



— THE —
CLINICS CLUB

قاموس مؤشرات الأداء في العيادات الطبية

Clinic KPI Dictionary — 35 KPIs

مرجع عملي لاختيار وتعريف وحساب وقراءة مؤشرات الأداء داخل رحلة المريض
والنظام التشغيلي للعيادة.

MEASURE | التشغيل وتطوير الأداء في العيادات الطبية

كيف تستخدم هذا الكتيب؟

هذا السجل ليس قائمة يجب أن تضعها كلها في Dashboard واحدة. ابدأ بالسؤال التشغيلي ومرحلة رحلة المريض محل الفحص، ثم اختر المؤشرات التي تساعدك على الرؤية واتخاذ سؤال أفضل.

القاعدة الحاكمة: تعريف المؤشر يسبق حسابه، وتعريف المقام يسبق تفسير النتيجة.

أساسي — Core

مؤشر مهم للمتابعة المستمرة في معظم العيادات أو في التخصصات المناسبة.

تشخيصي — Diagnostic

يفتح عند ظهور انحراف أو سؤال يحتاج تحليلًا أعمق، ولا يلزم أن يبقى دائمًا على الـ Dashboard الرئيسية.

اختياري — Optional

تختلف فائدته حسب التخصص والحجم ونوع الخدمة وطريقة التشغيل.

Period أم Cohort؟

بعض المؤشرات تقاس داخل فترة تقرير، وبعضها يحتاج متابعة مجموعة بدأت في وقت محدد حتى تظهر النتيجة بشكل عادل.

تنبيه منهجي: التعريفات التشغيلية الداخلية في هذا الكتيب وُجِّدَت لأغراض البرنامج وضبط الحساب، ولا تُقدَّم باعتبارها معايير تنظيمية أو سريرية أو محاسبية ملزمة. ويجب موازنة كل تعريف مع نظام المنشأة وسياساتها.

KPI Definition Card

- الغرض والتعريف
- البسط والمقام أو طريقة الحساب
- الاستبعادات
- الفترة أو الـ Cohort
- مصدر البيانات
- مسؤول التحديث ودورية القياس

قبل أن تفسر الرقم

- هل التعريف موحد؟
- هل البيانات موثوقة؟
- هل المقارنة متجانسة؟
- هل احتجت Segmentation؟
- هل الرقم يحدد أين تبحث فقط؟
- هل لديك Evidence كافٍ قبل القرار؟

الاستفسارات والاستجابة والتحويل

A

Clinic KPI Framework

أساسي

1 عدد الاستفسارات الجديدة الفريدة

Unique New Inquiries

الغرض: معرفة حجم الفرص الجديدة الداخلة إلى رحلة المريض دون تضخيم الرقم بالتكرار
مصدر البيانات: CRM / مركز الاتصال

الحساب: عد مباشر بعد إزالة التكرار

ملاحظة قياس: يستبعد التكرار، تغيير الموعد، والمتابعة القائمة إذا لم تكن Lead جديدة.

تشخيصي

2 معدل الاستفسارات المؤهلة

Qualified Inquiry Rate

الغرض: معرفة نسبة الاستفسارات التي تستوفي شروط التأهيل المحددة مسبقاً
مصدر البيانات: CRM

الحساب: الاستفسارات المؤهلة ÷ الاستفسارات الجديدة القابلة للتقييم × 100

ملاحظة قياس: يجب تعريف «مؤهل» مسبقاً وألا يتغير التعريف حسب النتيجة.

أساسي

3 وقت الاستجابة الأول

First Response

Time

الغرض: قياس سرعة بدء استجابة العيادة للاستفسار الجديد
مصدر البيانات: CRM / WhatsApp / نظام الاتصال

الحساب: وقت أول استجابة – وقت وصول الاستفسار

ملاحظة قياس: يجب تثبيت نقطة البداية والنهاية وساعات العمل؛ ويفضل عرض الوسيط مع المتوسط عند وجود قيم متطرفة.

