

نتائج استطلاعات رأي أصحاب المصلحة 2024م

تعريف أصحاب المصلحة

الربط بالخطة الاستراتيجية

نتائج رضا أصحاب المصلحة

نتائج اعجاب أصحاب المصلحة

نسبة الولاء والارتباط

الصورة الذهنية والمجتمع

الشكاوي والاقتراحات

التوصيات

التعريف	أصحاب المصلحة	
متلقي الخدمة الصحية المقدمة من قبل الجمعية من المرضى غير القادرين على تحمل تكلفة العلاج.	المستفيدين	1
متلقي الخدمة الصحية المقدمة من قبل المجمع الطبي من المرضى غير القادرين على تحمل تكلفة العلاج.	المجمع الطبي	2
مستفيدي البرامج والأنشطة المتمثلة في تقديم الخدمات التوعوية وخدمات الكشف المبكر للحد من اعتلال الصحة.	الوقاية	3
أي شخص غير المتطوع يبذل جهد ووقت لمساعدة الجمعية في تحقيق أهدافها دون مقابل	المتطوعين	4
الأدوية والأجهزة والمستلزمات الطبية المقدمة للمرضى.	الامداد الطبي	5
جهة خارجيه تختارها الجمعية بشكل استراتيجي للعمل معه من اجل ان يدعم برامج الجمعية وأنشطتها.	الداعمون	6
جهة اعتباري يقوم بتوفير الخدمة الطبية والعلاجية والاجهزة لمتعاملين البرامج والأنشطة بالجمعية.	الشركاء من مزودي الخدمات الطبية	7
جميع الافراد الذين يعملون في الجمعية سواء بدوام كامل أو دوام جزئي ويشمل ذلك القادة على كافة المستويات الإدارية.	الموظفين	8
أي متعاقد مع الجمعية بغرض الانتفاع من أصول الجمعية لمدة محددة مقابل أجر معلوم.	المستأجرين	9
منصة إلكترونية لاستقبال تبرعات الافراد	المتجر الإلكتروني	10
المشاريع الهادفة إلى تحسين صحة السكان الذين يعيشون في المناطق الفقيرة أو المنكوبة من خلال توفير الرعاية الصحية الأساسية والوقاية من الأمراض المزمنة	برامج العمل الدولي	11

