



جمعية شفاء

الجمعية الخيرية لرعاية
المصابين بالأمراض المزمنة

تقرير قياس رضا أصحاب العلاقة

(قياس مستوى رضا المستفيدين ببرنامج الغسيل

الكلوي)

• النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
• أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

قياس رضا أصحاب العلاقة

المقدمة

- يهدف هذا التقرير لقياس مستوى رضا أصحاب العلاقة المتعاملين مع جمعية شفاء الخيرية وكذلك المستفيدين من خدمات الجمعية التي تقدمها في محيط نطاقها الجغرافي لتحقيق استراتيجية الجمعية وسعيها المستمر للتطوير والتحسين وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم ومقترحاتهم .

أصحاب العلاقة هم:

- مرضى الغسيل الكلوي.
- مرضى برامج الجمعية .
- العاملين بالجمعية.
- المتطوعين في الجمعية.
- الداعمين لبرامج وانشطة الجمعية.

م	
١	المعنين بالإجابة على الاستطلاع
٢	تعبئة يدوية بواسطة المريض عن طريق الخدمة الاجتماعية.
٣	عدد المشاركين في الاستطلاع
٤	القائمون على اجراء الاستطلاع وتحليله
٥	عنوان الرابط المستخدم لأجراء الاستبيان
	مستفيدين برنامج الغسيل الكلوي
	٦٠ مستفيد
	الاتصال المؤسسي \ الجودة وسلامة المرضى
	نماذج ورقية

محاور الاستطلاع والرسم البياني

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

قياس رضا أصحاب العلاقة

قياس أثر المستفيدين من برنامج الغسيل الكلوي

الرقم	السؤال	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
1	أولاً: الخدمات الإدارية	57	3	0	0	0
2	تعامل قسم شؤون المرضى معك	54	3	2	0	0
3	فترة الانتظار حتى تلقي الخدمة مطلوب	55	2	2	0	0
4	رأيك في الخدمات التي تقدمها الجمعية	56	3	0	0	0
5	ثانياً: الخدمات الطبية	58	1	0	0	0
6	الطبيب المعالج وتوضيحه لحالتك	58	1	0	0	0
7	وصفه للدواء وكيفية استخدامه	58	1	0	0	0
8	إلتزام الطبيب بالخطة العلاجية المتفق عليه	59	0	0	0	0
9	متابعة الأطباء وتفقد حالتك باستمرار	55	4	0	0	0
10	انطباعك عن الأطباء وطريقة الحوار الطبيب معك	58	1	0	0	0
11	صرف الادوية العلاجية الشهرية بصورة منتظمة	55	4	0	0	0
12	اجراء التحاليل الطبية بصفة دورية	59	0	0	0	0
13	ثالثاً: الخدمات التي يقدمها الموظفين	57	2	0	0	0
14	حسن استقبال الموظفين	55	4	0	0	0
15	كيف تقيم احترافية موظفينا	59	0	0	0	0
16	مدى السرعة بتلبية الموظفين لاحتياجاتك	54	5	0	0	0
23	سادساً: النقل والمواصلات	59	0	0	0	0
24	الالتزام بتوقيت النقل اليومي	58	1	0	0	0
25	التزام السائق بأنظمة السير والمرور والشعور بالأمان	58	1	0	0	0
26	سابعاً: الانطباع العام	59	0	0	0	0
27	الانطباع العام عن خدمات الجمعية	59	0	0	0	0
	% إجمالي	96.77%	2.90%	0.32%	0.00%	0.00%

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعية على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

قياس رضا أصحاب العلاقة

