



استطلاع رضاء المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية

الدورة الثانية



يونيو 2025م

المقدمة

تعتبر الصحة من أهم أولويات رؤية عُمان 2040، وقد أولت وزارة الصحة اهتماماً كبيراً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لأولوية الصحة وذلك لتحقيق المزيد من التقدم في جميع مستويات الرعاية الصحية في سلطنة عمان.

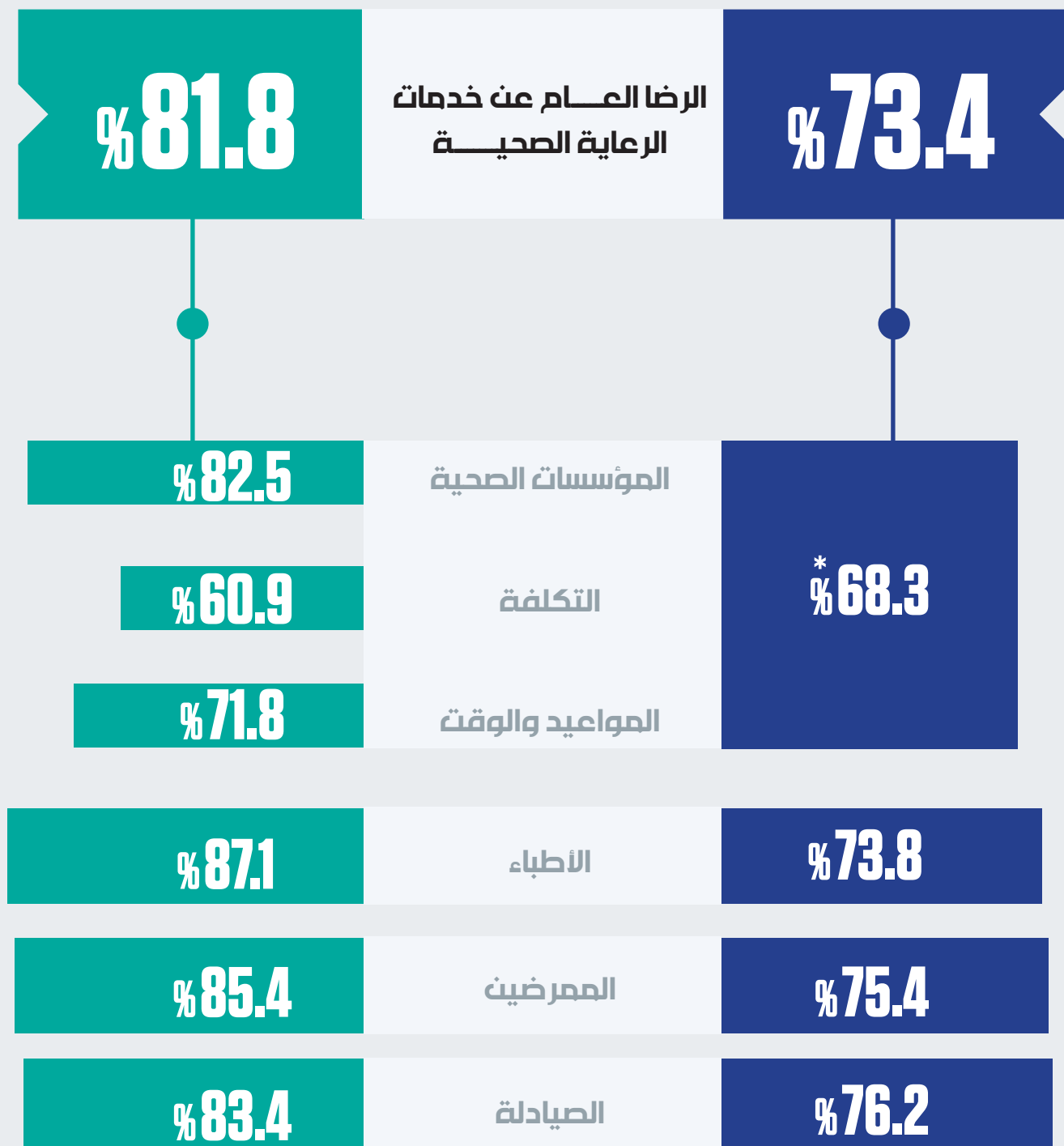
ويعد مؤشر رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية أحد المؤشرات المستحدثة برؤية عمان 2040، ويتبع أولوية الصحة والتوجه الاستراتيجي "نظام صحي رائد بمعايير عالمية". وهو مؤشر مركب يقيس مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية في سلطنة عمان.

يهدف استطلاع رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في دورته الثانية عام 2025م إلى قياس مدى رضا المجتمع عن جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية في سلطنة عمان من خلال 6 محاور رئيسية هي كالتالي: -الرضا عن الحالة العامة للمؤسسة الصحية، والرضا عن الأطباء، والرضا عن الممرضين، والرضا عن الصيدلة، والرضا عن المواعيد والوقت، والرضا عن التكلفة.

الجدير بالذكر أن هناك اختلافاً في بعض المؤشرات الرئيسية بين الدورة الحالية للاستطلاع والدورة السابقة، حيث تم حذف وفصل بعض البنود واستحداث محورين هما محور الرضا عن المواعيد والوقت وكذلك محور الرضا عن التكاليف، والتي كانت معظم مؤشراتهما متضمنة في محاور أخرى في استطلاع الرضا عن خدمات الرعاية الصحية للدورة الأولى 2023م. وسيتم لاحقاً تفصيل البنود التي تندرج تحت كل محور من المحاور الرئيسية المكونة للمؤشر العام.

