



وزارة الصحة

دراسة رضا الموردين لوزارة الصحة عن عام
(2023)

إعداد

وزارة الصحة

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الفصل الأول

المقدمة:

تتطلع وزارة الصحة دائماً إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية والإدارية المقدمة، وتدرك أهمية التعاون الفعال مع الموردين لضمان توفير المواد والمعدات الضرورية لتقديم رعاية صحية متميزة. لهذا السبب، تُولي الوزارة اهتماماً خاصاً بتقييم رضا الموردين وفحص مدى رضاهم عن الشراكة التعاقدية مع الوزارة.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا الموردين عن جودة التعامل مع الوزارة وأداءها كمورد تجاري.

أهمية الدراسة :

تتطلع الوزارة إلى استخدام نتائج هذه الدراسة للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات الموردين بطريقة أفضل وعكسها على السياسات والإجراءات الخاصة بالموردين من خلال مراجعتها والتعديل عليها، وتحسين عملية التعاقد والتعاون معهم لضمان أعلى مستوى من الرضا من قبلهم.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

لقياس رضا الموردين وتحقيق هدف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة فقد تم بناء الاستبانة على نماذج جوجل، واعتمد بنائها على الدراسات السابقة لوزارة الصحة وتم توزيعها على الموردين من خلال المديريات المتعامله معهم، مع العلم بأن الاستبانة حكمت من ذو الخبرة للتحقق من صدق الأداة المستخدمة ودقتها.

تحتوي الاستبانة على سبعة بنود، وتتضمن معلومات عامة عن المورد هي :

1. اسم المورد (اختياري)
2. المستوى الإداري للمسؤول عن تعبئة الاستبيان (إختياري)
3. رقم الهاتف (إختياري)
4. البريد الإلكتروني (إختياري)
5. طبيعة ونوع التوريد
6. الجهة التي تتعامل معها في مركز الوزارة
7. تكرار تعاملكم مع الوزارة (سنوي، شهري، نصف سنوي، يومي، اسبوعي)

لمنهجية قياس رضا الموردين تتضمن الاستبانة خمسة محاور رئيسية وهي:

1- قياس درجة الرضا عن قنوات الإتصال و التواصل

2- قياس درجة الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية.

3- قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة.

4-قياس درجة الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون.

5- قياس درجة الرضا عن الإجراءات المالية.

تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 65% وتم احتساب المستهدف لعام 2023 بزيادة سنوية مقدارها 5 %.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموردين التي تتعامل معهم الوزارة في مركزها ويساوي ما يقارب (3500) مورد، وتم احتساب العينة المماثلة لمجتمع الدراسة من خلال برنامج (G-Power) كالتالي: دراسة العينة عند مستوى ثقة: (95%)، ونسبة الخطأ المسموح بها: (5%)، وأخذ (5.6%) من مجتمع الدراسة وهذا يعني أن العينة المماثلة لمجتمع الدراسة تساوي (80) إستبانة.

وزعت الإستبانة المبنية على نماذج جوجل من خلال الرابط الإلكتروني وتم استجابة 80 مورد.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج (Microsoft Excel) وبرنامج (SPSS) لتحليل البيانات وحساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري للبيانات والنسب المئوية.

الفصل الثاني

توزيع العينة حسب المديرية المتعامل معها

جدول (1)

نسبة الرضا من المشاركين	نسبة المشاركين	المديرية التي تم التعامل معها
3.880%	5.000%	مديرية تنمية القوى البشرية
24.250%	31.250%	مديرية المشتريات والتزويد
14.550%	18.750%	مديرية الهندسة الطبية
8.730%	11.250%	مديرية التدقيق و المتابعة المالية
3.880%	5.000%	وحدة العطاءات الخاصة
12.610%	16.250%	مديرية الخدمات الفندقية
9.700%	12.500%	مديريات أخرى
77.600%	100.000%	حجم العينة الكلي

يتبين من الجدول رقم (1) أن نسبة الرضا من المشاركين الأعلى كانت للموردين المتعاملين مع مديرية المشتريات والتزويد بنسبة تتراوح (24.25%).

