



الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION

استبيان قياس رضا موردين الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر

استبيان قياس رضا الموردين – الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر

في إطار جهود الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر الرامية إلى تعزيز جودة خدماتها وتحقيق أهدافها في دعم المرضى والمستفيدين، تم تنفيذ استبيان لقياس رضا الموردين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

يُعد هذا القياس أداة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي، وبناء شراكات فعالة، وتعزيز الثقة المتبادلة بين الجمعية والموردين. كما يُسهم تحليل نتائج الرضا في تحديد فرص التحسين، وتطوير الاستراتيجيات التي تلبي احتياجات المجتمع بشكل أكثر فاعلية.

يشمل هذا الاستبيان تقييمًا لمجموعة من الخدمات التي تقدمها الجمعية بالتعاون مع جهات متعددة مثل الشركات، والمؤسسات، والهيئات المختلفة. كما تم طرح أسئلة مفتوحة تتيح للموردين مشاركة آرائهم وملاحظاتهم، بما يضمن تطوير الأداء وتحسين جودة التعاون المستقبلي.



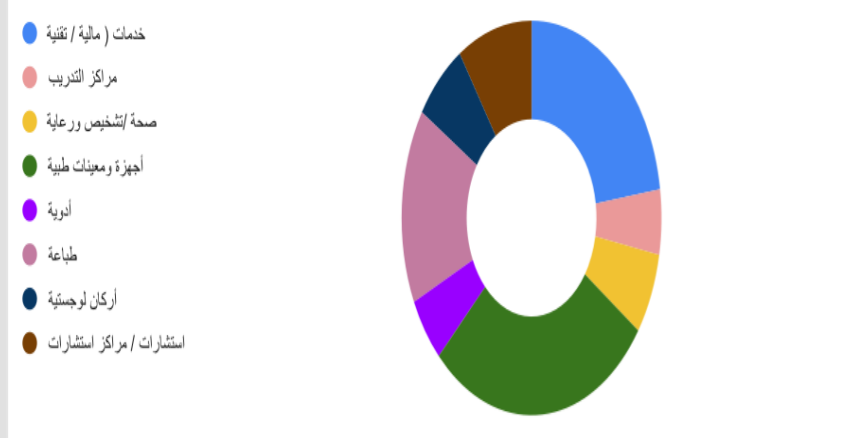
مجالات التعاون بين الجهات والجمعية

الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر

SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION



مجالات التعاون بين الجهات والجمعية



الجهات	مجال التعاون (الخدمات بين الجهات والجمعية)
18	خدمات (مالية / تقنية)
4	مراكز التدريب
2	صحة /تشخيص ورعاية
23	أجهزة ومعينات طبية
6	أدوية
13	طباعة
4	أركان لوجستية
8	استشارات / مراكز استشارات

تم تحديد المجالات التالية التي تشمل التعاون بين الجمعية والموردين، وبلغ عدد الجهات المشاركة ٨١ جهة. ويعكس هذا التنوع أهمية بناء شراكات فعّالة لتلبية احتياجات مرضى الزهايمر ودعمهم بشكل متكامل:

1-الخدمات المالية والتقنية (١٨ جهة):

تعكس هذه الفئة أهمية الدعم المالي والتقني في تمكين الجمعية من تطوير برامجها ومشاريعها. ويُسهم التعاون في هذا المجال في رفع كفاءة العمليات وتوفير الموارد اللازمة لاستدامة أنشطة الجمعية.

2-مراكز التدريب (٤ جهات):

على الرغم من قلة عدد الجهات في هذا المجال، إلا أن التدريب يظل محوريًا في رفع الوعي والمعرفة حول مرض الزهايمر. ويُعد تعزيز برامج التدريب أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

3-الصحة/ تشخيص ورعاية –(٢ جهة):

تشير هذه النسبة إلى وجود فرصة لتوسيع التعاون في مجال التشخيص والرعاية الصحية. ويُسهم التعاون مع الجهات الصحية في تقديم رعاية شاملة ومتكاملة للمرضى.

