



منهجية إدارة العلاقة

مع المستفيدين وقياس رضاهم

منهجية إدارة العلاقة مع المستفيدين وقياس رضاهم

3	رمز الوثيقة
تاريخ المراجعة القادمة	رقم الإصدار / المراجعة
2022/7/4م	2021/7/4 0 / 1

اعتماد
مجلس إدارة الجمعية عيوني الصحية

مراجعة وتدقيق
مستشار الجودة د. محمد النور

إعداد
الإدارة التنفيذية

المقدمة :

تحرص جمعية عيوني الصحية الخيرية على إعداد السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين، وبما يضمن حقوقهم وحقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، ومن أجل فقد أعدت هذه الوثيقة لتحديد القواعد والإجراءات اللازمة لإدارة العلاقة مع المستفيدين، والتأكد من رضاهم عن الخدمات المقدمة، وحل مشكلاتهم وشكاواهم أولاً بأول.

ومن المهم التأكيد أن الجمعية تحرص على أشد الحرص أن المريض قد تلقى الخدمة الصحية كما توقعها أو أفضل.

وتمثل عملية قياس رضا المستفيد من أهم المحاور في نجاح جمعية عيوني لتطوير وتجويد خدماتها الصحية ونجاح شراكاتها المجتمعية مع مزودي الخدمات الصحية، بالإضافة إلى أنه يمثل تغذية راجعة للجمعية يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لتحسينها، والبحث عن بدائل بما يحقق الجودة في الأداء والمخرجات.

الأهداف العامة من إدارة العلاقة:

1. تحقيق استراتيجية الجمعية.
2. فهم و تحقيق الاحتياج للمستفيدين من خدمات الجمعية
3. الحفاظ على توطيد علاقة جيدة مع المستفيدين

مراحل عملية إدارة العلاقة



الأهداف الخاصة من قياس رضا المستفيد:

1. تقديم الخدمة وفق الاحتياجات المطلوبة للفئة المستفيدة
2. التعرف على مواطن القوة والضعف في أداء الجمعية.
3. وضع استراتيجيات تطويرية تشمل الخدمات المقدمة والعاملين.
4. إجراء التعديلات المؤسسية والبرامجية اللازمة لتصبح جمعية عيوني أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات الفئة المستهدفة.
5. الاهتمام بشكاوى المستفيد من قبل الإدارة المعنية والإدارة العليا بما يحقق الحفاظ على جودة الأداء.
6. تقديم وتنوع الخدمة بما يحقق طموحات الفئة المستهدفة

المستهدفات من مشروع إدارة العلاقة:

1. بناء قاعدة بيانات وإدخال بيانات جميع المستفيدين في النظام التقني
2. تحقيق زمن استجابة وحل للشكاوى والاستفسارات الواردة لا يتجاوز 8 ساعات عمل
3. تفعيل ما لا يقل عن ثلاثة قنوات للتواصل مع المستفيدين.
4. الوصول الى معدل أقل من 5 شكاوى شهريا

مراقبة التقدم المحرز في إدارة العلاقة مع المستفيدين:

1. إعداد خطة عمل لإدارة العلاقة،
2. إدخال المعلومات أولا بأول في النظام التقني ومعالجتها.
3. مراقبة مستوى تنفيذ الخطة
4. إعداد تقارير دورية عن عدد الشكاوى ونتائج قياس الرضا.
5. مقارنة المتحقق بالمستهدف في الخطة، ومناقشتها مع الإدارة العليا،
6. إعداد الفرص التحسينية وإدخالها في الخطة الجديدة

مراحل قياس رضا المستفيدين:

وبناء على هذا النهج يمكن اعتماد ثلاث مراحل لقياس رضا المستفيد:

أولاً : قياس رضا المستفيد

(من وقت التقديم وحتى الانتهاء من تلقي الخدمة العلاجية) وهي تمر على (3) مراحل كالتالي :

• مرحلة أثناء التقديم:

1. التأكد من جودة تقديم الخدمة الإدارية بجميع مراحلها.
2. قياس سرعة انجاز المعاملة المستفيد وفق الخطة الزمنية .
3. معرفة المستفيد بالخدمات التي تقدمها الجمعية ونوعية شركاتها
4. استيعاب المستفيد لحقوقه وواجباته لدى الجمعية ومزودي الخدمات الصحية.

• مرحلة تلقي الخدمة الطبية

1. التأكد من حُسن استقبال المستفيد لدى مزود الخدمة الطبية.
2. الالتزام بالخطة العلاجية.
3. الالتزام بالخطة الزمنية

• مرحلة بعد تلقي الخدمة الطبية :

1. قياس رضا المستفيد عن الجودة الطبية المقدمة له.
2. تحسن صحة المستفيد بعد تلقي الخدمة الطبية.
3. الأثر الناتج للمستفيد بعد تلقي الخدمة.

ملاحظة : تعبئة نموذج قياس رضا المستفيد ما بعد الخدمة الطبية تعتبر شرط أساسياً في تحصيل المبالغ المالية من قبل شركائنا من مزودي الخدمات الصحية .

وفي حالة تلقي الجمعية عدة شكاوى على أي من مزودي الخدمات تقوم بالإجراء التالي :

1. أخذ عينة عشوائية من المستفيدين وقياس مدى رضاهم من أداء الكادر الطبي والاداري من مزودي الخدمات الصحية.
2. زيارة مزود الخدمة ميدانياً دون تنسيق مسبق (زيارة غير رسمية) .
3. في حالة ثبوت شكاوى المرضى والتحقق منها يتم إلغاء التعاقد معه .

ثانياً : تعريف المستفيد بحقوقه .

تقدم جمعية عيوني الخدمات الصحية المعتمدة لديها وفق لائحة الخدمات الصحية للمستفيد بدون تمييز لأي سبب, وتهتم بحقوق المرضى أثناء معالجتهم بالمنشأة الصحية التابعة لها أو مع شركائها من مزودي الخدمات الصحية , وتتوقع من جميع المرضى وذويهم تحمل مسؤولياتهم التي يفترض أن يلتزموا بها في المنشأة الصحية التي يتلقون فيها الخدمة. وجميع العاملين في إدارة الجمعية والمنشأة الصحية التابعة لها ملتزمين برعاية حقوق المرضى و يدركون أنهم الواجهة الحقيقية لعيوني ويتحلون بالآداب الإسلامية والاجتماعية المناسبة عند التعامل المباشر مع المرضى وذويهم, ومن واجبهم إرشاد المرضى وذويهم لإدارة علاقات المرضى بالمنشأة لتقديم شكاواهم ومقترحاتهم, وموظف إدارة علاقات المرضى ملتزم بحماية حقوق المرضى وذويهم وتوضيحها بالطريقة المناسبة.

ومن تلك الحقوق المتعلقة بالمستفيدين ما يلي :

(1) حقوق المستفيد لدى جمعية عيوني الصحية:

1. أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي في (عيوني).
2. الاطلاع على البرامج والأنشطة الصحية التي تقدمها (عيوني) للمستفيد.
3. الاطلاع على على المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية والخاصة التي تتعامل معها (عيوني).
4. معرفة أسماء العاملين بالجمعية الذين استلموا طلبك وفقاً للتقرير الطبي من خلال إبراز البطاقة الوظيفية.
5. الحصول على الوقت الكافي مع طاقم الاستقبال عند تقديم معاملتك.
6. معرفة الإجراءات النظامية والمدة الزمنية حال استكمال إجراءات الطلب.
7. معرفة المستفيد لأسباب الإحالات لمستشفى خاص أو حكومي عند اكتمال الاجراءات النظامية.
8. التبليغ عن أي شخص في (عيوني) وفروعها في حال لم يرقم بخدمة المستفيد أو تسبب في إزعاجه.
9. زيارة المستفيد لقسم الخدمة الاجتماعية في (عيوني) وشرح حالته المادية.

10. زيارة المستفيد للمدير الطبي في (عيوني) وشرح حالته الطبية باللغة والطريقة التي يفهمها، وتوفير مترجم في حال كان الطبيب غير ناطق بلغة المستفيد.
11. رفض دخول من ليس له علاقة أثناء زيارة المستفيد لقسم الخدمة الاجتماعية أو المدير الطبي في (عيوني)

(2) حقوق المستفيد لدى مزودي الخدمات الصحية (المستشفيات والمراكز الصحية)

1. أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي .
2. الحصول على الوصفة الطبية الورقية اذا كان نظام الجهة إلكترونياً وأن تكون بالاسم العلمي.
3. اطلاعه على الخطة العلاجية المقررة له قبل البدء فيها .
4. الحصول على تقرير طبي مجاني.
5. الحصول على قيمة التكاليف المتوقعة قبل البدء بالعلاج وتزويده بفاتورة دقيقة بالخدمة المقدمة وتكاليفها باللغة العربية.
6. يمنع الزام المريض التوجه إلى صيدلية معينة أو مستشفى أو مختبر محدد وللمريض حق الاختيار.
7. الحفاظ على خصوصية المستفيد وستر العورة إلا في الضرورة التي يحددها الطبيب.
8. الطلب من الطبيب أو الكوادر الطبية الأخرى عند الكشف عليه بتعقيم اليدين ولبس القفاز الطبي.
9. أن يكون المستفيد على علم بتشخيص حالته وخطة علاجه وأي تأخير أو مضاعفات أو تأثيرات جانبية محتملة .
10. عدم تصوير حالة المستفيد إلا بموافقته وأن تكون لأغراض علمية.
11. الحصول على نسخة من تقرير الخروج لتسهيل متابعته مع الطبيب أو المستشفى المحلي عند الحاجة أو للحصول على رأي طبي آخر دون تأثير ذلك على استمرارية علاجك في المستشفى .
12. عدم دفع أي تكاليف مالية دون موافقة خطية من قبل (عيوني).
13. في حالة عدم خدمتك من قبل مزود الخدمة التواصل معنا عبر الجوال التالي
0562865580

(3) حقوق المريض لدى شركات التأمين الصحية

1. الحصول على خدمات الرعاية الصحية من قبل شبكة مقدمي الخدمة وفق بنود الوثيقة فقط، عدا في حال الطوارئ.
2. الحصول على المنافع الصحية المحددة في الوثيقة إعتباراً من بداية التغطية التأمينية
3. إختيار تغطيات صحية إضافية بمبالغ مالية أخرى تضاف على قيمة القسط.
4. تحمل مبلغ التحمل/المشاركة في الدفع / الاقتطاع المحدد في الوثيقة لدى مقدم الخدمة والحصول على سند استلام.
5. تحمل المبالغ التي تزيد عن حدود التغطية التأمينية.
6. إسترجاع المبالغ المالية التي دفعت مباشرة في حالة العلاج الطبي الضروري من شركة التأمين، حسب الحدود المنصوص عليها والحدود التي تدفعها الشركة لمقدم خدمات ذات مستوى مماثل.
7. تنتهي التغطية التأمينية بوفاة المستفيد أو عند انتهاء مدة الوثيقة أو الغائها أو عند مغادرة المملكة نهائياً.
8. إرجاع كارت التأمين لشركة التأمين عند انتهاء التغطية التأمينية.
9. عدم السماح للآخرين باستخدام كارت التأمين الخاص به.

ثالثاً : كيفية تقديم المستفيد على الشكاوى :

يتم استقبال الشكاوى عن طريق احد الوسائل التالية (الهاتف ، أو البريد الالكتروني ، أو الموقع الالكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية).

- وسائل الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعتها:

واتس اب إدارة الخدمات الصحية : 0562865580

البريد الالكتروني: a.a.ghanim@oyouny.sa الموقع الالكتروني : <https://oyouny.sa/>

- الإطار الزمني للرد على مقدم الشكاوى:

خمسة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى

آلية تصعيد الشكوى :

في حال عدم رضا المستفيد عن رد الجمعية بإمكانه تصعيد الشكوى عن طريق واتس أب رفع الشكاوى للمدير العام 0546684628

- أدوات قياس رضا المستفيد : وتنقسم إلى :

1. البيانات الاعتيادية وتشمل : أ. تعبئة الاستبانات ب. إجراء المقابلات الشخصية . ت. الاتصال الهاتفي	2. تعبئة الاستبانة الإلكترونية وتشمل : أ- موقع عيوني الإلكتروني . ب- صفحات عيوني في مواقع التواصل الاجتماعي. ت- رسائل الجوال نصية. ث- الاستبانات الالكترونية.
---	---

و تعتمد هذه المنهجية طرح الاستبانة على مجموعة من الأسئلة للمستفيدين من الخدمات الصحية سواء وقت التقديم أو بعد تلقي الخدمة العلاجية الخاصة به , وذلك لجمع المعلومات وتفسير ما هو قائم من خلال النسب الناتجة من تحليل الاستبانة وانطباعات رضا المستفيد.

روابط استبيانات قياس الرضا

<https://form.jotform.me/211421610335440>

<https://form.jotform.me/211442366586459>

<https://form.jotform.me/211421126935448>

المراجع:

موقع وزارة الصحة

رابط وثيقة التأمين الصحي من مجلس الضمان الصحي :

<https://www.cchi.gov.sa/AboutCCHI/Rules/document/Rules2018.pdf>

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في جلسته رقم () المنعقدة بتاريخ 2021/7/7م الموافق 1442/11/27هـ

تمت بحمد الله ×

وقد تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (02) في دورته الأولى

بتاريخ 2021/07/07م.

