

استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة الصحية
لدى جمعية زمزم
لعام 2019م

إعداد
وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات
zmzm.org

المحتويات

أولاً: المقدمة 3

ثانياً: النتائج العامة (خصائص عينة الاستطلاع) 4

ثالثاً: نتائج رضا مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حول التعامل والشراكة معها 7

خامساً: ملاحظات ومقترحات مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم (عينة الاستطلاع) 15

سادساً: استبانة الاستطلاع 16

بسم الله الرحمن الرحيم

أولاً: المقدمة

تحرص جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية إجراء قياس رضا مزودي الخدمة بشكل سنوي، حيث يعتبر مزودي الخدمة أحد أصحاب المصلحة الذين تتعامل معهم الجمعية وتربطها بهم علاقة تعاقدية. فقد تم ارسال استبانة الاستطلاع لقياس رضاهم بهدف دعم أهداف ومخرجات استراتيجية الجمعية، وتعزيز العلاقة مع شركائنا بما يحقق أهداف الطرفين، حيث تجاوب مع هذا الاستطلاع (15) جهة من أصل 54 جهة صحية لدى زمزم،

اشتملت استبانة الاستطلاع على مجموعة من عبارات الرضا تمثلت في (11) عبارة هي:

- 1- رضاك حول التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في اتفاقها معكم
- 2- رضاك حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال المتفق عليها معكم في المدة الزمنية
- 3- رضاك حول جودة الإجراءات التي تتعامل فيها جمعية زمزم معكم
- 4- رضاك حول حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة معكم
- 5- رضاك حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معكم
- 6- رضاك حول التجاوب والاستجابة من قبل جمعية زمزم على استفساراتكم ومقترحاتكم
- 7- رضاك حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحكم
- 8- رضاك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم
- 9- رضاك حول محتوى عقد أو اتفاقية الشراكة الخاص بكم مع جمعية زمزم
- 10- رضاك حول مستوى تنفيذ جمعية زمزم للمشاريع المشتركة معكم
- 11- رضاك حول تزويدكم بالمعلومات المطلوبة حول المشاريع المشتركة مع جمعية زمزم

بالإضافة إلى أسئلة تتعلق بالمعلومات العامة والبيانات الأساسية لمزودي الخدمة الصحية لدى زمزم والتي كانت في مقدمة أسئلة الاستبانة.

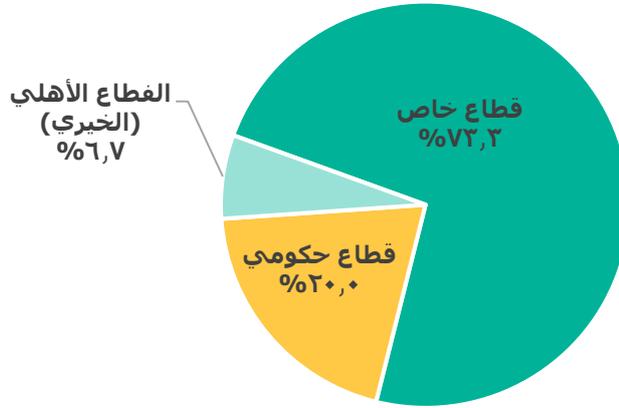
ثانياً: النتائج العامة (خصائص عينة الاستطلاع)

يتناول هذا الجزء نتائج المعلومات الأساسية والخصائص العامة لعينة الاستطلاع:

1- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب القطاع الذي تعمل فيه لعام 2019

النسبة %	التكرار	القطاع الذي تعمل به جهتكم
73.3%	11	قطاع خاص
20.0%	3	قطاع حكومي
6.7%	1	القطاع الأهلي (الخيرى)
100%	15	المجموع

