



دراسة رضا الشركاء (2021)

إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

المقدمة:

تهدف الدراسة إلى قياس مدى رضا الشركاء في التعاون مع وزارة الصحة، وتشجيع بناء علاقات قوية مع القطاعات الحكومية والخاصة في سبيل تحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية. تعتبر هذه الشراكة أمرًا حيويًا ويعطيها الأهمية الكبيرة لوزارة الصحة، حيث تسعى لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتوفيرها بشكل شامل.

تعتمد الدراسة على استخدام استبيانات الرأي لجمع البيانات اللازمة من المشاركين، وتحليلها لفهم وتقييم مدى رضا الشركاء. تعد نتائج الدراسة أداة هامة للتحسين المستمر وتحديد النقاط القوية والضعف في العلاقات بين الشركاء ووزارة الصحة، بهدف تعزيز التعاون وتحسين جودة الخدمات الصحية.

سيتم تحليل البيانات وإعداد تقارير مفصلة بناءً على نتائج الدراسة وتوصياتها. ستم دراسة هذه النتائج بعناية، وستتم متابعة الإجراءات القادمة بناءً على التوصيات الناتجة عن الدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم ومعرفة مدى رضا الشركاء عن تعاملهم مع الوزارة بهدف تحسين العلاقة وتطويرها والوقوف على المعوقات التي تحول دون التقدم والنهوض في عملية تحسين الخدمات المقدمة في وزارة الصحة وحلها.

أهمية الدراسة :

تحقيق احتياجات وتوقعات الشركاء ويضمن التداخل المرن بين العمليات المشتركة فيما بينها للوصول لأقصى درجات تقديم الخدمات المثلى.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

تم تجهيز الأداة المناسبة لهذه الدراسة (الاستبانة) ومن ثم وتم مخاطبة شركاء الوزارة جميعهم بضرورة تعبئة الاستبيان حيث بلغ عدد الشركاء الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (43).

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

1. اسم الشريك (اختياري).
2. المستوى الإداري للمسؤول عن تعبئة الاستبيان (إختياري).
3. رقم الهاتف (إختياري).
4. البريد الإلكتروني (إختياري).
5. طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة.
6. هل يوجد مذكرة تفاهم/ اتفاقية مبرمة مع الوزارة.

7. عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة.

واستنادا لمنهجية قياس رضا الشركاء تتضمن الاستبانة (7) محاور رئيسية والتي تمثل فرضيات الدراسة وهي:

8. قياس درجة الرضا عن الانطباع العام عن التعامل مع الوزارة.

9. قياس درجة الرضا عن الاستفادة من الشراكة للوزارة.

10. قياس درجة الرضا عن الإتصال والتواصل مع الوزارة .

11. قياس درجة الرضا عن طبيعة العلاقة مع الوزارة

12. قياس درجة الرضا عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات.

13. قياس درجة الرضا عن الشفافية والمرونة.

14. قياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية.

15. قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة.

مجتمع الدراسة

تم حساب حجم العينة المناسبة بالاعتماد على معرفة عدد مجتمع الدراسة. في هذه الدراسة نعرّف مجتمع الدراسة بأنه المعدل السنوي لعدد الشركاء لوزارة الصحة, وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة وهو حوالي (47) شريك تتعامل معه الوزارة سنويا .

وعند حساب حجم العينة من خلال استخدام معادلة حجم العينة للتوزيع الطبيعي:

$$n = (Z^2 * \sigma^2) / E^2$$

حيث:

n هو حجم العينة المطلوب

Z هو قيمة الاحتمالية المعينة (زمن الثقة)، مثل 1.96 لنسبة ثقة 95%.

σ هو انحراف معياري متوسط العينة.

E هو الخطأ المسموح به.