توزيع العينة حسب طبيعة نوع التوريد

جدول (2)

نسبة الرضا من المشاركين	نسبة المشاركين	طبيعة نوع التوريد
17.46%	22.50%	توريد خدمات إدارية

3.88%	5.000%	توريد خدمات لوجستية
4.85%	6.250%	توريد أثاث
3.88%	5.000%	توريد قرطاسية
5.82%	7.500%	توريد خدمات فنية
24.25%	31.250%	توريد مستلزمات طبية
17.46%	22.500%	توريد أدوية
77.60%	100.000%	المجموع

يتبين من الجدول رقم (2) أن النسبة الأعلى للتوريد في الوزارة كانت توريد مستلزمات طبية بنسبة (31.25%)، وأن نسبة الرضا الأعلى من قبل الموردين أيضاً توريد مستلزمات طبية بنسبة (24.25%).

توزيع العينة حسب جهة التوريد

جدول (3)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	جهة المورد
23.280%	30.000%	حكومي
46.560%	60.000%	خاص
7.760%	10.000%	فرد
77.600%	100.000%	المجموع

يتبين من الجدول رقم (3) نسبة الرضا الأعلى كانت للموردين من جهة خاصة بنسبة (46.56%).

توزيع العينة حسب تكرار تعامل الموردين مع الوزارة

جدول (4)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	تكرار تعاملكم مع الوزارة
39.770%	51.250%	اسبوعي
24.250%	31.250%	شهري
3.880%	5.000%	نصف سنوي
6.790%	8.750%	سنوي
2.910%	3.750%	فترات متباعدة
77.600%	100.000%	المجموع

يتبين من الجدول رقم (4) أن نسبة الرضا الأعلى كانت من تعامل الموردين مع الوزارة بشكل اسبوعي بنسبة (39.77%)

الفصل الثالث

التحليل وعرض النتائج

- 1- تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.
- 2- تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي :

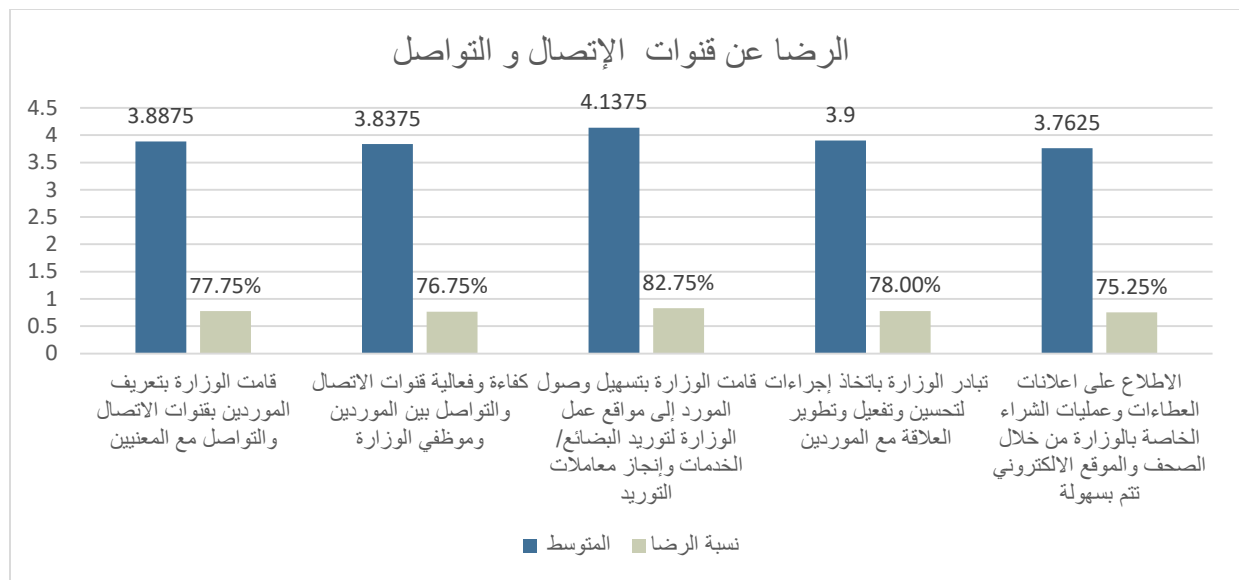
جدول (5)

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

- 3- تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة حسب المعادلات التالية:
معدل الرضا للمحور = مجموع معدل الرضا عن كل فرع في المحور / عدد الفروع لكل محور.
معدل الرضا العام = معدل الرضا عن كل محور / عدد محاور الاستبيان.
- 4- أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.
- 5- تم استخدام (Histogram Chart) أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام.