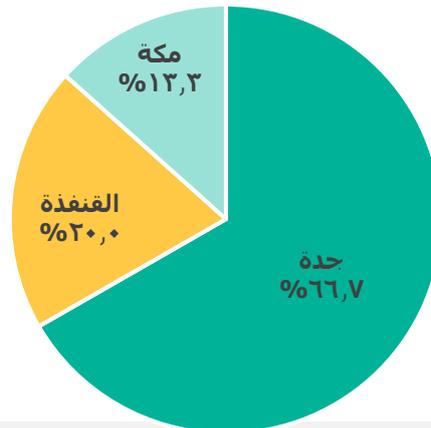
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب القطاع الذي تعمل فيه لعام 2019



2- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب المدينة لعام 2019

النسبة %	التكرار	المدينة
66.7%	10	حدة
20.0%	3	القنفذة
13.3%	2	مكة
100%	15	المجموع

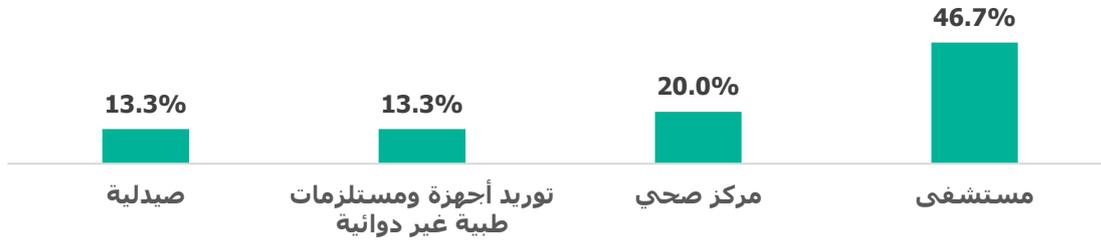
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب المدينة لعام 2019



3- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب تصنيف الجهة لعام 2019

النسبة %	التكرار	تصنيف الجهة
46.7%	7	مستشفى
20.0%	3	مركز صحي
13.3%	2	توريد أجهزة ومستلزمات طبية غير دائية
13.3%	2	صيدلية
6.7%	1	مستوصف
100%	15	المجموع

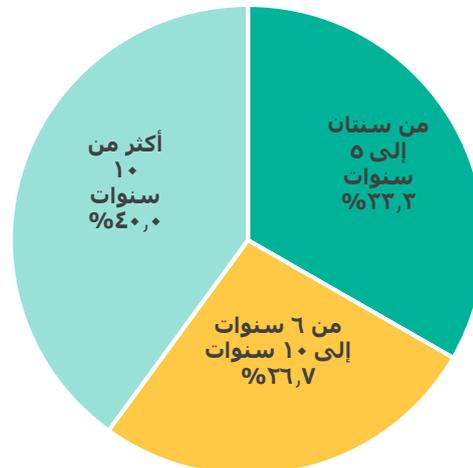
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب تصنيف الجهة لعام 2019



4- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب عدد سنوات التعامل معها لعام 2019

النسبة %	التكرار	عدد سنوات التعامل مع جمعية زمزم
33.3%	5	من سنتان إلى 5 سنوات
26.7%	4	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
40.0%	6	أكثر من 10 سنوات
100%	15	المجموع

مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب عدد سنوات التعامل معها لعام 2019



5- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رغبتهم في استمرار الشراكة معها مستقبلاً

النسبة %	التكرار	ما مدى رغبتكم في استمرار الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً
100%	15	نرغب في ذلك
100%	15	المجموع

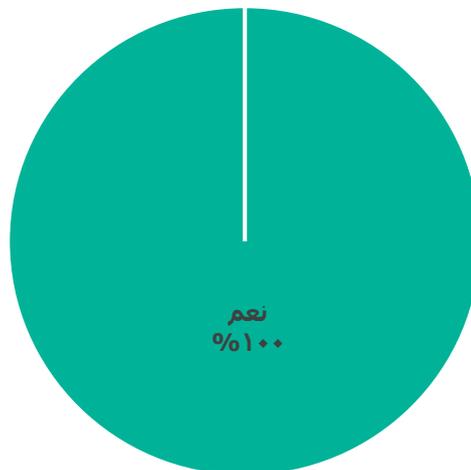
مزودي الخدمة لززم حسب رغبتهم مستقبلاً
باستمرار الشراكة معها لعام ٢٠١٩



6- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب توصياتهم بالتعامل والشراكة معها لعام 2019

النسبة %	التكرار	هل توصون جهات أخرى بالتعامل والشراكة مع جمعية زمزم
100%	15	نعم
100%	15	المجموع

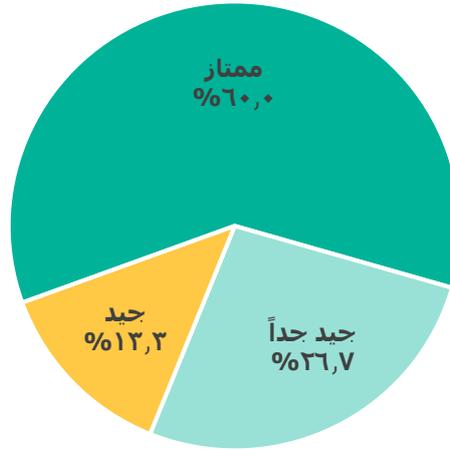
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب توصياتهم
بالتعامل والشراكة معها لعام ٢٠١٩



7- مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رأيهم ووصفهم بمستوى نجاح الشراكة
بينهم وبينها لعام 2019

النسبة %	التكرار	حسب رأيكم، كيف تصفون مستوى نجاح الشراكة بينكم وبين جمعية زمزم
60.0%	9	ممتاز
26.7%	4	جيد جداً
13.3%	2	جيد
100%	15	المجموع

مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رأيهم ووصفهم
بمستوى نجاح الشراكة بينهم وبينها لعام 2019



ثالثاً: نتائج رضا مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حول التعامل والشراكة معها

تضمن الاستبيان (11) عبارة تهدف إلى معرفة رضا مزودي الخدمة الصحية حول التعامل والشراكة مع جمعية زمزم من خلال قياس درجة رضاهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث تم الاعتماد على المقياس الثلاثي لدرجات الموافقة، وتم إعطاء كل درجة من درجات المقياس قيمة رقمية من أجل احتساب معدلات درجة الرضا، وكانت درجات المقياس وقيمها الرقمية كالتالي:

1. الخيار (راضٍ) قيمته العددية (3)
2. الخيار (محايد) قيمته العددية (2)
3. الخيار (غير راضٍ) قيمته العددية (1)

وكانت نتائج الاستطلاع كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	غير راضٍ		محايد		راضٍ		العبارات
		%	ت	%	ت	%	ت	
93.3%	2.8	0.0%	0	20.0%	3	80.0%	12	رضاك حول التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في اتفاقها معكم
90.0%	2.7	0.0%	0	26.7%	4	73.3%	11	رضاك حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال المتفق عليها معكم في المدة الزمنية
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول جودة الإجراءات التي تتعامل فيها جمعية زمزم معكم
96.7%	2.9	0.0%	0	13.3%	2	86.7%	13	رضاك حول حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة معكم
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معكم
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول التجاوب والاستجابة من قبل جمعية زمزم على استفساراتكم ومقترحاتكم
80.0%	2.4	13.3%	2	33.3%	5	53.3%	8	رضاك حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحكم
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول محتوى عقد أو اتفاقية الشراكة الخاص بكم مع جمعية زمزم
96.7%	2.9	0.0%	0	13.3%	2	86.7%	13	رضاك حول مستوى تنفيذ جمعية زمزم للمشاريع المشتركة معكم
96.7%	2.9	0.0%	0	6.7%	1	93.3%	14	رضاك حول تزويدكم بالمعلومات المطلوبة حول المشاريع المشتركة مع جمعية زمزم
2.8								معدل الرضا العام في كل العبارات
93.3%								معدل الرضا النسبي في كل العبارات

معدل رضا مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم لعام ٢٠١٩



المعدل النسبي لرضا مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم لعام ٢٠١٩