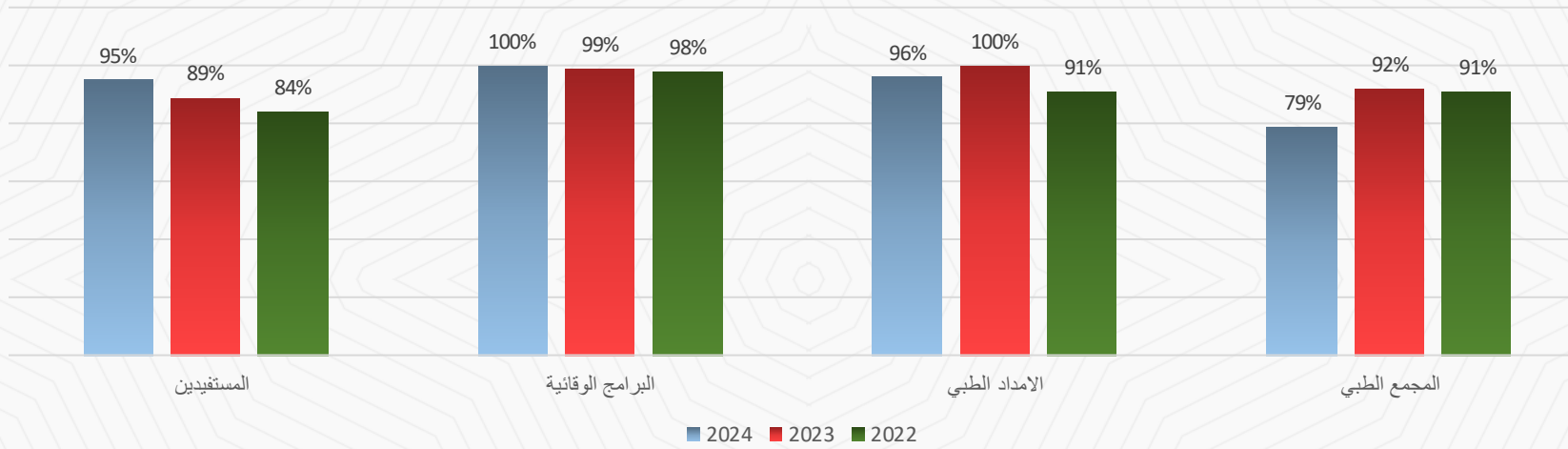
الربط بالخطة الاستراتيجية

الاستبانات	المبادرة التشغيلية	الأهداف الاستراتيجية	*
المستفيدين من البرامج الصحية المحلية البرامج الدولية البرامج الوقائية الأمداد الطبي المجمع الطبي	تنفيذ استطلاعات وقياس رضا المستفيدين من البرامج الصحية المحلية والدولية	تقديم الخدمات الصحية النوعية للمرضى	1
الداعمين مزودي الخدمات الصحية المتبرعين الأفراد المستأجرين	تنفيذ استطلاعات وقياس رضا الشركاء	تعزيز العمل الصحي المشترك	2
المتطوعين	تنفيذ استطلاعات آراء وانطباعات المتطوعين	الاستثمار الأمثل للتطوع	3
الموظفين	تحقيق رضى العاملين في الجمعية بنسبة (82%)	تطوير بيئة عمل مؤسسية جاذبة	4

اولاً: قياس الرضا