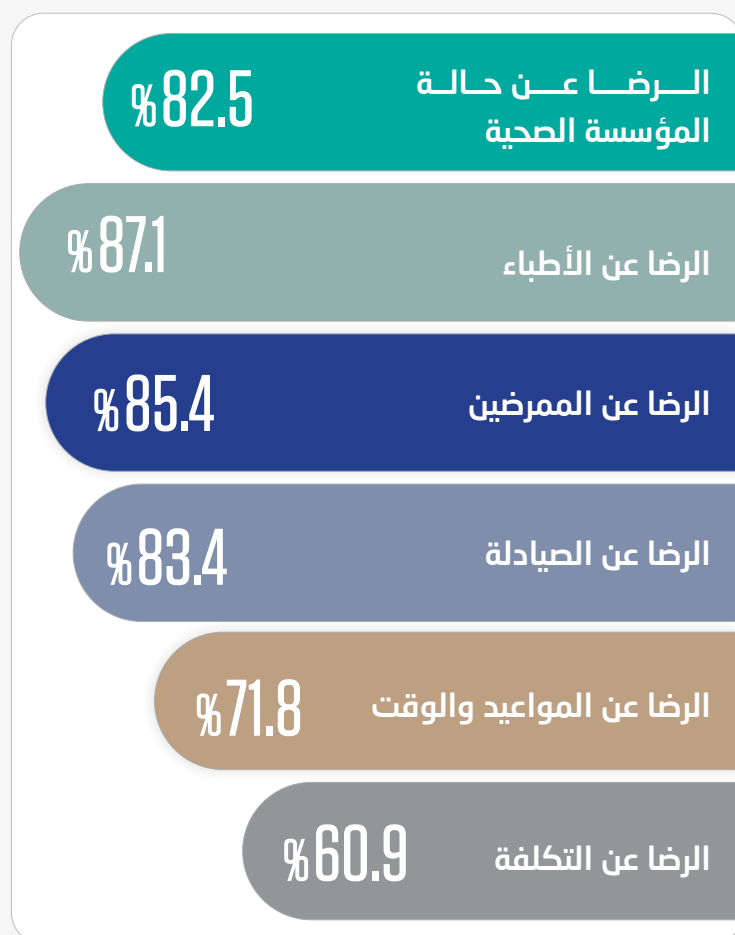
2025م 2023

أهم النتائج



* بيانات عام 2023م تم احتسابها وفق المنهجية السابقة ، وبيانات 2025 تم احتسابها وفق المنهجية الجديدة.

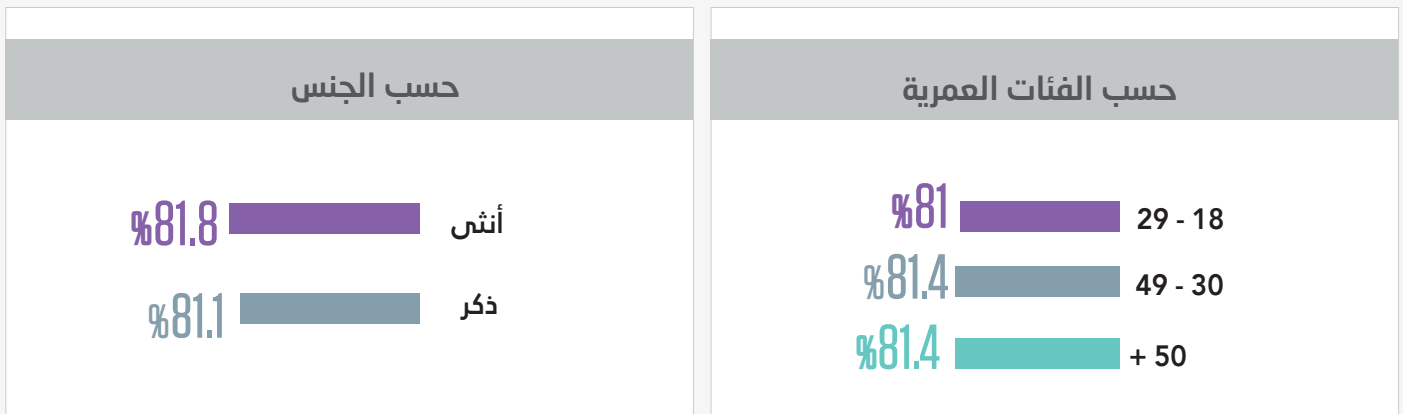
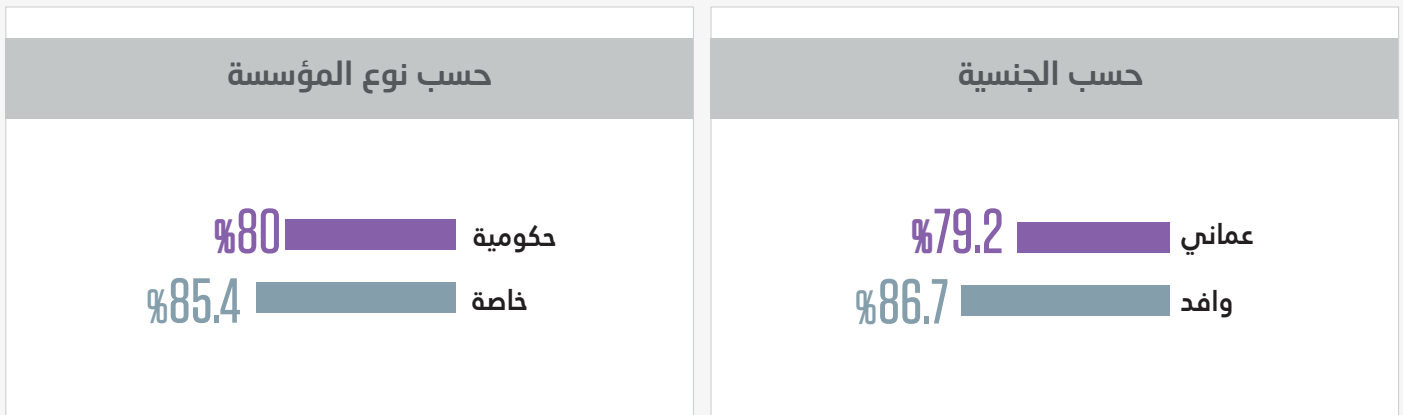
المؤشرات الرئيسية للرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية



جدول (1): المؤشرات الرئيسية للرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية وفق المحافظات 2025 (%)

البريمي	مسندم	ظفار	مسقط	
80.4	84.6	82.3	81.7	الرضا العام
81.0	82.7	83.4	83.1	الرضا عن المؤسسات الصحية
86.0	91.3	87.3	87.9	الرضا عن الأطباء
79.5	86.8	85.2	85.1	الرضا عن الممرضين
84.8	89.2	84.1	81.1	الرضا عن الصيدلة
72.8	76.9	72.1	72.9	الرضا عن المواعيد
63.1	57.0	64.2	55.9	الرضا عن التكلفة

الرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية



الداخلية	شمال الباطنة	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	الظاهرة	الوسطى
82.1	80.9	82.8	82.2	82.8	80.6	84.5
84.5	80.7	83.7	81.4	81.0	79.7	80.3
86.1	86.1	88.9	87.0	87.7	86.7	92.8
85.3	85.0	86.0	85.4	88.0	85.8	92.0
86.1	83.3	83.6	85.6	85.4	82.6	86.2
69.4	69.9	73.5	73.9	73.3	67.6	73.1
62.2	61.1	58.1	59.6	59.5	60.0	52.2

الرضا عن حالة المؤسسة الصحية

% 82.5

جدول (2): الرضا عن حالة المؤسسة الصحية وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا عن الحالة العامة للمؤسسة	82.7	81.7	82.3	81.2
الرضا عن حسن الاستقبال والتعامل	84.5	86.2	87.7	82.6
الرضا عن نظافة دورات المياه	81.6	81.9	82.9	78.6
الرضا عن تهيئة المبنى للأشخاص ذوي الإعاقة	83.5	83.6	78	81.8
الرضا العام عن حالة المؤسسة الصحية	83.1	83.4	82.7	81.0