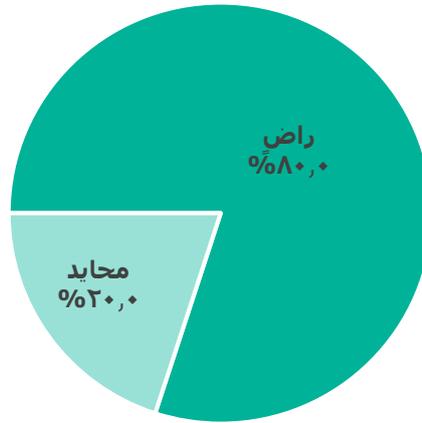


أما فيما يتعلق بالنتائج التفصيلية لرضا مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم في كل عبارة من العبارات فكانت كالتالي:

العبارة الأولى: رضاك حول التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في اتفاتها معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في اتفاتها معكم
80.0%	12	راض
20.0%	3	محايد
100%	15	المجموع

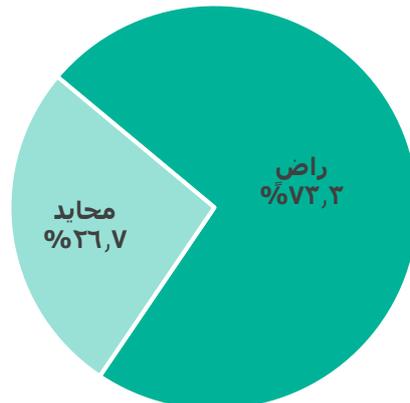
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم عن التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في اتفاتها معهم لعام ٢٠١٩



العبارة الثانية: رضاك حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال المتفق عليها معكم في المدة الزمنية

النسبة %	التكرار	رضاك حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال المتفق عليها معكم في المدة الزمنية
73.3%	11	راض
26.7%	4	محايد
100%	15	المجموع

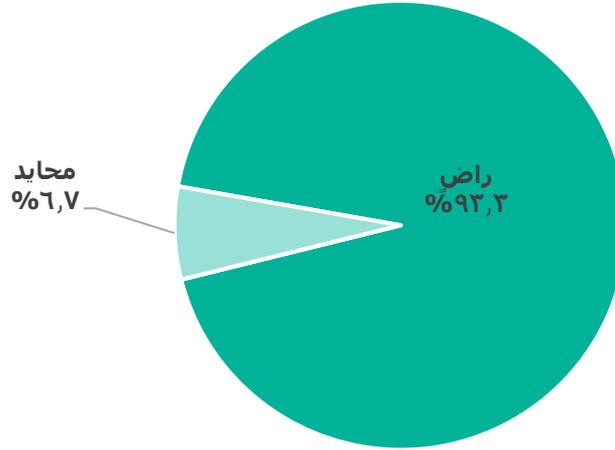
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال لعام ٢٠١٩



العبارة الثالثة: رضاك حول جودة الإجراءات التي تتعامل فيها جمعية زمزم معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول جودة الإجراءات التي تتعامل فيها جمعية زمزم معكم
93.3%	14	راضٍ
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

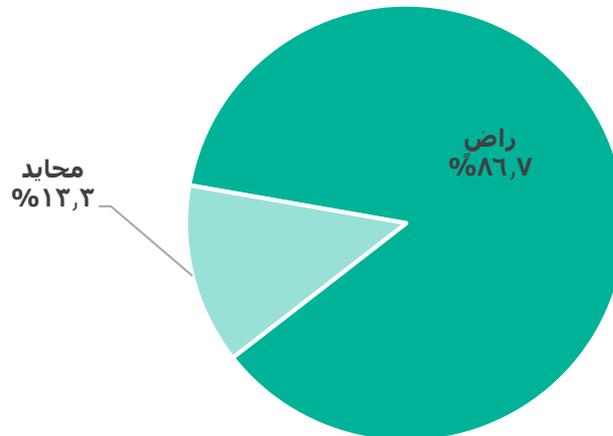
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول جودة الإجراءات التي تتعامل فيها جمعية زمزم معهم لعام ٢٠١٩



