



تقرير نتائج استطلاع قياس رضا المستفيدين من خدماتنا الصحية لعام 2020

إعداد:
وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

2020 / 1442

المحتويات

أولاً: مقدمة _____ ٢

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع _____ ٤

ثالثاً: نتائج الاستطلاع _____ ٤

[1] نتائج البيانات الأساسية للمستخدمين من خدمات البرامج الصحية _____ ٤

[2] نتائج رضا للمستخدمين من خدمات البرامج الصحية بجمعية زمزم حسب عبارات الاستطلاع _____ ١٢

رابعاً: مقترحات المستخدمين _____ ١٤

أولاً: مقدمة

نحرص في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية على تنفيذ استطلاعات لقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية التي نقدمها لهم وبمختلف أنواعها:

- الأدوية
- الأمومة والطفولة
- العمليات الجراحية
- المستلزمات الطبية
- الخدمات العلاجية غير الجراحية
- الغسيل الكلوي
- القسطرة والمناظير
- ... وغيرها من خدمات.

حيث يعتبر المستفيدين من خدماتنا هم أساس العمل المجتمعي لدينا، من حيث توفير أفضل السبل الممكنة والمؤدية إلى تقديم أفضل مستوى من الخدمات الصحية التي نقدمها لهم.

ونسعى جاهدين في تلمس احتياجات المستفيدين وقياس رضاهم حول ما نقدمه من خدمات صحية، وقد شارك في هذا الاستطلاع (1020) من مستفيدينا من كلا الجنسين في هذا الاستطلاع، وقد اشتملت استبانة الاستطلاع على مجموعة من الأسئلة والعبارات تمثلت في (18) عبارة لقياس رضا مستفيدينا، إضافة إلى أسئلة تتعلق بالمعلومات العامة والبيانات الأساسية للمستفيدين من خدماتنا والتي كانت في مقدمة أسئلة الاستبانة.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع



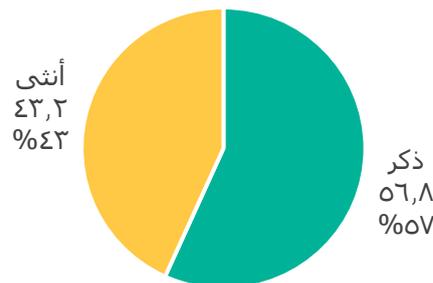
ثالثاً: نتائج الاستطلاع

[1] نتائج البيانات الأساسية للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية جاءت نتائج البيانات الأساسية للمستفيدين في زمزم كالآتي:

1- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	579	56.8
أنثى	441	43.2
المجموع	1020	100

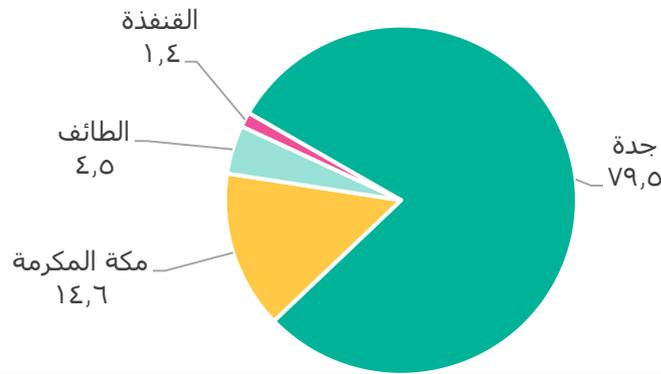
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب الجنس



٢- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب السكن

%	التكرار	المدينة
79.5	811	جدة
14.6	149	مكة المكرمة
4.5	46	الطائف
1.4	14	القنفذة
100	1020	المجموع

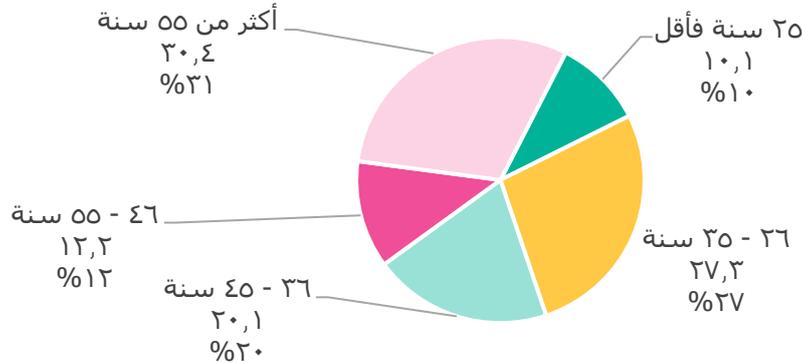
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب السكن



