

معاً للحياة
Together for life



استطلاع رضا المستفيدين عن الخدمات
العلاجية التي تقدمها جمعية زمزم
لمرضى العيون 2018
إعداد وتنفيذ - وحدة الدراسات والأبحاث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نتائج استطلاع رضا المستفيدين عن الخدمات العلاجية التي تقدمها جمعية زمزم لمرضى العيون 2018م

أولاً: مقدمة

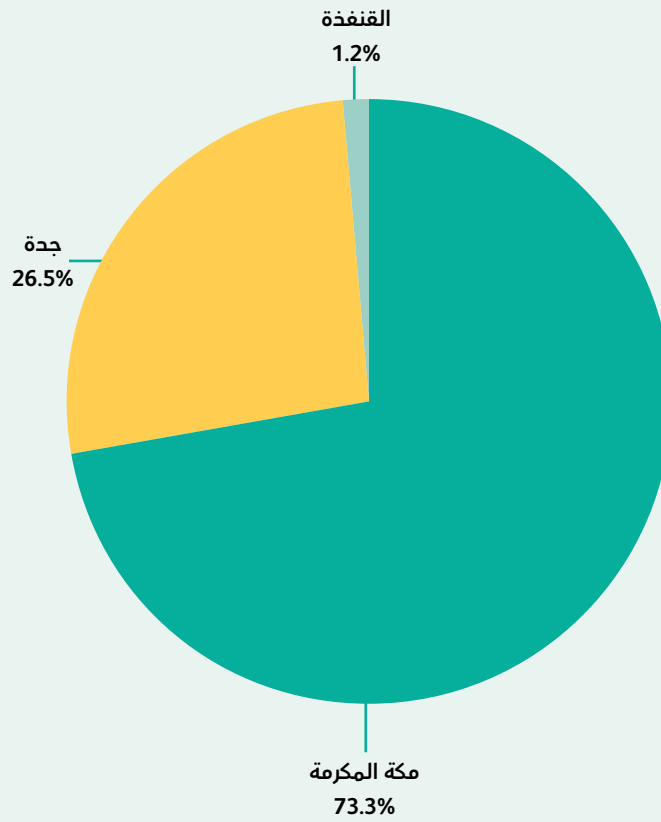
بلغ العدد الإجمالي للمستفيدين من خدمات علاج العيون التي تقدمها جمعية زمزم من خلال مجمع كفاءات الطبي خلال العام (2018)، (609) مستفيد يمثلون أربع مدن هي (جدة، مكة، الطائف، القنفذة)، وقد شارك في هذا الاستطلاع (166) مستفيد من خدمات علاج العيون، حيث يُشكل هذا العدد ما نسبته (27%) من إجمالي عدد المستفيدين.

ثانياً: ملخص النتائج

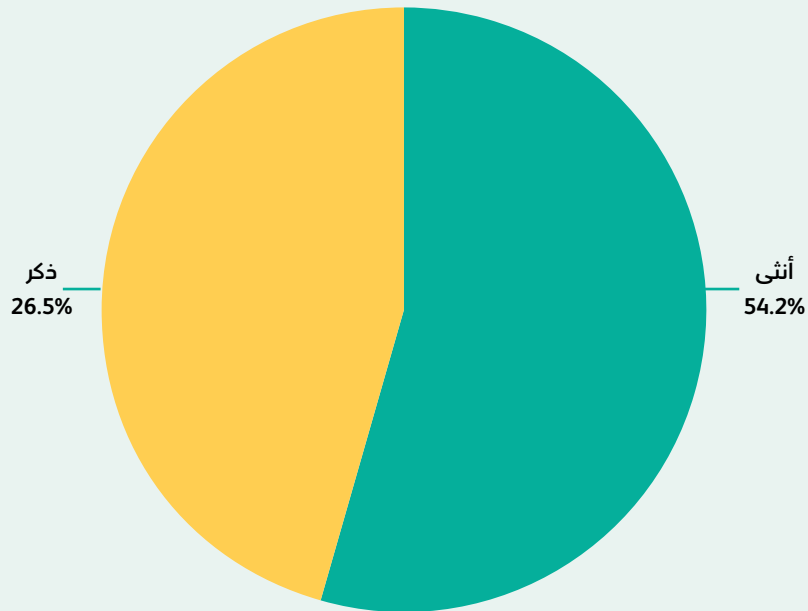
فيما يلي ملخصاً لنتائج استطلاع قياس رضا المستفيدين من خدمات علاج أمراض العيون، والتي تقدمها جمعية زمزم الصحية للمستفيدين من خلال مجمع كفاءات الطبي في مكة المكرمة.

