

دليل صيغ حساب مؤشرات الأداء

KPI Formula Guide

نادي العيادات — The Clinics Club

قبل أي نسبة: حدّد البسط، المقام، الاستبعادات، والفترة أو الـ Cohort. لا تغيّر التعريف لأن النتيجة لم تعجبك.

الاستفسارات والاستجابة والتحويل

1. عدد الاستفسارات الجديدة الفريدة

Unique New Inquiries

عد مباشر بعد إزالة التكرار

2. معدل الاستفسارات المؤهلة

Qualified Inquiry Rate

الاستفسارات المؤهلة ÷ الاستفسارات الجديدة القابلة للتقييم × 100

3. وقت الاستجابة الأول

First Response Time

وقت أول استجابة - وقت وصول الاستفسار

4. معدل التواصل الناجح

Successful Contact Rate

حالات التواصل الناجح ÷ الحالات المستهدفة بالتواصل × 100

5. معدل التحويل من الاستفسار إلى الحجز

Inquiry-to-Booking Conversion Rate

الاستفسارات الجديدة التي نتج عنها حجز ÷ جميع الاستفسارات الجديدة الفريدة × 100

الحجز والمواعيد

6. عدد المواعيد المحجوزة

Booked Appointments

عد مباشر مع تحديد هل التقرير حسب تاريخ الإنشاء أو تاريخ الموعد

7. معدل تأكيد المواعيد

Appointment Confirmation Rate

المواعيد المؤكدة ÷ المواعيد المؤهلة للتأكيد × 100

8. معدل الحضور

Attendance Rate

المواعيد التي تم حضورها ÷ المواعيد المستحقة المؤهلة × 100

9. معدل الإلغاء

Cancellation Rate

الإلغاءات ÷ المواعيد المؤهلة × 100

10. معدل الإلغاء المتأخر

Late Cancellation Rate

الإلغاءات المتأخرة ÷ المواعيد المؤهلة × 100

11. معدل عدم الحضور دون إلغاء مسبق

No-show Rate

حالات No-show ÷ المواعيد المستحقة المؤهلة × 100

12. معدل إعادة الجدولة

Rescheduling Rate

المواعيد المعاد جدولتها ÷ المواعيد المؤهلة × 100

الاستشارة والخطة العلاجية

13. معدل إكمال الاستشارة

Consultation Completion Rate

الاستشارات المكتملة ÷ الاستشارات المؤهلة × 100

14. معدل تقديم الخطة العلاجية

Treatment Plan Presentation Rate

الخطط المقدمة ÷ الحالات التي تستلزم خطة × 100

15. معدل قبول الخطط العلاجية

Treatment Plan Acceptance Rate

الخطط المقبولة ÷ الخطط المقدمة المؤهلة × 100

16. معدل قبول قيمة الخطط العلاجية

Accepted Treatment Value Rate

قيمة الخطط المقبولة ÷ قيمة الخطط المقترحة × 100

17. معدل بدء العلاج بعد القبول

Treatment Start Rate

الخطط المقبولة التي بدأ علاجها ÷ الخطط المقبولة المؤهلة × 100

18. معدل إكمال العلاج

Treatment Completion Rate

المسارات المكتملة ÷ المسارات المؤهلة للإكمال × 100

الطاقة التشغيلية والوقت

19. معدل الاستغلال الفعلي للكرسي أو الغرفة

Chair / Room Actual Utilization Rate

الوقت المستخدم فعليًا ÷ الطاقة التشغيلية المتاحة فعليًا × 100

20. معدل الاستغلال الفعلي لوقت مقدم الخدمة

Provider Actual Utilization Rate

وقت الخدمة الفعلي ÷ الوقت السريري المتاح × 100

21. معدل إشغال فتحات المواعيد

Appointment Slot Fill Rate

الوقت أو الفتحات المحجوزة ÷ المتاح للحجز × 100

22. معدل الطاقة التشغيلية غير المستغلة

Idle Capacity Rate

الوقت المتاح غير المستخدم ÷ الطاقة المتاحة فعليًا × 100

23. زمن دورة المريض

Patient Cycle Time

وقت النهاية - وقت البداية

24. زمن انتظار المريض

Patient Waiting Time

وقت بدء الخدمة - وقت تسجيل الدخول

إنتاجية الفريق والتنفيذ

25. عدد الزيارات لكل ساعة سريرية

Visits per Clinical Hour

عدد الزيارات المؤهلة ÷ الساعات السريرية المستخدمة

26. الإنتاج التشغيلي لكل ساعة سريرية

Production per Clinical Hour

قيمة الإنتاج التشغيلي ÷ الساعات السريرية المستخدمة

27. معدل إنجاز المهام التشغيلية في موعدها

On-time Task Completion Rate

المهام المنجزة في موعدها ÷ المهام المستحقة × 100

الأداء المالي المرتبط بالتشغيل

28. الإيراد التشغيلي المسجل للفترة

Operational Revenue

مجموع الإيراد المسجل وفق السياسة الداخلية

29. معدل التحصيل

Collection Rate

المبلغ المحصل ÷ المبلغ المستحق للتحويل × 100

30. المستحقات القائمة

Outstanding Receivables

مجموع الأرصدة المستحقة غير المحصلة

تجربة المريض والاحتفاظ

31. مؤشر تجربة المريض

Patient Experience Score

حسب Scoring Method للأداة الموحدة المختارة

32. معدل الشكاوى

Patient Complaint Rate

الشكاوى المؤهلة ÷ حجم التعرض المعتمد × 100 أو لكل 1,000

33. معدل إغلاق الشكاوى ضمن الزمن المستهدف

Complaint Resolution Within Target Rate

الشكاوى المغلقة ضمن الزمن ÷ الشكاوى المستحقة للإغلاق × 100

34. معدل عودة المريض خلال فترة محددة

Patient Return Rate

المرضى العائدون ÷ المرضى المؤهلين للعودة × 100

35. معدل المرضى القادمين عن طريق إحالة مرضى سابقين

Patient Referral Rate

المرضى الجدد بإحالة فعلية ÷ المرضى الجدد ذوي المصدر المعروف × 100

للمؤشرات الزمنية استخدم طوابع زمنية موحدة. للمؤشرات التي تحتاج متابعة نتيجة لاحقة مثل Treatment Start أو Return، استخدم Cohort ونافذة زمنية معلنة عند الحاجة.