٣- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب الفئات العمرية

%	التكرار	الفئات العمرية
10.1	103	25 سنة فأقل
27.3	278	26 - 35 سنة
20.1	205	36 - 45 سنة
12.2	124	46 - 55 سنة
30.4	310	أكثر من 55 سنة
100	1020	المجموع
متوسط العمر للمستفيدين 45 سنة		

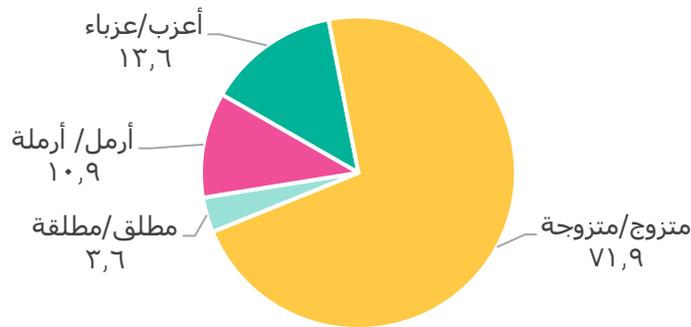
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب الفئات العمرية



٤- المستفيدون-عينة الاستطلاع- حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	%
أعزب/عزباء	139	13.6
متزوج/متزوجة	733	71.9
مطلق/مطلقة	37	3.6
أرمل/أرملة	111	10.9
المجموع	1020	100

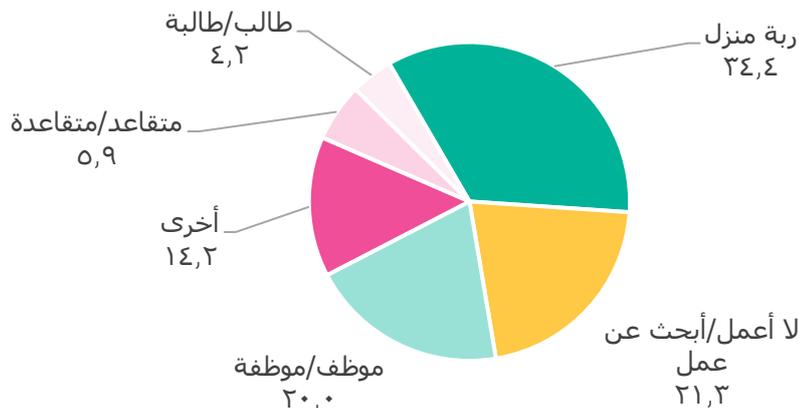
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب الحالة الاجتماعية



٥- المستفيدون -عينة الاستطلاع- حسب العمل

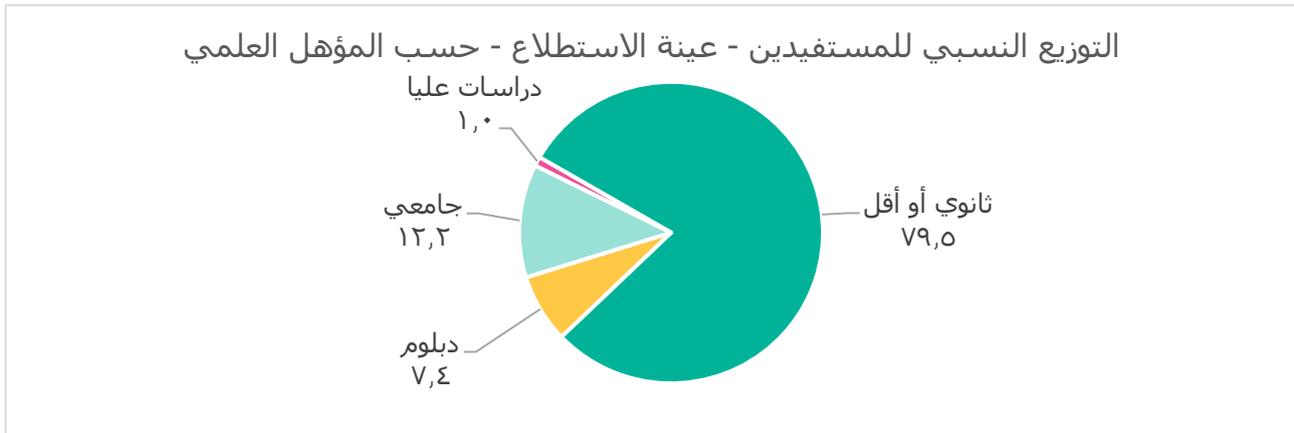
العمل	التكرار	%
ربة منزل	351	34.4
لا أعمل/أبحث عن عمل	217	21.3
موظف/موظفة	204	20.0
أخرى	145	14.2
متقاعد/متقاعدة	60	5.9
طالب/طالبة	43	4.2
المجموع	1020	100

التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب العمل



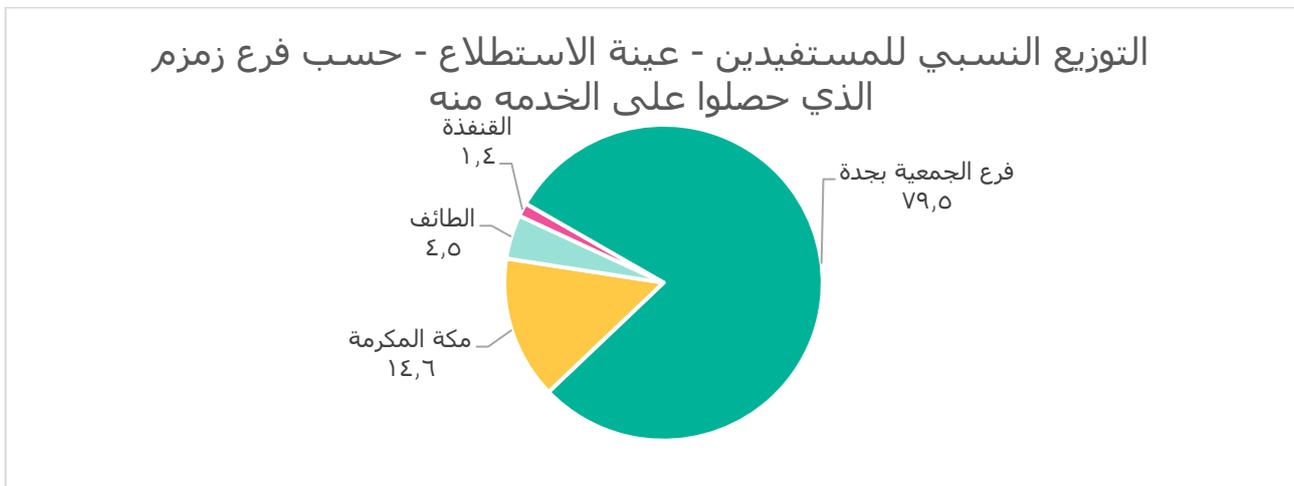
٦- المستخدمين-عينة الاستطلاع- حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	%
ثانوي أو أقل	811	79.5
دبلوم	75	7.4
جامعي	124	12.2
دراسات عليا	10	1.0
المجموع	1020	100