تشخيصي

4 معدل التواصل الناجح

Successful

Contact Rate

الغرض: معرفة نسبة الاستفسارات التي حدث معها تواصل فعلي، لا مجرد محاولة اتصال
مصدر البيانات: CRM / سجلات الاتصال

الحساب: حالات التواصل الناجح ÷ الحالات المستهدفة بالتواصل × 100

ملاحظة قياس: «تم إرسال رسالة» لا يساوي بالضرورة «تواصل ناجح».

الاستفسارات والاستجابة والتحويل — تابع

A

Clinic KPI Framework

أساسي

معدل التحويل من الاستفسارات الجديدة الفريدة إلى الحجز

5

Inquiry-to-Booking Conversion Rate

الغرض: قياس قدرة رحلة التعامل مع الاستفسار الجديد على إنتاج حجز
مصدر البيانات: CRM + نظام المواعيد

الحساب: $\frac{\text{الاستفسارات الجديدة الفريدة التي نتج عنها حجز}}{\text{جميع الاستفسارات الجديدة الفريدة}} \times 100$

ملاحظة قياس: تعريف المقام يسبق الحساب. ويمكن استخدام تحويلات تشخيصية من Successful Contact أو Qualified Inquiry بأسماء واضحة منفصلة.

الحجز والمواعيد والحضور

B

Clinic KPI Framework

أساسي

عدد المواعيد
المحجوزة

6

Booked

Appointments

الغرض: قياس حجم نشاط الحجز

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: عد مباشر وفق نوع التقرير المحدد

ملاحظة قياس: يجب التمييز بين Appointments Due و Created Appointments وعدم الخلط بينهما.

تشخيصي

معدل تأكيد المواعيد

7

Appointment

Confirmation Rate

الغرض: تقييم تنفيذ خطوة تأكيد الموعد

مصدر البيانات: نظام المواعيد / مركز الاتصال

الحساب: المواعيد المؤكدة ÷ المواعيد المؤهلة للتأكيد × 100

ملاحظة قياس: تستبعد المواعيد التي لا تنطبق عليها سياسة التأكيد.

أساسي

معدل
الحضور

8

Attendance

Rate

الغرض: معرفة نسبة المواعيد المستحقة المؤهلة التي تحولت إلى حضور

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: المواعيد التي حضرها المرضى ÷ المواعيد المستحقة المؤهلة للحضور × 100

ملاحظة قياس: لا يستخدم كل المواعيد المنشأة كمقام؛ تضبط الإلغاءات وإعادة الجدولة وفق قواعد القياس.

أساسي

معدل
الإلغاء

9

Cancellation

Rate

الغرض: قياس فقد المواعيد بسبب الإلغاء

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: المواعيد الملغاة ÷ المواعيد المجدولة المؤهلة خلال الفترة × 100

ملاحظة قياس: يجب الفصل عن Rescheduling و No-show.

الحجز والمواعيد والحضور — تابع

B

Clinic KPI Framework

تشخيصي

معدل الإلغاء
المتأخر

10

Late

Cancellation

Rate

الغرض: تحديد الإلغاءات التي تترك وقتًا محدودًا لإعادة استغلال الموعد

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: الإلغاءات التي حدثت بعد Cut-off الداخلي ÷ المواعيد المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: الـ Cut-off سياسة داخلية، وليس Benchmark عالميًا ثابتًا.

أساسي

معدل عدم الحضور دون إلغاء
مسبق

11

No-show Rate

الغرض: قياس المواعيد التي لم يحضر أصحابها دون إلغاء مسبق مستوفٍ للتعريف

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: حالات No-show ÷ المواعيد المستحقة المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: يجب وجود تعريف زمني واضح للإلغاء المسبق وربط إعادة الجدولة بالموعد الأصلي.

تشخيصي

معدل إعادة
الجدولة

12

Rescheduling

Rate

الغرض: قياس حجم تغيير المواعيد بدل تنفيذها في موعدها الأصلي

مصدر البيانات: نظام المواعيد

الحساب: المواعيد المعاد جدولتها ÷ المواعيد المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: يحافظ على الربط بالموعد الأصلي حتى لا يتضاعف العدد.