حسب نوع المؤسسة



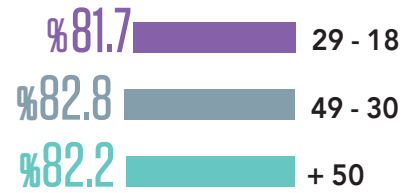
حسب الجنسية



حسب الجنس



حسب الفئات العمرية



الوسطى

الظاهرة

شمال الشرقية

جنوب الشرقية

جنوب الباطنة

شمال الباطنة

الداخلية

77.6

80.5

78.6

81.5

81.5

79.6

83.3

82.9

85.4

84.1

84.1

86.6

84.9

86.4

85.2

71.4

80.4

79.3

80.2

77.4

84.6

75.3

81.5

81.1

80.7

86.2

80.8

83.7

80.3

79.7

81.0

81.4

83.7

80.7

84.5

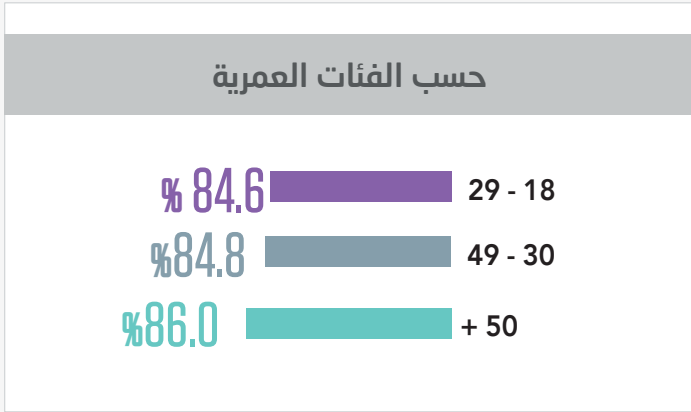
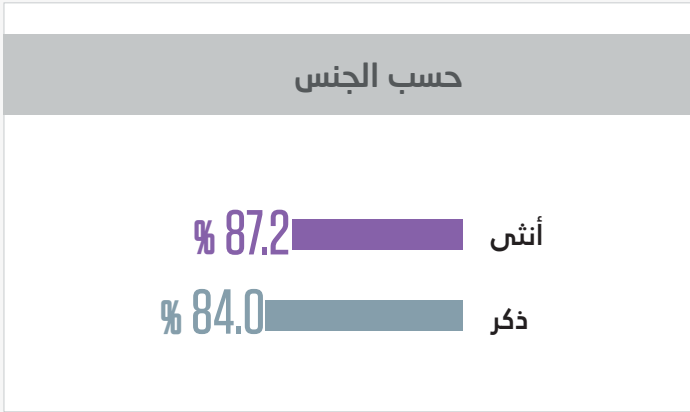
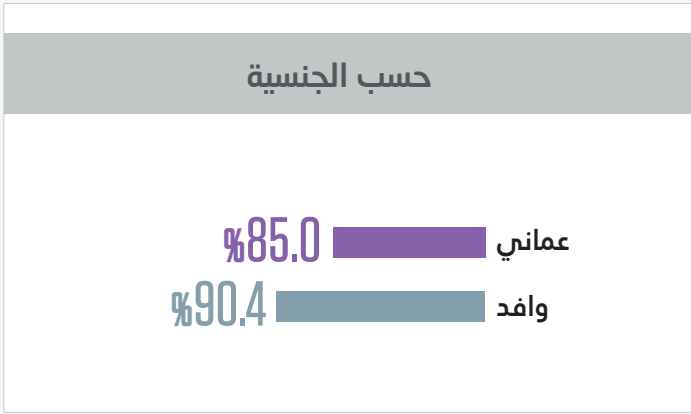
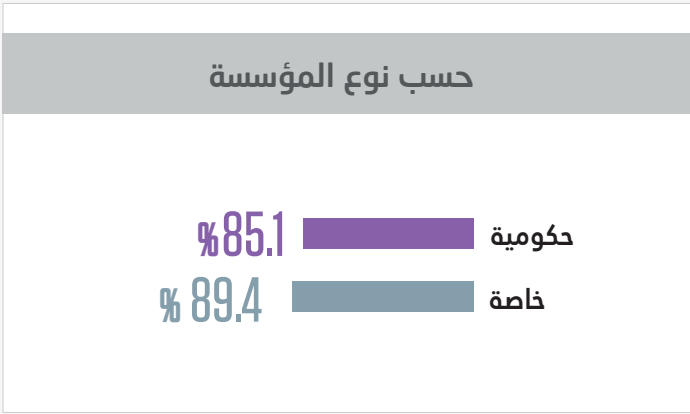
ثانياً:

الرضا عن الأطباء

87.1%

جدول (3): الرضا عن الأطباء وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا عن معاملة الطبيب	88.2	88.5	92.6	88.5
الرضا عن معاينة / فحص الطبيب	87.5	85.3	89	86
الرضا عن شرح خطة العلاج	86.3	85.1	93	80
الرضا عن المحافظة على الخصوصية	90.2	90.5	93.8	93.1
الرضا عن الوقت المستغرق مع الطبيب	87.1	87.2	88	82.5
الرضا العام عن الاطباء	87.9	87.3	91.3	86.0

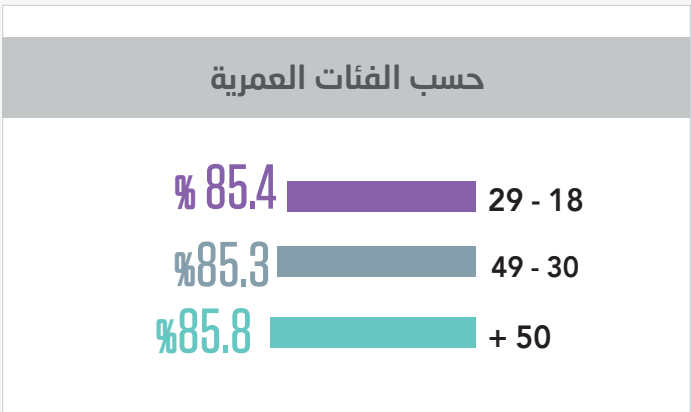
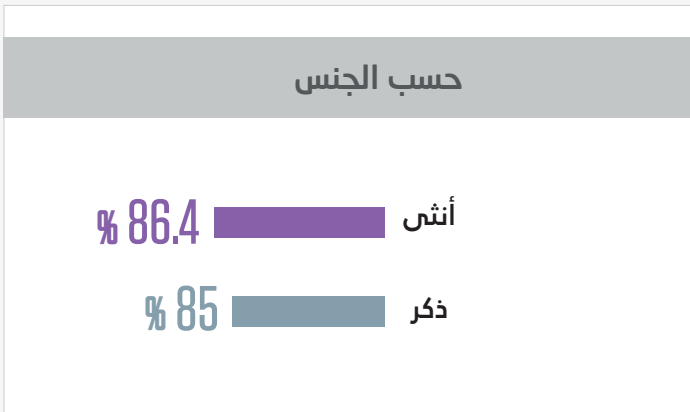
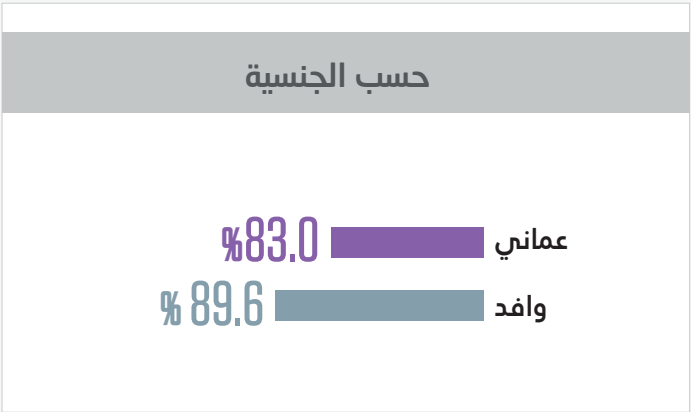
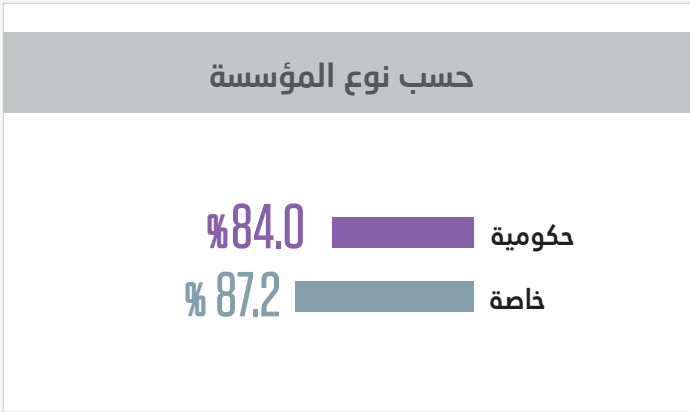


الداخلية	شمال الباطنة	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	الظاهرة	الوسطى
85.8	86.5	89.8	87.8	86.8	85.1	92.5
85.6	85	88.2	87	86.4	84.5	91.8
82.3	82.8	87.3	84.6	85.2	84.8	88.8
90.1	89.7	91.3	88.4	90.6	90.5	96.2
86.7	86.4	87.7	87.5	89.6	88.4	94.5
86.1	86.1	88.9	87.0	87.7	86.7	92.8

% 85.4

جدول (4): الرضا عن الممرضين وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا عن معاملة الممرض	87.1	87.2	88	82.5
الرضا عن شرح الممرض للإجراء	84.3	85.2	86.7	76.7
الرضا عن الاهتمام بحالة المريض	85.4	85.8	85.8	79.5
الرضا عن المحافظة على الخصوصية	83.5	81.7	87.2	77.3
الرضا العام عن الممرضين	85.1	85.2	86.8	79.5



الداخلية	شمال الباطنة	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	الظاهرة	الوسطى
----------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------	--------

86.7	86.4	87.7	87.5	89.6	88.4	94.5
84.4	84.3	84.7	84.1	88.3	83.4	91.4
86.4	85.1	87.4	84.7	89	85.1	92.3
81.8	83.1	83.8	82.3	83.4	84.9	90.5
85.3	85.0	86.0	85.4	88.0	85.8	92.0

% 83.4

جدول (5): الرضا عن الصيدلة وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا عن معاملة الصيدلي	86.5	88.9	90	91.4
الرضا عن شرح طريقة استخدام الأدوية	87.8	90.8	92.9	90.8
الرضا عن شرح الأعراض الجانبية للدواء	69.1	72.6	84.7	72.4
الرضا العام عن الصيدلة	81.1	84.1	89.2	84.8