4-الأجهزة والمعينات الطبية (٢٣ جهة):

تمثل هذه الفئة النسبة الأكبر من التعاون، مما يعكس الأهمية القصوى لتوفير الأجهزة والمعدات التي تحسن جودة حياة المرضى وتمكنهم من التعامل مع تحديات المرض اليومية.

5-الأدوية (٦ جهات):

يعكس هذا المجال الحاجة إلى توفير الأدوية الأساسية لمرضى الزهايمر. ويُعد التعاون مع الموردين في هذا الجانب مهمًا لضمان توفر العلاجات بشكل مستمر وفعال.



تحليل المجالات المختارة من قبل الموردين

الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر

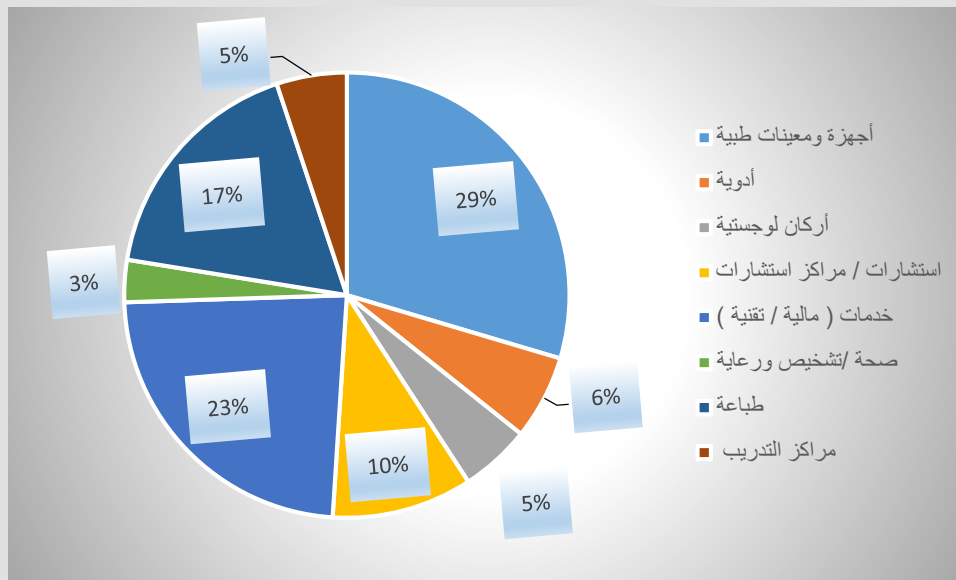
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION



الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION

تحليل المجالات المختارة من قبل الموردين

مجال التعاون (الخدمات بين الجهات والجمعية)	الجهات	النسبة المئوية لكل مجال
خدمات (مالية / تقنية)	18	23%
مراكز التدريب	٤	٥%
صحة /تشخيص ورعاية	2	3%
أجهزة ومعينات طبية	23	29%
أدوية	6	6%
طباعة	13	17%
أركان لوجستية	4	5%
استشارات / مراكز استشارات	8	10%



تسعى الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر إلى تعزيز التعاون مع مختلف الجهات بهدف تقديم خدمات متكاملة وفعّالة. وقد تم تحديد مجالات التعاون وعدد الجهات المشاركة في كل مجال، مما يوفر رؤية أوضح لاحتياجات المجتمع وأولويات الدعم.

1- الخدمات المالية والتقنية (١٨ جهة):

تُعد هذه الفئة من المجالات الأساسية، إذ تسهم في تأمين الموارد المالية والتقنية اللازمة للجمعية. تمثل نحو ٢٣% من إجمالي الجهات، مما يعكس أهمية هذا الدعم في تطوير قدرات الجمعية وتعزيز كفاءة أنشطتها.

2- مراكز التدريب (٤ جهات):

تمثل ما نسبته ٥% من مجموع الجهات، وتشير إلى وجود تعاون محدود نسبياً في هذا المجال، رغم أهميته في رفع مستوى الوعي وبناء قدرات العاملين في مجال رعاية مرضى الزهايمر.

3- الصحة (تشخيص ورعاية) (٢ جهة):

تشكل ٣% من إجمالي التعاون، ما يبرز الحاجة إلى تعزيز الشراكات الصحية لتقديم خدمات تشخيص ورعاية متكاملة للمرضى.

4- الأجهزة والمعينات الطبية (٢٣ جهة):

تُعد الفئة الأكبر من حيث عدد الجهات، بنسبة ٢٩%، ما يدل على الأهمية الكبيرة لتوفير الأجهزة والمعدات الطبية الضرورية لتحسين جودة حياة المرضى.

5- الأدوية (٦ جهات):

تمثل ٦% من إجمالي التعاون، مما يشير إلى الحاجة المستمرة لتوفير العلاجات المناسبة وضمان وصولها للمرضى بشكل فعال.



استبيان حول مدى رضا الموردين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر

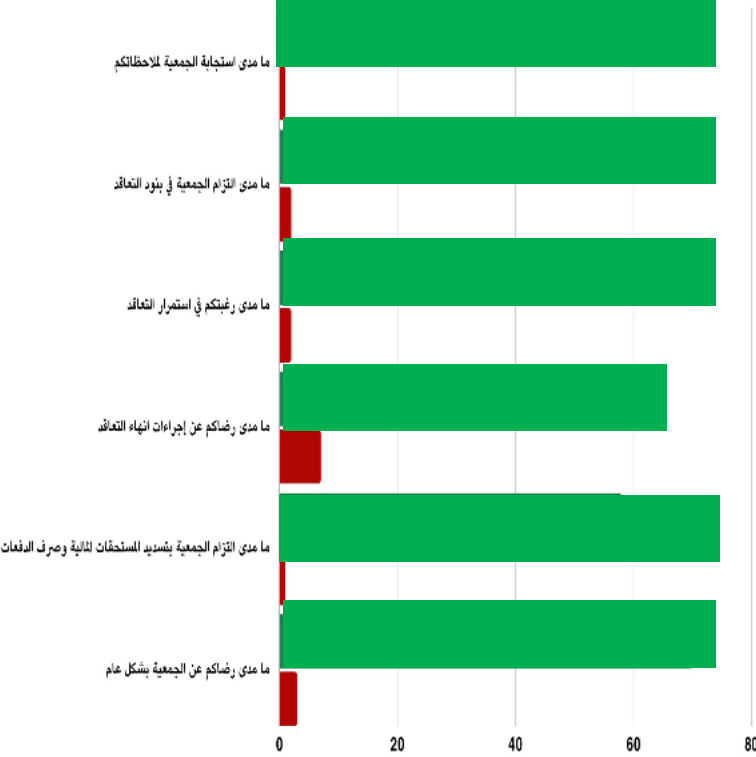
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION



نتائج الاستبيان تقييم رضا الموردين

عدد المشاركين في الاستبيان 75

غير راضي راضي



تم تنفيذ استبيان لقياس مدى رضا الموردين عن الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر، حيث تضمن مجموعة من الأسئلة التي تناولت مختلف جوانب التعاون. وفيما يلي عرض تفصيلي لأبرز النتائج:

- تشير النتائج إلى أن 100% أظهرت النتائج أن جميع الموردين أعربوا عن رضاهم التام تجاه استجابة الجمعية لملاحظاتهم، مما يدل على وجود قنوات تواصل فعّالة وحرص الجمعية على تحسين خدماتها استنادًا إلى التغذية الراجعة.
- تعكس هذه النتائج أن 100% عبّر جميع الموردين عن رضاهم الكامل عن التزام الجمعية بالشروط التعاقدية، ما يعكس مصداقية الجمعية ويُعزز من الثقة بينها وبين شركائها.
- تشير هذه النتائج إلى أن 100% أكد جميع الموردين رغبتهم في مواصلة التعاون مع الجمعية، في مؤشر واضح على رضاهم العام وارتياحهم للتجربة التعاونية.
- تعكس هذه النتائج أن 95.06% أعربت الغالبية عن رضاها عن إجراءات إنهاء التعاقد، إلا أن نسبة 4.94% أبدت عدم رضاها، ما يشير إلى وجود فرصة لتحسين الشفافية والوضوح في هذه الإجراءات.
- تشير النتائج إلى أن 100% أظهرت النتائج رضا جميع الموردين عن مدى التزام الجمعية في صرف مستحقاتهم، ما يعكس كفاءة الإدارة المالية والتقيد بالمواعيد المحددة.
- تعكس هذه النتائج أن 100% عبّر جميع الموردين عن رضاهم التام عن الجمعية بشكل عام، مما يدل على مستوى عالٍ من الثقة وجودة الخدمات المقدمة، ويعزز فرص الشراكة طويلة المدى.

كما شمل الاستبيان أسئلة مفتوحة، أُتيحت من خلالها الفرصة للجهات لتقديم آرائها وملاحظاتها بشأن سبل تحسين الخدمات، مما وفر للجمعية رؤى قيّمة تدعم تطوير



خلاصة لأهم نتائج الدراسة



في إطار سعي الجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر إلى تعزيز جودة خدماتها وتطوير شراكاتها مع الموردين، تم تنفيذ دراسة ميدانية لقياس رضا الموردين حول مستوى التعاون والخدمات المقدمة. وأسفرت نتائج الدراسة عن مؤشرات إيجابية تعكس نجاح الجمعية في بناء علاقات مهنية فعّالة. وتتلخص أبرز نتائج الدراسة فيما يلي:

١. رضا عام مرتفع: أبدى جميع الموردين (١٠٠%) رضاهم التام عن الجمعية بشكل عام، مما يدل على جودة العلاقة المهنية والثقة المتبادلة.
٢. التواصل الفعّال: ١٠٠% من الموردين عبّروا عن رضاهم الكامل تجاه استجابة الجمعية لملاحظاتهم، مما يعكس فعالية قنوات التواصل وسرعة التفاعل.
٣. الالتزام التعاقدى: أكّد جميع الموردين (١٠٠%) التزام الجمعية التام بالشروط التعاقدية، مما يعزز من مصداقية الجمعية.
٤. الرغبة في استمرار التعاون: جميع الموردين أكدوا رغبتهم في مواصلة التعاون مع الجمعية، في مؤشر واضح على نجاح الشراكة الحالية.
٥. الدقة في صرف المستحقات: أعرب ١٠٠% من الموردين عن رضاهم بشأن التزام الجمعية بصرف المستحقات في المواعيد المحددة.
٦. إجراءات إنهاء التعاقد: ٩٥,٠٦% من الموردين أبدوا رضاهم عن إجراءات إنهاء التعاقد، في حين أبدى ٤,٩٤% منهم عدم رضا، ما يشير إلى وجود فرصة لتحسين هذه الإجراءات من حيث الشفافية والوضوح.
٧. تنوع في مجالات التعاون: شملت مجالات التعاون: الأجهزة والمعينات الطبية، الخدمات المالية والتقنية، الطباعة، الأدوية، التدريب، الخدمات اللوجستية، الاستشارات، والصحة. وكان أكثرها تمثيلاً مجال الأجهزة والمعينات الطبية بنسبة ٢٩%، بينما كانت مجالات الصحة والتدريب الأقل تمثيلاً، ما يشير إلى فرص مستقبلية للتوسع في هذه القطاعات.

التوصيات

الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION



التوصيات للموردين

- 1- تعزيز التواصل المستمر مع الجمعية، وتقديم الملاحظات والمقترحات التي تسهم في تحسين جودة التعاون والخدمات.
- 2- الالتزام بالجودة والمواعيد التعاقدية لضمان استمرارية العلاقة المهنية وتحقيق رضا الطرفين.
- 3- اقتراح حلول مبتكرة تلبي احتياجات الجمعية وتسهم في تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين، خصوصًا في مجالات الصحة والتدريب.
- 3- المشاركة في المبادرات المجتمعية والبرامج التوعوية التي تنفذها الجمعية، مما يعزز من قيمة الشراكة وأثرها المجتمعي.
- 4- المرونة في التعاون والتطوير بما يتماشى مع أهداف الجمعية وتطلعاتها لخدمة مرضى الزهايمر بشكل أفضل.



التوصيات للمرضى

- 1- الاستفادة من خدمات الجمعية والتواصل معها للحصول على الدعم الطبي والاجتماعي والنفسي المتاح.
- 2- المشاركة في البرامج التوعوية والتدريبية التي تقدمها الجمعية والموردون، لزيادة الوعي والتعامل الفعّال مع المرض.
- 3- التبليغ عن أي ملاحظات أو احتياجات تواجههم أثناء استخدام الخدمات أو الأجهزة الطبية لضمان التحسين المستمر.
- 4- الحرص على المتابعة الدورية للعلاج والأدوية بالتعاون مع الجهات الصحية المعتمدة من الجمعية.
- 5- طلب الاستشارة عند الحاجة من خلال القنوات المتاحة (الهاتف – الزيارات – المستشارين)، خصوصًا في الأمور النفسية والاجتماعية.
- 6- المشاركة في تقييم الخدمات من خلال الاستبيانات، لتساهم آراؤهم في تطوير الأداء وتحسين جودة الحياة للمستفيدين.



التوصيات للجمعية الخيرية السعودية لمرض الزهايمر

- 1- تحسين إجراءات إنهاء التعاقد من خلال تبسيطها وتوضيحها لضمان رضا جميع الموردين.
- 2- تعزيز التعاون في المجالات الأقل تمثيلاً مثل الصحة والتدريب لرفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- 3- الاستفادة من رضا الموردين في بناء شراكات استراتيجية طويلة المدى.
- 4- الاستمرار في الالتزام بالمواعيد التعاقدية وتطوير آليات التواصل الفعال لضمان استمرارية الرضا.
- 5- تحليل الملاحظات المفتوحة المقدمة من الموردين وتضمينها في خطط التحسين المستقبلية.



المقترحات

مقترحات لتحسين العلاقة مع الموردين:

١. إنشاء منصة إلكترونية موحدة لتسهيل التواصل مع الموردين، واستقبال العروض والملاحظات بشكل مباشر.
٢. تقديم حوافز تشجيعية للموردين المتميزين مثل شهادات شكر أو فرص تعاون حصريّة.
٣. عقد ملتقيات دورية للموردين لمناقشة التحديات والمقترحات وتبادل الخبرات.
٤. توسيع قاعدة الموردين في المجالات التي تعاني من نقص، مثل الصحة والتدريب.
٥. تطوير دليل إرشادي تعاقد يوضح حقوق وواجبات الموردين لضمان الشفافية.

مقترحات لتحسين الخدمات المقدمة للمرضى:

١. توفير أجهزة طبية مخصصة لحالات الزهايمر المتقدمة بالتعاون مع الموردين المتخصصين.
٢. إطلاق برامج تثقيفية مرئية ومسموعة موجهة للمريض والأسرة، تُبث عبر منصات إلكترونية.
٣. إنشاء خط دعم مباشر مجاني لتقديم استشارات فورية لذوي المرضى.
٤. الربط مع جهات صحية مختصة لتسهيل التحويلات الطبية وتشخيص الحالات مبكرًا.
٥. تصميم تطبيق ذكي يُساعد الأسر على تتبع حالة المريض وجدول أدويته بالتعاون مع شركات تقنية.



الجمعية السعودية
الخيرية لمرض الزهايمر
SAUDI ALZHEIMER'S DISEASE ASSOCIATION

شكرًا لانتباهكم