المحور الأول : الرضا عن قنوات الإتصال و التواصل
جدول (6)

الاطلاع على اعلانات العطاءات وعمليات الشراء الخاصة بالوزارة من خلال الصحف والموقع الالكتروني تتم بسهولة		تبادر الوزارة باتخاذ إجراءات لتحسين وتفعيل وتطوير العلاقة مع الموردين		قامت الوزارة بتسهيل وصول المورد إلى مواقع عمل الوزارة لتوريد البضائع/ الخدمات وإنجاز معاملات التوريد		كفاءة وفعالية قنوات الاتصال والتواصل بين الموردين وموظفي الوزارة		قامت الوزارة بتعريف الموردين بقنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين		المحور الأول: الرضا عن قنوات الإتصال و التواصل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
26.250%	21	31.250%	25	48.75%	39	27.500%	22	25.00%	20	موافق بشدة
43.750%	35	38.750%	31	28.75%	23	42.500%	34	51.25%	41	موافق
16.250%	13	21.250%	17	13.75%	11	21.250%	17	15.00%	12	محايد
7.500%	6	6.250%	5	5.00%	4	3.750%	3	5.00%	4	غير موافق
6.250%	5	2.500%	2	3.75%	3	5.000%	4	3.75%	3	غير موافق بشدة
100.00%	80	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	80	حجم العينة الكلي
	3.7625		3.9		4.1375		3.8375		3.8875	المتوسط
	75.25%		78.00%		82.75%		76.75%		77.75%	نسبة الرضا
78.30%										نسبة الرضا عن المحور ككل



يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه أن نسبة الرضا عن محور قنوات الإتصال والتواصل عالية عن قيام الوزارة بتسهيل وصول المورد إلى مواقع العمل في الوزارة لتوريد البضائع والخدمات وإنجاز معاملات التوريد بنسبة (82.7%)، وأن أقل نسبة رضا عن سهولة الإطلاع على اعلانات العطاءات وعمليات الشراء الخاصة بالوزارة بالصحف والمواقع الإلكترونية بنسبة (75.25%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن قنوات الإتصال و التواصل (78.3%).

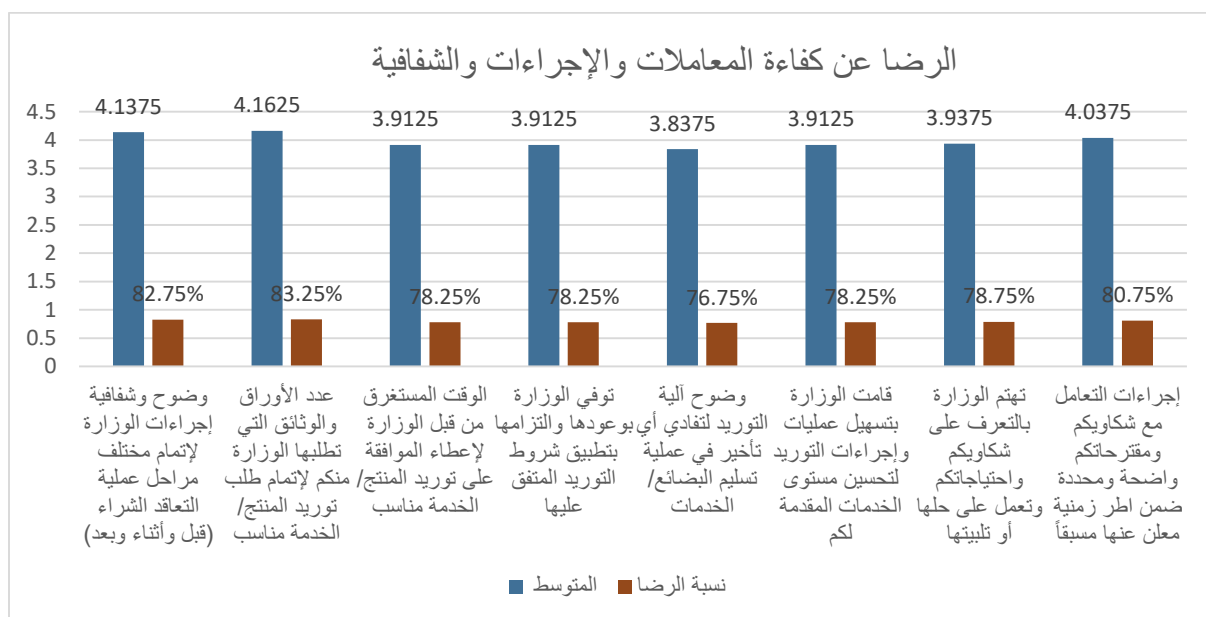
المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

