

تقارير قياس الرضا والشكاوي والاقتراحات

تقارير الاطلاع على تقارير قياس الرضا والشكاوي والاقتراحات

أولاً: قياس رضا المرضى:-

تقرير قياس الرضا للمرضى عن مزودي الخدمات الصحية:

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

تقرير قياس رضى المستفيدين عن خدمات الجمعية

- 93% من المستفيدين راضي جداً
- 5% من المرضى ما بين راضي
- 2% محايد

تقرير الشكاوي / الاقتراحات والإجراءات التحسينية التي تمت:

- 4% زدودنا 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:-

- 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

ثالثاً: قياس رضا العاملين :-

- شملت عينة القياس كل العاملين الرسميين.
- 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%

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

- 100% نسبة الرضا العام عن الشراكة.

التوصيات

- تطوير الشراكات الاستراتيجية الصحية مع مزودي الخدمات الصحية والمحافظة على رضاهم العام.
- عقد ورش عمل كل ربع سنة مع الشركاء الصحيين ومناقشة مسارات الاتفاقية وتلافي المعوقات.
- عقد ورش عمل مع مزودي الخدمات الصحية لوضع آلية جديدة لتسريع تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين
- السعي في رفع نسبة الرضا العام المقبل
- إيجاد وسائل تحفيزية للموظفين وكسب ولائهم للجمعية
- إطلاق جائزة الموظف المثالي ومنحه تحفيزاً معنوياً ومادياً تحدده الإدارة التنفيذية بعد اعداد لائحة لذلك
- ضرورة الالتزام في إصدار التقارير وفق العقد المبرم مع الداعمين
- التوسع في الشراكات الاستراتيجية المالية
- التوسع في الشراكات الصحية .
- دراسة إمكانية التوسع في التوظيف .
- تحسين إجراءات العمليات المقدمة للمستفيدين لرفع نسبة الرضا.
- السعي في استثمار التقنية في تسريع عملية خدمة المستفيدين.

اعتماد المجلس

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