

85.54

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
2	قيام طبيب الأسنان بمناقشة طرق العلاج المقترحة (الخيارات، المخاطر، الفوائد، وغيرها)
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
5	حرص طبيب الأسنان على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
6	اهتمام وحسن تعامل مساعد طبيب الأسنان
7	مدى طمأنة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجدك في العيادة
8	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
9	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
10	الراحة في منطقة الانتظار

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	11,283	83.62	1.70
1	تجمع نجران الصحي	119	97.34	2.76
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	386	94.28	1.81
3	تجمع جازان الصحي	331	92.62	0.28
4	تجمع الباحة الصحي	112	91.41	2.55
5	تجمع الاحساء الصحي	246	91.3	10.72
6	تجمع القصيم الصحي	1294	88.1	7.12
7	تجمع الرياض الصحي الثاني	757	87.78	-1.06
8	تجمع الرياض الصحي الأول	382	87.35	5.72
9	تجمع الطائف الصحي	104	84.15	-4.55
10	تجمع تبوك الصحي	286	83.44	7.54
11	تجمع حفر الباطن الصحي	336	82.78	-1.04
12	تجمع الشرقية الصحي	817	82.06	3.66
13	تجمع جدة الصحي الأول	254	81.95	-2.69
14	تجمع الجوف الصحي	722	81.83	-2.92
15	تجمع الرياض الصحي الثالث	120	81.2	1.04
16	تجمع حائل الصحي	235	81.15	2.33
17	تجمع مكة المكرمة الصحي	1943	80.84	-0.54
18	تجمع عسير الصحي	1113	79.8	-4.8
19	تجمع جدة الصحي الثاني	557	79.28	2.67
20	تجمع المدينة المنورة الصحي	1169	78.82	3.79

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

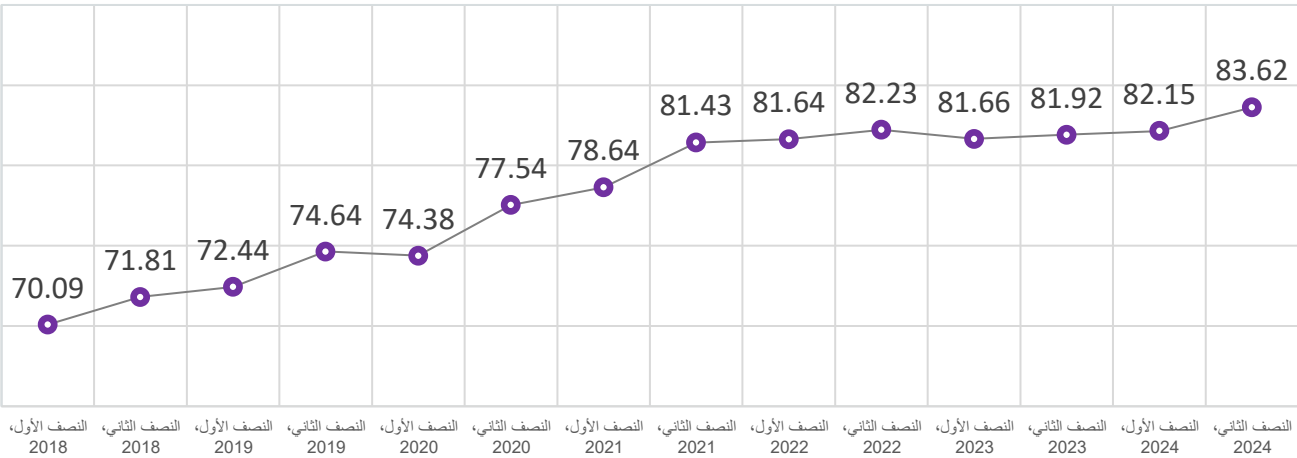
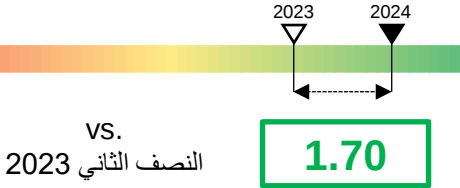
المتوسط
الإقليمي 91.97

المتوسط
العالمي PG 94.78

مراكز السكر
النصف الثاني، ٢٠٢٤

83.62

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
3	اهتمام الممرض/الممرضة بمشكلاتك الصحية
4	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
5	سهولة التواصل مع المستشفى عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
6	الراحة في منطقة الانتظار
7	لطف واهتمام الممرض/الممرضة
8	مدى إصفاء الممرض/الممرضة لك
9	مدى حرص الطاقم الطبي على سلامتك (بغسل أيديهم، ارتداء بطاقة التعريف الخاصة بهم ... إلخ)
10	توفر المواقف

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	10,939	83.82	1.35
1	تجمع الباحة الصحي	336	80.3	5.71
2	تجمع الاحساء الصحي	204	92.53	10.49
3	تجمع الجوف الصحي	263	87.46	-0.6
4	تجمع المدينة المنورة الصحي	1584	82.01	1.27
5	تجمع القصيم الصحي	361	86.18	2.57
6	تجمع عسير الصحي	750	81.29	-0.6
7	تجمع الشرقية الصحي	1352	82.46	0.85
8	تجمع حائل الصحي	638	81.22	4.56
9	تجمع جازان الصحي	241	89.23	7.75
10	تجمع جدة الصحي الثاني	968	80.86	3
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	1023	82.49	-0.54
12	تجمع نجران الصحي	136	88.41	0.74
13	تجمع الحدود الشمالية الصحي	191	94.32	0.77
14	تجمع الرياض الصحي الأول	450	84.64	2.38
15	تجمع الرياض الصحي الثاني	1948	88.73	0.06
16	تجمع الطائف الصحي	332	73.51	-1.04
17	تجمع تبوك الصحي	162	81.8	5.91

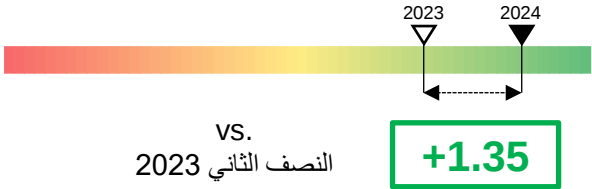
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز القلب - العيادات

النصف الثاني، ٢٠٢٤

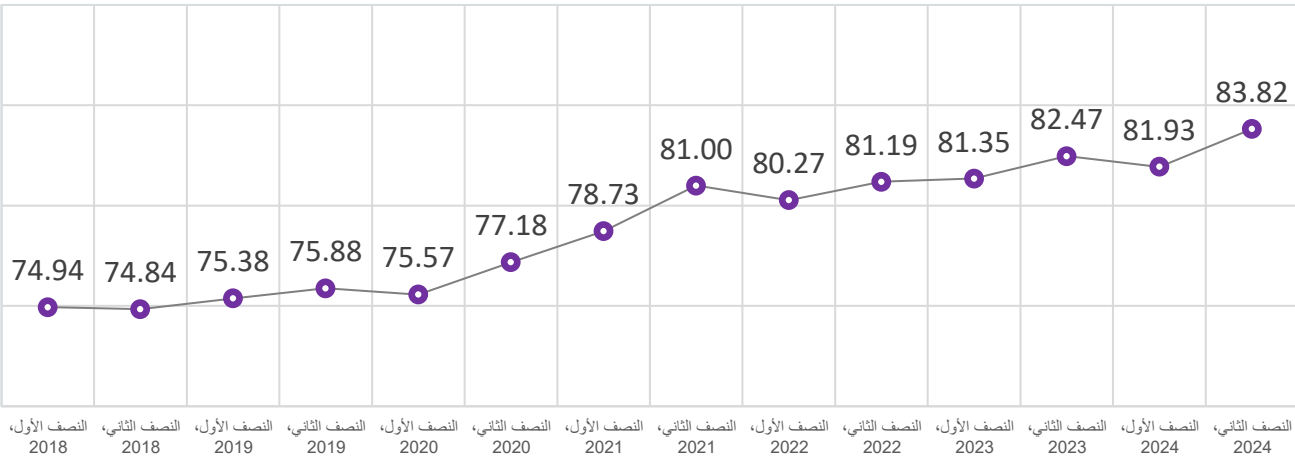
83.82

المعدل العام



vs.
النصف الثاني 2023

+1.35



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
2	التقييم العام للرعاية الطبية التي تلقيتها أثناء زيارتك
3	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
4	اهتمام الممرض/الممرضة
5	احتمالية أن توصي بهذا الطبيب للآخرين
6	الدعم الذي قدّمه لك طبيبك للالتزام بعدم العودة إلى التدخين
7	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)
8	مدى إصغاء الممرض/الممرضة لك
9	الشرح عن كيفية التعامل مع الأعراض المصاحبة للإقلاع عن التدخين
10	الراحة في منطقة الانتظار

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	7,243	83.53
2.15			
1	تجمع جازان الصحي	338	93.85
2	تجمع حفر الباطن الصحي	72	93.67
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	61	92.91
4	تجمع نجران الصحي	115	91.49
5	تجمع المدينة المنورة الصحي	645	87.97
6	تجمع الاحساء الصحي	641	87.65
7	تجمع عسير الصحي	259	87.61
8	تجمع جدة الصحي الأول	208	84.55
9	تجمع القصيم الصحي	663	83.71
10	تجمع الجوف الصحي	51	82.65
11	تجمع الرياض الصحي الثاني	1713	82.05
12	تجمع تبوك الصحي	170	81.85
13	تجمع الشرقية الصحي	1424	81.7
14	تجمع الطائف الصحي	57	76.53
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	762	74.73
16	تجمع حائل الصحي	13	Low-n
17	تجمع الرياض الصحي الأول	23	Low-n
18	تجمع الباحة الصحي	28	Low-n

