

# نتائج رضا المرضى ( تجربة المريض )

- برنامج قياس تجربة المرضى هو إحدى مبادرات الوزارة التي تهدف إلى تمكين المستفيدين الرئيسيين (المرضى وذويهم) من المشاركة في التحسين عبر قياس رضاهم بعد الحصول على الخدمات الصحية المختلفة من خلال استبيانات مصممة لكل رحلة على حدة، وعبر طرف ثالث مستقل لضمان الحيادية في النتائج.
- يعمل البرنامج على قياس الرضا في المستشفيات، والمراكز التخصصية، والرعاية الصحية الأولية، وبنوك الدم، ومراكز الإقلاع عن التدخين، ومراكز فحص ما قبل الزواج، وغيرها من الخدمات المقدمة.
- وتم تحديد مخرجات البرنامج في النقاط التالية:
- ✓ قياس رضا المريض في مرافق وخدمات المدينة للخروج بمشاريع تحسين جودة الخدمات وتجربة المريض في الحصول عليها، والعمل على رفع رضا المستفيدين.
- ✓ تزويد أصحاب القرار بالبيانات المساعدة على اتخاذ القرارات المهمة والمبنية على مصلحة المستفيد أولاً.
- ✓ وضع معيار خاص بمستويات تجربة المريض على المستوى الوطني.
- ✓ مقارنة مستوى الخدمات المقدمة بين المدينة الطبية وخدمات الوزارة في المناطق المختلفة.
- ✓ مقارنة مستويات تجربة المريض في المدينة الطبية مع نظرائها على صعيد دول مجلس التعاون الخليجي والمستوى الدولي.
- ✓ فهم أولويات وعوامل تحسين تجربة المريض على مستوى المرافق والخدمات.

# Patient Satisfaction Results (Patient Experience)

- The Patient Experience Measurement Program, provided by the Ministry of Health (MOH), is one of the national transformation initiatives to improve patient experience and to achieve distinctive health care by the Assistant Agency for Planning and Organizational Excellence. To ensure our commitment to the highest standards in this regard, we work with an independent third party, to manage surveys and to issue the program-related reports. Thus, there is no bias in measurement or results across MOH's facilities.
- The outputs of the program are identified in the following points:
  - ✓ Measuring the patient experience in KFMC facilities and services to bring initiatives in quality improvement and patient experience.
  - ✓ Providing decision makers with data that helps them take important decisions based on the interests of the patient.
  - ✓ Developing a standard for patient experience levels at the national level.
  - ✓ Comparing the level of services provided by KFMC with MOH's facilities.
  - ✓ Comparing patient experience levels in KFMC with counterparts in GCC and international level.
  - ✓ Understanding the priorities and factors that improve patient experience at facilities and services.

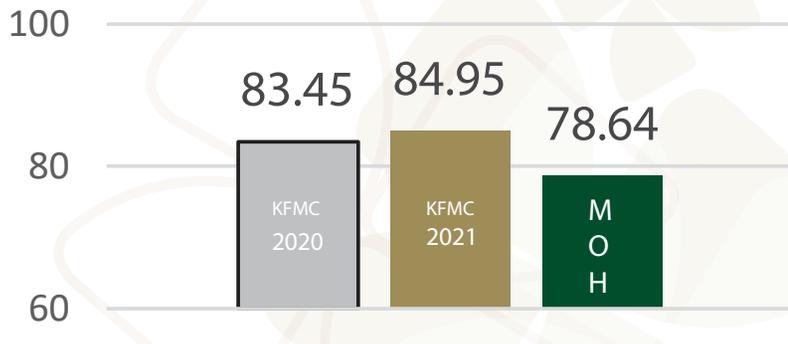


# Performance data related to service excellence is publicly reported.

## Patient Satisfaction Score

Change  
↑ 1.5

The Overall for KFMC 2021 compare with 2020

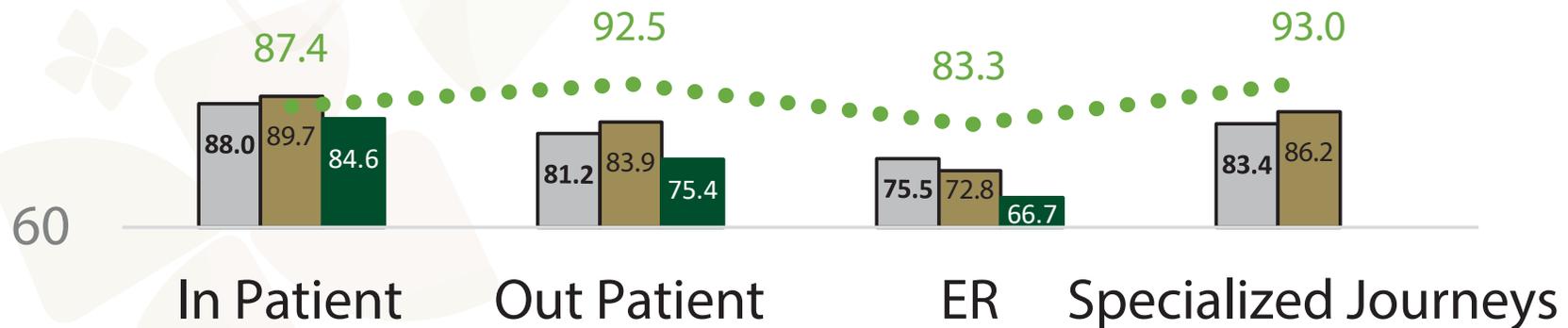


Change  
↑ 0.84

The Overall for KFMC 2021 per quarters



Breakdown of Satisfaction Score



KFMC 2020

KFMC 2021

MOH

PREESE GANEY

