

## تقارير قياس الرضا والشكاوي والاقتراحات

### أولاً: قياس رضا المرضى:-

- تقرير قياس الرضا للمرضى عن مزودي الخدمات الصحية:

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

- عينة القياس هي 65% من عدد المستفيدين الكلي .
- 95% من المرضى راضي جدا.
- 5% محايدين.
- 2% من المرضى غير راضيين عن الخدمة.

### تقرير قياس رضى المستفيدين عن خدمات الجمعية

- عينة القياس هي 65% مستفيد
- 93% من المستفيدين راضي جدا
- 5% من المرضى ما بين راضي
- 2% محايد

### تقرير الشكاوي / الاقتراحات والإجراءات التحسينية التي تمت:

- عينة القياس 65% مستفيد .
- 4% زدونا باقتراحاتهم.
- 6% تقدموا بشكاوي.

تتلخص الاقتراحات على التأخير في مواعيد المستشفيات وضرورة التوسع في الشراكات الصحية.  
تتلخص الشكاوي على ضرورة السرعة في الرد.

### ثانياً: قياس رضا الداعمين:-

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

- 85% نسبة الرضا عن تحقيق الجمعية لاهداف الشراكة .
- 75% نسبة الرضا عن وصول التقارير الدورية في موعدها .
- 97% عن فعالية التواصل .

- 95% نسبة الرضا عن الالتزام ببندود الاتفاقية
- 90% عن التنسيق والمتابعة
- 95% نسبة الرضا العام

### ثالثا: قياس رضا العاملين :-

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

- شملت عينة القياس كل العاملين الرسميين والمتعاونين.
- 98% نسبة الرضا عن الإدارة العليا والرؤساء المباشرين.
- 95% نسبة الرضا عن بيئة العمل.
- 90% نسبة الرضا عن المزايا والخدمات المقدمة من الجمعية.
- مؤشر ارتباط العاملين الجمعية هو (10/9) ونسبة العاملين الذين يوصون الآخرين بالتعامل معها 100%.

### رابعا: قياس رضا الشركاء (من مزودي الخدمات الصحية):-

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

- شملت عينة قياس الشركاء الفعالة وهم 7 مزودي خدمات صحية
- 100% نسبة الرضا العام عن الشراكة

### اوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

- 1- تحسين إجراءات العمليات المقدمة للمستفيدين لرفع نسبة الرضا.
- 2- السعي في استثمار التقنية في تسريع عملية خدمة المستفيدين.
- 3- إعداد استبانة قياس رضا المعنيين بشكل دوري، لجميع المعنيين.
- 4- تحليل الاستبانة التي تم جمعها من قياس رضا المعنيين.
- 5- نشر التغذية الراجعة من عملية التقييم على موقع الجمعية الإلكتروني.
- 6- ضرورة الالتزام في إصدار التقارير وفق العقد المبرم مع الداعمين.
- 7- إيجاد وسائل تحفيزية للموظفين وكسب ولائهم للجمعية.
- 8- إطلاق جائزة الموظف المثالي ومنحه تحفيزا معنويا وماديا تحدده الإدارة التنفيذية بعد اعداد لائحة لذلك.

تم الاطلاع على التقرير واعتمدت التوصيات في محضر مجلس الإدارة " الثاني عشر "

بتاريخ 2023/12/31م