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

المتوسط
الإقليمي 87.29

المتوسط
العالمي PG 95.38

التأهيل الطبي - العيادات

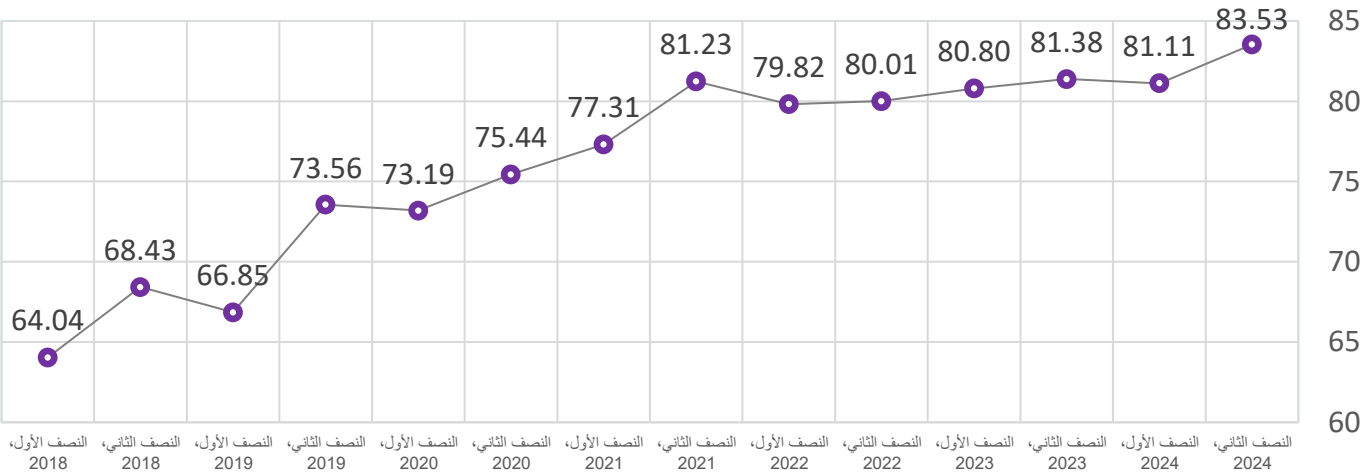
النصف الثاني، ٢٠٢٤

83.53

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+2.15



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
2	تجاوبنا مع الألم الذي عانيت منه (إن وجد)
3	مدى مساعدة العلاج في الوصول إلى الأهداف المحددة في خطة علاجك
4	إشراك الفريق الطبي لأفراد عائلتك (إن وجد)
5	التشجيع الذي حصلت عليه أثناء علاجك
6	مدى تعاون العاملين في تقديم الرعاية لك
7	التنسيق بين مواعيد التأهيل المتعددة للاستفادة من وقتك بشكل فعال
8	مراعاتنا لراحتك
9	التثقيف المقدم لك عن برنامجك المنزلي
10	سهولة حجز المواعيد في الأوقات المناسبة لك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	15,405	81.22	3.37
1	تجمع جازان الصحي	400	92.88	-0.66
2	تجمع الحدود الشمالية الصحي	569	92.46	6.76
3	تجمع الاحساء الصحي	1625	90.92	17.43
4	تجمع الطائف الصحي	114	88.61	-3.37
5	تجمع الجوف الصحي	655	88.15	11.03
6	تجمع المدينة المنورة الصحي	278	87.08	-1.29
7	تجمع نجران الصحي	278	86.43	7.92
8	تجمع تبوك الصحي	407	85.66	0.54
9	تجمع عسير الصحي	723	85.27	13.93
10	تجمع القصيم الصحي	191	84.19	5.67
11	تجمع الشرقية الصحي	2585	82.91	0.47
12	تجمع الرياض الصحي الأول	2311	81.41	7.83
13	تجمع جدة الصحي الثاني	1084	78.51	3.22
14	تجمع حائل الصحي	481	77.39	4.33
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	948	77.14	1.27
16	تجمع حفر الباطن الصحي	231	76.8	-5.16
17	تجمع الرياض الصحي الثاني	3464	76.03	-12.38
18	تجمع الباحة الصحي	472	72.62	1.78
19	تجمع جازان الصحي	400	92.88	-0.66
20	تجمع الحدود الشمالية الصحي	569	92.46	6.76
21	تجمع الاحساء الصحي	1625	90.92	17.43

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

المتوسط
الإقليمي 81.68

المتوسط
العالمي PG 89.79

مراكز الاسنان

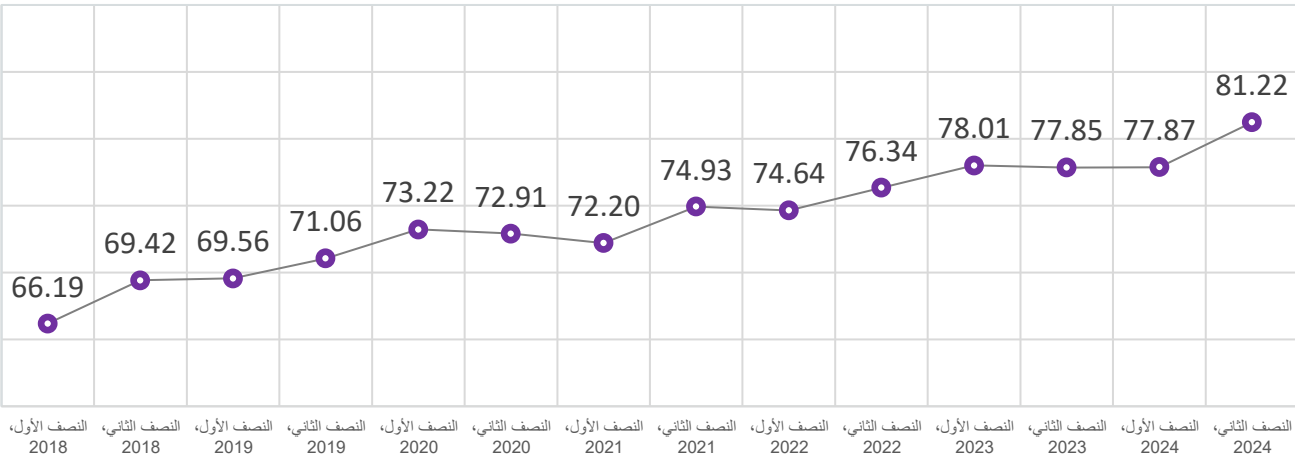
النصف الثاني، ٢٠٢٤

81.22

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+3.37



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	ما مدى رضاك عن تجربتك في الحصول على الرعاية الصحية في مركز الأسنان؟
2	توفر المواعيد في أوقات مناسبة لك
3	سهولة التواصل مع عيادة الأسنان عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع / التطبيق الإلكتروني
4	المعلومات المقدمة عن طرق تجنب مشاكل الأسنان في المستقبل
5	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
6	مدى تعاون الموظفين (بما في ذلك طبيب الأسنان) في تقديم الرعاية لك
7	سهولة حجز الموعد
8	مدى طمأننة مخاوفك في حال شعورك بالتوتر أو الخوف أثناء تواجدك في العيادة
9	الراحة في منطقة الانتظار
10	فترة الانتظار في العيادة (من وقت الوصول وحتى المغادرة)

نتائج برنامج قياس تجربة المريض التنويم

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	7,646	93.49	0.66
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	818	96.42	1.3
2	تجمع نجران الصحي	283	95.21	2.32
3	تجمع القصيم الصحي	204	94.9	-0.05
4	تجمع جازان الصحي	429	94.79	1.38
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	580	93.76	1.04
6	تجمع مكة المكرمة الصحي	609	93.61	-0.58
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	211	93.45	0.7
8	تجمع الشرقية الصحي	804	93.4	1.13
9	تجمع الباحة الصحي	554	93.23	0.8
10	تجمع الطائف الصحي	317	92.92	-1.44
11	تجمع الاسماء الصحي	202	91.95	-0.47
12	تجمع حائل الصحي	472	91.87	0.48
13	تجمع عسير الصحي	854	91.53	-0.7
14	تجمع جدة الصحي الثاني	274	90.99	0.01

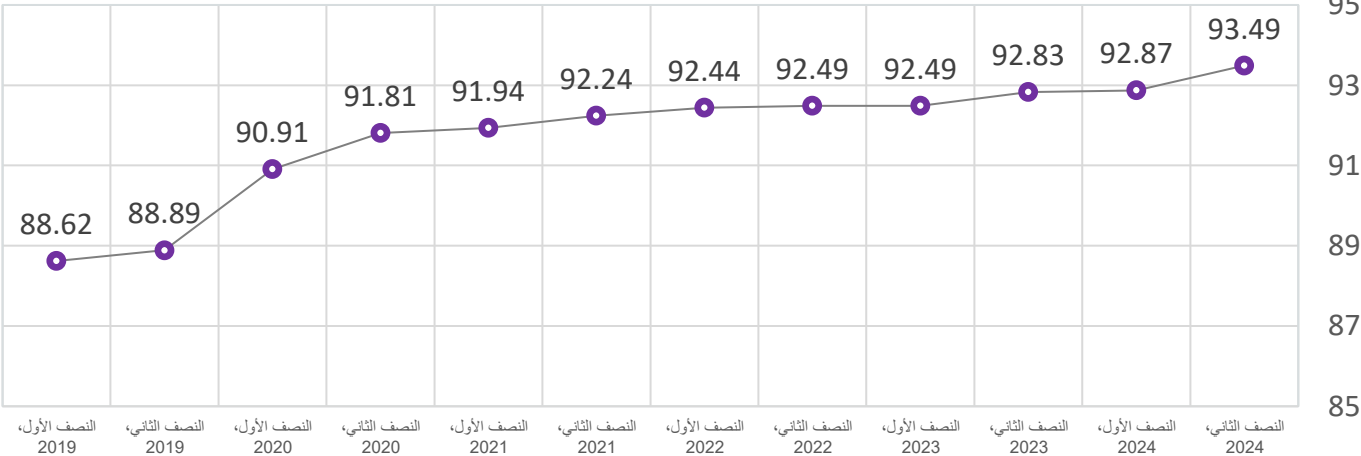
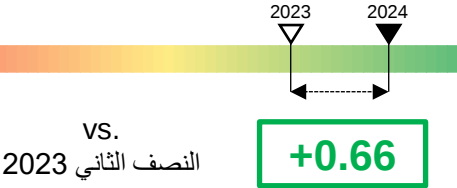
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)



جراحة اليوم الواحد
النصف الثاني، ٢٠٢٤

93.49

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	اهتمام طاقم التمريض براحتك بعد العملية
2	التعليمات المقدمة لك عن كيفية الاستعداد للعملية / الإجراء الطبي (مثال: موعد الوصول، ماذا تحضر معك، حماية الطعام)
3	التعليمات التي قدمها لك طاقم التمريض حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
4	الشرح الذي قدمه لك طبيب التخدير
5	مدى تعاون موظفي مركز الجراحة لتقديم الرعاية لك
6	نظافة مركز الجراحة
7	مدى السيطرة على شعورك بالألم
8	المعلومات المقدمة حول التأخير (إذا واجهت أي تأخير)
9	استجابة الطبيب لأسئلتك أو مخاوفك
10	بعد انتهاء العملية، مدى قيام الطبيب بإطلاعك عما تم إجراؤه خلال العملية

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	1,587	89.77	1.18
1	تجمع الاحساء الصحي	33	95.62	NA
2	تجمع جازان الصحي	75	92.21	0.41
3	تجمع حائل الصحي	41	91.69	1.42
4	تجمع القصيم الصحي	186	91.66	1.42
5	تجمع الرياض الصحي الثاني	214	90.92	-0.02
6	تجمع نجران الصحي	86	90.68	-2.1
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	140	89.81	-0.38
8	تجمع عسير الصحي	177	89.48	-1.1
9	تجمع الرياض الصحي الأول	120	88.61	-1.59
10	تجمع الشرقية الصحي	388	87.5	3.32
11	تجمع المدينة المنورة الصحي	56	86.98	8.09
12	تجمع جدة الصحي الأول	3	Low-n	NA
13	تجمع الحدود الشمالية الصحي	5	Low-n	NA
14	تجمع تبوك الصحي	9	Low-n	NA
15	تجمع الطائف الصحي	15	Low-n	NA
16	تجمع حفر الباطن الصحي	15	Low-n	NA
17	تجمع الجوف الصحي	24	Low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز الأورام - التنويم