الاستشارة والخطة العلاجية

C

Clinic KPI Framework

تشخيصي

معدل إكمال
الاستشارة

13

Consultation

Completion Rate

الغرض: معرفة ما إذا كانت الاستشارات المؤهلة تُستكمل بالفعل

مصدر البيانات: النظام الطبي / المواعيد

الحساب: الاستشارات المكتملة وفق التعريف ÷ الاستشارات المؤهلة التي حضر أصحابها × 100

ملاحظة قياس: لا يستخدم لكل أنواع الزيارة تلقائيًا.

اختياري حسب التخصص

معدل تقديم الخطة
العلاجية

14

Treatment Plan

Presentation Rate

الغرض: قياس تقديم خطة علاج عندما تكون الخطة مطلوبة بطبيعة الحالة

مصدر البيانات: EMR / Treatment Module

الحساب: الاستشارات التي قُدمت فيها خطة ÷ الاستشارات التي تستلزم خطة علاجية × 100

ملاحظة قياس: أكثر ملائمة للأسنان والتجميل وبعض التخصصات؛ لا يطبق على كل زيارة.

أساسي حسب التخصص

معدل قبول الخطط
العلاجية

15

Treatment Plan

Acceptance Rate

الغرض: قياس نسبة الخطط المقدمة المؤهلة التي تم قبولها

مصدر البيانات: Treatment System

الحساب: الخطط المقبولة ÷ الخطط المقدمة المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: لا يطبق على كل زيارة أو كل تخصص؛ يجب تثبيت تعريف القبول.

تشخيصي / اختياري

معدل قبول قيمة
الخطط

16

Accepted Treatment

Value Rate

الغرض: قياس نسبة القيمة المقبولة من القيمة المقترحة

مصدر البيانات: Treatment / Finance System

الحساب: قيمة الخطط المقبولة ÷ قيمة الخطط المقدمة المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: لا يخلط بخطط غير قابلة للمقارنة أو فترات غير متجانسة.

الاستشارة والخطة العلاجية – تابع

C

Clinic KPI Framework

أساسي حسب التخصص

معدل بدء العلاج بعد
القبول

17

Treatment Start Rate

الغرض: اكتشاف التسرب بين قبول الخطة وبدء التنفيذ

مصدر البيانات: Treatment System

الحساب: الخطط المقبولة التي بدأ تنفيذها خلال نافذة محددة ÷ الخطط المقبولة المؤهلة × 100

ملاحظة قياس: Cohort و نافذة متابعة موحدة حتى لا تظلم الحالات التي تبدأ لاحقاً.

تشخيصي

معدل إكمال العلاج

18

Treatment

Completion Rate

الغرض: متابعة استكمال المسارات العلاجية المؤهلة

مصدر البيانات: Treatment System

الحساب: مسارات العلاج المكتملة ÷ المسارات التي أصبح من المتوقع إكمالها ضمن Cohort محدد × 100

ملاحظة قياس: لا يستخدم Period بسيط لعلاجات طويلة دون ضبط Cohort.

الطاقة التشغيلية والوقت

D

Clinic KPI Framework

أساسي

19 معدل الاستغلال الفعلي للكرسي / الغرفة

Chair / Room Actual Utilization Rate

الغرض: معرفة نسبة الطاقة التشغيلية المتاحة فعليًا التي استخدمت لتقديم الخدمة

مصدر البيانات: Schedule / Room Data

الحساب: وقت تقديم الخدمة فعليًا على المورد ÷ الطاقة التشغيلية المتاحة فعليًا × 100

ملاحظة قياس: يختلف عن نسبة الوقت المحجوز؛ Actual Utilization وليس Booking Utilization.

أساسي

20 معدل الاستغلال الفعلي لوقت مقدم الخدمة

Provider Actual Utilization Rate

الغرض: قياس الاستخدام الفعلي للوقت السريري المتاح

مصدر البيانات: Scheduling

الحساب: الوقت السريري المستخدم فعليًا ÷ الوقت السريري المتاح فعليًا × 100

ملاحظة قياس: يستبعد الإجازات والوقت المحجوب وفق قاعدة موحدة.

تشخيصي

21 معدل إشغال فتحات المواعيد

Appointment Slot Fill Rate

الغرض: قياس نسبة الطاقة المتاحة للحجز التي تم حجزها

مصدر البيانات: Scheduling

الحساب: الوقت أو الفتحات المحجوزة ÷ الطاقة التشغيلية المتاحة للحجز × 100

ملاحظة قياس: Booking Utilization وليس Actual Utilization.