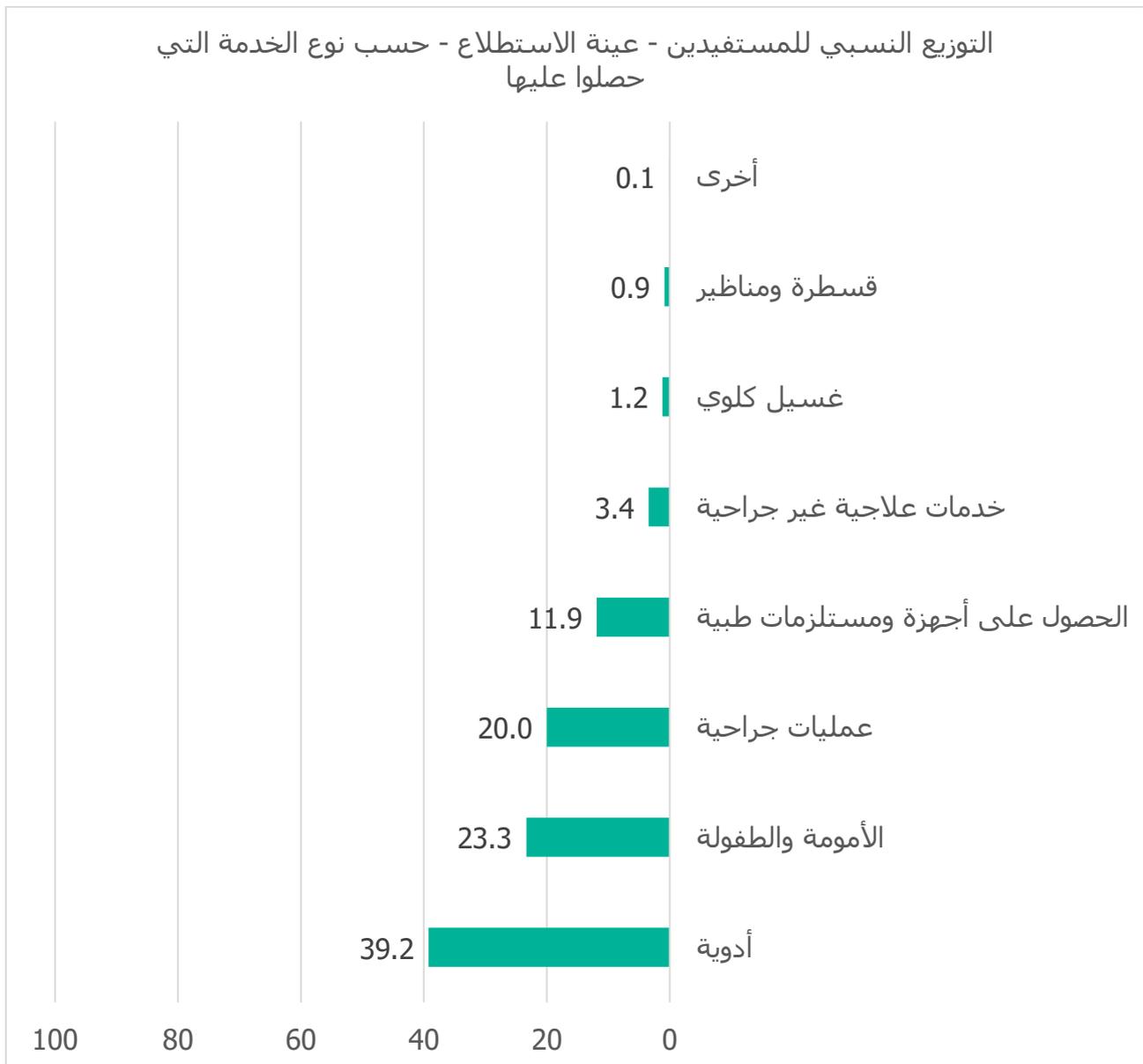
٧- المستخدمين -عينة الاستطلاع- حسب فرع زمزم الذي حصلوا على الخدمة منه

فرع الجمعية	التكرار	%
جدة	811	79.5
مكة المكرمة	149	14.6
الطائف	46	4.5
القنفذة	14	1.4
المجموع	1020	100



٨- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب نوع الخدمة المقدمة لهم

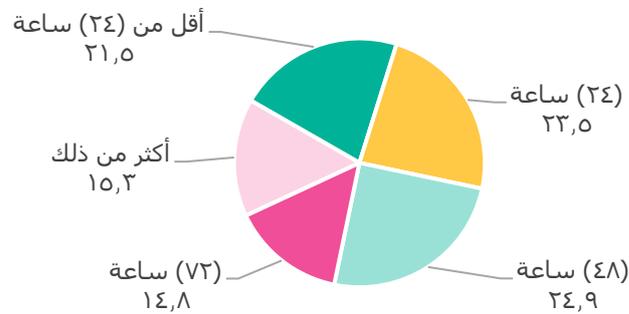
نوع الخدمة المقدمة	التكرار	%
أدوية	400	39.2
الأمومة والطفولة	238	23.3
عمليات جراحية	204	20.0
الحصول على أجهزة ومستلزمات طبية	121	11.9
خدمات علاجية غير جراحية	35	3.4
غسيل كلوي	12	1.2
قسطرة ومناظير	9	0.9
أخرى	1	0.1
المجموع	1020	100



٩- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب المدة الزمنية التي تم تقديم الخدمة الصحية

