



جمعية العلاج الآمن
Safe Medical Care Org

تقرير نتائج استطلاع قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٤م

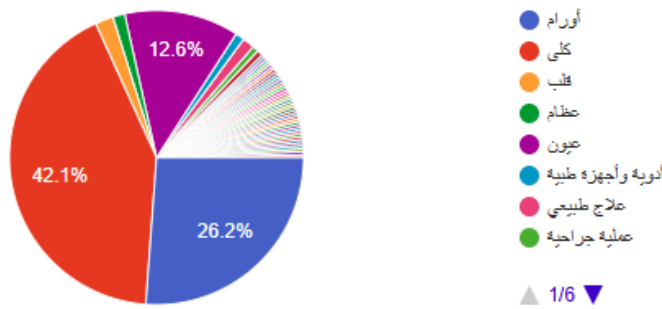
-المستفيدين:

أولاً: نتائج قياس استبيان رضا المستفيدين:

- بلغ عدد المستفيدين المشاركين في الاستبيان ٣٠٢ مستفيد من أصل ٤١٤ مستفيد لعام ٢٠٢٤، وكانت النتائج كالتالي:

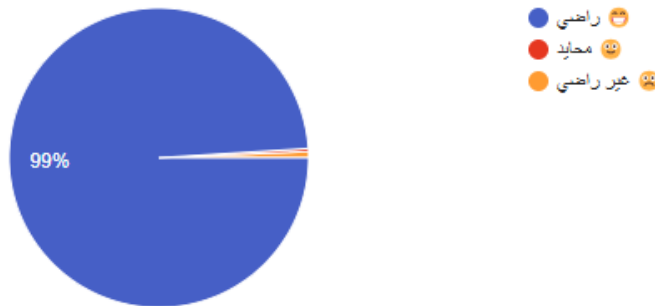
ما نوع الخدمة العلاجية التي قدمت من الجمعية

302 رد



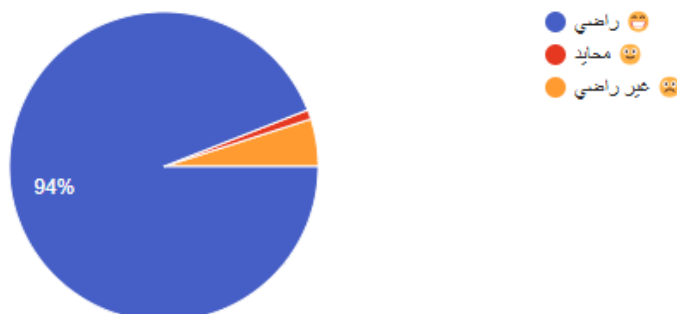
هل أنت راضى عن المدة المستخرقة من تسجيل طلبك في الموقع الى تواصل الموظف المختص؟

302 رد



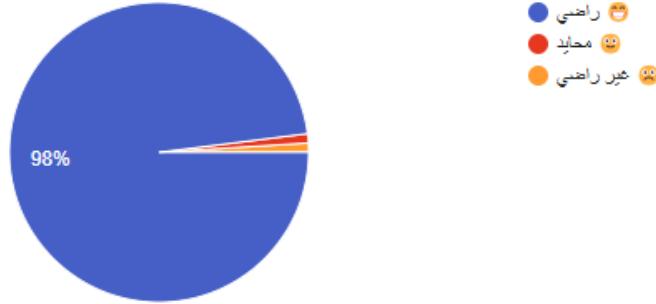
هل أنت راضى عن المستشفى التي تم العلاج فيها ؟

302 رد



هل أنت راضي عن الخدمة المقدمة؟

302 رد



يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان الشريحة الأكبر من المشاركين في استبيان قياس رضا المستفيدين هم مرضى الكلى ويليهم مرضى الأورام ثم مرضى العيون، وقد بلغت نسبة الرضى عن المدة المستغرقة لتواصل الاختصاصيات مع المرضى بعد تسجيل طلبهم في الموقع ٩٩٪، وبلغت نسبة الرضا عن المستشفيات والمراكز الطبية ٩٤٪، وختاماً بلغت نسبة الرضا عن خدمات الجمعية ٩٨٪.