تشخيصي

22 معدل الطاقة التشغيلية غير المستغلة

Idle Capacity Rate

الغرض: تحديد الجزء من الطاقة المتاحة فعليًا الذي لم يستخدم

مصدر البيانات: Scheduling

الحساب: الطاقة المتاحة فعليًا غير المستخدمة ÷ الطاقة المتاحة فعليًا × 100

ملاحظة قياس: يجب توحيد ما إذا كان Blocked Time مستبعدًا من الطاقة المتاحة.

الطاقة التشغيلية والوقت – تابع

D

Clinic KPI Framework

تشخيصي

زمن دورة
المريض

23

Patient Cycle
Time

الغرض: قياس الزمن الإجمالي الذي يقضيه المريض داخل العملية المحددة

مصدر البيانات: Timestamps

الحساب: الزمن من نقطة بداية معتمدة حتى نقطة نهاية معتمدة لكل زيارة ثم تلخيص النتائج

ملاحظة قياس: التعريف الأساسي للحالة يمكن أن يكون Check-in → Checkout، ويمكن تخصيصه بشرط ثبات التعريف.

تشخيصي

زمن انتظار
المريض

24

Patient Waiting
Time

الغرض: قياس الوقت الذي ينتظره المريض قبل بدء الخدمة

مصدر البيانات: Timestamps

الحساب: Service Start Time – Check-in Time

ملاحظة قياس: يمكن فصل Exam Room و Waiting Room عند توفر البيانات؛ يجب تثبيت نقطة بدء الخدمة.

إنتاجية الفريق

E

Clinic KPI Framework

اختياري

عدد الزيارات لكل ساعة
سريرية

25

Visits per Clinical Hour

الغرض: فهم كثافة تقديم الخدمة داخل الوقت السريري المستخدم

مصدر البيانات: Scheduling / Clinical activity

الحساب: الزيارات المؤهلة ÷ الساعات السريرية المستخدمة

ملاحظة قياس: المقارنة يجب أن تكون داخل تخصص أو نوع خدمة متجانس.

تشخيصي / اختياري

الإنتاج التشغيلي لكل ساعة
سريرية

26

Production per Clinical Hour

الغرض: ربط حجم الإنتاج التشغيلي بالوقت المستخدم دون ادعاء قياس الربحية

مصدر البيانات: Operational / Finance data

الحساب: قيمة الإنتاج التشغيلي وفق تعريف المنشأة ÷ الساعات السريرية المستخدمة

ملاحظة قياس: ليس مقياس ربحية؛ يجب تثبيت تعريف قيمة الإنتاج.

تشخيصي

معدل إنجاز المهام التشغيلية في
موعتها

27

On-time Task Completion Rate

الغرض: متابعة التزام تنفيذ المهام التشغيلية بالمواعيد المحددة

مصدر البيانات: نظام المهام / سجل الإجراءات

الحساب: المهام المكتملة قبل أو عند Due Date ÷ المهام المستحقة خلال الفترة × 100

ملاحظة قياس: يجب تعريف المهام الداخلة في القياس مسبقاً.

الأداء المالي المرتبط بالتشغيل

F

Clinic KPI Framework

أساسي

الإيراد التشغيلي المسجل
للفترة

28

Operational Revenue

الغرض: متابعة النتيجة المالية المرتبطة بالتشغيل وفق تعريف المنشأة

مصدر البيانات: Finance System

الحساب: مجموع الإيراد المسجل وفق السياسة المحاسبية أو الإدارية المستخدمة في المنشأة

ملاحظة قياس: لا يقدم الكورس تعريفاً محاسبياً عالمياً؛ يجب مطابقته مع نظام وسياسة المنشأة.

أساسي

معدل
التحصيل

29

Collection

Rate

الغرض: متابعة تحويل المبالغ المستحقة إلى مبالغ محصلة

مصدر البيانات: Finance System

الحساب: المبلغ المحصل ÷ المبلغ المستحق للتحصيل ضمن الفترة أو الـ Cohort المحدد × 100

ملاحظة قياس: يجب تحديد هل القياس Period أم Cohort وعدم خلط المقيوض اليوم بمستحققات فترات مختلفة دون قاعدة.

