

• 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.



# جمعية شفاء

الجمعية الخيرية لرعاية  
المصابين بالأمراض المزمنة

تقييم أصحاب العلاقة من المستفيدين  
من خدمات الجمعية و توصيات مجلس  
الادارة

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.

## 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 .
- تم انشاء استطلاعات الرأي عن طريق قسم الجودة وسلامة المرضى بالجمعية لقياس نسبة الرضا من مستفيدي الخدمات الصحية المقدمة من الجمعية .
- أصحاب العلاقة هم:
  - مرضى الغسيل الكلوي.
  - مرضى برامج الجمعية .
  - العاملين بالجمعية.
  - المتطوعين في الجمعية.
  - الداعمين لبرامج وانشطة الجمعية.
- اهداف استطلاعات الرأي:

1. تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحاتهم.
2. إيجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع الى المقترحات المقدمة .
3. الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة .
4. معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية .

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

- تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:
  1. جودة الخدمات المقدمة .
  2. سهولة الوصول الى الخدمة .
  3. المدة الزمنية في تقديم الخدمة.
  4. سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات .
  5. مدى الشفافية والافصاح.
  6. وضوح الإجراءات .
  7. الرضا بشكل عام.

- تم العرض بشكل تفصيلي لكل من :
  1. قياس رضا العاملين بجمعية شفاء .

| م |  |   |
|---|--|---|
| ١ | المعنين بالإجابة على الاستطلاع         | العاملين بجمعية شفاء  |
| ٢ | الالية المتبعة لأجراء الاستطلاع        | خدمات الكترونية عن طريق الجوجل درايف.   |
| ٣ | عدد المشاركين في الاستطلاع             | ٢٣ موظف   |
| ٤ | القائمون على اجراء الاستطلاع وتحليله   | الاتصال المؤسسي \ الجودة وسلامة المرضى  |
| ٥ | عنوان الرابط المستخدم لأجراء الاستبيان | <a href="https://forms.gle/CXvwKMLacWf5z93L7">https://forms.gle/CXvwKMLacWf5z93L7</a> |

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

## ٢. استطلاع قياس رضا المستفيدين من خدمات الغسيل الكلوي:

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

## ٣. استطلاع قياس رضا المستفيدين من البرامج المقدمة من الجمعية .

| م |   |
|---|---|
| ١ | المعنين بالإجابة على الاستطلاع  |
| ٢ | الآلية المتبعة لأجراء الاستطلاع   |
| ٣ | عدد المشاركين في الاستطلاع  |
| ٤ | القائمون على إجراء الاستطلاع وتحليله  |
| ٥ | عنوان الرابط المستخدم لأجراء الاستبيان  |
|   | المستفيدين من برامج الجمعية   |
|   | خدمات الكترونية عن طريق الجوجل درايف.   |
|   | الاتصال المؤسسي \ الجودة وسلامة المرضى  |
|   | <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaL146koBtuvaupS58AaRnYUPh1RnYq8iBrYaB0mI-O57UMw/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaL146koBtuvaupS58AaRnYUPh1RnYq8iBrYaB0mI-O57UMw/viewform</a> |

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

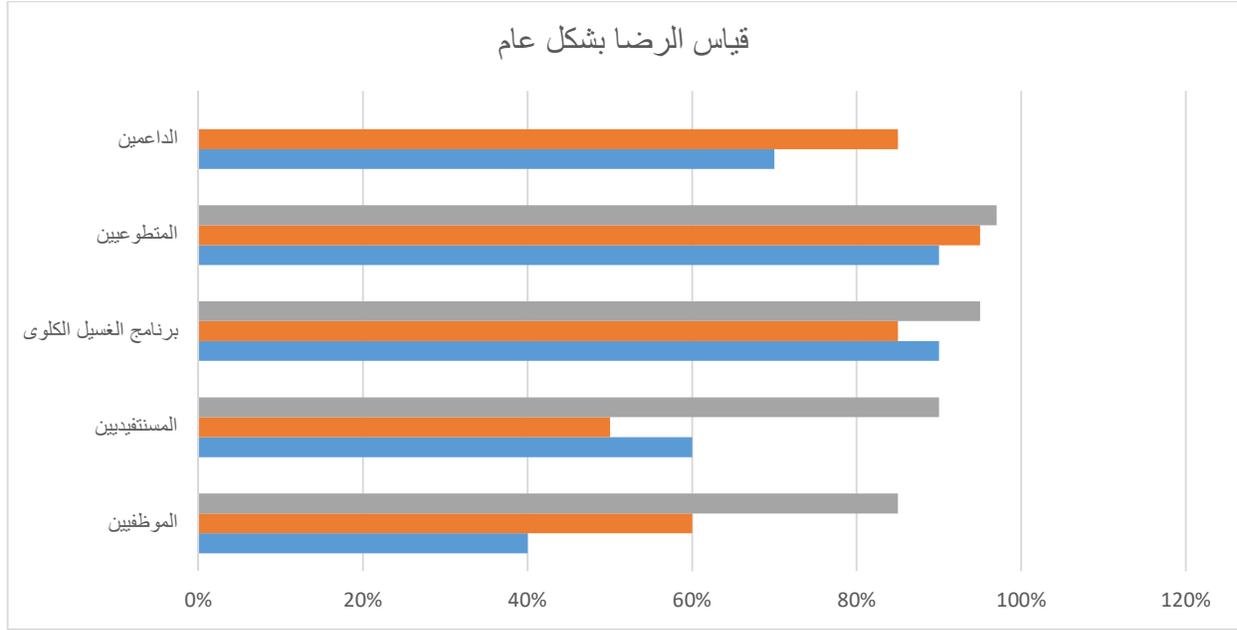
#### ٤. استطلاع قياس رضا المتطوعيين .

| م |  |   |
|---|--|---|
| ١ | المعنيين بالإجابة على الاستطلاع        | المتطوعيين الجمعية  |
| ٢ | الآلية المتبعة لأجراء الاستطلاع        | خدمات الكترونية عن طريق الجوجل درايف.   |
| ٣ | عدد المشاركين في الاستطلاع             | ٣٥ متطوع  |
| ٤ | القائمون على اجراء الاستطلاع وتحليله   | الاتصال المؤسسي \ الجودة وسلامة المرضى  |
| ٥ | عنوان الرابط المستخدم لأجراء الاستبيان | <a href="https://forms.gle/dUIPjA9Q5pDTxF6s6">https://forms.gle/dUIPjA9Q5pDTxF6s6</a> |

#### ٥. استطلاع قياس رضا الداعميين لخدمات الجمعية .

| م |  |   |
|---|--|---|
| ١ | المعنيين بالإجابة على الاستطلاع        | الداعمين لبرامج الجمعية   |
| ٢ | الآلية المتبعة لأجراء الاستطلاع        | خدمات الكترونية عن طريق الجوجل درايف.   |
| ٣ | عدد المشاركين في الاستطلاع             | ٣ جهات  |
| ٤ | القائمون على اجراء الاستطلاع وتحليله   | الاتصال المؤسسي \ الجودة وسلامة المرضى  |
| ٥ | عنوان الرابط المستخدم لأجراء الاستبيان | <a href="https://forms.gle/X7hTChrNsgPtaeYU9">https://forms.gle/X7hTChrNsgPtaeYU9</a> |

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



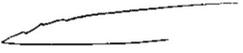
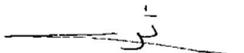
### توصيات مجلس الإدارة:

| التوصيات  | القياس                                      | عرض نتائج تقييمات أصحاب العلاقة |
|---|---|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• انشاء استطلاع رأى إلكترونى</li> <li>• العمل على تحسي الدخل الغاص بالبرنامج</li> <li>• زيادة الطاقم الطبي</li> <li>• ابلاغ المستفيدين بالتحديثات التي تتم في الخدمة</li> </ul>                      | قياس رضا المستفيدين من برنامج الغسيل الكلوي |                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين بيئة التواصل</li> <li>• الإبلاغ بالمستخدات التي تطراً عند استحداث الخدمات المقدمة.</li> </ul>  | قياس رضا المستفيدين                         |                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• اشراكهم بشكل اكبر في اهداف الجمعية</li> <li>• تحسين بيئة العمل الداخلية</li> <li>• زيادة الطاقم التمريضى</li> <li>• وجود مسمى وظيفى واضح للموظف</li> <li>• عقد دورات تدريب وتحسين مستمر</li> </ul> | قياس رضا الموظفين                           |                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل على المقترحات المقدمة .</li> </ul>   | قياس رضا الداعمين                           |                                 |

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 المطوعين | • توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل افضل |
|-------------------|--|

اعتماد مجلس الإدارة

| اسم العضو                  | المنصب                 | التوقيع   |
|----------------------------|------------------------|---|
| د/ خالد بن عبد الله طيب    | رئيس مجلس الإدارة      |    |
| أ/ علي بن أحمد مفتي        | نائب رئيس مجلس الإدارة |  |
| د/ يوسف بن عبد الواحد خضري | المشرف المالي          |  |
| أ.د/ محمد سعدو سعادة الجرف | عضو مجلس الإدارة       |  |
| أ/ ثريا بن زكريا بيلا      | عضو مجلس الإدارة       |  |
| د/ وليد بن خالد طيب        | عضو مجلس الإدارة       |  |