حسب نوع المؤسسة



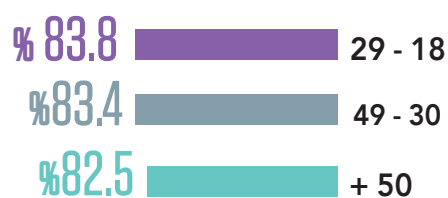
حسب الجنسية



حسب الجنس



حسب الفئات العمرية



الوسطى

الظاهرة

شمال الشرقية

جنوب الشرقية

جنوب الباطنة

شمال الباطنة

الداخلية

91

88.6

88.2

90.4

87.3

88.5

89.9

90.5

89.7

89.6

90.8

89.6

89.6

92

77.3

69.4

78.6

75.6

73.9

71.7

76.4

86.2

82.6

85.4

85.6

83.6

83.3

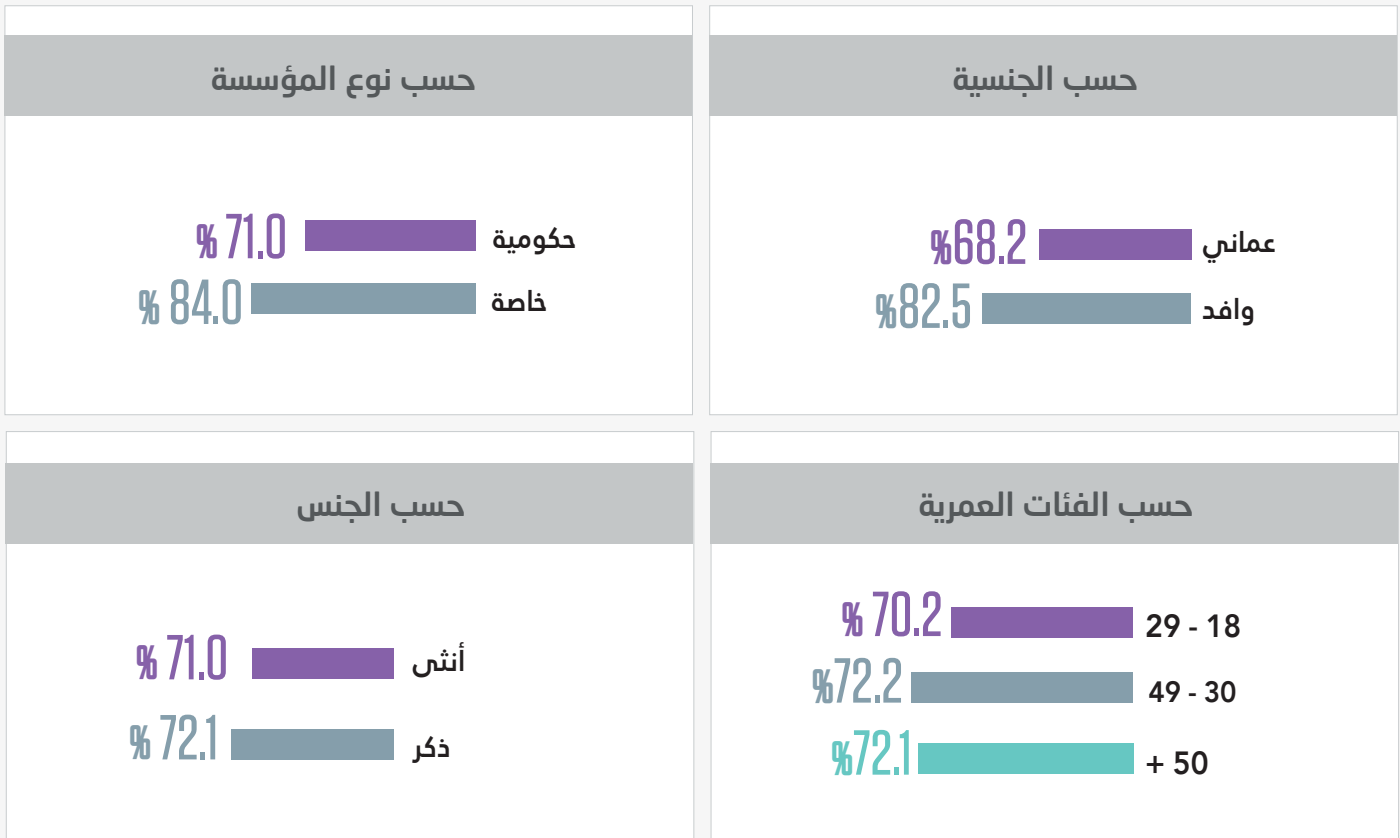
86.1

خامساً: الرضا عن المواعيد والوقت

71.8%

جدول (6): الرضا عن المواعيد والوقت وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا عن مواعيد المتابعة	78.9	78.2	84.2	73.4
الرضا عن سرعة الحصول على موعد	64.8	62.5	61.4	67.2
الرضا عن الوقت المستغرق في العلاج	74.8	75.4	85	77.9
الرضا العام عن المواعيد والوقت	72.9	72.1	76.9	72.8



الداخلية	شمال الباطنة	جنوب الباطنة	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	الظاهرة	الوسطى
77.9	76.7	81.4	79.9	79.8	73.8	83.8
57.9	59.3	62.3	65.7	64.5	56.4	51.8
72.5	73.7	76.8	76	75.6	72.7	83.6
69.4	69.9	73.5	73.9	73.3	67.6	73.1



جدول (7): الرضا عن التكلفة وفق المحافظات 2025 (%)

المحافظات	مسقط	ظفار	مسندم	البريمي
الرضا العام عن التكلفة	55.9	64.2	57	63.1

حسب نوع المؤسسة



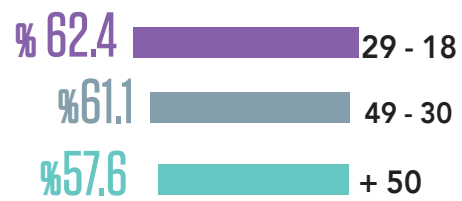
حسب الجنسية



حسب الجنس



حسب الفئات العمرية



الوسطى

الظاهرة

شمال الشرقية

جنوب الشرقية

جنوب الباطنة

شمال الباطنة

الداخلية

52.2

60

59.6

59.5

61.1

58.1

62.2

أولاً: المجتمع المستهدف وتصميم العينة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع السكان العمانيين والوافدين المقيمين في سلطنة عمان بالفئة العمرية (18 سنة فأكثر). وقد شملت العينة الجنسين بكافة محافظات السلطنة، ومن مختلف الأعمار ابتداءً من 18 سنة فأكثر.

بلغ حجم عينة الاستطلاع (2608) فرداً من المواطنين والوافدين المقيمين بسلطنة عُمان (1590 من العمانيين، 1018 من الوافدين). ويتيح حجم العينة المذكور الحصول على تقديرات لأغلب المؤشرات المراد الحصول عليها من الاستطلاع على المستوى الإجمالي لسلطنة عُمان في حدود هامش خطأ لا يتعدى 3%، وبدرجة ثقة في حدود 95 %.

ثانياً: جمع البيانات

تم جمع بيانات الاستطلاع خلال الفترة من 3 فبراير 2025 إلى 27 مارس 2025، عن طريق المقابلات الهاتفية وفق استبيان إلكتروني (Computer Assisted Telephone Interviewing , CATI).

ثالثاً: منهجية احتساب استطلاع الرضا عن خدمات الرعاية الصحية

طرأت بعض التغييرات في الاستبانة المستخدمة في الاستطلاع مقارنة بالدورة السابقة، حيث كان الاستطلاع يسأل المبحوث عن مدى رضاه عن خدمات الرعاية الصحية على مقياس كمي يتراوح بين (راضي جداً وغير ارضي جداً)، بينما في الدورة الحالية تم تغيير ذلك لتصبح الأسئلة عن درجة تقييم بعض هذه الخدمات على مقياس يتراوح من (1-10).