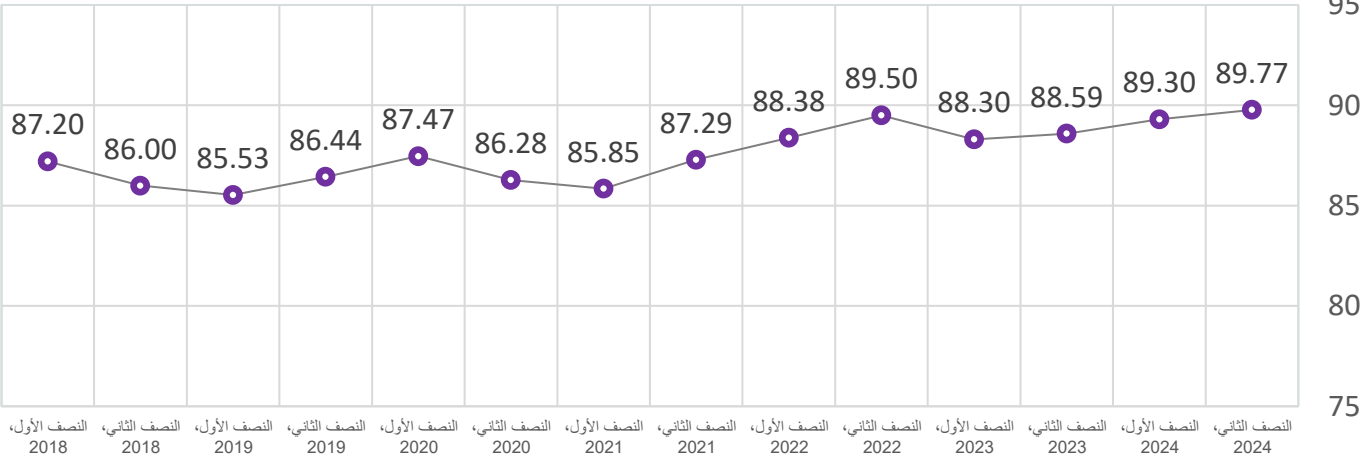
النصف الثاني، ٢٠٢٤

89.77

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+1.18



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
3	فترة الانتظار للفحوصات والعلاج
4	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
5	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبلولة، المشي ... إلخ)
6	المساعدة التي تلقيتها من ممثل تجربة المريض
7	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
8	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
9	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
10	نظافة الغرفة

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		103	86.90	-3.04
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	64	85.45	-4.93
2	تجمع جدة الصحي الأول	18	Low-n	NA
3	تجمع المدينة المنورة الصحي	21	Low-n	NA

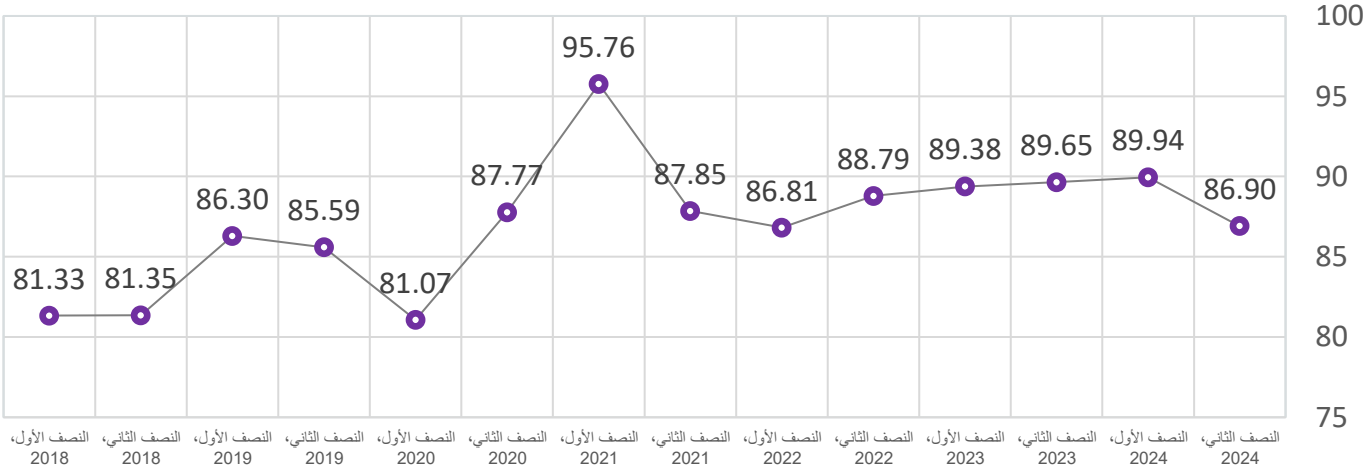
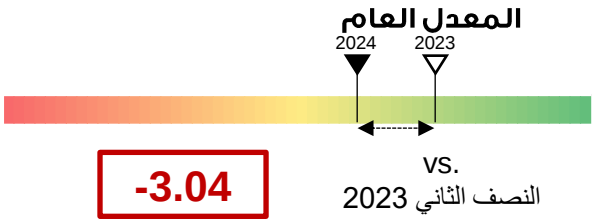
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

التأهيل الطبي - التنويم

النصف الثاني، ٢٠٢٤

86.90

المتوسط العالمي PG 95.38



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	فهمك لكيفية متابعة العلاج بعد مغادرتك (المواعيد، متى تتصل بطبيبك للمساعدة ... إلخ)
2	مدى مساعدة العلاج الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
3	مدى مساعدة برنامج إعادة التأهيل في تحقيق الأهداف المحددة في خطة علاجك
4	الشرح المقدم من أخصائي العلاج الوظيفي عن حالتك وخطة العلاج
5	عند وصولك، مدى شرح الموظفين عن الخدمات التي سيتم تقديمها لك
6	مدى قيام طبيب إعادة التأهيل بمناقشة خطة الخروج وتوصيات الرعاية بعد الخروج
7	مدى مساعدة العلاج الطبيعي في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
8	مدى إشراكك في القرارات الخاصة بأهداف علاج النطق والتخاطب
9	مدى مساعدة علاج النطق في تحقيق الأهداف المحددة في خطة العلاج
10	التنسيق بين طبيب إعادة التأهيل والتخصصات الأخرى المشتركة في علاجك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	2,085	90.54	0.89
1	تجمع الحدود الشمالية الصحي	56	93.72	-0.32
2	تجمع جازان الصحي	105	93.03	1.4
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	286	92.46	1.14
4	تجمع عسير الصحي	183	91.88	1.16
5	تجمع المدينة المنورة الصحي	222	91.81	-0.24
6	تجمع حائل الصحي	111	91.6	1.39
7	تجمع الباحة الصحي	41	91.06	1.43
8	تجمع الاسماء الصحي	65	91.01	2.79
9	تجمع الشرقية الصحي	212	90.62	1.72
10	تجمع القصيم الصحي	59	90.27	2.91
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	175	89.15	1.37
12	تجمع الرياض الصحي الأول	123	88.61	-1.29
13	تجمع جدة الصحي الثاني	76	88.09	1.78
14	تجمع الجوف الصحي	153	87.94	-0.98
15	تجمع نجران الصحي	125	87.82	0.11
16	تجمع الطائف الصحي	73	87.23	0.66
17	تجمع تبوك الصحي	20	Low-n	NA

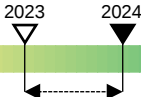
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز القلب - التنويم

النصف الثاني، ٢٠٢٤

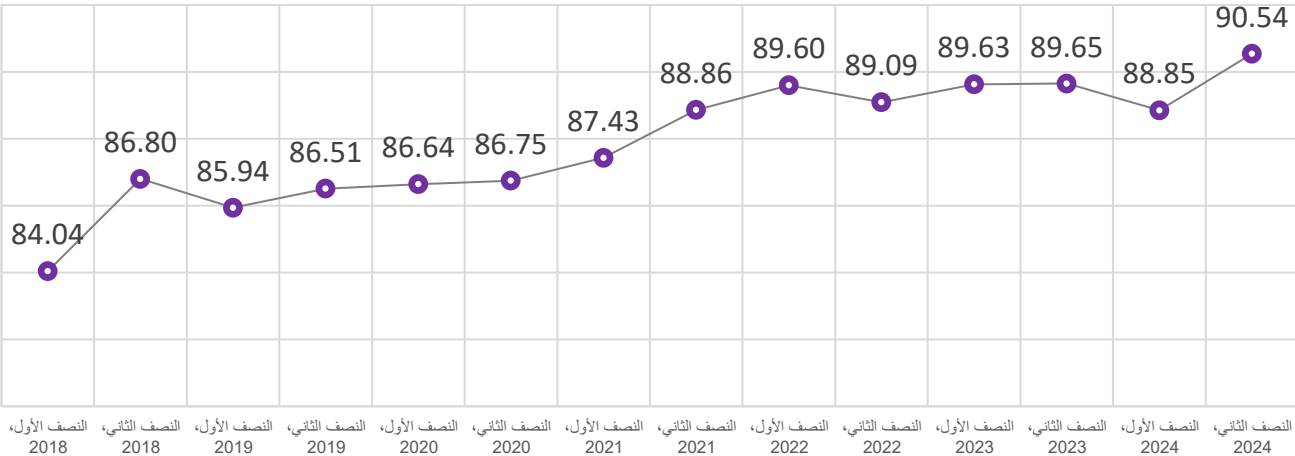
90.54

المعدل العام



VS.
النصف الثاني 2023

+0.89



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال إقامتك
2	التعليمات التي حصلت عليها عن العناية بنفسك في المنزل (نظامك الغذائي، الأدوية، نمط الحياة وغيرها)
3	حرص الموظفين على إشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
4	شرح إجراءات الفحوصات والعلاج
5	المساعدة التي حصلت عليها للرعاية اليومية (الاستحمام، استخدام الحمام / المبوالة، المشي ... إلخ)
6	استجابة موظفي المستشفى لاحتياجاتك المعنوية
7	مدى تخفيف شعورك بالألم
8	مدى قيام فريق التمريض بتزويدك بالمعلومات الخاصة عن حالتك الصحية
9	تجهيزات الإقامة وراحة الزوار
10	في حالة أن تكون قد وضعت على حماية خاصة أو محددة، ما مدى قيام أخصائي التغذية بشرحها لك؟

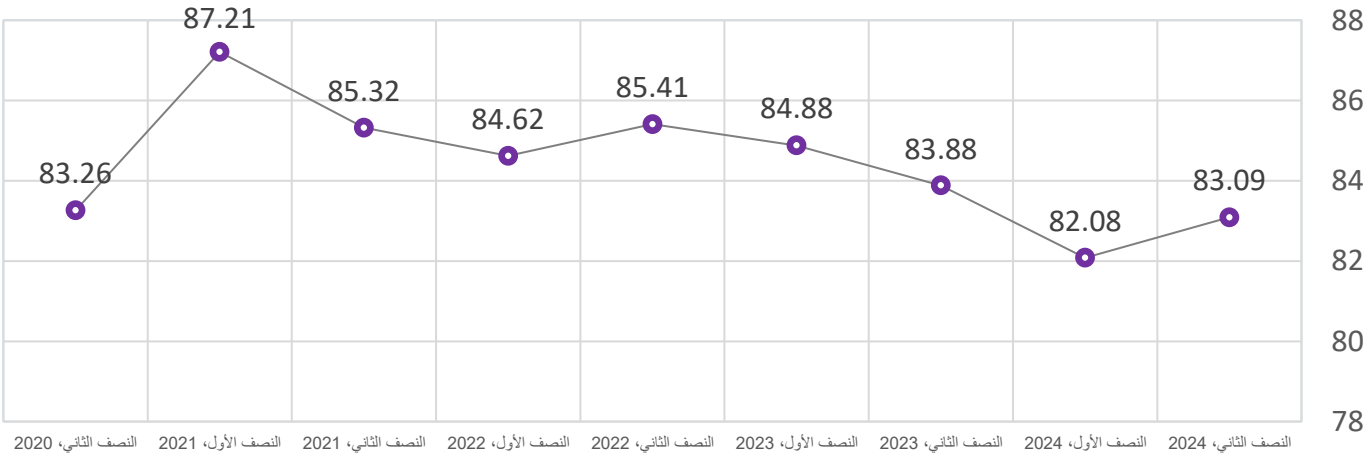
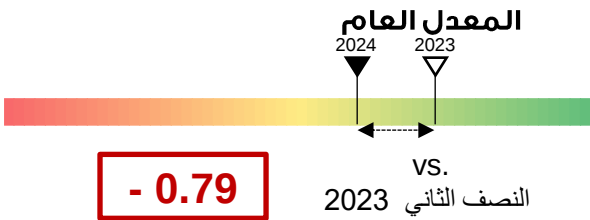
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		640	83.09	- 0.79
1	تجمع جدة الصحي الأول	35	82.76	- 0.27
2	تجمع المدينة المنورة الصحي	84	82.38	0.79
3	تجمع الاحساء الصحي	72	80.43	-6.17
4	تجمع الطائف الصحي	75	78.88	-6.42
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	62	78.07	-2.49
6	تجمع نجران الصحي	26	90.77	NA
7	تجمع جازان الصحي	8	89.52	NA
8	تجمع عسير الصحي	24	88.26	NA
9	تجمع الباحة الصحي	46	88.22	NA
10	تجمع تبوك الصحي	12	87.76	NA
11	تجمع الجوف الصحي	28	86.55	NA
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	14	85.88	NA
13	تجمع حائل الصحي	38	85.47	NA
14	تجمع الرياض الصحي الأول	35	83.88	NA
15	تجمع حفر الباطن الصحي	31	82.87	NA
16	تجمع الشرقية الصحي	50	82.62	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (vs. 2nd half 2023)