نتائج انطباعات مستفيدين الخدمات الصحية لثلاثة سنوات



مجتمع الاستطلاع

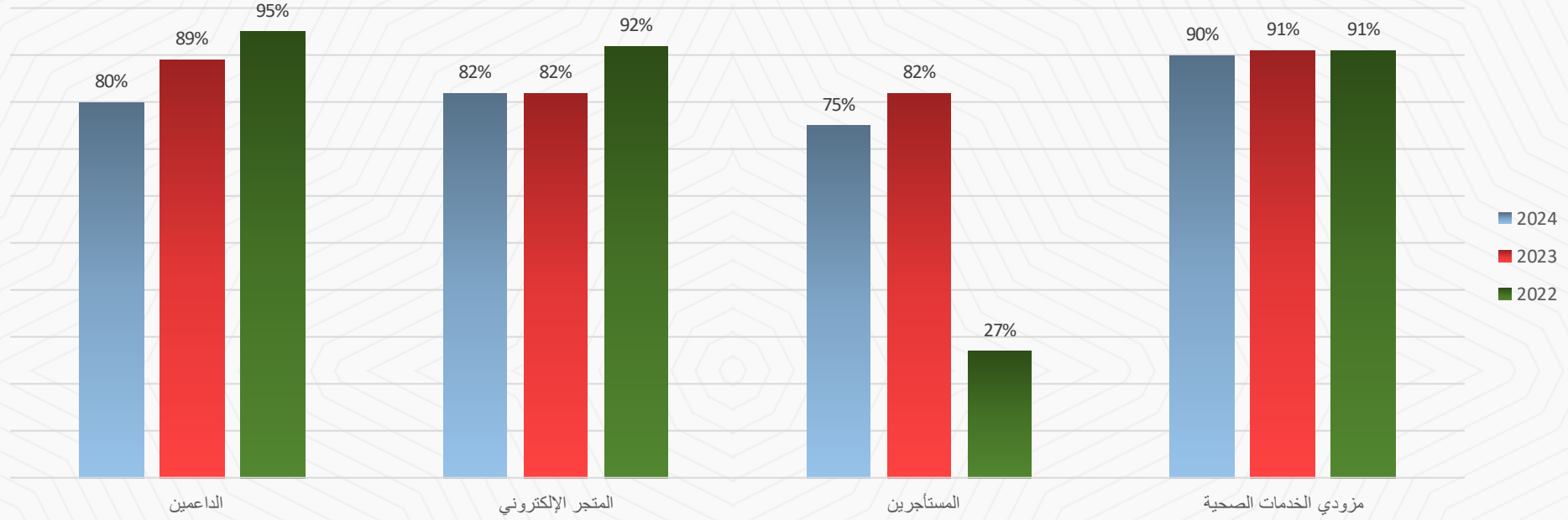
- تم تنفيذ استطلاع رأي شامل لجميع المستفيدين من خدمات "عناية" لعام 2024، حيث بلغ عدد المستفيدين من العلاج الخيري 11.888 مستفيدًا. تم التواصل مع جميع المستفيدين عبر البرنامج الإلكتروني (ذكور/إناث) ، إلا أنه تعذر الوصول إلى 3440 مستفيدًا، مما يرفع نسبة عينة الاستطلاع إلى 71%. كان الهدف من الاستطلاع قياس مدى رضا المستفيدين عن مختلف جوانب إجراءات تقديم الخدمات الصحية، وتم تضمين أسئلة وعبارات ضمن محور الرضا لتقييم مواقف المستفيدين من حيث مستوى الرضا عن الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات الصحية لهم.



الاتجاه العام	
المستفيدين	رضا عام ونسبة نمو في كل محاور الاستطلاع
البرامج الوقائية	رضا تام من قبل مستفيدي البرامج الوقائية ولا ملاحظات
الامداد الطبي	رضا تام من قبل مستفيدي الامداد الطبي توصية بأن يكون وقت تسليم الأجهزة بعد العصر
المجمع الطبي	زيارة المجمع الطبي كانت تجربة موفقة لأغلب المستفيدين و أثنو فيها على الطاقم الإداري والطبي عدم الالتزام بالمواعيد وطول فترة الانتظار استثناء تكلفة العلاج والفحوصات الطبية لا تتوافق مع كون المجمع غير هادف للربح
العمل الدولي	رضا تام



نتائج انطباعات الشركاء لثلاثة سنوات

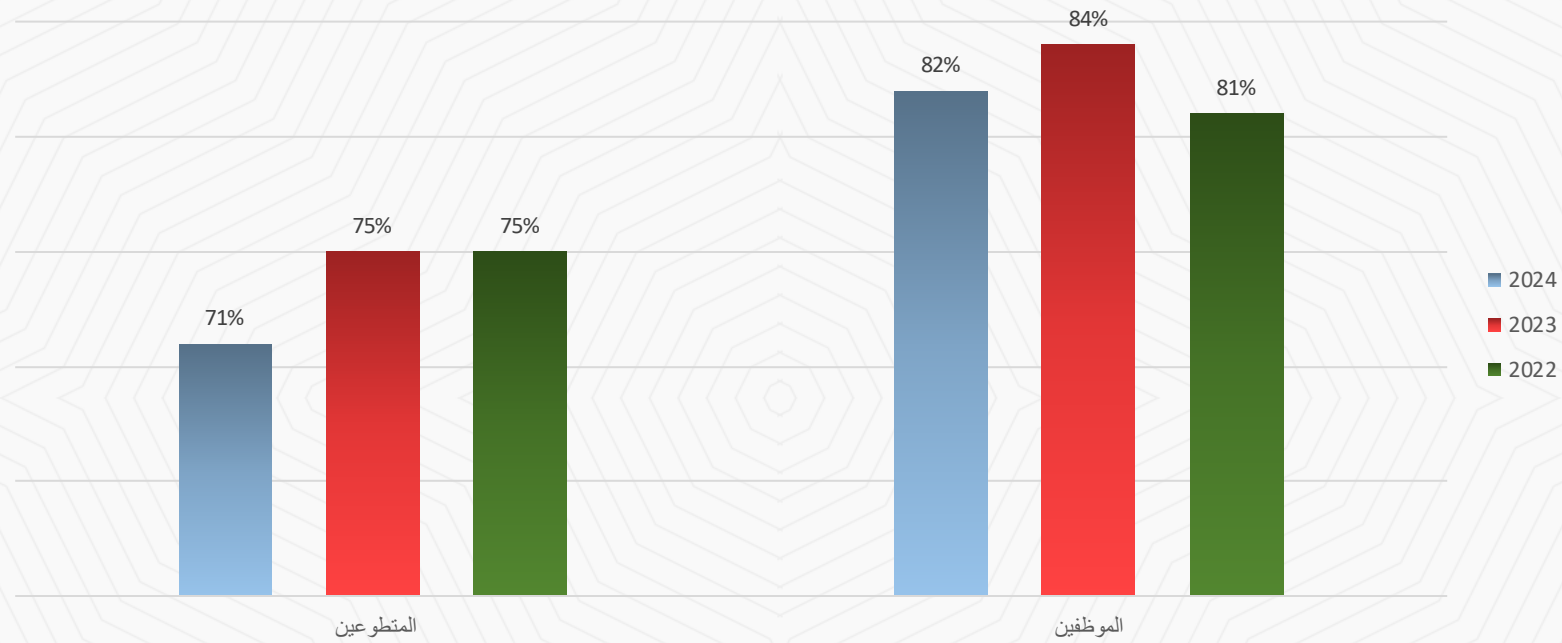




الاتجاه العام	
الداعمين	بارك الداعمين الجهود المبذولة سائلين الله الاستمرارية والتوفيق
	عدم وجود رؤية واضحة بل نمط تقليدي بعرض الحالات و طلب الدعم المادي المباشر مشابه تماماً لبقية الجمعيات !!
	عدم ترك المرضى في قائمة الانتظار والتكفل بالعلاج دون انتظار الدعم
مزودي الخدمات الصحية	مطالبة بزيادة حجم العمل
المتجر الإلكتروني	الاتجاه العام هو ثناء وشكر لما تقدمه الجمعية للمرضى والمجتمع
	السماح بالتبرع بأقل من الحد الأدنى وهو (5) ريال , و اضافة خيارات أخرى للدفع مثل STCPAY
	ضرورة ارسال تقارير دورية مفصلة حول ما تم صرف و عدد الحالات و تكاليف العلاجات الطبية و ان تشمل على تفاصيل كافية
المستأجرين	شكر وتقدير لإدارة الجمعية
	استياء من عدم توفر مواقف سيارات للموظفين والعملاء
	بحاجة إلى صيانة دورية