المدة الزمنية	التكرار	%
أقل من (٢٤) ساعة	219	21.5
(٢٤) ساعة	240	23.5
(٤٨) ساعة	254	24.9
(٧٢) ساعة	151	14.8
أكثر من ذلك	156	15.3
المجموع	1020	100

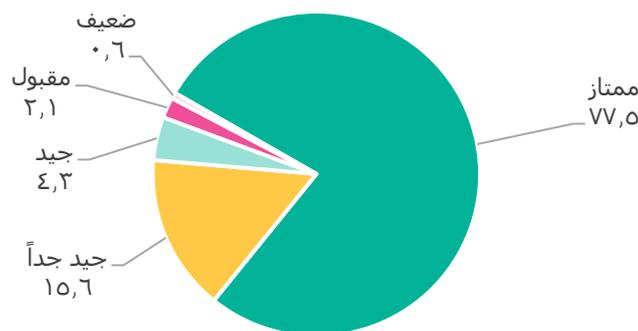
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب المدة الزمنية التي تم تقديم الخدمة الصحية خلالها



١٠- المستفيدون - عينة الاستطلاع - حسب رأيهم في سمعة زمزم بالنسبة لهم

مستوى سمعة زمزم	التكرار	%
ممتاز	790	77.5
جيد جداً	159	15.6
جيد	44	4.3
مقبول	21	2.1
ضعيف	6	0.6
المجموع	1020	100

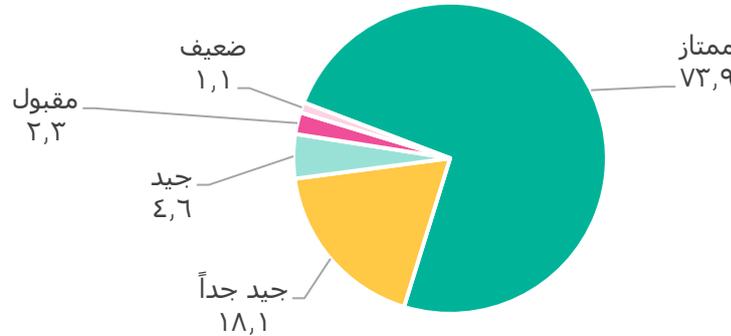
التوزيع النسبي للمستفيدين - عينة الاستطلاع - حسب رأيهم في سمعة زمزم بالنسبة لهم



١١- المستخدمين - عينة الاستطلاع- حسب تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها زمزم لهم مقارنة مع الجمعيات الأخرى

مستوى الخدمة الصحية	التكرار	%
ممتاز	754	73.9
جيد جداً	185	18.1
جيد	47	4.6
مقبول	23	2.3
ضعيف	11	1.1
المجموع	1020	100

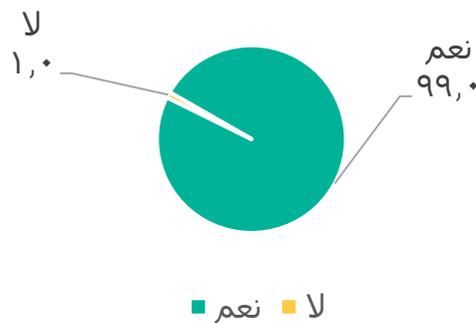
التوزيع النسبي للمستخدمين - عينة الاستطلاع - حسب تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها زمزم لهم مقارنة مع الجمعيات الأخرى



١٢- المستخدمين - عينة الاستطلاع- حسب نصيحهم للآخرين بالاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم

نصحهم للآخرين	التكرار	%
نعم	1010	99.0
لا	10	1.0
المجموع	1020	100

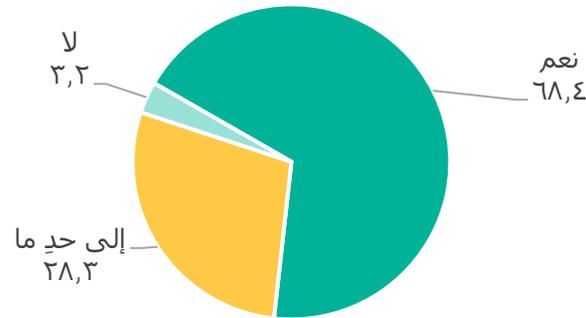
التوزيع النسبي للمستخدمين - عينة الاستطلاع - حسب نصيحهم للآخرين بالاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم



١٣- المستخدمين - عينة الاستطلاع - حسب تلبية احتياجاتهم من الخدمة الصحية التي قدمتها لهم زمزم

تلبية الخدمة الصحية للاحتياج	التكرار	%
نعم	698	68.4
إلى حد ما	289	28.3
لا	33	3.2
المجموع	1020	100

التوزيع النسبي للمستخدمين - عينة الاستطلاع - حسب تلبية احتياجاتهم من الخدمة الصحية التي قدمتها لهم زمزم

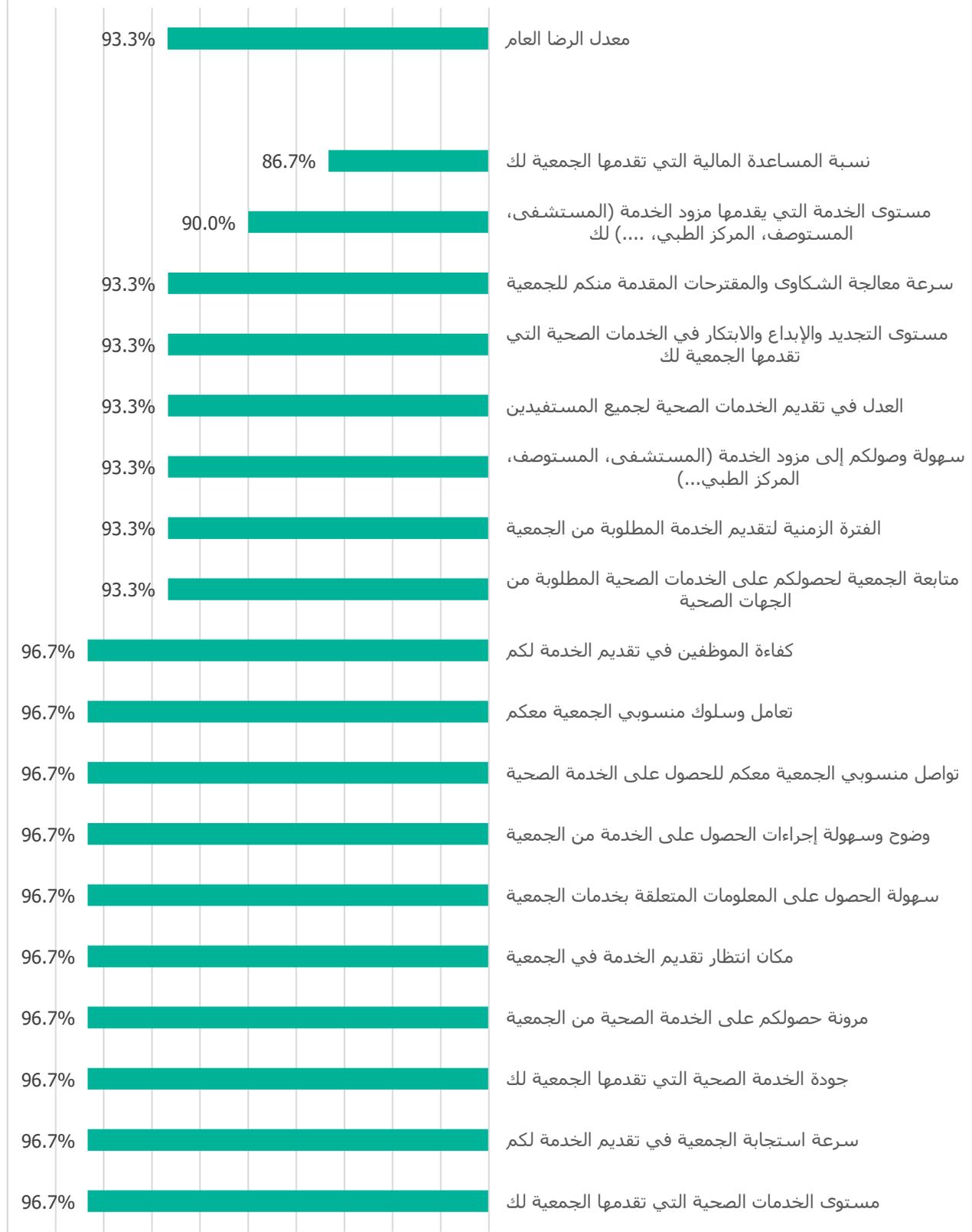


[2] نتائج رضا للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية بجمعية زمزم حسب عبارات الاستطلاع

