

تقارير قياس الرضا والشكاوى والاقتراحات

تقرير الاطلاع على تقارير قياس الرضا والشكاوى والاقتراحات

أولاً: قياس رضا المرضى؛ -

- تقرير قياس الرضا للمرضى عن مزودي الخدمات الصحية؛

أطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا المستفيدين عن مزودي الخدمات الصحية وكانت النتائج كالآتي:

- عينة القياس هي ٣٠% من عدد المستفيدين الكلي.
- ٨٠% من المرضى راضي جداً.
- ١١% من المرضى راضين نوعاً ما
- ٧% محايدين.
- ٢% من المرضى غير راضيين عن الخدمات.

أوصت الإدارة ببناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

- ١- عقد ورش عمل مع مزدي الخدمات الصحية لوضع آلية جديدة لسرعة تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين.
- ٢- السعي في رفع نسبة الرضا العام إلى ٩٠%.

- تقرير قياس رضى المستفيدين عن خدمات الجمعية:

- عينة القياس ٣٠% مستفيد.
- ٨٩% من المستفيدين راضي جداً.
- ٨% من المرضى ما بين راضي
- ٣% محايد.

أوصت الإدارة ببناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

- ١- تحسين إجراءات العمليات المقدمة للمستفيدين لرفع نسبة الرضا.
- ٢- السعي في استثمار التقنية في تسريع عملية خدمة المستفيدين.

- تقرير الشكاوي / الاقتراحات والإجراءات التحسينية التي تمت:

- عينة القياس ٣٠% مستفيد.
- ٣% زدونا باقتراحاتهم.
- ٥% تقدموا بشكوى.

تتلخص الاقتراحات على التأخر في مواعيد المستشفيات وضرورة التوسع في الشراكات الصحية.

- تتلخص الشكاوي على ضرورة السرعة في الرد وإصدار التعاميد.

أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

١. دراسة إمكانية التوسع في التوظيف في الوظائف التالية:

- أ. محاسب.
- ب. باحث اجتماعي.
- ت. أخصائي مواقع تواصل اجتماعي.

ثانياً: قياس رضا الداعمين: -

أطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا الداعمين وكانت النتائج كالتالي:

- عينة القياس تسعة داعمين.
- ٨٣% نسبة الرضا عن تحقيق الجمعية لأهداف الشراكة.
- ٧٣% نسبة الرضا عن وصول التقارير الدورية في موعدها.
- ٩٧% عن فعالية التواصل.
- ١٠٠% نسبة الرضا عن الالتزام ببندود الاتفاقية.
- ٩٣% عن التنسيق والمتابعة.
- ٩٣% نسبة الرضا العام.

أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

١. ضرورة الالتزام في إصدار التقارير وفق العقد المبرم مع الداعمين.
٢. التوسع في الشراكات الاستراتيجية المالية.

ثالثاً: قياس رضا العاملين:-

أطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا العاملين وكانت النتائج كالآتي:

- شملت عينة القياس كل العاملين الرسميين والمتعاونين
 - ٩٢% نسبة الرضا عن الإدارة العليا والرؤساء المباشرين.
 - ٩٠% نسبة الرضا عن بيئة العمل.
 - ٨٧% نسبة الرضا عن المزايا والخدمات المقدمة من الجمعية.
 - مؤشر ارتباط العاملين بالجمعية هو (٩ / ١٠) ونسبة العاملين الذي يوصون الآخرين بالتعامل معها ١٠٠%.
- أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالآتي:

١. إيجاد وسائل تحفيزية للموظفين وكسب ولاعهم للجمعية.
٢. إطلاق جائزة الموظف المثالي ومنحه تحفيزاً معنوياً ومادياً تحددها الإدارة التنفيذية بعد اعداد لائحة لذلك.

رابعاً: قياس رضا الشركاء (من مزودي الخدمات الصحية):-

أطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا العاملين وكانت النتائج كالآتي:

شملت عينة القياس الشركاء الفعالة وهم ٣ مزودي خدمات صحية

- ١٠٠% نسبة الرضا العام عن الشراكة.

أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالآتي:

١. تطوير الشراكات الاستراتيجية الصحية مع مزودي الخدمات الصحية والمحافظة على رضاهم العام.
٢. عقد ورش عمل كل ربع سنة مع الشركاء الصحيين ومناقشة مسارات الاتفاقية وتلافي المعوقات.

اعتماد المجلس

| الاسم | المنصب | التوقيع |
|-------------------------------|------------------|---------|
| د. عبد الرحمن بن محمد السويلم | رئيس المجلس | |
| د. سلمان بن عبد الله المطيري | نائب رئيس المجلس | |
| أ.فيصل بن ناصر الدغيثر | المشرف المالي | |
| أ.عبد العزيز بن سليمان الحسين | عضو | |
| د.فهد بن عبد الله الطياش | عضو | |
| د.علي بن محمد الشهراني | عضو | |
| د.سعد بن علي الفامدي | عضو | |
| د.يحيى بن أحمد الزهراني | عضو | |
| د.عبد الرحمن بن محمد العمران | عضو | |
| د.عبد الله بن أحمد عسيري | عضو | |
| د.محمد بن علي الشمراني | عضو | |