العبارة الرابعة: رضاك حول حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة معكم
86.7%	13	راضٍ
13.3%	2	محايد
100%	15	المجموع

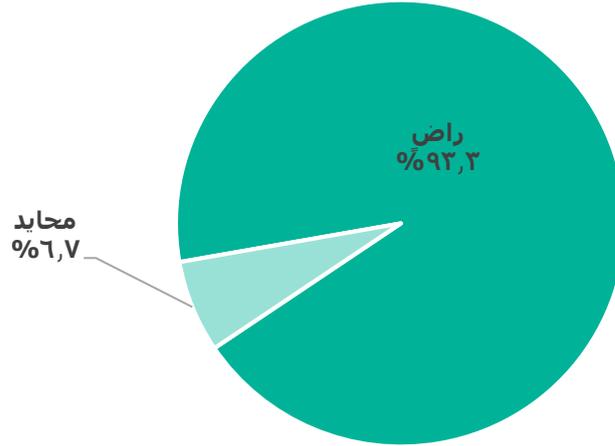
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة معهم لعام ٢٠١٩



العبارة الخامسة: رضاك حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معكم
93.3%	14	راضي
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

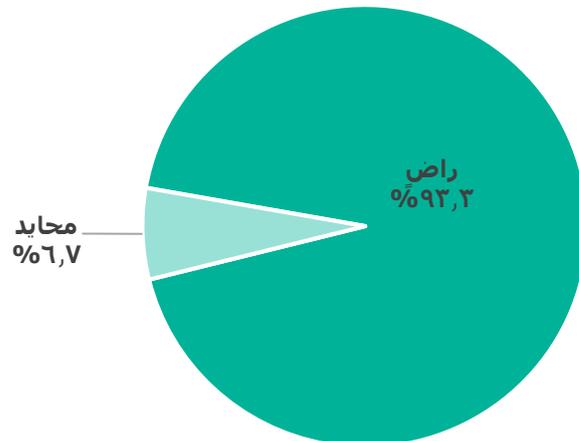
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معهم لعام ٢٠١٩



العبارة السادسة: رضاك حول التجاوب والاستجابة من قبل جمعية زمزم على استفساراتكم ومقترحاتكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول التجاوب والاستجابة من قبل جمعية زمزم على استفساراتكم ومقترحاتكم
93.3%	14	راضي
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

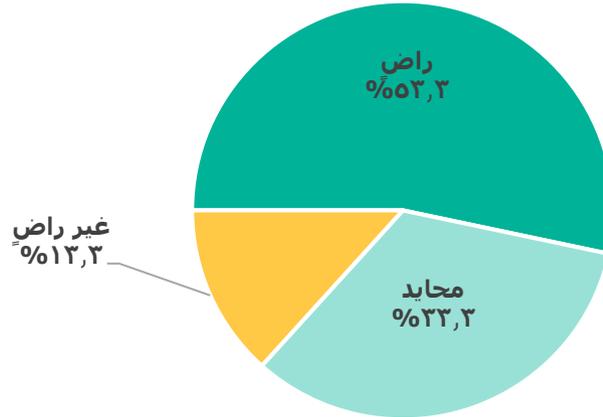
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول التجاوب والاستجابة لإستفساراتهم ومقترحاتهم لعام ٢٠١٩



العبارة السابعة: رضاك حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحكم
53.3%	8	راضٍ
33.3%	5	محايد
13.3%	2	غير راضٍ
100%	15	المجموع

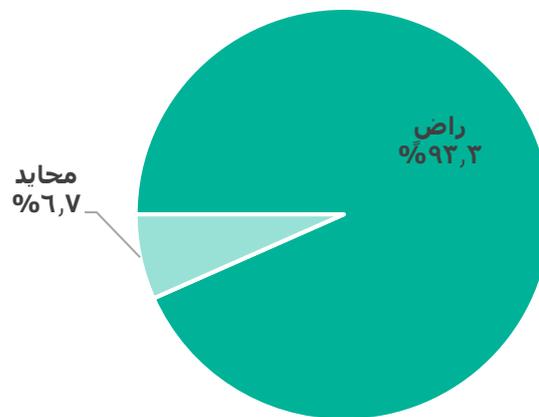
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحهم لعام ٢٠١٩