نتائج انطباعات العاملين والمتطوعين لثلاثة سنوات



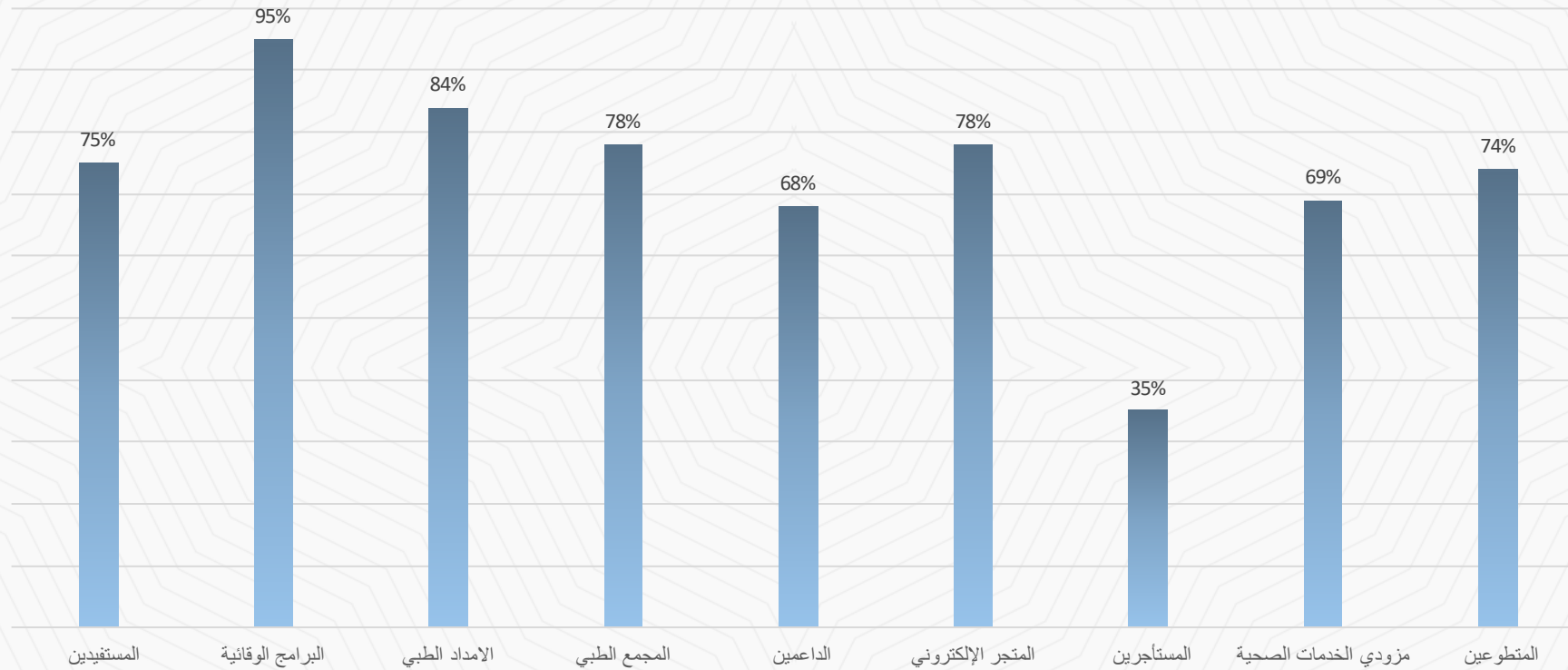


الاتجاه العام	
الموظفين	استمرار نسبة الرضا 84% للعام الثاني
	اقل نسبة رضا كانت 80% على محور الرواتب والمزايا والمكافأة
	نسبة قليلة طالبة بتحسين الرواتب
المتطوعين	شكر وتقدير من جميع المتطوعين لإدارة التطوع على المساندة والدعم
	طالب البعض بمزيد من الفرص التطوعية

ثانياً: قياس إعجاب أصحاب المصلحة



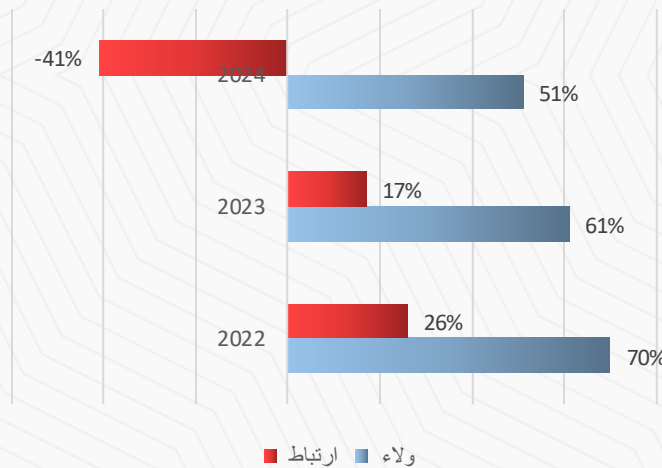
قياس نسبة الإعجاب



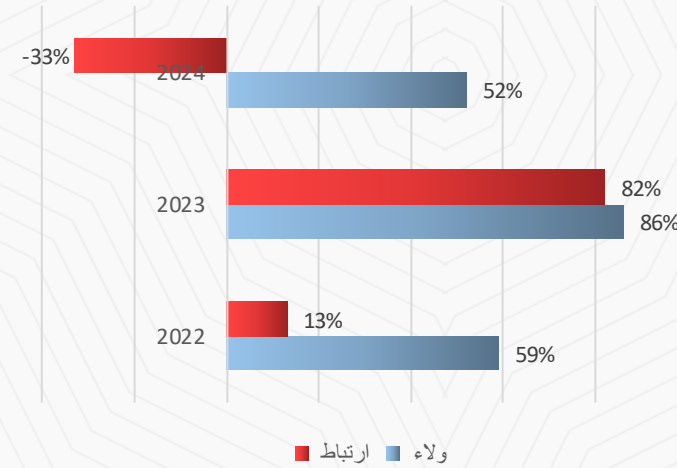
ثالثاً: نسبة الولاء والارتباط

المجموع	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
	المسوقون Promoters		المجهولون Passives		المنتقدون/المغبونون Detractors						
70	43	6	11	0	2	3	2	0	1	2	0
	61%	9%	16%	0%	3%	4%	3%	0%	1%	3%	0%
56%	70%		16%		14%						

