

التغذية الراجعة لاستبيان رضا المستفيدين

1: المقدمة:

تحرص الجمعية وصل للرعاية المنزلية على قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في مجال الرعاية الصحية المنزلية، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمة وتعزيز تجربة المستفيدين. ويأتي هذا التقرير لعرض نتائج تحليل استبيان رضا المستفيدين، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، وصولاً إلى توصيات عملية تدعم التطوير المستمر.

2. مؤشرات رضا المستفيدين:

بناءً على تحليل نتائج الاستبيان، جاءت مؤشرات الرضا على النحو التالي:

المؤشر	النتيجة
نسبة الرضا عن الخدمة المقدمة	%100
نسبة الرضا عن فريق الجمعية	%100
وضوح المعلومات المقدمة	%94
جودة الجهاز والمستلزم الطبي	%97

تحليل المؤشرات:

تشير النتائج إلى مستوى رضا مرتفع بشكل عام، مع تميز واضح في تعامل الكادر وجودة الخدمة، مقابل وجود فرص تحسين في سرعة الاستجابة وبعض الجوانب التشغيلية.

3. نقاط القوة:

- * ارتفاع مستوى رضا المستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة .
- * تميز الكادر الصحي في التعامل الإنساني والمهني مع المستفيدين .
- * جودة الرعاية الصحية المقدمة داخل المنزل .
- * وضوح الإجراءات وسهولة الحصول على الخدمة في معظم الحالات.
- * التزام ملحوظ في تقديم الخدمة وفق المعايير المطلوبة .



4. نقاط التحسين :

* وجود تأخر نسبي في بعض المواعيد .

* الحاجة إلى تحسين سرعة الاستجابة لطلبات الخدمة .

* الحاجة إلى توضيح أكبر لخطة الرعاية للمستفيدين وأسرهم.

* تفاوت مستوى الخدمة في بعض الفترات أو الحالات.

5. التوصيات :

* تحسين إدارة وتنظيم المواعيد لتقليل التأخير.

* تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين (مثل المتابعة بعد الخدمة).

* تدريب الكادر على مهارات التواصل الفعال والتثقيف الصحي.

* تطوير آلية واضحة وسريعة لاستقبال ومعالجة الشكاوى.

* قياس رضا المستفيدين بشكل دوري ومقارنة النتائج لتحسين الأداء.

6. الخلاصة:

أظهرت نتائج تحليل رضا المستفيدين مستوى أداء متميز للجمعية، خاصة في جودة الرعاية وتعامل الكادر الصحي مما يعكس الجهود المبذولة في تقديم خدمة إنسانية عالية الجودة.

وفي المقابل تبرز الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب التشغيلية، مثل سرعة الاستجابة وتنظيم المواعيد، لضمان تقديم تجربة متكاملة تلي توقعات المستفيدين وترتقي بمستوى الخدمات المقدمة.