جدول (7)

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية		وضوح وشفافية إجراءات الوزارة لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد الشراء (قبل وأثناء وبعد)		عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الوزارة منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة مناسب		الوقت المستغرق من قبل الوزارة لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة مناسب		توفي الوزارة بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
38	47.500%	35	43.750%	30	37.500%	29	36.25%		موافق بشدة
24	30.000%	31	38.750%	27	33.750%	25	31.25%		موافق
11	13.750%	9	11.250%	13	16.250%	18	22.50%		محايد
5	6.250%	2	2.500%	6	7.500%	6	7.50%		غير موافق
2	2.500%	3	3.750%	4	5.000%	2	2.50%		غير موافق بشدة
80	100.000%	80	100.000%	80	100.000%	80	100.000%		حجم العينة الكلي
4.1375		4.1625		3.9125		3.9125			المتوسط
82.75%		83.25%		78.25%		78.25%			نسبة الرضا

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية		وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات		قامت الوزارة بتسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم		تهتم الوزارة بالتعرف على شكاويكم واحتياجاتكم وتعمل على حلها أو تليبيتها		إجراءات التعامل مع شكاويكم ومقترحاتكم واضحة ومحددة ضمن اطر زمنية معلن عنها مسبقاً	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
26	32.50%	28	35.00%	26	32.50%	27	33.75%		موافق بشدة
29	36.25%	30	37.50%	32	40.00%	34	42.50%		موافق
14	17.50%	12	15.00%	14	17.50%	16	20.00%		محايد
8	10.00%	7	8.75%	7	8.75%	1	1.25%		غير موافق
3	3.75%	3	3.75%	1	1.25%	2	2.50%		غير موافق بشدة

100.00%	80	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	80	حجم العينة الكلي
	4.0375		3.9375		3.9125		3.8375	المتوسط
	80.75%		78.75%		78.25%		76.75%	نسبة الرضا
%79.6								نسبة الرضا عن المحور ككل



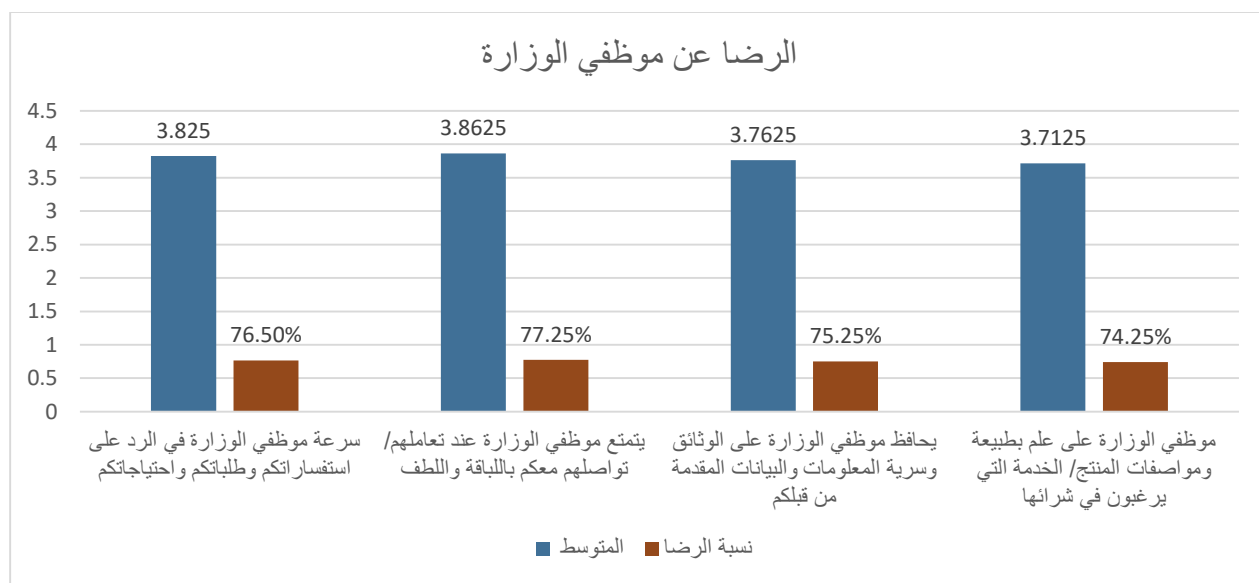
يتبين من الجدول والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن مناسبة عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الوزارة لإتكام طلب توريد منتج بنسبة (83.25%) وأن أقل نسبة رضا عن مدى وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع بنسبة (76.75%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية (79.6%).

المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة

جدول (8)

موظفي الوزارة على علم بطبيعة ومواصفات المنتج/ الخدمة التي يرغبون في شرائها		يحافظ موظفي الوزارة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم		يتمتع موظفي الوزارة عند تعاملهم/ تواصلهم معكم باللباقة واللفظ		سرعة موظفي الوزارة في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم		المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
28.75%	23	26.25%	21	27.500%	22	31.25%	25	موافق بشدة
35.00%	28	43.75%	35	47.500%	38	35.00%	28	موافق
21.25%	17	17.50%	14	13.750%	11	23.75%	19	محايد
8.75%	7	5.00%	4	6.250%	5	5.00%	4	غير موافق
6.25%	5	7.50%	6	5.000%	4	5.00%	4	غير موافق بشدة
100.00%	80	100.00%	80	100.000%	80	100.00%	80	حجم العينة الكلي
	3.7125		3.7625		3.8625		3.825	المتوسط
	74.25%		75.25%		77.25%		76.50%	نسبة الرضا
75.81%								نسبة الرضا عن المحور ككل



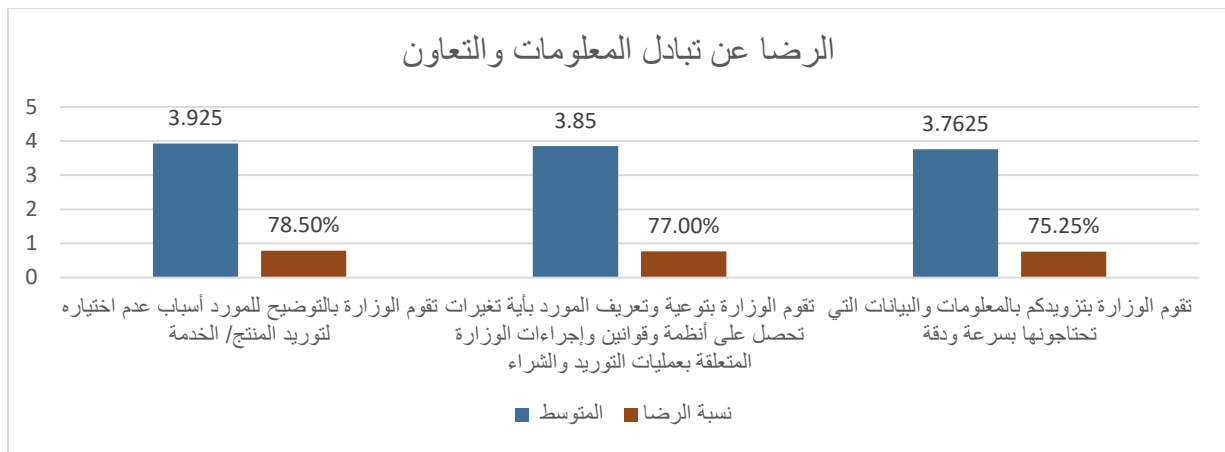
يتبين من الجدول والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن تمتع موظفي الوزارة باللباقة واللفظ ومهارات التواصل العالية بنسبة (77.25%) بينما اقل نسبة رضا عن علم موظفي الوزارة عن مواصفات المنتج أو الخدمة المراد شرائها بنسبة (74.25%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن موظفي الوزارة (75.8%).