الطب النفسي - التنويم
النصف الثاني ، ٢٠٢٤

83.09



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

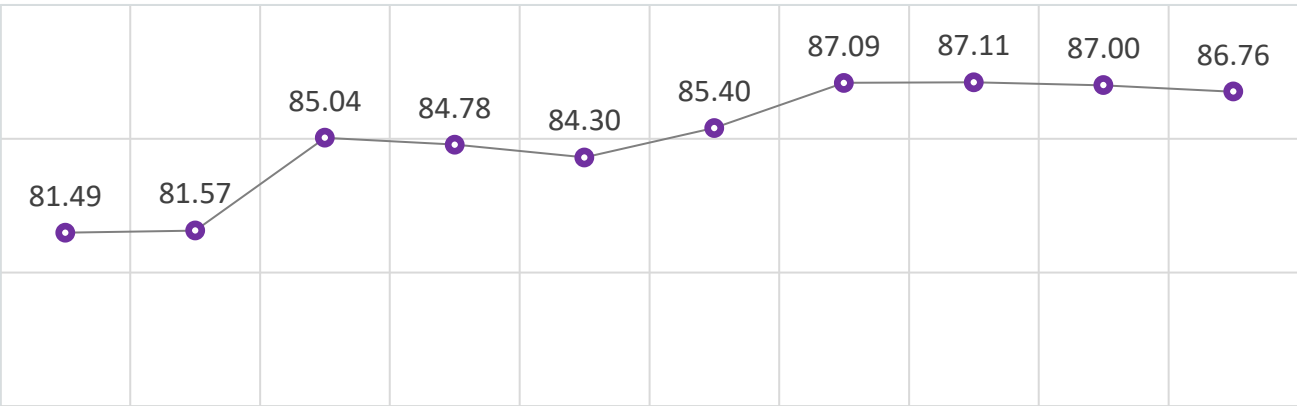
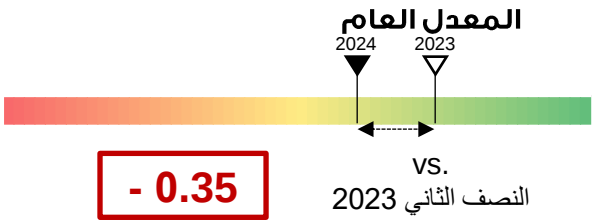
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	2,813	86.76
1	تجمع الرياض الصحي الثاني	144	89.89
2	تجمع القصيم الصحي	295	89.44
3	تجمع جازان الصحي	58	89.31
4	تجمع تبوك الصحي	50	88.79
5	تجمع الرياض الصحي الأول	153	88.72
6	تجمع الاسماء الصحي	125	88.68
7	تجمع الشرقية الصحي	235	88.55
8	تجمع الباحة الصحي	33	88.24
9	تجمع الطائف الصحي	48	87.54
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	262	87.37
11	تجمع حفر الباطن الصحي	99	87.28
12	تجمع الجوف الصحي	379	86.06
13	تجمع المدينة المنورة الصحي	247	85.83
14	تجمع جدة الصحي الأول	64	85.42
15	تجمع الحدود الشمالية الصحي	93	84.57
16	تجمع عسير الصحي	336	83.66
17	تجمع حائل الصحي	125	83.23
18	تجمع نجران الصحي	67	79.62

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

العناية المركزة - حديثي الولادة

النصف الثاني ، ٢٠٢٤

86.76



النصف الثاني، 2024 | النصف الأول، 2024 | النصف الثاني، 2023 | النصف الأول، 2023 | النصف الثاني، 2022 | النصف الأول، 2022 | النصف الثاني، 2021 | النصف الأول، 2021 | النصف الثاني، 2020 | النصف الأول، 2020

أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى قيام طبيب طفلك بالتواصل معك بطريقة مباشرة
2	شرح فريق التمريض للمعدات الطبية، الشاشات، الفحوصات المستخدمة في رعاية طفلك
3	مدى قيام طبيب طفلك بإشراكك في القرارات الخاصة بخيارات علاج طفلك (إن أمكن ذلك)
4	مدى مساعدة فريق التمريض في شرح حالة طفلك الصحية وتقديمه اليومي
5	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
6	مراعاة الطاقم الطبي لاحتياجاتك المعنوية والنفسية
7	حرص الطاقم الطبي على التخفيف من توترك
8	مدى توافق / تناسق المعلومات المقدمة لك من أفراد الطاقم الطبي (التمريض والأطباء)
9	مدى قيام فريق التمريض بالتواصل معك بطريقة مباشرة
10	المعلومات المقدمة عن ماذا سيحدث بعد الولادة

نتائج برنامج قياس تجربة المريض الخدمات الأخرى

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	3,175	90.36	+0.05
1	تجمع تبوك الصحي	68	93.95	4.78
2	تجمع جازان الصحي	248	93.06	-1.74
3	تجمع الجوف الصحي	65	92.12	1.64
4	تجمع عسير الصحي	310	92.07	-0.6
5	تجمع القصيم الصحي	97	92.03	2.33
6	تجمع الرياض الصحي الثالث	98	91.06	0.41
7	تجمع جدة الصحي الأول	223	90.73	2.16
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	58	90.6	-1.48
9	تجمع المدينة المنورة الصحي	290	90.39	0.36
10	تجمع مكة المكرمة الصحي	235	90.28	-0.4
11	تجمع الشرقية الصحي	382	90.13	1.35
12	تجمع الرياض الصحي الأول	323	89.96	-0.26
13	تجمع جدة الصحي الثاني	88	89.91	4.23
14	تجمع الاحساء الصحي	239	89.34	1.05
15	تجمع حائل الصحي	172	89.19	1.08
16	تجمع الرياض الصحي الثاني	94	88.29	-3.76
17	تجمع الطائف الصحي	73	86	-3.79
18	تجمع حفر الباطن الصحي	39	85.07	-0.13
19	تجمع الباحة الصحي	47	85.06	7.43
20	تجمع نجران الصحي	26	Low-n	NA

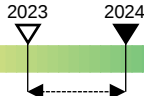
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

مراكز الكلى

النصف الثاني ، ٢٠٢٤

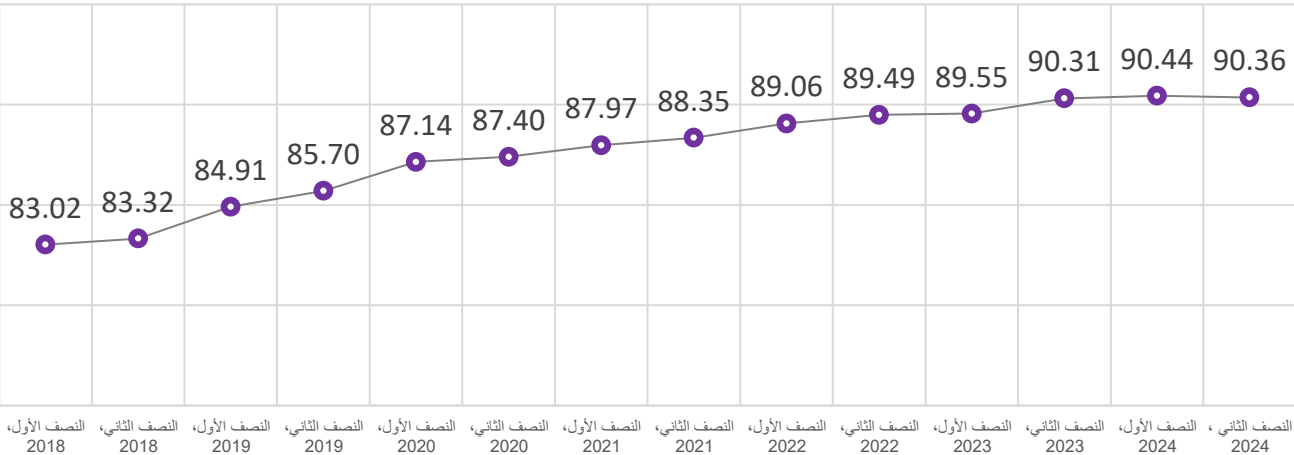
90.36

المعدل العام



VS.
النصف الثاني 2023

+0.05



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
١	التعليمات المقدمة لك عن كيفية التصرف في حالات المضاعفات المتعلقة بغسيل الكلى في المنزل
٢	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
٣	نظافة المركز
٤	التعليمات التي قدمها لك الطاقم الطبي عن كيفية العناية بالقسطرة
٥	الراحة في منطقة الانتظار
٦	مراقبة الطاقم الطبي لعملية غسيل الكلى
٧	مدة الانتظار للتسجيل
٨	حرص الموظفين على راحتك
٩	سهولة عملية التسجيل
١٠	مراعاتنا لخصوصيتك

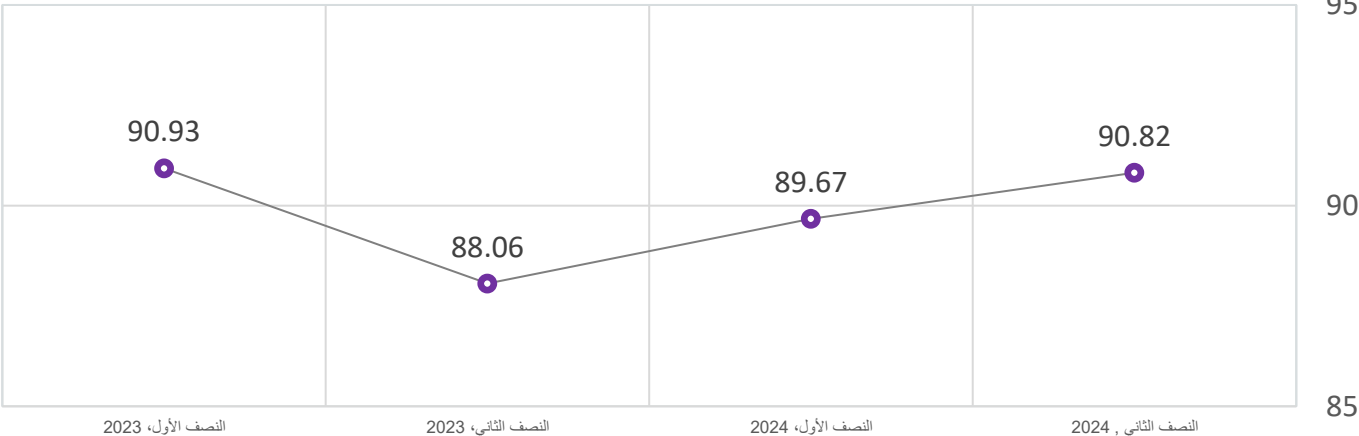
الطب النفسي – الرعاية المنزلية
النصف الثاني , ٢٠٢٤

