

تقرير التغذية الراجعة لعام 2024

أولاً: قياس رضا المرضى

التفاصيل	البند
65% "عدد المستفيدين الكلي"	عينتة القياس
92%	راضون جداً
5%	محايدون
3%	غير راضين

رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

النسبة	الفئة
93%	راض جداً
5%	راض
2%	محايد

تحليل الشكاوى والاقتراحات

أبرز الملاحظات	النسبة	البند
- إطلاق برنامج تقني لخدمة المستفيدين عن بُعد. - تطوير خاصية تحديث البيانات من منصة أبشر. - تسهيل الخدمات الإلكترونية لتقليل الزيارات الحضورية.	20%	اقتراحات
- تأخر الرد أو معالجة الطلبات. - رفض بعض الطلبات دون توضيح الأسباب. - صعوبة الوصول للخدمات أو التواصل مع الجهة المختصة.	80%	شكاوى
- التقدير للجهود المبذولة في تحسين الخدمات التقنية. - الإشادة بسرعة التجاوب. - الثناء على التعاون وحسن التعامل من فريق الدعم.	--	ملاحظات إيجابية

ثانياً: قياس رضا الداعمين

نسبة الرضا	بند القياس
85%	تحقيق الجمعية لأهداف الشراكة
75%	وصول التقارير الدورية في موعدها
97%	فعالية التواصل
95%	الالتزام ببندود الاتفاقية
90%	التنسيق والمتابعة
95%	الرضا العام

ثالثاً: قياس رضا العاملين

نسبة الرضا	بند القياس
98%	الإدارة العليا والرؤساء المباشرين
95%	بيئة العمل
90%	المزايا والخدمات المقدمة
9 / 10	مؤشر ارتباط العاملين بالجمعية
100%	نسبة العاملين الذين يوصون بالجمعية

رابعاً: قياس رضا الشركاء - مزودي الخدمات الصحية

نسبة الرضا العام	بند القياس
100%	الشراكة مع الجمعية

2024/10/30

الموضوع

محضر المجلس (16)

المرفقات

أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:-

رقم	التوصية
1	تحسين إجراءات العمليات المقدمة للمستفيدين لرفع نسبة الرضا.
2	تحليل الاستبانات التي تم جمعها من قياس رضا المعنيين.
3	إعداد استبانة قياس رضا المعنيين بشكل دوري لجميع الفئات.
4	نشر التغذية الراجعة من عملية التقييم على موقع الجمعية الإلكتروني.
5	الالتزام بإصدار التقارير وفق العقد المبرم مع الداعمين.

تم الاطلاع على التقرير واعتماد التوصيات في محضر مجلس الإدارة السادس عشر بتاريخ (2024/10/30)

اعتماد المجلس

الاسم	المنصب	الاعتماد
د. عبد الرحمن بن عبد العزيز السويلم	رئيس المجلس	 zoom
د. سلمان بن عبد الله المطيري	نائب رئيس مجلس الإدارة	
د. فيصل بن ناصر الدغيثر	عضو	
د. محمد بن علي الشهراني	عضو	
د. عبد الله بن أحمد العسيري	عضو	
د. عبد العزيز بن سليمان الحسين	عضو	
د. عبد الرحمن بن محمد العمران	عضو	
د. فهد بن عبد الله الطياش	عضو	
د. علي بن محمد الشهراني	عضو	
د. يحيى بن أحمد الزهراني	عضو	
د. سعد بن علي الغامدي	عضو	