المحور الرابع: الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون

جدول (9)

تقوم الوزارة بتزويدكم بالمعلومات والبيانات التي تحتاجونها بسرعة ودقة		تقوم الوزارة بتوعية وتعريف المورد بأية تغيرات تحصل على أنظمة وقوانين وإجراءات الوزارة المتعلقة بعمليات التوريد والشراء		تقوم الوزارة بالتوضيح للمورد أسباب عدم اختياره لتوريد المنتج/ الخدمة		المحور الرابع: الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
28.75%	23	27.500%	22	36.25%	29	موافق بشدة
38.75%	31	47.500%	38	31.25%	25	موافق
18.75%	15	12.500%	10	23.75%	19	محايد
7.50%	6	7.500%	6	6.25%	5	غير موافق
6.25%	5	5.000%	4	2.50%	2	غير موافق بشدة
100.00%	80	100.000%	80	100.00%	80	حجم العينة الكلي
	3.7625		3.85		3.925	المتوسط
	75.25%		77.00%		78.50%	نسبة الرضا
76.92%						نسبة الرضا عن المحور ككل



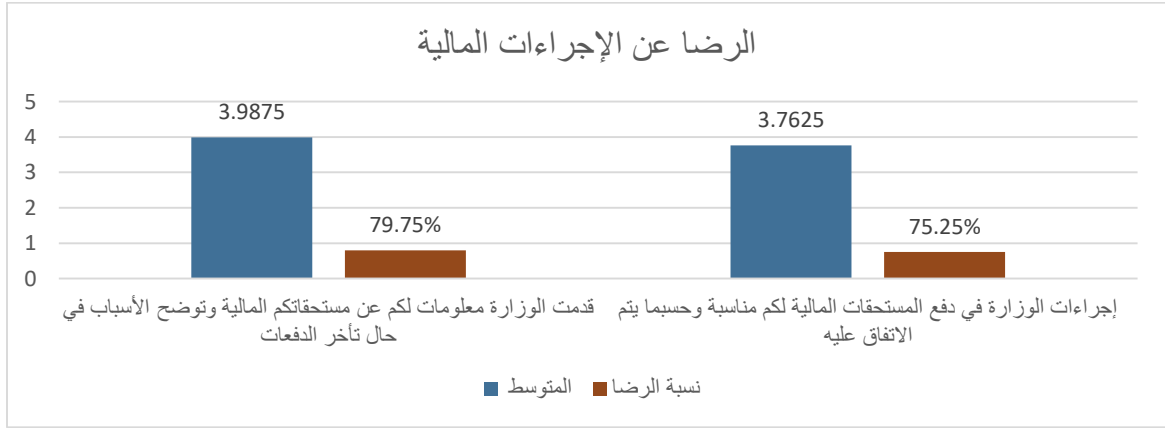
يتبين من الجدول والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن محور تبادل المعلومات والتعاون كانت عن قيام الوزارة بالتوضيح للمورد أسباب عدم اختيار المنتج أو المادة الموردة بنسبة (78.50%) بينما كانت أقل نسبة رضا عن سرعة ودقة البيانات المراد تزويدها من الوزارة بنسبة (75.25%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون (76.9%).

المحور الخامس: الرضا عن الإجراءات المالية

جدول (10)

إجراءات الوزارة في دفع المستحقات المالية لكم مناسبة وحسبما يتم الاتفاق عليه		قدمت الوزارة معلومات لكم عن مستحقاتكم المالية وتوضح الأسباب في حال تأخر الدفعات		المحور الخامس: الرضا عن الإجراءات المالية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
25.000%	20	38.75%	31	موافق بشدة
43.750%	35	31.25%	25	موافق
18.750%	15	21.25%	17	محايد
7.500%	6	7.50%	6	غير موافق
5.000%	4	1.25%	1	غير موافق بشدة
100.000%	80	100.00%	80	حجم العينة الكلي
	3.7625		3.9875	المتوسط
	75.25%		79.75%	نسبة الرضا
77.50%				نسبة الرضا عن المحور ككل



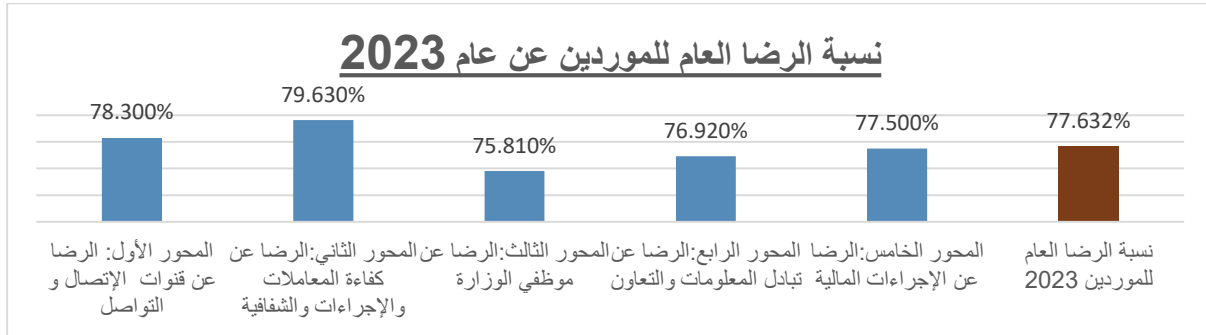
يتبين من الجدول والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن محور الإجراءات المالية عن تبليغ الوزارة معلومات عن مستحقاتهم المالية وتوضح الأسباب في حال تأخر الدفعات بنسبة (79.75%)، بينما النسبة الأقل كانت عن مناسبة إجراءات الوزارة في دفع المستحقات المالية وحسبما يتم الاتفاق عليه بنسبة (75.25%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الرضا عن الإجراءات المالية (77.5%).

نسبة الرضا العام للموردين عن عام 2023

جدول رقم (11)

المحور	نسبة الرضا عن كل محور %
المحور الأول: الرضا عن قنوات الإتصال والتواصل	78.300%
المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية	79.630%
المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة	75.810%
المحور الرابع: الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون	76.920%
المحور الخامس: الرضا عن الإجراءات المالية	77.500%
نسبة الرضا العام للموردين 2023	77.6%



جدول رقم (12)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2023	77.6%	75%

الفصل الاخير

التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (77.6%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا الموردين:

1. العمل على وضع تقييم دوري للموردين ومراقبة أدائهم لضمان الإمتثال للمعايير من حقوق وواجبات.
2. تعزيز الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات المؤثرة على الموردين من خلال التحديث المستمر للسياسات وميثاق الموردين.
3. تعزيز شفافية عمليات المشتريات من خلال إطلاق مناقصات عامة وفتحها للمنافسة العادلة والإعلان عنها في قنوات التواصل الإلكترونية الرسمية للوزارة.
4. مراجعة سياسات الشراء والتوريد بشكل مستمر لضمان مواءمتها مع احتياجات الموردين وتوفير بيئة عمل ملائمة للتعاون والنمو المستدام.
5. تعزيز التواصل والتعاون بين موظفي الوزارة والموردين، سواء عبر توفير جلسات وجاهية دورية أو وسائل إتصال فعالة أخرى، لضمان فهم متبادل للاحتياجات وتبادل المعلومات بشكل فعال.
6. تطوير برامج تدريبية لموظفي الوزارة المتعاملين مع الموردين لزيادة معرفتهم بمواصفات المنتجات والخدمات المطلوبة، مما يسهل عملية التواصل مع الموردين ويحسن جودة عملية الشراء.
7. تعزيز الشفافية في العمليات المالية من خلال توضيح أسباب أي تأخير في الدفع وتبليغ الموردين بمستحقاتهم المالية بشكل منتظم وواضح.

المراجع:

1. المراجع العربية:

- 1.1 سياسة التعامل مع الموردين المعتمدة في وزارة الصحة 2017/1/22.
- 1.2 سياسة التعامل مع الشركاء المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/IDQCD/GL/12.
- 1.3 سياسة التحقق من صحة البيانات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/02.
- 1.4 معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
- 1.5 معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022

2. المراجع الإنجليزية:

- 2.1 Bukhari, S.A.R. & Mohammad Ali Jinnah University. (February 2021).
Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table.
DOI:10.13140/RG.2.2.11445.19687.
- 2.2 Sample size calculator by creative research
<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>