90.82

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+2.76



أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
		720	90.82	+2.76
1	تجمع حائل الصحي	146	93.95	2.33
2	تجمع الشرقية الصحي	96	91.1	1.35
3	تجمع الطائف الصحي	185	90.05	3.06
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	260	89.18	3.14
5	تجمع جازان الصحي	33	93.36	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	العناية بالجروح (إن وجدت)
2	توفير الأجهزة الطبية التي يحتاجها المريض
3	تنسيق مواعيد الزيارة
4	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
5	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
6	شرح حقوق وواجبات المريض وذويه في الرعاية الصحية المنزلية
7	حرص الفريق على مراجعة أدويةك خلال الزيارة
8	حرص الفريق على إبقائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج
9	مراعاة الفريق لإشراكك في خطة العلاج
10	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	الترتيب وزارة الصحة	15,998	90.00	+2.29
1	تجمع جازان الصحي	1572	96.9	0.45
2	تجمع حفر الباطن الصحي	368	96.68	1.87
3	تجمع نجران الصحي	155	94.84	2.95
4	تجمع جدة الصحي الثاني	1204	93.27	0.15
5	تجمع مكة المكرمة الصحي	1495	92.86	2.13
6	تجمع حائل الصحي	384	91.44	-0.92
7	تجمع الجوف الصحي	249	91.22	1.96
8	تجمع القصيم الصحي	587	90.99	1.22
9	تجمع الاحساء الصحي	1166	90.98	0.05
10	تجمع عسير الصحي	1652	90.79	-0.08
11	تجمع الحدود الشمالية الصحي	198	90.7	-1.46
12	تجمع الرياض الصحي الأول	287	89.12	4.23
13	تجمع جدة الصحي الأول	56	88.82	-1.75
14	تجمع تبوك الصحي	668	88.79	7
15	تجمع الشرقية الصحي	2255	87.86	0.01
16	تجمع الباحة الصحي	452	87.33	3.54
17	تجمع الطائف الصحي	649	87.01	-2.79
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	468	86.32	-1.17
19	تجمع الرياض الصحي الثاني	1972	82.81	0.82
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	161	81.72	-3.68

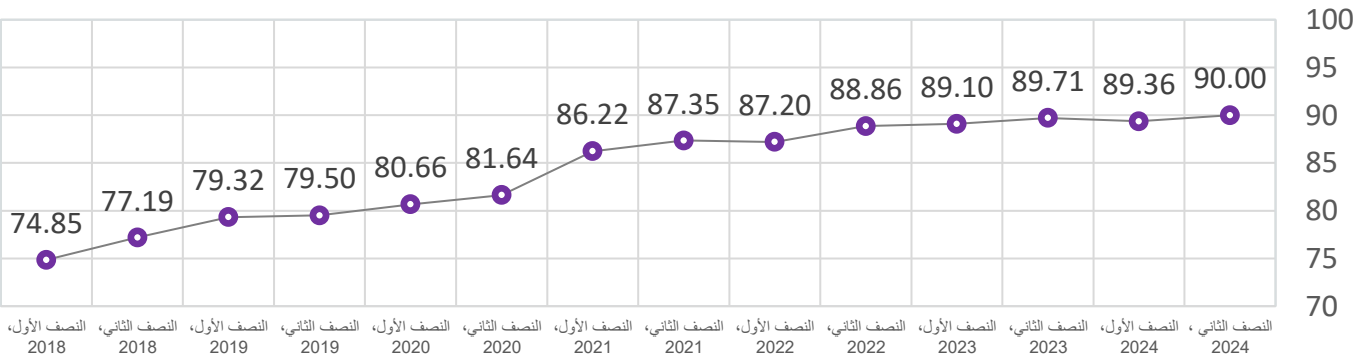
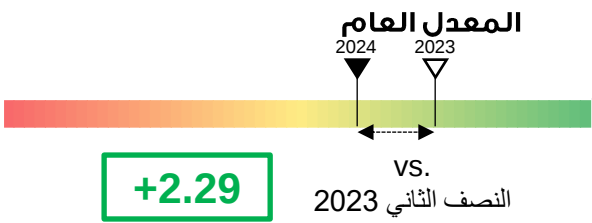
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

فحص ما قبل الزواج

النص الثاني، ٢٠٢٤

90.00

المتوسط العالمي PG 94.78



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الشرح المقدم عن فحص ما قبل الزواج
2	اهتمام الموظفين بالإجابة على أسئلتك ومراعاة مخاوفك
3	الاستجابة للمخاوف والشكاوى التي أعربت عنها خلال زيارتك
4	مدة الانتظار قبل تسجيلك
5	تقييمك للرعاية المقدمة أثناء زيارتك
6	سهولة الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج
7	الراحة في منطقة الانتظار
8	وقت الحصول على نتائج فحص ما قبل الزواج (خلال ١٠ أيام)
9	نظافة العيادة
10	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام	Δ
	وزارة الصحة	6,263	88.98	+2.09
1	تجمع جازان الصحي	239	92.17	0.85
2	تجمع الجوف الصحي	241	91.31	3.43
3	تجمع حائل الصحي	287	91.22	3.91
4	تجمع القصيم الصحي	356	90.94	4.22
5	تجمع الحدود الشمالية الصحي	280	90.81	-0.95
6	تجمع نجران الصحي	193	90.77	5.43
7	تجمع الرياض الصحي الأول	362	90.05	1.72
8	تجمع الشرقية الصحي	854	89.79	2.39
9	تجمع الأحساء الصحي	227	89.19	6.8
10	تجمع الباحة الصحي	542	88.62	3.28
11	تجمع جدة الصحي الأول	89	88.57	-0.38
12	تجمع مكة المكرمة الصحي	611	88.46	0.81
13	تجمع الرياض الصحي الثاني	186	88.46	2.06
14	تجمع المدينة المنورة الصحي	426	88.25	0.4
15	تجمع حفر الباطن الصحي	68	88.12	1.58
16	تجمع جدة الصحي الثاني	202	87.47	-0.14
17	تجمع عسير الصحي	411	87.39	0.94
18	تجمع الطائف الصحي	222	85.94	2.45
19	تجمع الرياض الصحة الثالث	335	85.02	0.56
20	تجمع تبوك الصحي	132	83.76	5.88

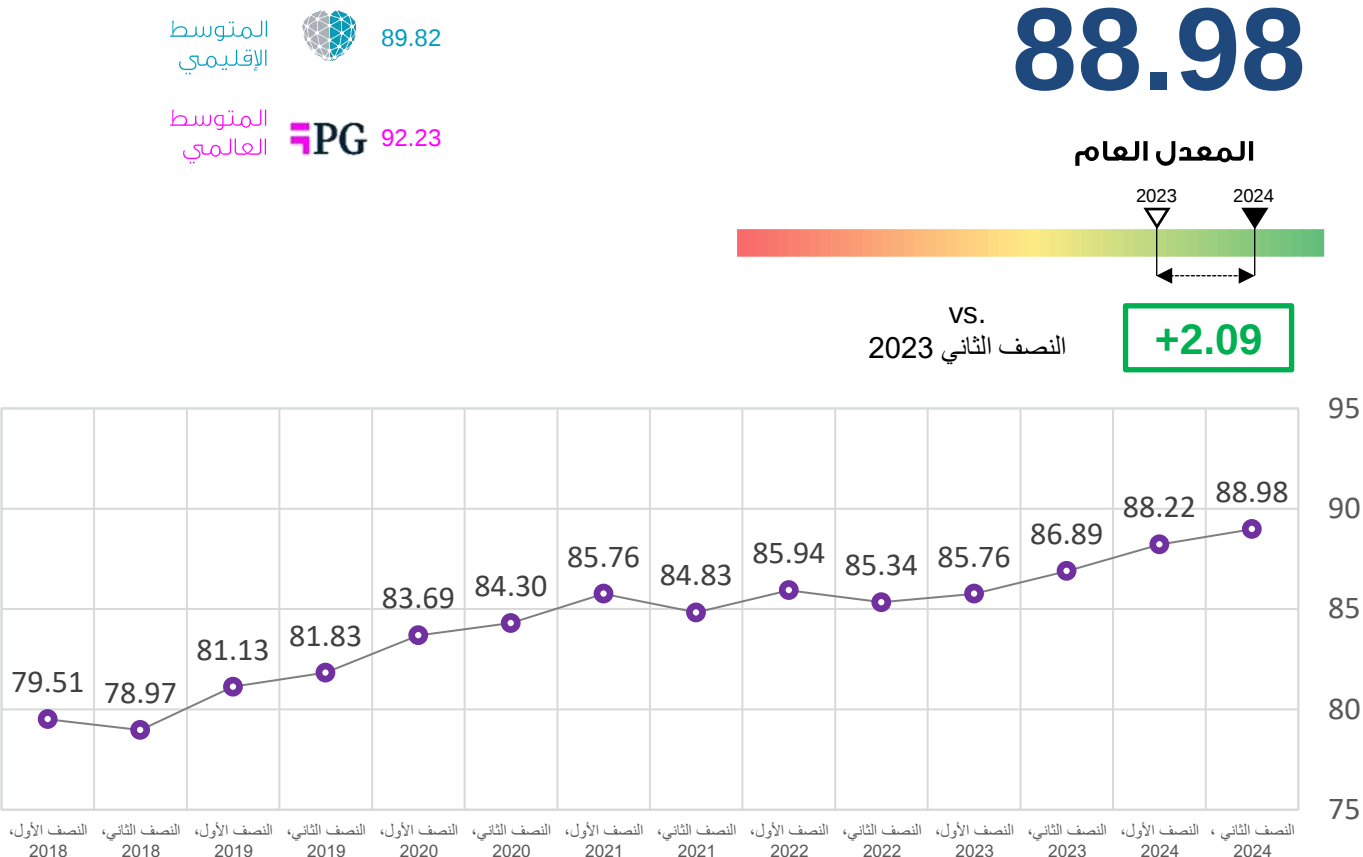
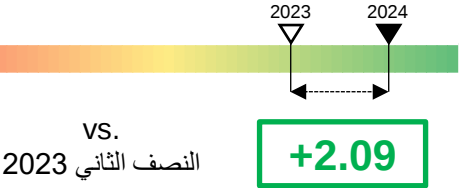
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

الرعاية المنزلية

النصف الثاني ، ٢٠٢٤

88.98

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	العناية بالجروح (إن وجدت)
2	شرح خطة العلاج
3	تحسن صحتك بسبب الرعاية الصحية المنزلية
4	مدى استجابة الفريق لمخاوفك وشكاويك (إن وجدت)
5	حرص الفريق على إبقائك وعائلتك على علم بمراحل العلاج
6	تجاوب الفريق لتخفيف الألم (إن وجد)
7	مراعاة الفريق لإشراكك وعائلتك في خطة العلاج
8	تعامل الفريق مع الصعوبات الناتجة عن مشاكلك الصحية
9	توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المريض
10	حرص الفريق على مراجعة أدويةك خلال الزيارة