اختياري

المستحقات
القائمة

30

Outstanding

Receivables

الغرض: رؤية قيمة المبالغ المستحقة التي لم تحصل حتى تاريخ القياس

مصدر البيانات: Finance System

الحساب: قيمة المبالغ المستحقة غير المحصلة في تاريخ القياس

ملاحظة قياس: يمكن إرفاق Aging عند الحاجة؛ ليس مؤشر ربحية.

تجربة المريض والمتابعة

G

Clinic KPI Framework

اختياري حسب الأداة

مؤشر تجربة
المريض

31

Patient Experience

Score

الغرض: قياس جوانب محددة من تجربة المريض باستخدام أداة موحدة
مصدر البيانات: أداة تجربة المريض المعتمدة داخل المنشأة

الحساب: حسب Scoring Method للأداة المختارة

ملاحظة قياس: لا توجد معادلة واحدة عالمية؛ يجب تثبيت الأداة وآلية احتساب النتيجة.

تشخيصي

معدل الشكاوى

32

Patient

Complaint Rate

الغرض: متابعة حجم الشكاوى بصورة نسبية لا بالعدد الخام فقط

مصدر البيانات: Complaint System

الحساب: الشكاوى المؤهلة ÷ عدد الزيارات أو المرضى المؤهلين حسب تعريف المنشأة × 100 أو لكل 1,000

ملاحظة قياس: يجب تثبيت المقام؛ العدد الخام وحده قد يكون مضللاً.

تشخيصي

معدل إغلاق الشكاوى ضمن الزمن
المستهدف

33

Complaint Resolution Within Target Rate

الغرض: متابعة الالتزام بإغلاق الشكاوى ضمن الزمن الداخلي المحدد

مصدر البيانات: Complaint System

الحساب: الشكاوى المغلقة ضمن Target داخلي ÷ الشكاوى المستحقة للإغلاق × 100

ملاحظة قياس: Target داخلي ما لم يوجد التزام تنظيمي محدد.

أساسي / تشخيصي حسب التخصص

معدل عودة المريض خلال فترة
محددة

34

Patient Return Rate

الغرض: معرفة نسبة المرضى المؤهلين الذين عادوا خلال نافذة محددة

مصدر البيانات: EMR / Appointments

الحساب: المرضى المؤهلون الذين عادوا خلال نافذة محددة ÷ المرضى المؤهلين للعودة × 100

ملاحظة قياس: النافذة ونوع العودة يحددان حسب التخصص؛ ليس مرادفاً لـ Patient Retention Rate.

تجربة المريض والمتابعة — تابع

G

Clinic KPI Framework

اختياري

معدل المرضى القادمين عن طريق إحالة مرضى
سابقين

35

Patient Referral Rate

الغرض: قياس المرضى الجدد الذين كان مصدرهم إحالة فعلية من مريض سابق

مصدر البيانات: CRM

الحساب: المرضى الجدد المسجلون بمصدر «إحالة من مريض سابق» ÷ المرضى الجدد ذوي مصدر استحواذ معروف × 100

ملاحظة قياس: يعتمد على جودة تسجيل المصدر؛ ليس NPS ولا Willingness to Recommend.

الفهرس السريع لـ 35 مؤشراً

استخدم هذا الفهرس للوصول السريع إلى المؤشر، ثم ارجع إلى البطاقة التفصيلية قبل الحساب أو المقارنة.