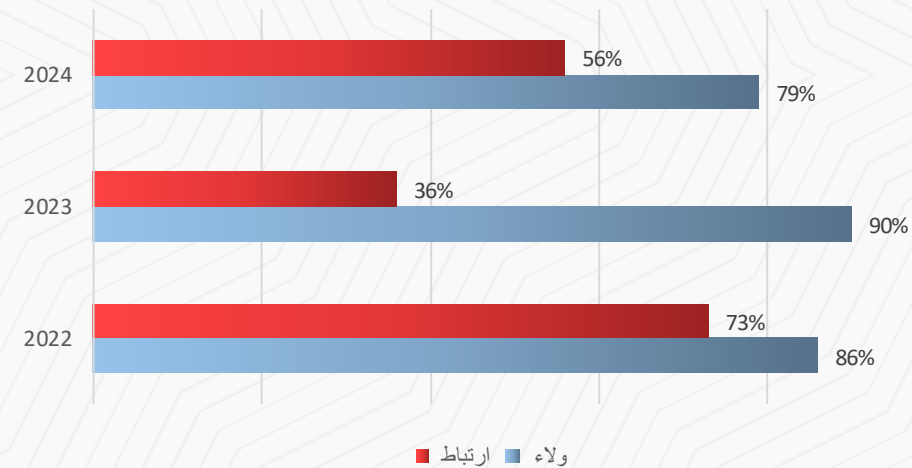
مزودي الخدمات الصحية



الداعمين

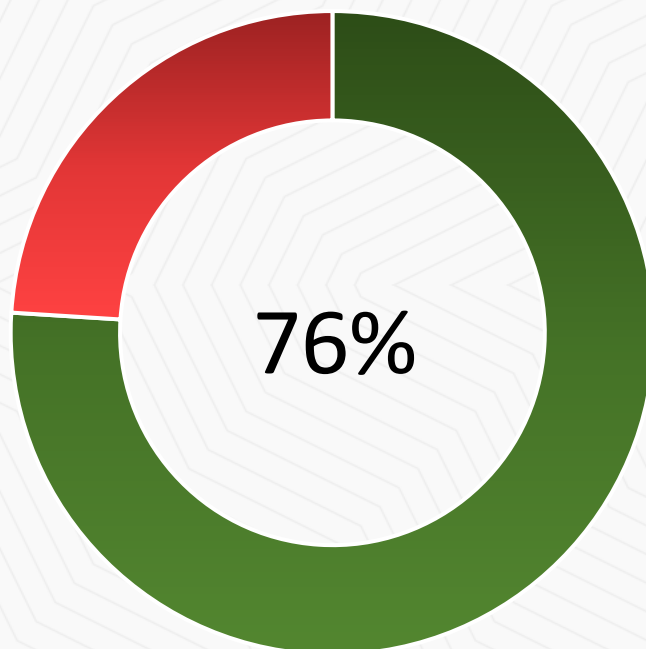


الموظفين

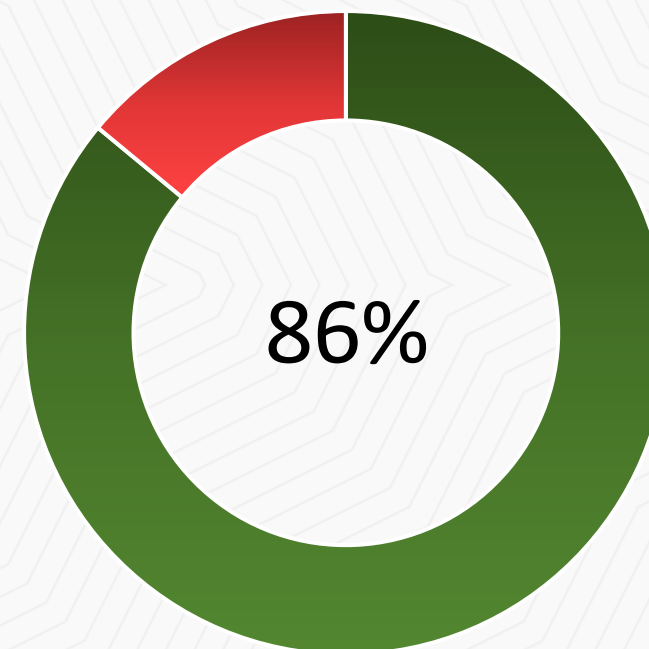


رابعاً: الصورة الذهنية والسمعة للجمعية وخدماتها المقدمة

المجمع الطبي



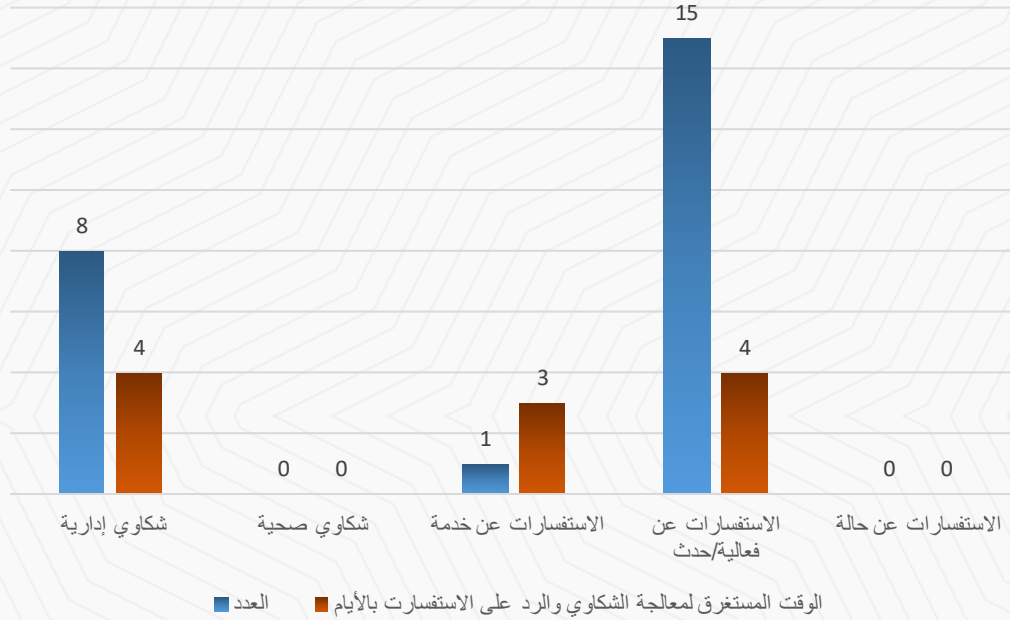
الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى عناية