ثانياً: اقتراحات / شكاوى واء المستفيدين:

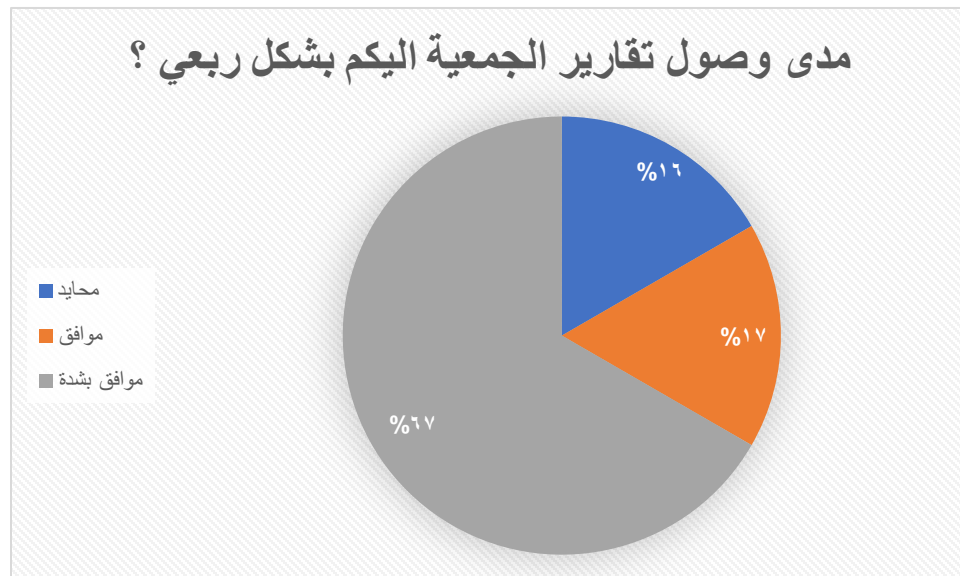
شارك ١٠٤ مستفيدين آراءهم ومقترحاتهم من أصل ٣٠٢ مستفيد:

م	المقترح / الشكاوى	توصيات مجلس الإدارة
1	اقترح ٥٠ مستفيداً أن يكون الدعم مستمراً وغير منقطع، مع ضرورة تقديمه في وقت أسرع لتفادي التأخير، حيث أن التأخير قد يؤدي إلى تفاقم الحالة وزيادة سوءها.	العمل على زيادة التواصل مع الجهات المانحة وفاعلين الخير لتوفير الدعم للحالات الإنسانية في أقرب وقت.
2	شكر ٣٣ مستفيدا الجمعية على جهودها في علاج المستفيدين، واشادوا بعمل الاخصائيات وحرصهم على المرضى.	الاستمرار في تقديم الخدمة المميزة للمرضى، وتعزيز التعاون معهم لتلبية احتياجاتهم بشكل مستمر وفعال.
3	١١ مستفيد غير راضيين عن المستشفيات التي تم العلاج فيها.	العمل على معالجة شكاوى المستفيدين بسرعة، والتنسيق مع المستشفيات المعنية لضمان تقديم الخدمة بشكل مرضي.
4	اوصى ٣ مستفيدين بنشر حالاتهم على المنصات الاجتماعية ومنصة احسان كي يتم جمع المبلغ في أقرب وقت.	نشر الحالات المرضية الحرجة التي تستدعي العلاج في أسرع وقت في المنصات الوطنية للتبرعات.
5	اوصى أحد المستفيدين بتحويل المرضى إلى المستشفيات ذات التكلفة الأقل.	تقوم الجمعية فعلياً بتوصية المرضى بمستشفيات ذات تكلفة أقل مع التأكيد على أن القرار النهائي يعود للمريض.

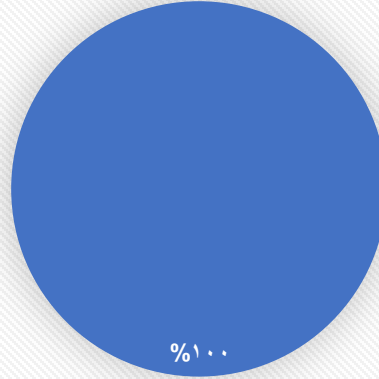
- أعضاء الجمعية العمومية:

- نتائج قياس استبيان رضا أعضاء الجمعية العمومية:

- بلغ عدد الاعضاء المشاركين في الاستبيان ٦ أعضاء من أصل ٢٦ عضو لعام ٢٠٢٤، وكانت النتائج كالتالي:

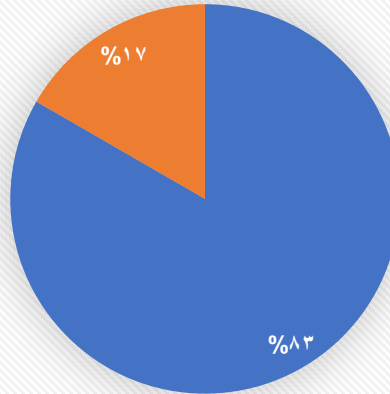


قيام مجلس الإدارة بإطلاعكم على إنجازات الجمعية ؟



■ موافق بشدة

قيام مجلس الإدارة بإطلاعكم على إنجازات الجمعية ؟



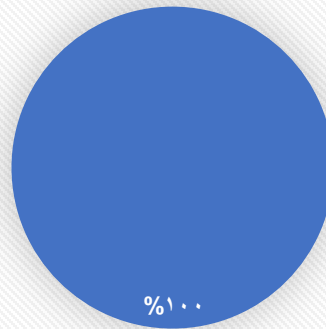
■ موافق بشدة ■ موافق

- أعضاء مجلس الإدارة

أولاً: نتائج قياس استبيان رضا أعضاء مجلس الإدارة:

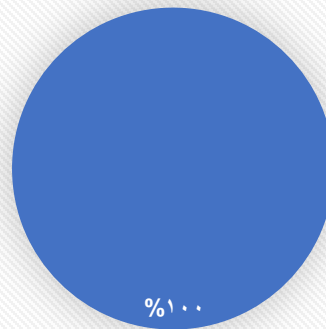
- بلغ عدد الاعضاء المشاركين في الاستبيان ٥ أعضاء من أصل ٧ أعضاء لعام ٢٠٢٤، وكانت النتائج كالتالي:

هل توقيت اجتماعات مجلس الإدارة مناسب في
وجهة نظرك ؟



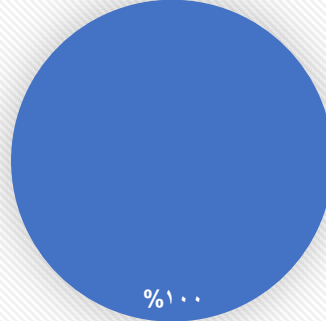
■ راضي

يتم عرض تقارير اعمال الجمعية بشكل واضح
في الاجتماع ؟



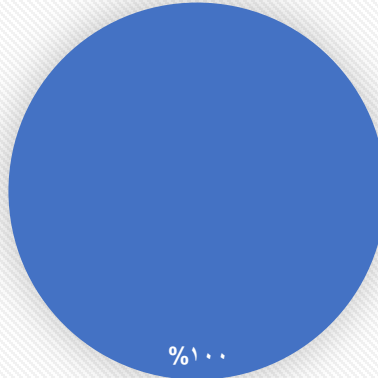
■ راضي

كيف تقيم مستوى التواصل بين مجلس الإدارة و
الإدارة التنفيذية ؟



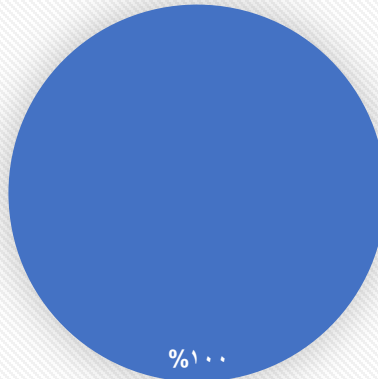
■ راضي

كيف تقيم العاملين في الجمعية ؟



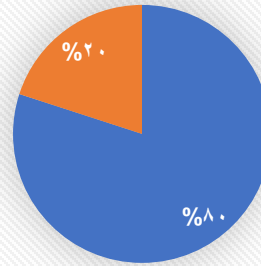
■ راضي

هل انت راضي بشكل عام عن أداء الجمعية ؟



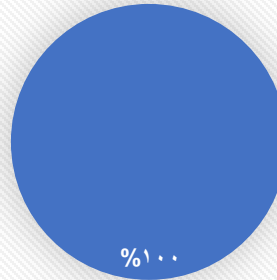
■ راضي

كيف تقيم مستوى التواصل بين أعضاء مجلس الإدارة ؟



■ راضي ■ محايد

هل تشعر بان هناك مستوى كاف من الشفافية في القرارات التي يتخذها مجلس الإدارة ؟



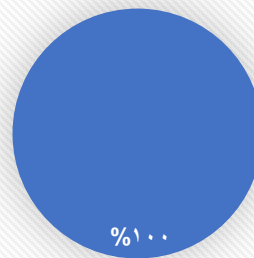
■ راضي

-الموظفين:

أولاً: نتائج قياس استبيان رضا العاملين:

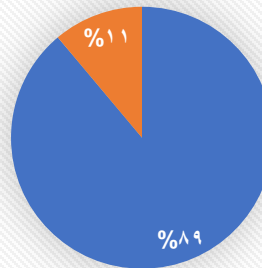
- بلغ عدد العاملين المشاركين في الاستبيان ٩ موظفين من أصل ١٦ موظف لعام ٢٠٢٤، وكانت النتائج كالتالي:

أشعر بالرضا كوني احد أعضاء فريق جمعية
العلاج الآمن ؟



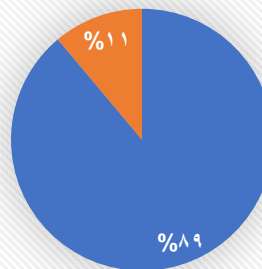
موافق

المهام الوظيفية التي يقتضيها عملي واضحة
بالنسبة لي ؟



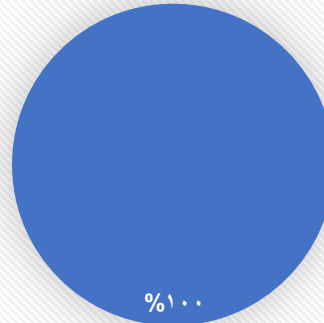
موافق محايد

بيئة العمل في الجمعية مناسبة للإنجاز و
السعي للنجاح؟



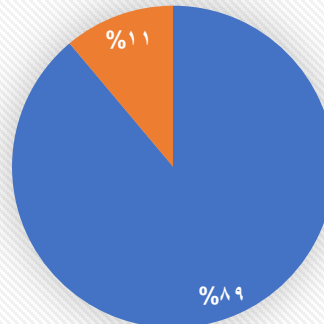
موافق محايد

الإدارة قريبة من الموظفين لتوجيههم و
مساعدتهم في أعمالهم ؟



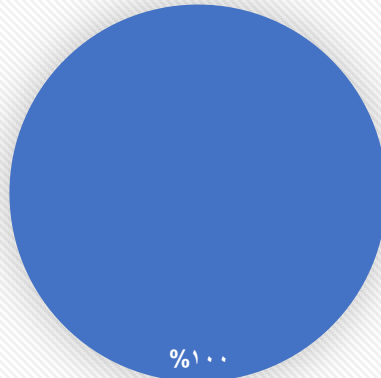
موافق

مفهوم العمل الجماعي واضح و مطبق في
الجمعية ؟



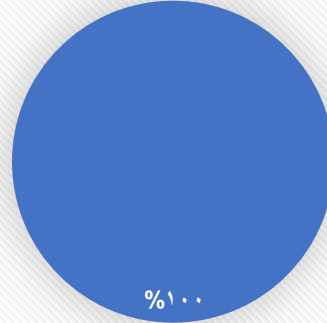
موافق محايد

مكان العمل في الجمعية امن و مريح ؟



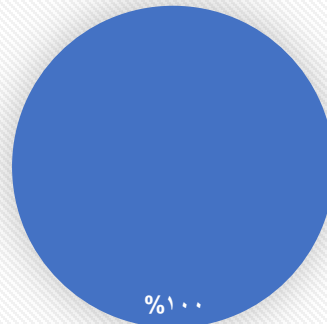
موافق

تساهم الجمعية في تطوير القدرات المهنية
للعاملين من خلال الدورات التدريبية ؟



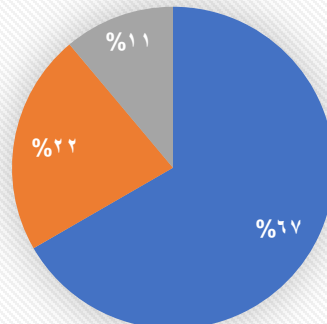
موافق

مديري المباشر يتعامل معي باحترام و عدالة و
شفافية؟



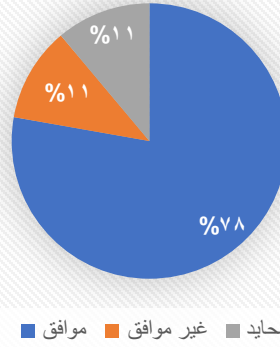
موافق

اشعر بالرضا عن الراتب الذي اتقاضاه مقارنة
بالعمل الذي أقوم به ؟

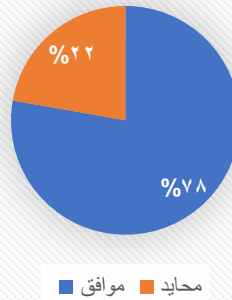


موافق غير موافق محايد

اشعر بالرضا عن الحوافز و المكافآت التي
اتلقاها مقارنة بالجهد الذي ابذله في العمل ؟



هل تشعر بان مجلس الإدارة يعمل بشكل فعال
على تحقيق أهداف الجمعية ويظهر تعاوناً مع
العاملين ؟



ثانياً: اقتراحات الموظفين:

م	المقترح / الشكوى	توصيات مجلس الإدارة
2	زيادة الرواتب	دراسة الموضوع المقترح ومراعاة توافقه مع سياسات الجمعية وإمكانياتها المتاحة.
3	ترقية مستوى التأمين الطبي لمستوى أفضل يجعل الموظف قادر على الاستفادة مئة	العمل على تنفيذ المقترح حتى يتمكن الموظفين من الحصول على الرعاية الطبية اللائقة.