العبارة الثامنة: رضاك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم
93.3%	14	راضٍ
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

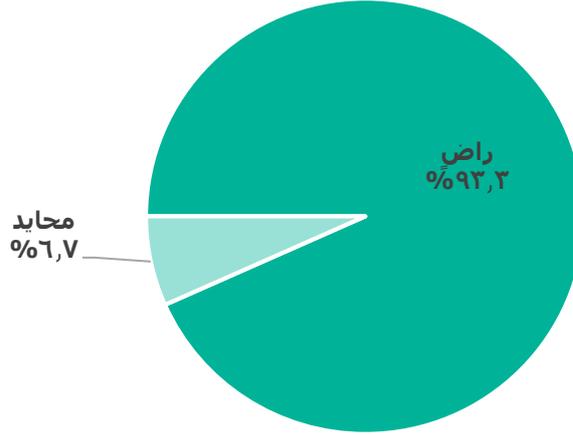
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول مستوى شفافية التعامل معهم لعام ٢٠١٩



العبارة التاسعة: رضاك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم

النسبة %	التكرار	رضاك حول محتوى عقد أو اتفاقية الشراكة الخاص بكم مع جمعية زمزم
93.3%	14	راضي
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

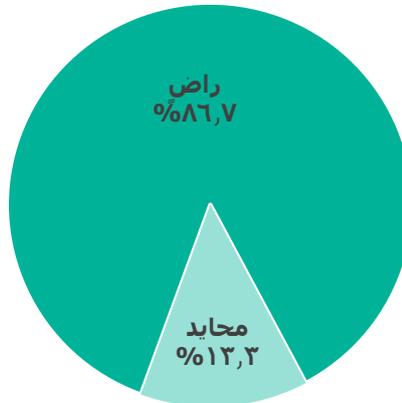
مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول محتوى عقد أو اتفاقية الشراكة الخاص بهم مع جمعية زمزم لعام ٢٠١٩



العبارة العاشرة: رضاك حول مستوى تنفيذ جمعية زمزم للمشاريع المشتركة معكم

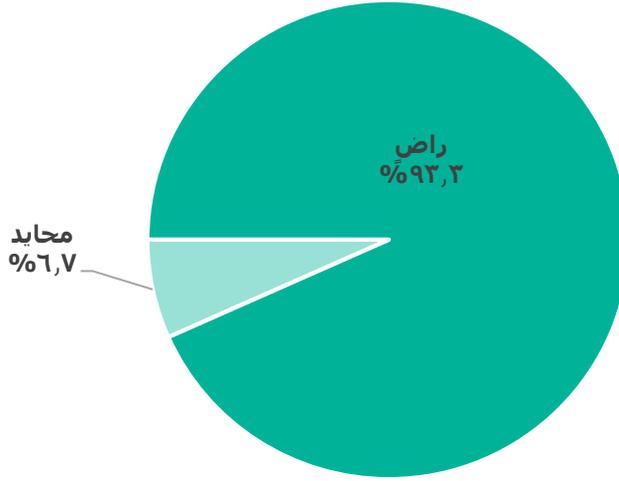
النسبة %	التكرار	رضاك حول مستوى تنفيذ جمعية زمزم للمشاريع المشتركة معكم
86.7%	13	راضي
13.3%	2	محايد
100%	15	المجموع

مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم عن مستوى تنفيذ المشاريع المشتركة بينهم وبين جمعية زمزم لعام ٢٠١٩



النسبة %	التكرار	رضاك حول تزويدكم بالمعلومات المطلوبة حول المشاريع المشتركة مع جمعية زمزم
93.3%	14	راضٍ
6.7%	1	محايد
100%	15	المجموع

مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم حسب رضاهم حول تزويدهم بالمعلومات
المطوبهم بخصوص المشاريع المشتركة مع جمعية زمزم لعام ٢٠١٩



خامسا: ملاحظات ومقترحات مزودي الخدمة الصحية لدى زمزم (عينة الاستطلاع)

كما قدم العاملون في جمعية زمزم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى تطوير وتحسين ظروف وإجراءات العمل في جمعية زمزم -من وجهة نظرهم- وهذه المقترحات هي:

- 1- توجيه من يلزم لمساعدة المرضى في تعبئة بيانات موقعكم لما يجدهم في صعوبة من ذلك.
- 2- التعامل مع الحالات الطارئة ويؤجل النظر في صلاحية الهوية لبعده إسعاف الحالات الطارئة.
- 3- الاستماع لفكر الشباب أكثر في تطويره ورفع الكفاءة.
- 4- فتح باب الشراكة في المشاريع الصغيرة.
- 5- نتطلع الي الاستمرار في التعامل مع زيادته.



استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة في زمزم
2019م
استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة في جمعية زمزم
2019م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نقوم جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، بتنفيذ استطلاع رأي لقياس رضا مزودي الخدمة لبرامج وخدمات الجمعية بهدف دعم أهداف ومخرجات استراتيجية الجمعية، وتعزيز العلاقة معكم كشركاء بما يحقق أهداف الطرفين. ولما لرايكم من أهمية بالغة في هذا الاستطلاع، نأمل من سعادتكم التعاون معنا من خلال إبداء آرائكم حول أسئلة الاستبيان

شاكرين لكم كريم استجابتكم

اسم الجهة (اختياري)

- * القطاع الذي تعمل به جهنكم
- قطاع الاهلي (الخيري) قطاع خاص قطاع حكومي
- * المدينة
- الطائف مكة جدة
- الفنفةة

تصنيف الجهة

- مركز صحي صيدلية
- توريد أجهزة ومستلزمات طبية غير
دوائية مستشفى
- مستوصف
- أخرى: (لطفاً أذكرها)

* عدد سنوات التعامل مع جمعية زمزم

- من 10 سنوات إلى 10 سنوات سنة أو أقل
- أكثر من 10 سنوات من سنتين إلى 5 سنوات

* ما مدى رغبتكم في استمرار الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً

- برغب في ذلك
- محايد
- لا يوجد رغبة (تكرماً أذكر السبب)

* ل نوصون جهات أخرى بالتعامل والشراكة مع جمعية زمزم

- نعم محايد لا

* نسب رأيكم، كيف تصفون مستوى نجاح الشراكة بينكم وبين جمعية زمزم

- ضعيف جيد ممتاز
- متوسط جيد جداً

* بماك حول التزام جمعية زمزم بالواجبات والمهام والحقوق بشكل عام في انفاها معكم

- غير راضي محايد راضي

- * **ماك حول التزام جمعية زمزم بتنفيذ المهام والأعمال المنفوق عليها معكم في
المدة الزمنية**
 غير راضي محايد راضي
- * **مناك حول جودة الإجراءات التي نتعامل فيها جمعية زمزم معكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **اك حول حرص جمعية زمزم على استمرارية العلاقة والشراكة معكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **ناك حول تواصل وتعامل المسؤولين في جمعية زمزم معكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **حول النجاوب والاستجابة من قبل جمعية زمزم على استفساراتكم ومقترحاتكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **مناك حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها
لمصالحكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **مناك حول مستوى شفافية جمعية زمزم في التعامل معكم**
 غير راضي محايد راضي
- * **مناك حول محتوى عقد أو اتفاقية الشراكة الخاص بكم مع جمعية زمزم**
 غير راضي محايد راضي
- * **مناك حول مستوى تنفيذ جمعية زمزم للمشاريع المشتركة معكم**
 غير راضي محايد راضي

* هناك حول ترويكم بالمعلومات المطلوبة حول المشاريع المشتركة مع جمعية زمزم

غير راضي محايد راضي

مقترحاتك وملاحظاتك:

