



تطوير خدمة ملاحظات المرضى والمراجعين

تاريخ الاستشارة :

2026-05-10

إلى

2026-05-31

ملخص عن الاستشارة

نبذة عن الاستشارة

01

✓ تعمل الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني على تعزيز المشاركة الإلكترونية بشكل مستمر، وتهدف هذه الاستشارة إلى تطوير خدمة ملاحظات المرضى والمراجعين من خلال إشراك المستفيدين في اختيار الإجراء الأكثر فاعلية لتحسين سرعة وجودة معالجة الملاحظات

أهداف الاستشارة

02

✓ تحسين سرعة معالجة ملاحظات المرضى والمراجعين من خلال تطبيق الإجراء الأكثر فاعلية، بما يساهم في تقليل زمن الاستجابة، ورفع جودة معالجة الملاحظات، وتعزيز مستوى رضا المستفيدين.

الفئة المستفيدة

03

✓ مواطن
✓ مقيم / زائر
✓ أعمال
✓ كبار السن
✓ المرأة
✓ شباب
✓ الأشخاص ذوي الإعاقة

فترة الاستشارة - قناة المشاركة

2

توضح فترة بدء وانتهاء المشروع ووسيلة طرح المشروع



قناة المشاركة للاستشارة

[الموقع الإلكتروني للشؤون الصحية بالحرس الوطني](#)



فترة بدء وانتهاء المشروع

من تاريخ 10-05-2026
إلى تاريخ 31-05-2026



تطوير خدمة ملاحظات المرضى والمراجعين

* ما الإجراء الأكثر فاعلية لتحسين سرعة الاستجابة لملاحظات المرضى والمراجعين ؟

اختر إحدى الإجابات التالية:

- ☐ تصنيف تلقائي للملاحظات وإرسالها للقسم المختص
- ☐ إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع تتبع مراحل المعالجة حتى الإغلاق
- ☐ ربط الملاحظات بالأنظمة التشغيلية ذات العلاقة
- ☐ جميع ما سبق

تعليقات إضافية:

أرسل

الخيارات المطروحة

3



الخيارات المطروحة للاستشارة

01

تصنيف تلقائي للملاحظات وإرسالها للقسم المختص

02

إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع تتبع مراحل المعالجة حتى الإغلاق

03

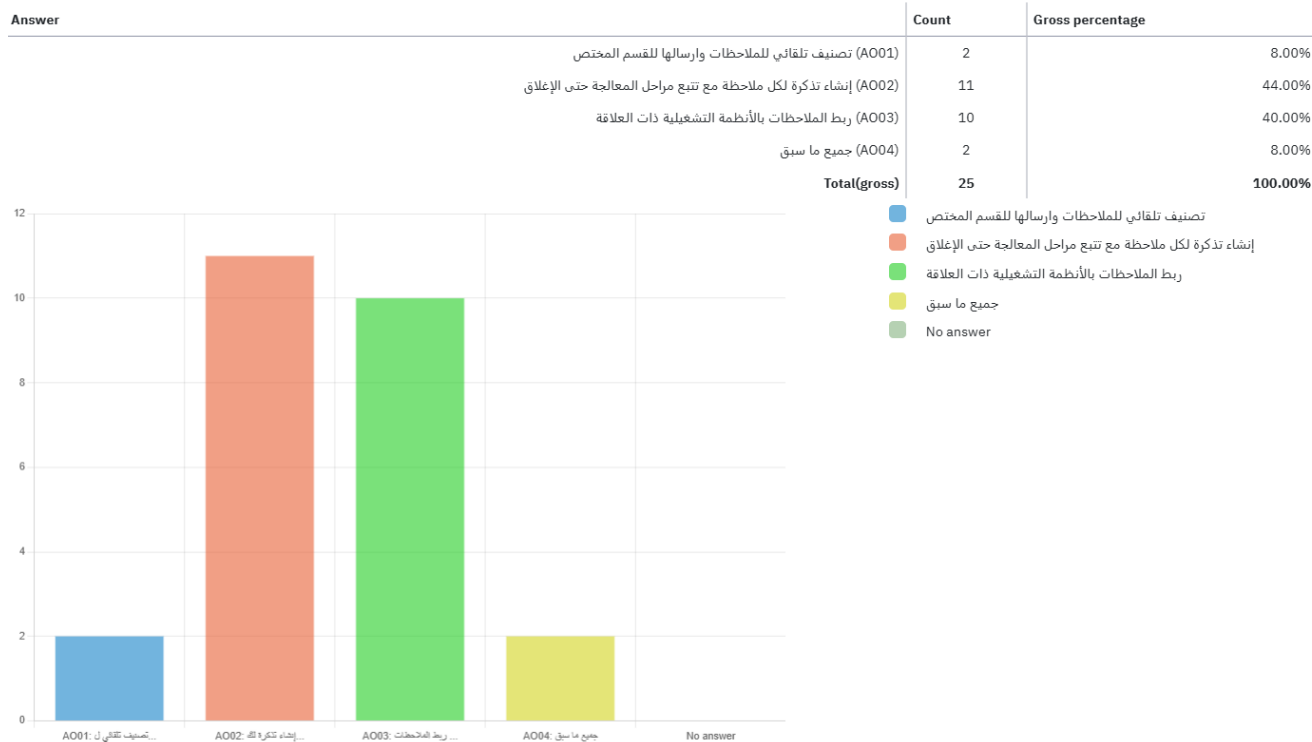
ربط الملاحظات بالأنظمة التشغيلية ذات العلاقة

04

جميع ما سبق



ما الإجراء الأكثر فاعلية لتحسين سرعة الاستجابة لملاحظات المرضى والمراجعين ؟



تحليل المشاركات

4

إحصائيات المشاركة



01

25

عدد المشاركين

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\1)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

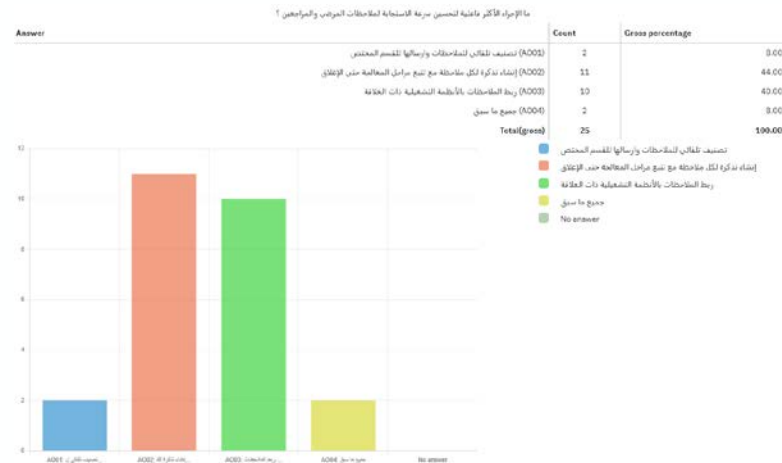
01

جمع البيانات وتحليلها

أظهرت نتائج الاستشارة حول تطوير خدمة ملاحظات المرضى والمراجعين أن الخيار الأكثر فاعلية هو "إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع تتبع مراحل المعالجة حتى الإغلاق" بنسبة 44%، يليه "ربط الملاحظات بالأنظمة التشغيلية ذات العلاقة" بنسبة 40%

02

التوصيات والقرارات المستخلصة



تحليل المشاركات وفق القرارات (2\1)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

01

جمع البيانات وتحليلها

44%

إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع تتبع
مراحل المعالجة حتى الإغلاق

40%

ربط الملاحظات بالأنظمة
التشغيلية ذات العلاقة

02

التوصيات والقرارات المستخلصة

أظهرت نتائج الاستبيان أن الإجراء الأكثر فاعلية إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع إمكانية متابعة مراحل
معالجتها حتى الإغلاق، بما يساهم في تحسين سرعة الاستجابة ورفع مستوى رضا المستفيدين.

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\2)

4.1

03

ربط التحليل بالقرار النهائي

بناءً على نتائج الاستشارة، سيتم استمرار العمل بآلية إنشاء تذكرة لكل ملاحظة مع تتبع مراحل المعالجة حتى الإغلاق من خلال نظام موحد. بما يضمن تحسين كفاءة إدارة الملاحظات وسهولة متابعتها.

04

الجدول الزمني للتنفيذ





النتائج والقرارات

5

بناءً على نتائج الاستشارة، تم التأكيد على أهمية الاستمرار في العمل بآلية إنشاء تذكرة إلكترونية لكل ملاحظة مع تتبع مراحل المعالجة حتى الإغلاق، مع مواصلة التطوير والتحسين بما يسهم في رفع كفاءة وسرعة الاستجابة، وتعزيز تجربة المستفيد.

[illegible]



شكرًا لكم