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	1,816	88.12	+0.28
1	تجمع تبوك الصحي	30	92.85	7.75
2	تجمع نجران الصحي	43	90.66	4.95
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	65	90.65	-0.96
4	تجمع الاحساء الصحي	248	89.54	4.67
5	تجمع جازان الصحي	119	89.27	-1.41
6	تجمع الرياض الصحي الأول	109	88.75	7.24
7	تجمع المدينة المنورة الصحي	128	88.29	0.73
8	تجمع الشرقية الصحي	99	88.27	-0.21
9	تجمع القصيم الصحي	98	88.14	-1.31
10	تجمع جدة الصحي الأول	205	87.64	0.04
11	تجمع مكة المكرمة الصحي	232	87.6	0.24
12	تجمع الجوف الصحي	50	86.78	5.76
13	تجمع عسير الصحي	125	85.1	-5.07
14	تجمع حائل الصحي	39	84.06	-5.47
15	تجمع جدة الصحي الثاني	81	80.2	-2.54
16	تجمع الباحة الصحي	82	low-n	NA
17	تجمع الطائف الصحي	19	low-n	NA
18	تجمع حفر الباطن الصحي	27	low-n	NA
19	تجمع الحدود الشمالية الصحي	12	low-n	NA
20	تجمع الرياض الصحي الثالث	5	low-n	NA

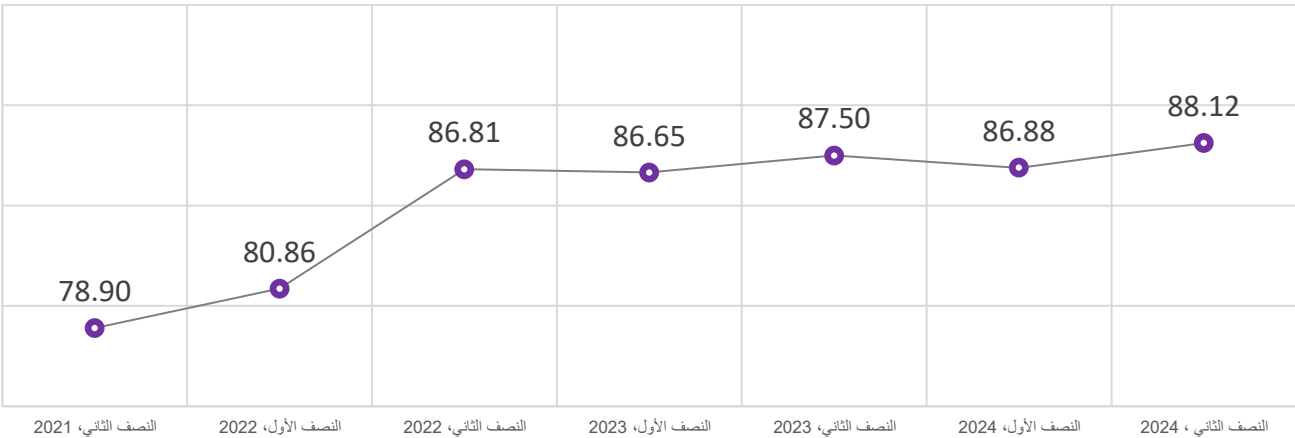
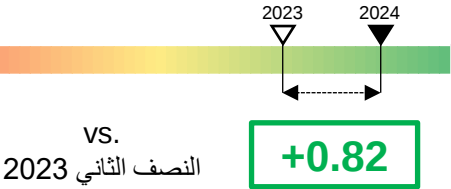
Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

شؤون الوفيات

النصف الثاني ، ٢٠٢٤

88.12

المعدل العام



أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	12,088	88.55	+1.72
1	تجمع الرياض الصحي الأول	151	92.8	5.18
2	تجمع الرياض الصحي الثالث	66	92.05	92.05
3	تجمع جازان الصحي	718	91.88	0.2
4	تجمع الشرقية الصحي	1039	91.87	- 0.76
5	تجمع نجران الصحي	472	91.56	4.18
6	تجمع القصيم الصحي	524	90.84	2.54
7	تجمع الحدود الشمالية الصحي	149	90.42	-0.11
8	تجمع الطائف الصحي	1094	90.05	1.41
9	تجمع الباحة الصحي	326	90.04	0.46
10	تجمع الرياض الصحي الثاني	1350	89.73	1.39
11	تجمع تبوك الصحي	433	89.61	8.33
12	تجمع حائل الصحي	224	89.32	- 2.45
13	تجمع الجوف الصحي	256	88.94	1.38
14	تجمع حفر الباطن الصحي	199	88.88	0.58
15	تجمع مكة المكرمة الصحي	1771	87.82	7.75
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	578	87.22	1.31
17	تجمع جدة الصحي الثاني	1272	86.12	3.97
18	تجمع عسير الصحي	683	82.58	1.47
19	تجمع جدة الصحي الأول	783	82.31	1.14

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

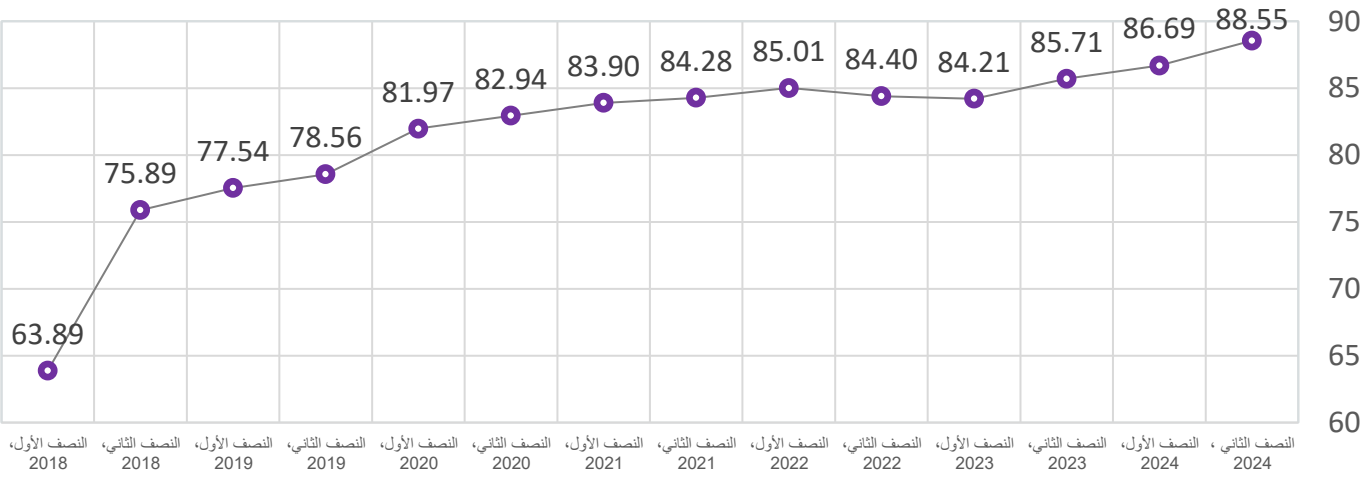
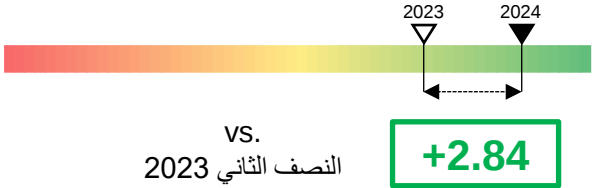
المتوسط
الإقليمي 91.97

المتوسط
العالمي PG 94.78

بنوك الدم
النصف الثاني ، ٢٠٢٤

88.55

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	الراحة في منطقة الانتظار
2	مدى قيام الموظفين بإتاحة الفرصة لك لتوجيه أسئلتك
3	توفر مواقف سيارات مخصصة للمتبرعين بالدم
4	حرص الموظفين على راحتك أثناء وبعد التبرع بالدم
5	سهولة عملية التسجيل
6	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
7	مراعاة خصوصيتك أثناء التبرع بالدم
8	مدى رضاك عن الوجبة المقدمة بعد التبرع بالدم
9	مدة الانتظار قبل التبرع بالدم
10	وضوح المعلومات التثقيفية قبل التبرع بالدم

الأداء حسب الخدمة

#	الخدمة	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	الاستشارات الطبية	3,904	90.59	0.59
2	حجز مواعيد	6,481	89.26	2.44
3	الشكاوى	1,451	84.04	12.36

العناصر الأكثر تحسنا

#	السؤال	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
1	رضاك عن الخدمة المقدمة لك من قبل ٩٣٧	10,700	87.25	12.74
2	احتمالية أن توصي بخدمة ٩٣٧ للآخرين	10,674	89.21	11.71
3	إيصال المعلومة لك من قبل موظف ٩٣٧ بطريقة واضحة	11,163	89.84	10
4	ما مدى معرفة موظف ٩٣٧ حول أنظمة وإجراءات وزارة الصحة	11,145	90.06	9.68

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

٩٣٧

النصف الثاني، ٢٠٢٤

89.06



عدد الإجابات

11,836

المعدل العام

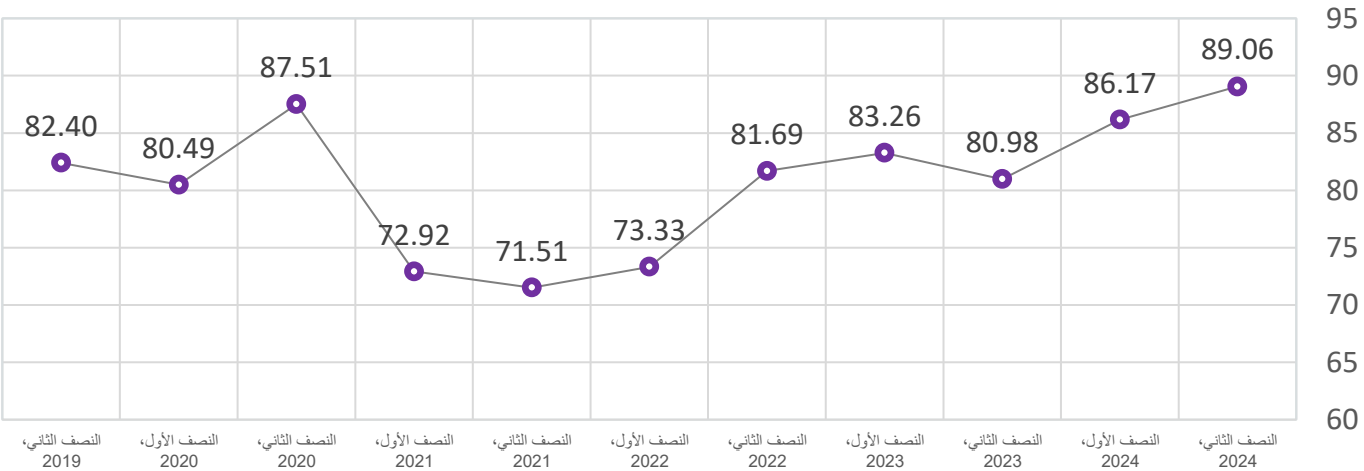
2023

2024

VS.