كما تم حذف وفصل بعض البنود واستحداث محورين هما محور الرضا عن المواعيد والوقت وكذلك محور الرضا عن التكاليف، والتي كانت معظم مؤشراتهما متضمنة في محاور أخرى في استطلاع الرضا عن خدمات الرعاية الصحية للدورة الأولى 2023م. وبذلك أصبح عدد المحاور الرئيسية ستة محاور.

وبالاستناد إلى بيانات استطلاع الرأي حول الرضا عن خدمات الرعاية الصحية تم قياس المؤشر العام للرضا عن خدمات الرعاية الصحية عن طريق 6 محاور رئيسية وهي:

1. الرضا عن حالة المؤسسة الصحية.
2. الرضا عن الأطباء.
3. الرضا عن الممرضين.
4. الرضا عن الصيادلة.
5. الرضا عن المواعيد والوقت.
6. الرضا عن التكلفة.

حيث تم احتساب المتوسط الحسابي للمؤشرات الفرعية في كل محور ومن ثم احتساب المتوسط الحسابي لكل محور، وبالتالي احتساب المؤشر العام للرضا عن خدمات الرعاية الصحية عن طريق المتوسط الحسابي للمحاور الستة.

المحاور الرئيسية المكونة للمؤشر العام والبنود التي تندرج تحت كل محور

المحاور	البنود
معدل الرضا عن المؤسسات الصحية	
	الحالة العامة لمبنى المؤسسة الصحية
	حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل موظفي الاستقبال
	نظافة دورات المياه بالمبنى
	تهيئة المبنى للأشخاص ذوي الإعاقة
معدل الرضا عن الأطباء	
	معاملة الطبيب واهتمامه بـ
	معاينة / فحص الطبيب
	شرح الطبيب لخطة العلاج
	محافظة الطبيب على خصوصيتك
	الوقت المستغرق مع الطبيب
معدل الرضا عن الممرضين	
	معاملة الممرض
	شرح الممرض للإجراء الذي سيقوم به
	اهتمام الممرض بـ
	الخصوصية في غرفة العلاج / غرفة المعاينة
	الثقة في الممرض الذي قدم لك الخدمة
معدل الرضا عن الصيادلة	
	معاملة الصيدلي
	شرح الصيدلاني لطريقة استخدام الأدوية
	شرح الصيدلاني عن الأعراض الجانبية للدواء (إن وجدت)
الرضا عن المواعيد والوقت	
	مواعيد المتابعة في المؤسسة نفسها
	سرعة الحصول على موعد عند الإحالة الى مؤسسة صحية أخرى
	الوقت المستغرق في العلاج
الرضا عن التكلفة	
	الرضا عن التكلفة

المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات
تعزيز المعرفة
سلطنة عُمان



NATIONAL CENTRE
FOR STATISTICS
& INFORMATION
Enhancing Knowledge
SULTANATE OF OMAN

				رقم الاستمارة:
			2	رقم دورة المسح:

استطلاع رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية 2025 الدورة الثانية

البيانات الشخصية سرية بموجب قانون الإحصاء والمعلومات
الصادر بالمرسوم السلطاني 2019/55
ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

مقدمة الباحث

السلام عليكم، معك..... من المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، نحن نقوم بعمل استطلاع للرأي العام مع كافة المجتمع حول الرضا عن خدمات الرعاية الصحية، نرجو منك التفضل بالاشتراك بالاستطلاع والإجابة على بعض الأسئلة البسيطة، ونؤكد لك على سرية البيانات، وقد تم اختيارك في عينة الاستطلاع بطريقة عشوائية، والمكالمة ستكون مسجلة لأغراض ضبط الجودة وسوف تستغرق حوالي خمس دقائق. هل توافق على الاشتراك بالاستطلاع؟

البيانات التعريفية للمستجيب

رقم الهاتف: نوع الهاتف: ثابت (أرضي) 1 نقال 2		تاريخ المقابلة: / / 2025 توقيت بداية المقابلة:
نتيجة الاتصال: 1. تم الاتصال 2. رقم خاطئ 3. تعذر الاتصال 4. لا يوجد رد 5. الرقم مشغول		نتيجة المقابلة: 1. تمت 2. تمت جزئياً 3. رفض 4. لا يوجد شخص مؤهل 5. تأجلت (سجل وقت إعادة الاتصال) 6. انقطع الاتصال 7. لم يتم الاتصال
101	اسم المبحوث (اختياري)	
102	الجنسية؟	1 عماني 2 وافد
103	كم تبلغ من العمر؟	العمر [] سنة (لو العمر أقل من 18 سنة) ← انو المقابلة
104	الجنس؟	1. ذكر 2. أنثى
105	ما هو المؤهل الدراسي الذي حصلت عليه؟	1 أمي 2 يقرأ ويكتب 3 ابتدائية 4 إعدادية 5 ثانوية عامة 6 تعليم أساسي (حلقة أولى) 7 تعليم أساسي (حلقة ثانية) 8 01. دبلوم التعليم العام 9 11. دبلوم بعد الثانوية 01 21. بكالوريوس / ليسانس 11 31. ماجستير 21 41. دكتوراه
106	ما هي المحافظة التي تقيم بها؟	1. مسقط 2. ظفار 3. مسندم 4. البريمي 5. الداخلية 6. شمال الباطنة 7. جنوب الباطنة 8. جنوب الشرقية 9. شمال الشرقية 01. الظاهرة 11. الوسطى

الرضا عن خدمات الرعاية الصحية سنقوم الآن بسؤالك حول المؤسسة الصحية التي قمت بزيارتها:

201	خلال ال 6 أشهر الماضية هل خضعت أنت أو أحد أفراد أسرتك للفحص الطبي أو العلاج في أحد من المؤسسات الصحية: - نعم..... 1 - لا 2 ← انهو المقابلة
202	ما هي آخر مؤسسة صحية قمت بزيارتها خلال ال 6 أشهر الماضية؟ - مركز صحي..... 1 - مجمع صحي..... 2 - مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة..... 3 - مستشفى حكومي تابع للجهات الأخرى..... 4 - مستشفى خاص..... 5 - عيادة خاصة..... 6

كيف تقيم خدمات الرعاية الصحية التالية المقدمة بهذه المؤسسة الصحية على مقياس يتراوح بين 1 و 10 حيث 1 تعني غير راض و 10 تعني راض جداً

المؤسسات الصحية:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
203	1. الحالة العامة لمبنى المؤسسة الصحية 2. حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل موظفي الاستقبال 3. نظافة دورات المياه بالمبنى 4. تهئية المبنى للأشخاص ذوي الإعاقة		
المواعيد والوقت:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
204	1. مواعيد المتابعة في المؤسسة نفسها 2. سرعة الحصول على موعد عند الإحالة إلى مؤسسة صحية أخرى 3. الوقت المستغرق في العلاج		
الأطباء:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
205	1. معاملة الطبيب واهتمامه بكالتك 2. معاينة / فحص الطبيب 3. شرح الطبيب لخطة العلاج 4. محافظة الطبيب على خصوصيتك 5. الوقت المستغرق مع الطبيب		
الممرضين:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
206	1. معاملة الممرض 2. شرح الممرض للإجراء الذي سيقوم به 3. اهتمام الممرض بكالتك 4. الخصوصية في غرفة العلاج / غرفة المعاينة 5. الثقة في الممرض الذي قدم لك الخدمة		

كيف تقيم خدمات الرعاية الصحية التالية المقدمة بهذه المؤسسة الصحية على مقياس يتراوح بين 1 و10 حيث 1 تعني غير راض و10 تعني راض جداً

الصيدلة:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
207	1. معاملة الصيدلي 2. شرح الصيدلاني لطريقة استخدام الادوية 3. شرح الصيدلاني عن الاعراض الجانبية للدواء (إن وجدت)		
التكاليف:	البند	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	لا ينطبق
208	1. تكلفة العلاج تم تغطيتها عن طريق: • التأمين الصحي • تحملها شخصيا • لا يوجد تكاليف • أخرى (حدد)		
209	ما نوع التكاليف التي تحملتها شخصيا؟ • الادوية فقط • المستلزمات الطبية فقط • جميع التكاليف • أخرى		
210	• ما مدى رضاك عن التكلفة؟	اختر الدرجة من (1 إلى 10)	

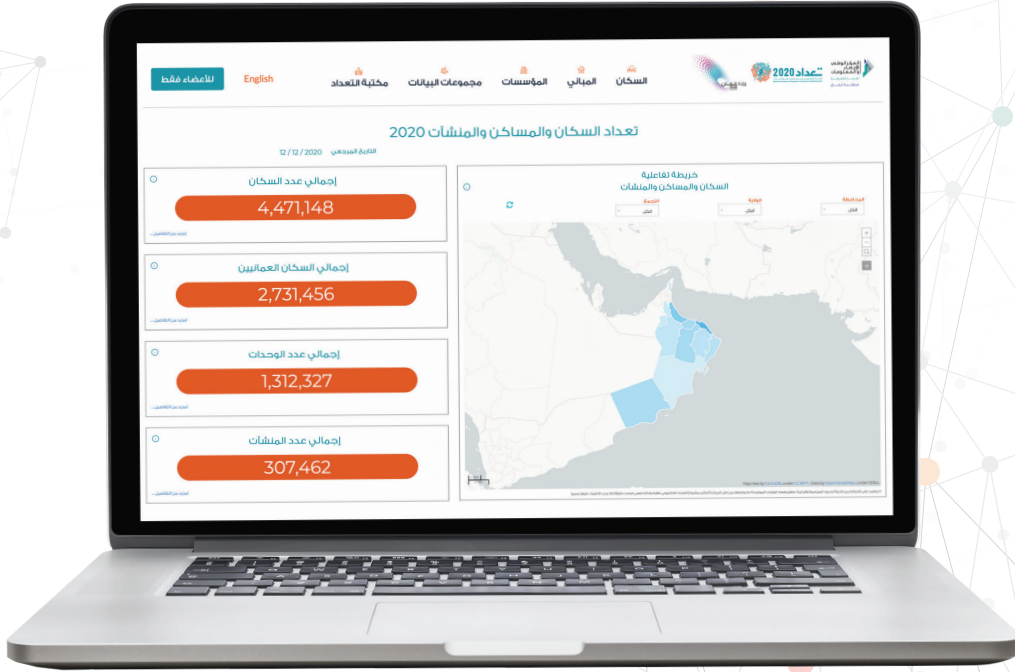
اشكر المبحوث وانو المقابلة: نشكرك على المشاركة معنا في هذا الاستطلاع



المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات
تعزيز المعرفة
سلطنة عُمان



تعداد 2020
التعداد الإلكتروني للسكان والمساكن والمنشآت
Electronic Census of Population, Housings and Establishments



portal.ecensus.gov.om



طبعت بمطابع المركز



@NCSIOman +968 9145 9145 80076274 www.ncsi.gov.om