

تقارير قياس الرضا والشكاوي والاقتراحات

أولاً: قياس رضا المكفوفين :-

• تقرير قياس الرضا المكفوفين عن مزودي الخدمات الصحية:

اطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا المستفيدين عن مزودي الخدمات الصحية وكانت النتائج كالآتي

- عينة القياس هي 65% من عدد المستفيدين الكلي .
- 96% من المكفوفين راضي جدا.
- 3% محايدين.
- 1% من المكفوفين غير راضيين عن الخدمة.

تقرير قياس رضى المستفيدين عن خدمات الجمعية

- عينة القياس هي 65% مستفيد
- 93% من المستفيدين راضي جدا
- 5% من المكفوفين ما بين راضي
- 2% محايد

تقرير الشكاوي / الاقتراحات والإجراءات التحسينية التي تمت:

- عينة القياس 65% مستفيد .
- 4% زدونا باقتراحاتهم.
- 6% تقدموا بشكوى.

ثانياً: قياس رضا الداعمين:-

اطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا الداعمين وكانت النتائج كالتالي:

- 85% نسبة الرضا عن تحقيق الجمعية لاهداف الشراكة .
- 75% نسبة الرضا عن وصول التقارير الدورية في موعدها .
- 97% عن فعالية التواصل .

رئيس مجلس الإدارة
محمد بن سلامة الجهني



0540495163 - 0505419135

طريق الملك خالد بن عبد العزيز - حي الجاهلية رقم 8 - بضع 46428 - 4351

SA 618000 0150 6080 10885505

SA 1215 000 99913 115 3470005

E.M : Msraid93@gmail.com

- 95% نسبة الرضا عن الالتزام ببندود الاتفاقية
- 90% عن التنسيق والمتابعة
- 95% نسبة الرضا العام

ثالثا: قياس رضا العاملين :-

اطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا العاملين وكانت النتائج كالآتي:

- شملت عينة القياس كل العاملين
- 98% نسبة الرضا عن الجمعية
- 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%

رابعا: قياس رضا الشركاء (من مزودي الخدمات للجمعية) :-

اطلعت الإدارة التنفيذية على تقرير قياس رضا العاملين وكانت النتائج كالآتي:

شملت عينة قياس الشركاء الفعالة وهم 7 مزودي خدمات خاصة

- 100% نسبة الرضا العام عن الشراكتة

أوصت الإدارة بناء على ما ذكر أعلاه بالتالي:

- 1- تحسين إجراءات العمليات المقدمة للمستفيدين لرفع نسبة الرضا.
- 2- السعي في استثمار التقنية في تسريع عملية خدمة المستفيدين.
- 3- إعداد استبانة قياس رضا المعنيين بشكل دوري، لجميع المعنيين.
- 4- تحليل الاستبانة التي تم جمعها من قياس رضا المعنيين.
- 5- نشر التغذية الراجعة من عملية التقييم على موقع الجمعية الإلكتروني.
- 6- ضرورة الالتزام في إصدار التقارير وفق العقد المبرم مع الداعمين.
- 7- إيجاد وسائل تحفيزية للموظفين وكسب ولائهم للجمعية.
- 8- إطلاق جائزة الموظف المثالي ومنحه تحفيزا معنويا وماديا تحدده الإدارة التنفيذية بعد اعداد لائحة لذلك.

تم الاطلاع على التقرير واعتمدت التوصيات في محضر مجلس الإدارة "الشاخص للإدارة"

محمد بن سلامة الجهني

بتاريخ 2023/12/31م

طريق الملك خالد بن عبد العزيز - حي الجاهلية رقم 8 - بينبع 46428 - 4351 ج / 0503419333 - 0540495163

مصرح كسر السجل / SA 618000 0150 6080 10885505

بنبع الرياض / SA 1215 000 99913 115 3470005

- E.M : Msraid93@gmail.com