#	الاسم العربي	English	التصنيف
1	عدد الاستفسارات الجديدة الفريدة	Unique New Inquiries	أساسي
2	معدل الاستفسارات المؤهلة	Qualified Inquiry Rate	تشخيصي
3	وقت الاستجابة الأول	First Response Time	أساسي
4	معدل التواصل الناجح	Successful Contact Rate	تشخيصي
5	معدل التحويل من الاستفسارات الجديدة الفريدة إلى الحجز	Inquiry-to-Booking Conversion Rate	أساسي
6	عدد المواعيد المحجوزة	Booked Appointments	أساسي
7	معدل تأكيد المواعيد	Appointment Confirmation Rate	تشخيصي
8	معدل الحضور	Attendance Rate	أساسي
9	معدل الإلغاء	Cancellation Rate	أساسي
10	معدل الإلغاء المتأخر	Late Cancellation Rate	تشخيصي
11	معدل عدم الحضور دون إلغاء مسبق	No-show Rate	أساسي
12	معدل إعادة الجدولة	Rescheduling Rate	تشخيصي
13	معدل إكمال الاستشارة	Consultation Completion Rate	تشخيصي
14	معدل تقديم الخطة العلاجية	Treatment Plan Presentation Rate	اختياري حسب التخصص
15	معدل قبول الخطط العلاجية	Treatment Plan Acceptance Rate	أساسي حسب التخصص
16	معدل قبول قيمة الخطط	Accepted Treatment Value Rate	تشخيصي / اختياري
17	معدل بدء العلاج بعد القبول	Treatment Start Rate	أساسي حسب التخصص
18	معدل إكمال العلاج	Treatment Completion Rate	تشخيصي

الفهرس السريع للـ 35 مؤشراً – تابع

استخدم هذا الفهرس للوصول السريع إلى المؤشر، ثم ارجع إلى البطاقة التفصيلية قبل الحساب أو المقارنة.

#	الاسم العربي	English	التصنيف
19	معدل الاستغلال الفعلي للكرسي / الغرفة	Chair / Room Actual Utilization Rate	أساسي
20	معدل الاستغلال الفعلي لوقت مقدم الخدمة	Provider Actual Utilization Rate	أساسي
21	معدل إشغال فتحات المواعيد	Appointment Slot Fill Rate	تشخيصي
22	معدل الطاقة التشغيلية غير المستغلة	Idle Capacity Rate	تشخيصي
23	زمن دورة المريض	Patient Cycle Time	تشخيصي
24	زمن انتظار المريض	Patient Waiting Time	تشخيصي
25	عدد الزيارات لكل ساعة سريرية	Visits per Clinical Hour	اختياري
26	الإنتاج التشغيلي لكل ساعة سريرية	Production per Clinical Hour	تشخيصي / اختياري
27	معدل إنجاز المهام التشغيلية في موعدها	On-time Task Completion Rate	تشخيصي
28	الإيراد التشغيلي المسجل للفترة	Operational Revenue	أساسي
29	معدل التحصيل	Collection Rate	أساسي
30	المستحقات القائمة	Outstanding Receivables	اختياري
31	مؤشر تجربة المريض	Patient Experience Score	اختياري حسب الأداة
32	معدل الشكاوى	Patient Complaint Rate	تشخيصي
33	معدل إغلاق الشكاوى ضمن الزمن المستهدف	Complaint Resolution Within Target Rate	تشخيصي
34	معدل عودة المريض خلال فترة محددة	Patient Return Rate	أساسي / تشخيصي حسب التخصص
35	معدل المرضى القادمين عن طريق إحالة مرضى سابقين	Patient Referral Rate	اختياري

من الرقم إلى القرار

KPI → Observation → Operational Question → Verification → Decision

الـ Dashboard الجيدة

- لا تعرض أكبر عدد من المؤشرات.
- تعرض المؤشرات المرتبطة بالسؤال الحالي.
- تقرأ المؤشرات كسلسلة داخل رحلة المريض.
- تستخدم Segmentation عندما يخفي الإجمالي تفاصيل مهمة.
- تفرق بين المؤشر ومتغيرات التقسيم التشخيصي.

لا تقفز إلى السبب

- الرقم يحدد أين تبحث.
- الارتباط لا يثبت السببية.
- مسؤول تحديث KPI ليس بالضرورة سبب المشكلة.
- Baseline يسبق Benchmark.
- القرار يأتي بعد التحقق، لا قبله.

ملاحظة ختامية: هذا الكتيب مرجع تشغيل وقياس ضمن برنامج «التشغيل وتطوير الأداء في العيادات الطبية». لا يغطي مؤشرات الجودة السريرية أو متطلبات الاعتماد الصحي أو التحليل المالي المتخصص.