



Department: Patient Experience	Page No.: 1 of 5
Document Title: SCOPE OF SERVICE	
Applies To: Hospital Wide	Index No: SOS-PFR-001
Issue date: January 05, 2025	Effective date: February 19, 2025
	Review date: February 19, 2028

الوصف الوظيفي:

إدارة تجربة المريض والتي بدورها تعتبر هزمة الوصل بين المرضى وأسرهم وبين الموظفين بشكل عام

نطاق الخدمات التي تقدمها الإدارة:

يسعى مركز تجربة المريض إلى توفير رعاية صحية متكاملة محورها المريض وبحيث تكون ذات قيمة للمريض وعائلته

الفئات العمرية المستهدفة (الأطفال حديثي الولادة، الأطفال، البالغين):

النساء والأطفال دون 14 سنة وحديثي الولادة

عدد المرضى الذين يتم رؤيتهم سنوياً:

16,933 مجموع المرضى المنومين

التشخيص الرئيسي والأساليب العلاجية إذا كان هناك:

N/A

الرؤية:

تقديم رعاية صحية متكاملة تتماشى مع تطلعات المريض.

الرسالة:

بناء ثقافة الشراكة بين المريض ومقدمي الخدمات الصحية للنهوض بمستوى الخدمة وتحقيق رعاية فعالة وأمنة

محورها المريض



Department: Patient Experience	Page No.: 2 of 5
Document Title: SCOPE OF SERVICE	
Applies To: Hospital Wide	Index No: SOS-PFR-001
Issue date: January 05, 2025	Effective date: February 19, 2025
	Review date: February 19, 2028

الغايات:

- المريض أولاً
- العمل بروح الفريق الواحد
- الشفافية
- التكامل
- الثقة المتبادلة

الأهداف:

- توفير نظام فعال للتواصل مع المرضى لرصد الملاحظات والمقترحات ومعالجة الشكاوى.
- تحقيق التكامل في الرعاية الصحية المقدمة لتكون ذات قيمة للمريض وعائلته.
- قياس تجربة المريض وإشراكه في تصميم الخدمات.
- تمكين المرضى من خلال تعريفهم بحقوقهم ومسؤولياتهم.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) التي طورتها وقاستها الإدارة:

1. نسبة شكاوى المرضى 937

2. قياس تجربة المرضى Press Ganey



Department: Patient Experience	Page No.: 3 of 5
Document Title: SCOPE OF SERVICE	
Applies To: Hospital Wide	Index No: SOS-PFR-001
Issue date: January 05, 2025	Effective date: February 19, 2025
	Review date: February 19, 2028

بناء مخطط الاتصالات (تحديد العملاء الداخلي والخارجي)

الجزء الثاني: عملاؤنا

عملاؤنا الخارجيون:

1. وزارة الصحة
2. التجمع الصحي بحفر الباطن
3. إدارة حقوق وعلاقات المرضى بالمديرية.
4. أقسام حقوق وعلاقات المرضى بالمستشفيات في حفر الباطن

عملاؤنا الداخليون:

1. إدارة المستشفى.
2. جميع الأقسام الموجودة في المستشفى.
3. المرضى والمراجعين بمستشفى الولادة والأطفال.
4. جميع الموظفين بالمستشفى.
5. المتدربين (اطلاع المتدربين على مهام القسم لكسب الخبرة العملية قبل التخرج)



Department: Patient Experience	Page No.: 4 of 5
Document Title: SCOPE OF SERVICE	
Applies To: Hospital Wide	Index No: SOS-PFR-001
Issue date: January 05, 2025	Effective date: February 19, 2025
	Review date: February 19, 2028

1. أيام وساعات العمل وتواجد العاملين:

7/24 على مدار الاسبوع

لجان الإدارة واجتماعاتها:

- اللجنة الاستشارية (حقوق المرضى وذويهم)
- اجتماعات القسم

العمليات الرئيسية:

- احترام حق المريض وخصوصيته
- اشراك المريض في الخطة العلاجية
- تمكين المريض من خلال تزويده بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة
- سهولة الوصول إلى الخدمات
- الأخذ بعين الاعتبار تفضيلات المريض
- توفير بيئة آمنة محفزة للشفاء
-

الخدمات المقدمة:

- تعهيد مواعيد الزيارة للمرضى في المستشفى
- تقارير الشكاوى والاقتراحات
- التحسين المستمر للخدمات المساندة وغيرها في المستشفى



Department: Patient Experience	Page No.: 5 of 5
Document Title: SCOPE OF SERVICE	
Applies To: Hospital Wide	Index No: SOS-PFR-001
Issue date: January 05, 2025	Effective date: February 19, 2025
	Review date: February 19, 2028

تحديات الإدارات ومبادرات التحسين:

- العمل على تحسين رضى المرضى

الهيئات التنظيمية:

- وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- المجلس المركزي للاعتماد مؤسسات الرعاية الصحية (CBAHI).

Approval:

	Name	Job Title	Signature	Date
Prepared by:	Mr. Ahmed Mutleq A-Mutairi	Patient Experience Director		January 05, 2025
Reviewed by:	Dr. Thamer Naguib	Medical Director		January 07, 2025
Reviewed by:	Mr. Abdulelah Al-Mutairi	QM & PS Director		February 012, 2025
Approved by:	Mr. Fahad Hazam Alshammari	Hospital Director		February 19, 2025