بلغ معدل الرضا العام عند المستفيدين من الخدمات العلاجية التي تقدمها لهم جمعية زمزم من خلال مجمع كفاءات الطبي بمكة المكرمة (4.4) من (5.0)، كما أن المعدل النسبي العام لرضا المستفيدين بلغ (87.6%)

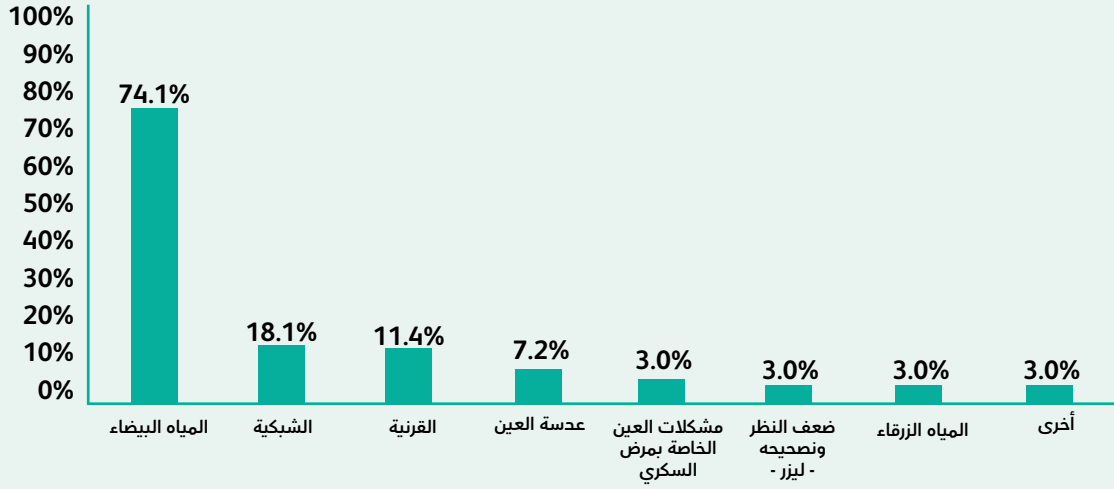
المستفيدون من خدمات علاج العيون بجمعية زمزم حسب مدينة السكن



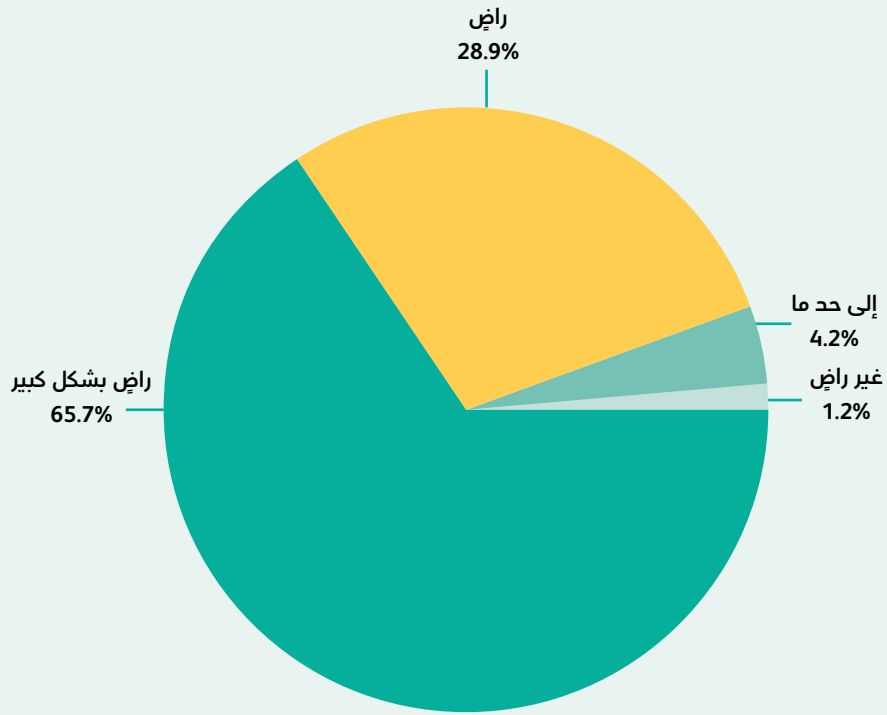
المستفيدون من خدمات علاج العيون بجمعية زمزم حسب جنس المستفيد



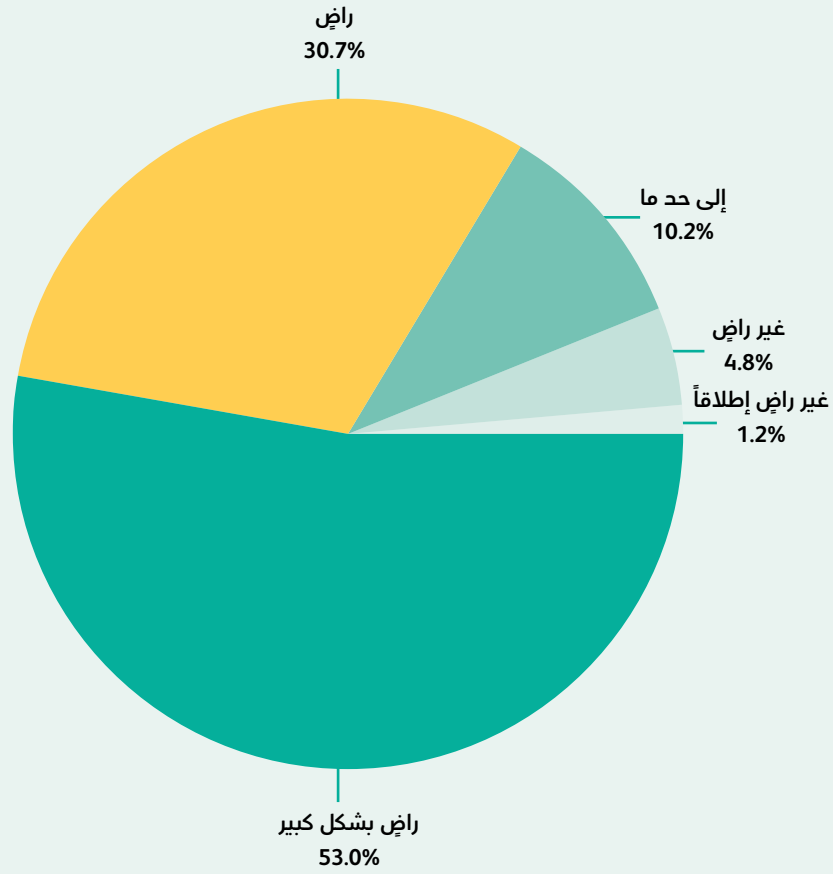
المستفيدون من خدمات علاج العيون بجمعية زمزم حسب نوع المرض



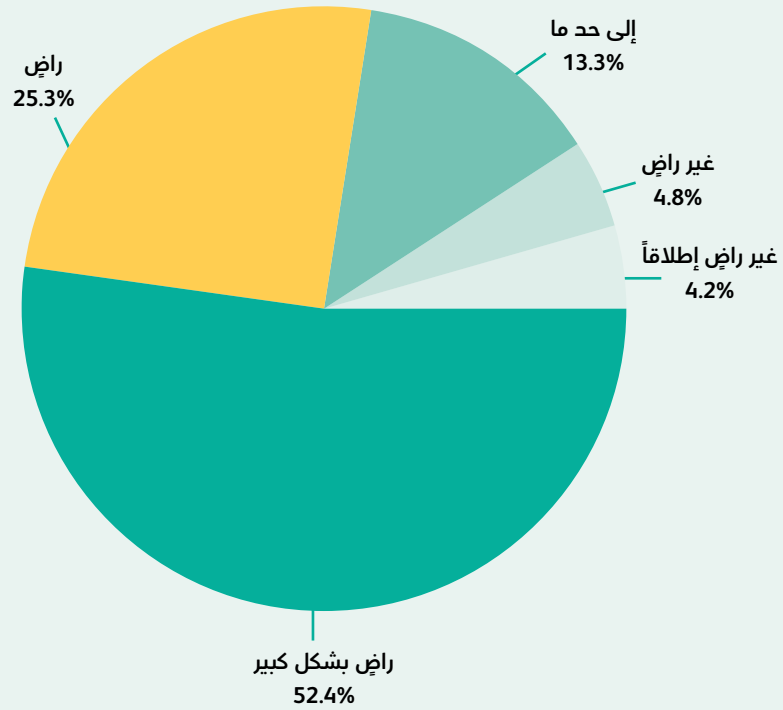
مدى رضاك عن مستوى خدمة علاج العيون التي تم تقديمها لك بشكل عام



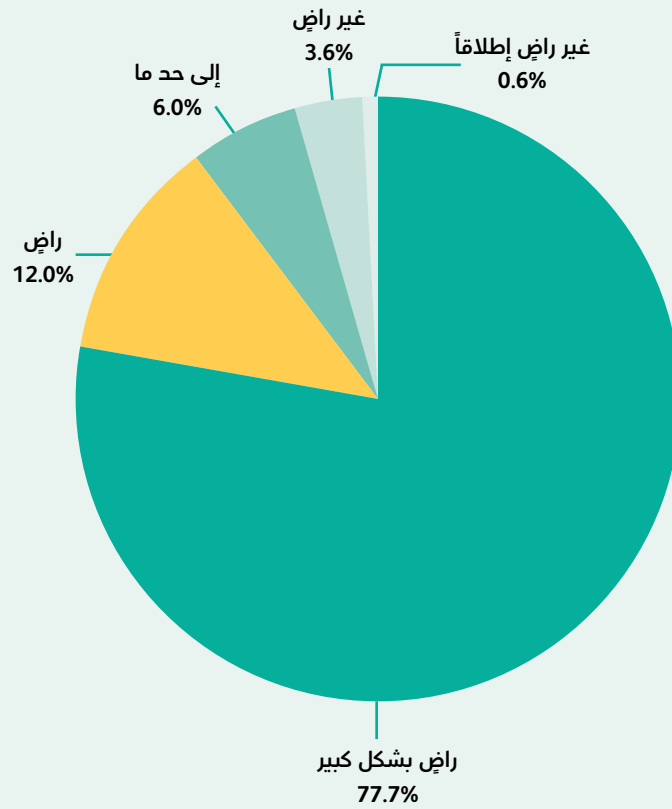
مدى رضاك عن مستوى أداء الخدمات في مجمع كفاءات الطبي



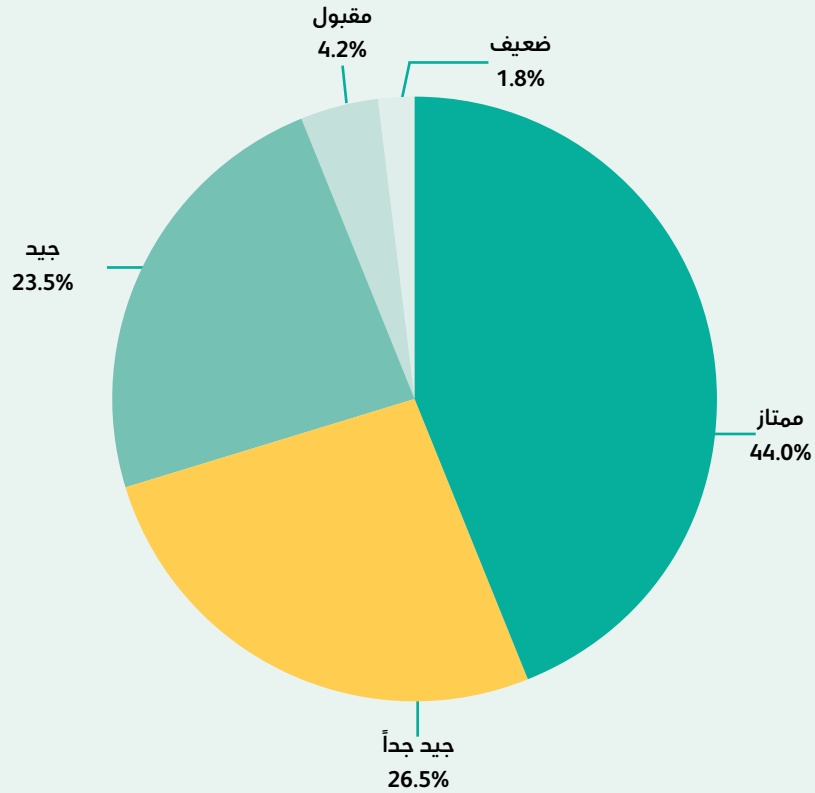
مدى رضاك عن قيمة التغطية المالية التي تقدمها جمعية زمزم في علاج العيون