خامساً: الشكاوى والاقتراحات

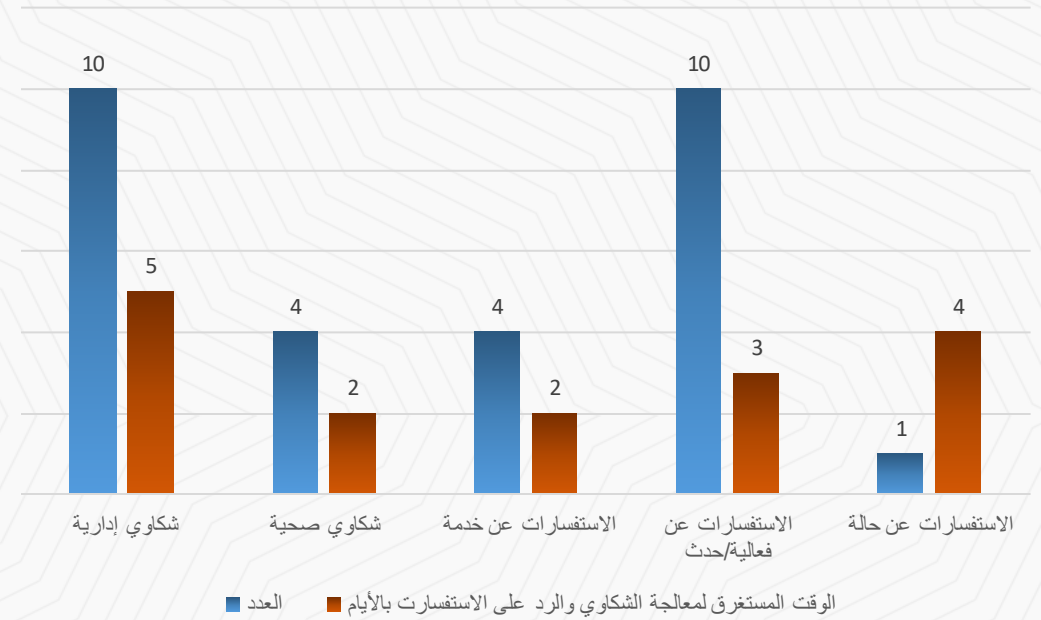


الشكاوي/الاقتراحات/الاستفسارات



2024	
8	الشكاوي
17	اقتراحات/استفسارات
4 أيام	متوسط الوقت المستغرق للرد

الشكاوي/الاقتراحات/الاستفسارات



2023	
12	الشكاوي
15	اقتراحات/استفسارات
4 أيام	متوسط الوقت المستغرق للرد

التوصيات

زيادة الدعم المالي لبرامج تغطية تكاليف العمليات الجراحية وخفض نسبة التحمل على المرضى	المستفيدين
تقليل الفترة الزمنية منذ التقديم على الخدمة حتى صدور التعميد	
تحسين تجربة المريض من خلال تقليل فترات الانتظار وضمان الالتزام بالمواعيد	المجمع الطبي
وضع خطة عمل متكاملة لزيادة نسبة المتطوعين الذين يكررون التطوع مع الجمعية بحيث لا تقل عن 30%، والعمل على الحفاظ على هذا النمو	المتطوعين
النظر في ساعات الدوام للمستودع الطبي وفق رغبة المستفيدين	الامداد الطبي
تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع الداعمين والمؤسسات المانحة	الداعمون
بناء مصفوفة للشركاء وتقييم وقياس أثر هذه الشراكة والعائد على الشراكة	الشركاء من مزودي الخدمات الطبية
اعتماد سلم الأجور	الموظفين
اعتماد لائحة الانتداب ولائحة الحوافز والمكافآت	
تطبيق استراتيجية متكاملة لإدارة المباني والممتلكات الأخرى والبحث عن حلول لازمة مواقف السيارات	المستأجرين
تطوير الوسائل المتبعة في جمع التبرعات وفتح قنوات جديدة تتوافق مع القوانين الصادرة من الجهات الإشرافية	المتجر الإلكتروني