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا المستفيدين من خدمات البرامج الصحية في زمزم على ثمانية عشر عبارة، تم من خلالها قياس رضا المستفيدين في كل عبارة، وكانت النتائج كالتالي:

المعدل النسبي للرضا	معدل الرضا العام (٣) من	غير راض		محايد		راض		العبارات
		%	ت	%	ت	%	ت	
96.7%	2.9	2.0	20	6.3	64	91.8	936	رضاك بشكل عام عن مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعية لك
90.0%	2.7	5.9	60	16.9	172	77.3	788	رضاك عن مستوى الخدمة التي يقدمها مزود الخدمة (المستشفى، المستوصف، المركز الطبي، ...) لك
86.7%	2.6	6.9	70	21.6	220	71.6	730	رضاك عن نسبة المساعدة المالية التي تقدمها الجمعية لك
96.7%	2.9	2.4	24	7.4	75	90.3	921	رضاك عن سرعة استجابة الجمعية في تقديم الخدمة لكم
93.3%	2.8	2.5	26	12.2	124	85.3	870	رضاك عن متابعة الجمعية لحصولكم على الخدمات الصحية المطلوبة من الجهات الصحية
96.7%	2.9	2.0	20	7.1	72	91.0	928	رضاك عن جودة الخدمة الصحية التي تقدمها الجمعية لك
93.3%	2.8	2.5	26	10.8	110	86.7	884	رضاك عن الفترة الزمنية لتقديم الخدمة المطلوبة من الجمعية
96.7%	2.9	2.5	25	8.8	90	88.7	905	رضاك عن مرونة حصولكم على الخدمة الصحية من الجمعية
96.7%	2.9	2.5	25	8.3	85	89.2	910	رضاك عن مكان انتظار تقديم الخدمة في الجمعية
96.7%	2.9	2.3	23	9.7	99	88.0	898	رضاك عن سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات الجمعية
96.7%	2.9	2.5	26	8.2	84	89.2	910	رضاك عن وضوح وسهولة إجراءات الحصول على الخدمة من الجمعية
93.3%	2.8	3.7	38	12.9	132	83.3	850	رضاك عن سهولة وصولكم إلى مزود الخدمة (المستشفى، المستوصف، المركز الطبي...)
93.3%	2.8	2.7	28	11.4	116	85.9	876	رضاك عن العدل في تقديم الخدمات الصحية لجميع المستفيدين
93.3%	2.8	1.5	15	12.5	128	86.0	877	رضاك عن مستوى التجديد والإبداع والابتكار في الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعية لك
96.7%	2.9	2.9	30	8.9	91	88.1	899	رضاك عن تواصل منسوبي الجمعية معكم للحصول على الخدمة الصحية
96.7%	2.9	2.2	22	4.7	48	93.1	950	رضاك عن تعامل وسلوك منسوبي الجمعية معكم
96.7%	2.9	2.2	22	5.0	51	92.8	947	رضاك عن كفاءة الموظفين في تقديم الخدمة لكم
93.3%	2.8	4.0	41	14.4	147	81.6	832	رضاك عن سرعة معالجة الشكاوى والمقترحات المقدمة منكم للجمعية
93.3%	2.8							معدل الرضا العام

معدل الرضا العام للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية التي تقدمها زمزم في جميع العبارات



رابعاً: مقترحات المستفيدين

قدم المستفيدون الذين شاركوا في هذا الاستطلاع مجموعة من المقترحات المتعلقة بتقديم الخدمات الصحية لدى جمعية زمزم، وهذه المقترحات وفق الآتي:

#	المقترح	التكرار	التغذية الراجعة من مجلس الإدارة
1	زيادة نسبة التغطية المالية للعلاج المقدم من زمزم.	42	تحت الدراسة؛ وقد تم النقاش الأولي في اجتماع لجنة البرامج الصحية قبل أسبوع.
2	سرعة الاستجابة على طلب المستفيد والرد على الاتصالات.	10	نسبة الرضا عالية من باقي المستفيدين، والحمد لله.
3	تسهيل إجراءات التقديم والتسجيل للحصول على الخدمة الصحية في بوابة العلاج الخيري.	7	يتم مراجعة الآلية باستمرار؛ ونرحب بأي تحسينات أو مقترحات.
4	توفير الأدوية التي يحتاجها المستفيد من صيدلية سقيا زمزم حتى لا يضطر المستفيد إلى تغيير الدواء بديل أقل مفعول.	6	تناقش مع مشرف الصيدلية.
5	زيادة كمية صرف الأدوية لأصحاب الأمراض المزمنة لمدة تكفي من 3 - 6 شهور.	6	لا ينصح بذلك وحتى المستشفيات لا تصرف لأكثر من 3 شهور.
6	التوسع في التعاقد مع مستشفيات ذات كفاءة وجودة عالية.	5	جاري التعاقد بآلية جديدة.
7	تحسين أسلوب تعامل الموظف مع المستفيد أثناء طلبه للخدمة.	5	التعامل تقني ومركز الاتصال يسجل المكالمات (تراجع).
8	تصميم ونشر مقاطع مرئية عن كيفية الاستفادة من خدمات زمزم والوصول إليها.	4	مصممة ومنشورة على قناة زمزم في اليوتيوب ومنصاتها على التواصل الاجتماعي
9	التوسع في التعاقد مع الجهات التي توفر المستلزمات الطبية.	3	قريبا - إن شاء الله- سيفتح برنامج (جهازك حياة) برعاية سعادة مدير عام الموارد البشرية والتنمية بمنطقة مكة المكرمة يبلغ المشرف على الصيدلية.
10	تحسين تعامل الصيدلاني في صيدلية سقيا زمزم مع المستفيدين.	3	لا تغطي زمزم هذه الخدمة في الوقت الراهن.
11	توفير خدمة الرعاية المنزلية الطبية.	3	لا تغطي زمزم هذه الخدمة في الوقت الراهن.
12	زيادة عدد الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم للمستفيدين (علاج أسنان، فحص العيون، ... وغيرها).	3	حالات العيون تُدعم، أما الأسنان فلها جمعية مستقلة لخدمتهم (جمعية ابتسم).
13	ضرورة أن تقوم زمزم بتقييم تعامل المستشفيات والمراكز الصحية المعتمدة لديها مع المستفيد.	3	صحيح؛ والعقود الجديدة تساعد في هذا الموضوع.
14	توفير خدمة توصيل الدواء بشكل دائم.	2	غير وارد؛ ما لم يكن هناك سبب استثنائي مفتح.
15	زيادة فترة صلاحية خطاب موافقة زمزم على تغطية جزء من تكاليف الخدمة الصحية.	2	يدرس المقترح.

#	المقترح	التكرار	التغذية الراجعة من مجلس الإدارة
16	صرف الدواء بالكامل وعدم تجزئته.	2	زمزم لا تدعم الخدمة المجانية.
17	عدم تقييد المستفيد بمستشفى أو مركز صحي محدد لأسباب منها: ارتفاع سعر تقديم الخدمة، بعض المستفيدين يكون لديه تغطية جزئية مسبقة لعلاج في مستشفى غير معتمد في زمزم.	2	تعتمد على التعاقدات؛ فلا يمكن الإحالة لمستشفى غير متعاقد معه.
18	متابعة الطلبات التي تصرف للمستفيد من الصيدلية والتأكد منها هل صرفت للمستفيد على حسب التسعيرة أم لا.	2	اقترح جيد؛ يدرس.
19	التواصل مع المستفيد بعد الحصول على الخدمة الصحية.	1	من حيث الأصل معمول به، ومحتمل أن التأثر في 2020 لظروف الجائحة.
20	إتاحة تقديم طلبات العلاج عبر بوابة العلاج الخيري طيلة أيام الأسبوع.	1	يدرس، لكن يؤثر ذلك على سرعة الالتزام بوقت الرد.
21	إعادة النظر في موضوع الفترة الزمنية المحددة في قبول طلبات الولادة.	1	هناك مراجعة حالياً لهذا المشروع وضوابط جديدة.
22	إنشاء وتأسيس مستشفى خاص بزمزم يقدم خدمات صحية متكاملة.	1	يصعب تحقيقه حالياً؛ وينظر في الأمر لاحقاً.
23	أن يكون علاج المريض في المدينة التي يسكن فيها.	1	هذا هو الأصل، وموضوع حالات أمراض العيون تحت المعالجة.
24	تخصيص رقم جوال تفاعلي للرد على استفسارات المستفيدين.	1	مركز الاتصال الموحد يوفر رقم هاتف مجاني 8001111111 ويعمل بفعالية.