مدى رضاك عن إجراء تحويلكم إلى مجمع كفاءات الطبي لتلقي علاج العيون فيه



ما مستوى مجمع كفاءات الطبي مقارنة مع غيره من المراكز الطبية



ملاحظات ومقترحات المستفيدين:

1. مراعاة المواعيد للذين سكنهم بعيد
2. اختلاف المجمع على المبلغ في الابر
3. التأخر في المواعيد
4. يفضل يكون المجمع في جدة
5. الاستقبال حركتهم بطيئة
6. تأخير المواعيد
7. تأخير المواعيد
8. تأخر حضور الدكتور وتأخر موعد العملية لأكثر من شهر
9. تأخر المواعيد
10. تأخير المواعيد
11. سوء تعامل وتأخير المواعيد
12. تأخير المواعيد
13. تأخير المواعيد
14. ان يكون فرع في جدة
15. مواعيد الدكتور متباعدة والسعر غالي
16. المبلغ المالي لا يكفي
17. يحتاج ضبط المواعيد

استبانة الاستطلاع:

عزيزي المستفيد ... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...تقوم جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، بتنفيذ استطلاع رأي لقياس رضا المستفيدين حول برنامج علاج العيون الذي تقدمه زمزم. ولما لرأيكم من أهمية بالغة في هذا الاستطلاع، نأمل من سعادتكم التعاون معنا من خلال إبداء آرائكم. شاكرين لسعادتكم كريم استجابتكم.

1. مكان السكن:

- مكة المكرمة
 جدة
 الطائف
 القنفذة

2. الجنس:

- ذكر
 أنثى

3. العمر:

4. نوع المرض الخص بالعيون والذي حصلت على خدمة علاجية له من جمعية زمزم:

- المياه البيضاء
 المياه الزرقاء
 القرنية
 الشبكية
 عدسة العين
 مشكلات العين الخاصة بمرضى السكري
 ضعف النظر وتصحيحه (ليزر)
أخرى (أذكرها):

5. مدى رضاك عن مستوى خدمة علاج العيون التي تم تقديمها لك بشكل عام:

- راضٍ بشدة
 راضٍ
 إلى حد ما
 غير راضٍ
 غير راضٍ إطلاقاً

6. مدى رضاك عن مستوى أداء الخدمات في مجمع كفاءات الطبي:

- راضٍ بشدة
 راضٍ
 إلى حد ما
 غير راضٍ
 غير راضٍ إطلاقاً

7. مدى رضاك عن قيمة التغطية المالية التي تقدمها جمعية زمزم في علاج العيون:

- راضٍ بشدة
 راضٍ
 إلى حد ما
 غير راضٍ
 غير راضٍ إطلاقاً

8. مدى رضاك عن إجراء تحويلكم إلى مجمع كفاءات الطبي لتلقي علاج العيون فيه:

- راضٍ بشدة
 راضٍ
 إلى حد ما
 غير راضٍ
 غير راضٍ إطلاقاً

9. مدى رضاك عن سهولة الوصول لجمع كفاءات الطبي:

- راضٍ بشدة
 راضٍ
 إلى حد ما
 غير راضٍ
 غير راضٍ إطلاقاً

10. ما مستوى مجمع كفاءات الطبي مقارنة مع غيره من المراكز الطبية:

- ممتاز
 جيد جداً
 جيد
 مقبول
 ضعيف