النصف الثاني 2023

+8.08



أداء التجمعات الصحية

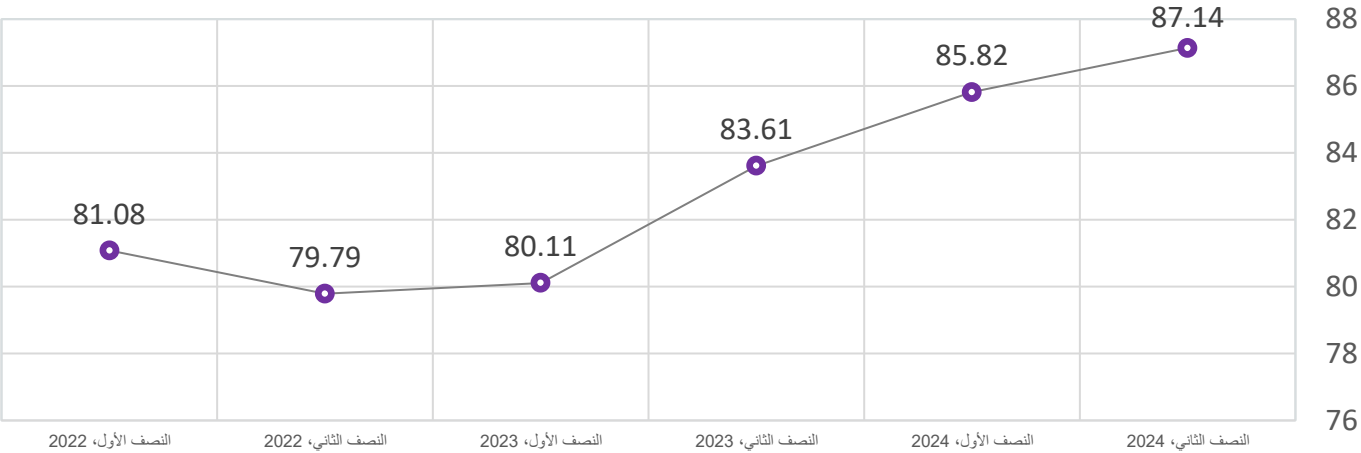
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
	وزارة الصحة	96,229	87.14	+3.53
1	تجمع جازان الصحي	6338	89.36	5.09
2	تجمع الرياض الصحي الأول	6508	89.24	3.19
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	8384	88.96	2.54
4	تجمع الاحساء الصحي	6382	88.89	2.11
5	الرياض	46	88.64	-1.08
6	تجمع الشرقية الصحي	8986	88.53	2.36
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	3973	88.5	3.12
8	تجمع حائل الصحي	2951	87.55	4.83
9	جدة	8471	87.16	2.87
10	تجمع الرياض الصحي الثالث	7580	86.86	1.43
11	تجمع حفر الباطن الصحي	2455	86.64	3.08
12	تجمع الحدود الشمالية الصحي	1896	86.6	3.79
13	تجمع تبوك الصحي	3570	85.98	4.72
14	تجمع الباحة الصحي	1706	85.97	5.06
15	تجمع الطائف الصحي	5006	85.43	2.35
16	تجمع المدينة المنورة الصحي	4057	85.28	5.78
17	تجمع الجوف الصحي	2540	85.13	5.69
18	تجمع القصيم الصحي	6135	85	2.23
19	تجمع عسير الصحي	7113	84.4	5.21
20	تجمع نجران الصحي	2132	82.72	5.15

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

وصفتي
النصف الثاني، ٢٠٢٤

87.14

المعدل العام



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	توفر الأدوية الموصوفة
2	مدى وضوح إرشادات خدمة وصفتي للحصول على الدواء
3	مدة الانتظار قبل صرف أدويةك
4	سهولة استخدام خدمة "وصفتي" لإرشادك عن خطوات الحصول على الدواء
5	التقييم العام لتجربتك مع خدمة "وصفتي"
6	قرب موقع الصيدلية من المركز / المستشفى
7	شرح الصيدلي لتعليمات استخدام الأدوية
8	وضوح تعليمات استخدام الدواء المكتوبة على العبوة
9	دقة وسهولة استخدام خرائط "وصفتي" لتحديد موقع الصيدلية الأقرب لك
10	لطف وحسن تعامل الصيدلي الذي قام بخدمتك

أداء التجمعات الصحية

الرعاية النفسية - الإدمان

النصف الثاني، ٢٠٢٤

84.56

المعدل العام

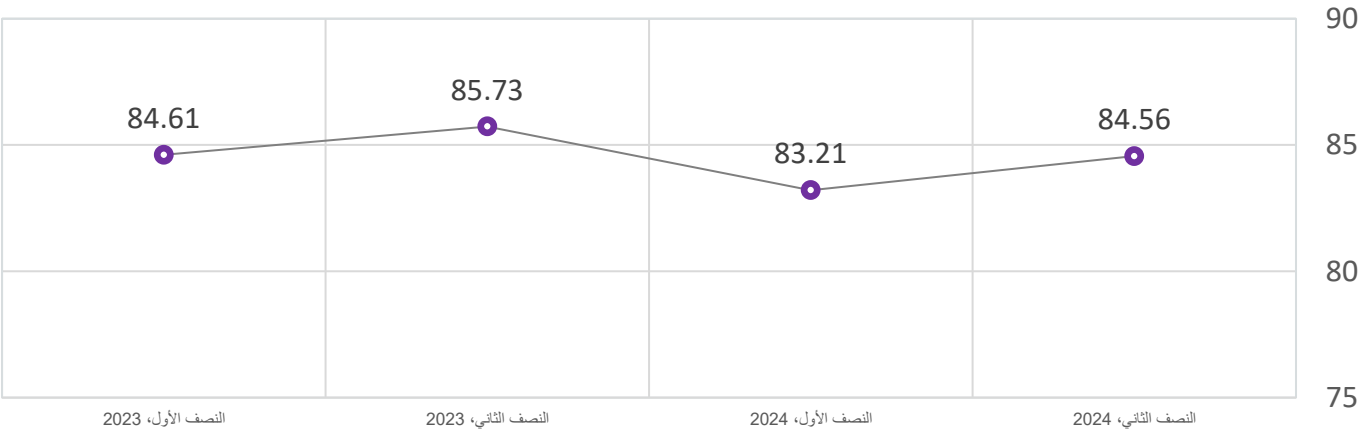
2024 2023

VS.
النصف الثاني 2023

-1.17

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب وزارة الصحة				
1	تجمع الاسماء الصحي	50	91	1.07
2	تجمع الرياض الصحي الأول	108	86	-3.75
3	تجمع الرياض الصحي الثالث	134	83	3.25
4	تجمع الشرقية الصحي	325	81	-0.84
5	تجمع الطائف الصحي	30	88	NA
6	تجمع حائل الصحي	3	low-n	NA
7	تجمع عسير الصحي	5	low-n	NA
8	تجمع الحدود الشمالية الصحي	8	low-n	NA
9	تجمع تبوك الصحي	8	low-n	NA
10	تجمع نجران الصحي	9	low-n	NA
11	تجمع حفر الباطن الصحي	14	low-n	NA
12	تجمع الباحة الصحي	15	low-n	NA
13	تجمع جازان الصحي	15	low-n	NA
14	تجمع الجوف الصحي	16	low-n	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	سرعة استجابة فريق التمريض لطلباتك
2	مدى قيام الطاقم الطبي بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
3	مدى اهتمام الموظفين باحتياجاتك المعنوية
4	مدى شعورك بالأمان في المستشفى
5	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
6	الفائدة من الأنشطة الاجتماعية / الترفيهية (في حال مشاركتك بها)
7	المعلومات التي قدمها الطاقم الطبي عن حالتك الصحية
8	التعليمات عن كيفية التصرف إذا احتجت للمساعدة بعد خروجك من المستشفى (متى تطلب المساعدة، الشخص الذي يجب أن تتصل به ... إلخ)
9	جودة الطعام
10	مساعدة فريق التمريض لك

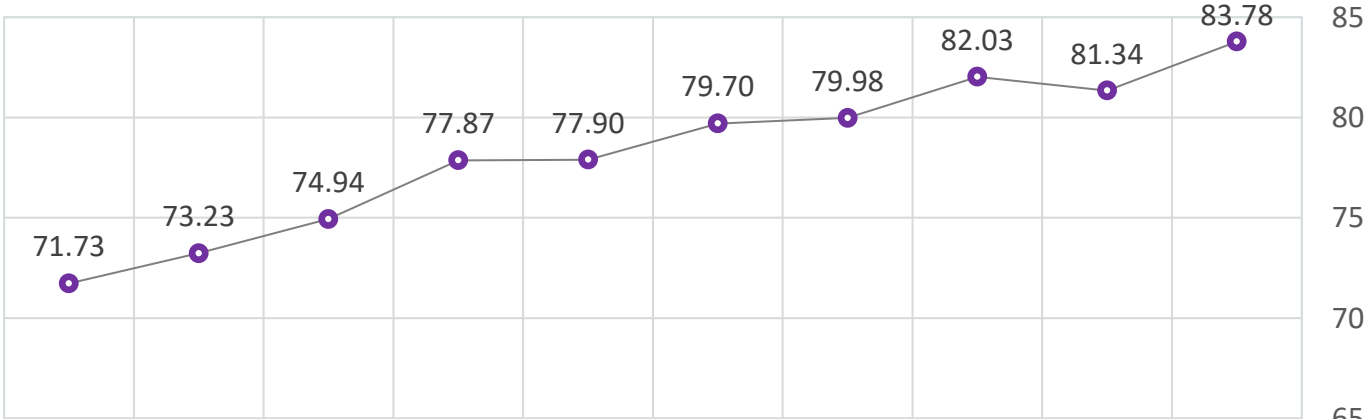
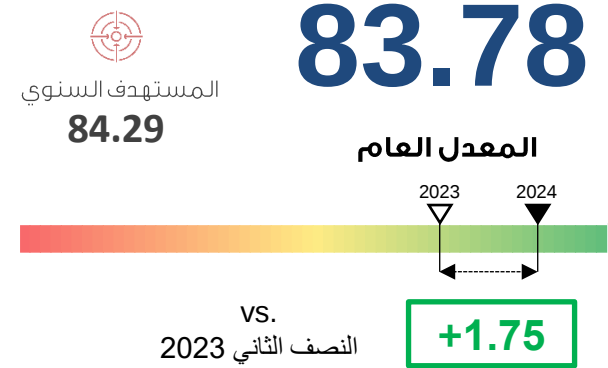
أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	38,312	83.78	+1.75
1	تجمع جازان الصحي	1145	97.88	0.12
2	تجمع نجران الصحي	406	93.06	6.65
3	تجمع الحدود الشمالية الصحي	747	87.89	-1.75
4	تجمع حفر الباطن الصحي	392	86.91	-2.99
5	تجمع الرياض الصحي الأول	1123	86.73	3.11
6	تجمع الرياض الصحي الثاني	573	86.57	1.41
7	تجمع تبوك الصحي	632	86.52	8.62
8	تجمع الاحساء الصحي	415	86.12	7.32
9	تجمع جدة الصحي الأول	455	85.82	5.47
10	تجمع القصيم الصحي	1992	84.45	3.8
11	تجمع عسير الصحي	2417	84.28	-1.32
12	تجمع الرياض الصحي الثالث	1201	84.24	6.31
13	تجمع جدة الصحي الثاني	1095	84.18	3.81
14	تجمع الشرقية الصحي	2201	83.62	3.45
15	تجمع الجوف الصحي	1427	83.59	5.79
16	تجمع مكة المكرمة الصحي	1946	80.2	2.04
17	تجمع الباحة الصحي	473	80.05	1.17
18	تجمع المدينة المنورة الصحي	2859	79.2	6.7
19	تجمع حائل الصحي	1602	78.47	-1.13
20	تجمع الطائف الصحي	52	77.48	-1.88

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

المتوسط
الإقليمي 91.97

المتوسط
العالمي PG 94.78



النصف الثاني، 2020 النصف الأول، 2021 النصف الثاني، 2021 النصف الأول، 2022 النصف الثاني، 2022 النصف الأول، 2023 النصف الثاني، 2023 النصف الأول، 2024 النصف الثاني، 2024

أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

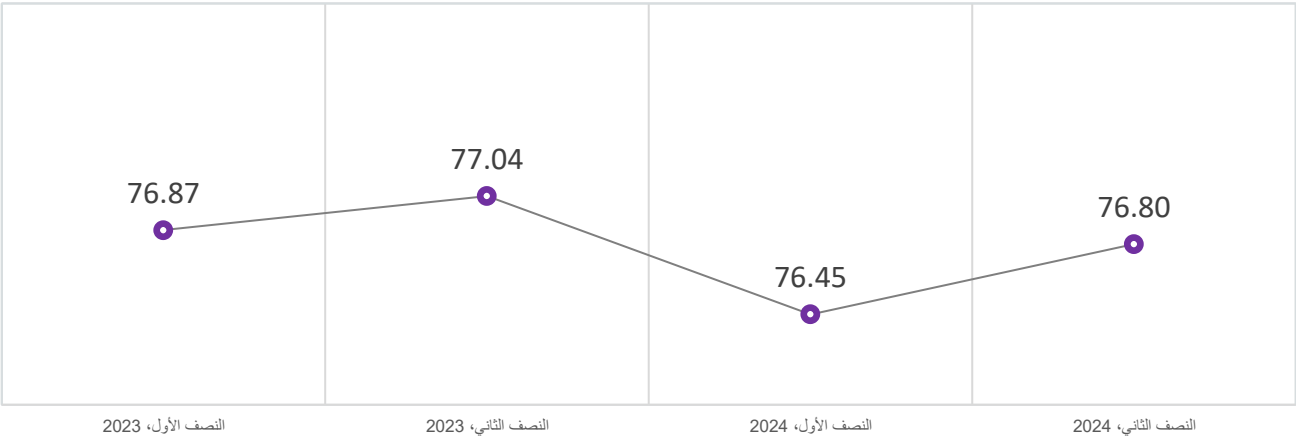
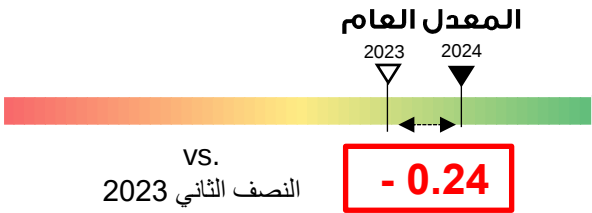
#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	1,200	76.80	1.21
1	تجمع حائل الصحي	103	86.59	9.48
2	تجمع الطائف الصحي	115	83.64	4.96
3	تجمع الشرقية الصحي	405	79.29	NA
4	تجمع الرياض الصحي الثالث	532	70.69	NA
5	تجمع جازان الصحي	45	86.59	NA

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

الرعاية النفسية - الطوارئ

النصف الثاني، ٢٠٢٤

76.80



أولويات التحسين



الترتيب	السؤال
1	مدى تخفيف شعورك بالألم
2	مراعاة فريق التمريض لاحتياجاتك
3	مدى إخبارك بأي تأخير في الإجراءات
4	إجابة فريق التمريض على أسئلتك وملاحظاتك
5	مدى قيام الأطباء بإشراكك في القرارات الخاصة بعلاجك
6	حرص الأطباء على راحتك خلال مراحل علاجك
7	المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل (على سبيل المثال: أخذ الدواء، موعد المتابعة)
8	حرص الأطباء على إطلاعك على تفاصيل علاجك
9	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
10	مدة الانتظار قبل دخولك لمنطقة العلاج

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	7,559	78.26	+2.27
1	تجمع نجران الصحي	82.31	319	0.56
2	تجمع جازان الصحي	81.88	805	4.3
3	تجمع الاساء الصحي	81.39	248	4.3
4	تجمع القصيم الصحي	80.59	401	2.52
5	تجمع حائل الصحي	80.05	107	7.66
6	تجمع الشرقية الصحي	79.79	607	3.74
7	تجمع مكة المكرمة الصحي	79.53	651	0.82
8	تجمع حفر الباطن الصحي	79.45	116	-2.07
9	تجمع الحدود الشمالية الصحي	79.12	215	4.17
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	78.56	696	7.64
11	تجمع الباحة الصحي	77.58	326	5.59
12	تجمع تبوك الصحي	77.48	376	4.4
13	تجمع الجوف الصحي	77.24	204	-3.96
14	تجمع جدة الصحي الثاني	76.24	350	-0.9
15	تجمع الطائف الصحي	76.08	240	3.3
16	تجمع الرياض الصحي الأول	76.04	684	-0.08
17	تجمع عسير الصحي	75.89	868	1.25
18	تجمع الرياض الصحي الثاني	69.88	346	-3.05

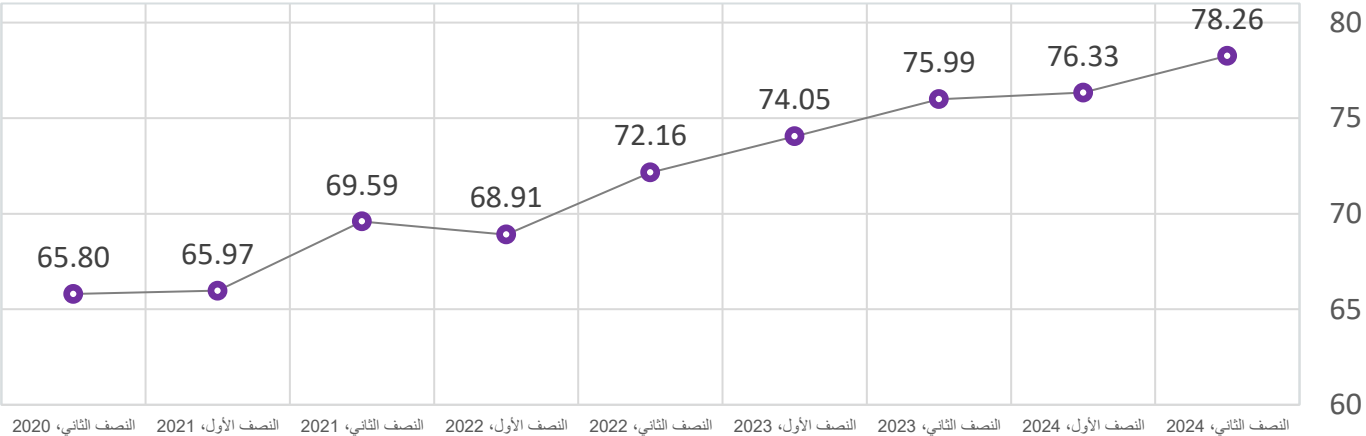
الإحالة الطبية
النصف الثاني، ٢٠٢٤

78.26

المعدل العام

VS.
النصف الثاني 2023

+2.27



Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

أولويات التحسين



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

أداء التجمعات الصحية

#	المنطقة / التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	5,166	75.91	4.73
1	تجمع الرياض الصحي الثالث	110	79.04	1.16
2	تجمع الرياض الصحي الأول	2455	75.86	4.42
3	تجمع الرياض الصحي الثاني	2601	75.82	5.22

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

الرعاية العاجلة

النصف الثاني ، ٢٠٢٤

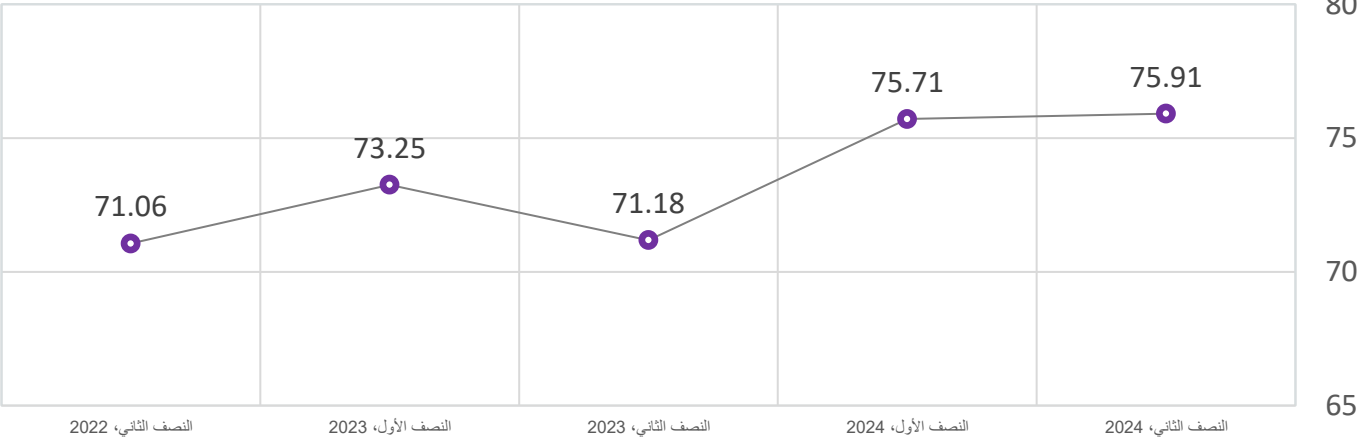
75.91

المعدل العام



VS.
النصف الثاني 2023

+ 4.73



أولويات التحسين

الترتيب	السؤال
1	مدى تعاون الموظفين في تقديم الرعاية لك
2	مدى شرح الممرض/الممرضة للإجراءات بطريقة واضحة
3	التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك لمركز الرعاية العاجلة
4	فترة الانتظار من وقت الوصول وحتى رؤية الطبيب
5	الراحة في منطقة الانتظار
6	حرص طبيبك على إشراكك في القرارات المتعلقة برعايتك
7	توفر المواقع
8	اهتمام موظفي الاستقبال
9	نظافة مركز الرعاية العاجلة
10	سهولة الحصول على معلومات المركز عند الحاجة (الموقع، ساعات العمل، الخدمات المقدمة ... إلخ)

أداء التجمعات الصحية

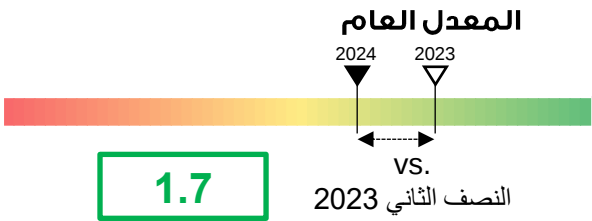
#	المنطقة /التجمع الصحي	حجم العينة	المعدل العام*	Δ
الترتيب	وزارة الصحة	265,112	73.86	1.7
١	الاستشارات الفورية (صحتي)	172,49	73.69	2.03
2	تجمع مكة المكرمة الصحي	9188	82.45	-0.25
3	تجمع الجوف الصحي	482	81.97	5.61
4	تجمع الرياض الصحي الثاني	19399	79.29	5.96
5	تجمع الرياض الصحي الثالث	3424	77.6	7.6
6	تجمع الرياض الصحي الأول	6048	77.32	0.24
7	تجمع الشرقية الصحي	16709	76.09	1.28
8	تجمع نجران الصحي	1079	75.59	-1.19
9	تجمع حائل الصحي	613	74.04	18.83
10	تجمع المدينة المنورة الصحي	2924	71.84	15.34
11	تجمع تبوك الصحي	3249	71.53	5.88
12	تجمع القصيم الصحي	4526	70.34	-10.11
13	تجمع جدة الصحي الثاني	2832	69.6	5.41
14	تجمع جازان الصحي	4092	69.58	-7.02
15	تجمع جدة الصحي الأول	2855	65.46	-0.61
16	تجمع الطائف الصحي	1675	63.08	7.3
17	تجمع الباحة الصحي	503	58.44	-5.76
18	تجمع الحدود الشمالية الصحي	690	57.94	-10.77
19	تجمع الاحساء الصحي	4654	57.83	-4.93
20	تجمع عسير الصحي	877	47.72	-3.76
2١	تجمع حفر الباطن الصحي	674	45.07	-24.88

Δ التغيير في معدلات تجربة المريض - (مقارنة بالنصف الثاني 2023)

الرعاية الافتراضية

النصف الثاني، ٢٠٢٤

73.86



الحمد لله الملك العليم