تبين أن (43) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

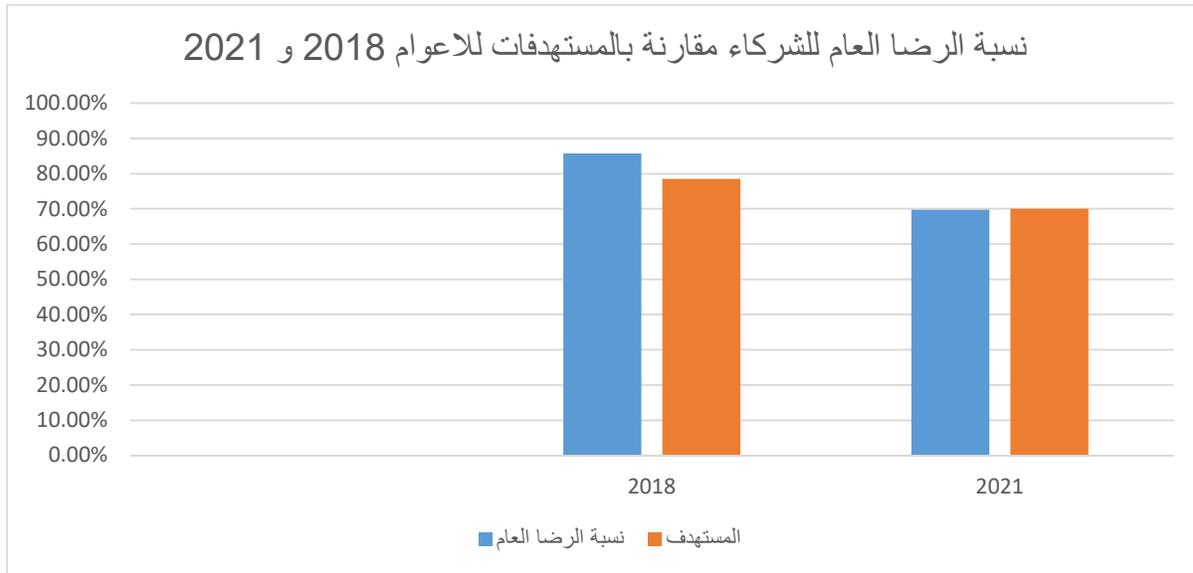
نسبة الرضا العام

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد احتساب نتائج محاور الاستبيان بالنسبة المئوية ومن ثم احتساب نتيجة الرضا العام تبين أن نسبة الرضا العام لشركاء وزارة الصحة عن تعاملهم مع وزارة الصحة لعام (2021) (69.8%) .

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالعام (2018) .

جدول (1)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2018	% 85.78	78.5 %
2021	% 69.8	%70



جدول (2)

الاطلاع برؤية ورسالة وأهداف الوزارة

النسبة	العدد	الوسيلة
30.2%	13	اللوحات الموجودة في الوزارة
23.3%	10	الموقع الإلكتروني
46.5%	20	الخطط الاستراتيجية للوزارة

يتبين من الجدول السابق أن الشركاء الذين شاركوا في الدراسة على اطلاع برؤية ورسالة الوزارة من خلال الخطط الاستراتيجية للوزارة بنسبة (46.5%) ويليها اللوحات الموجودة في الوزارة بنسبة (30.2%) مقارنة بالاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني بنسبة (23.3%) وهذا يدل على أن الشركاء في عينة الدراسة على اطلاع بالرسالة والرؤية للوزارة وان جميع الوسائل المستخدمة جيدة للتعريف.

توزيع العينة حسب نوع الهدف التي يسهم الشركاء في تحقيقه جدول (3) :

النسبة	العدد	الهدف الاستراتيجي
55.8%	24	تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته .
4.6%	2	تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية
11.6%	5	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية
4.6%	2	المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين.
6.9%	3	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق
4.6%	2	تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة
6.9%	3	إدارة معرفية كفاءة وفاعلة
25.5%	11	أخرى

يتبين من الجدول السابق أن معظم الشركاء قد شاركوا في تحقيق الهدف الاستراتيجي للوزارة (تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته) بنسبة (55.8%) كانت المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي (المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين) وكذلك هدف (تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة) بنسب متساوية (4.6%).

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج

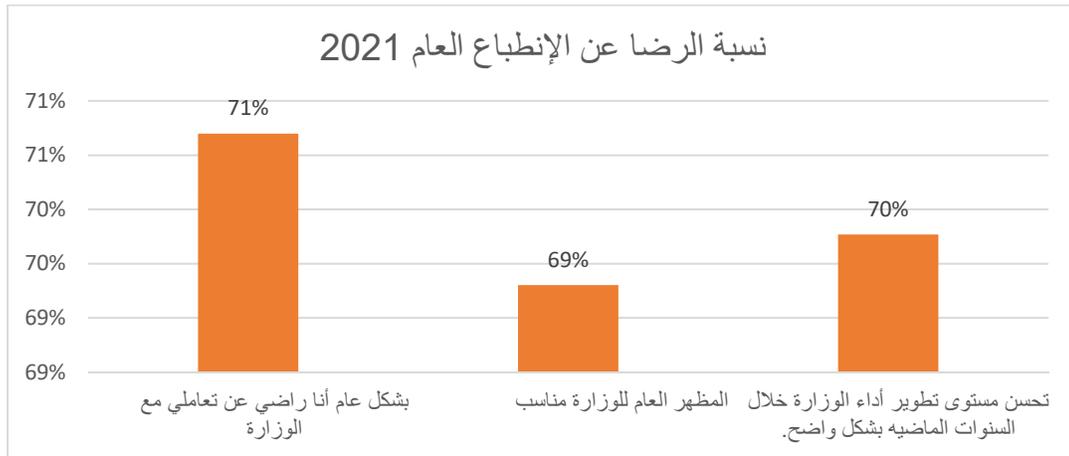
1. تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.
2. تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي :

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: الإنطباع العام

المحور الأول: الإنطباع العام	بشكل عام أنا راضي عن تعاملتي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	11	8	9
موافق	12	14	14
محايد	12	13	11
غير موافق	5	6	7
غير موافق بشدة	3	2	2
المتوسط	3.53	3.47	3.49
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور الأول	بشكل عام أنا راضي عن تعاملتي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	26%	19%	21%
موافق	28%	33%	33%
محايد	28%	30%	26%
غير موافق	12%	14%	16%
غير موافق بشدة	7%	5%	5%
الانحراف المعياري	4.35	4.92	4.54
درجة الرضا %	71%	69%	70%
نسبة الرضا للمحور	70%		



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت عن التعامل مع الوزارة (71%) ويليها بنسبة الرضا تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح (70%). كما ان نسبة الرضا عن المظهر العام للوزارة قد حقق أقل نسبة رضا (69%).

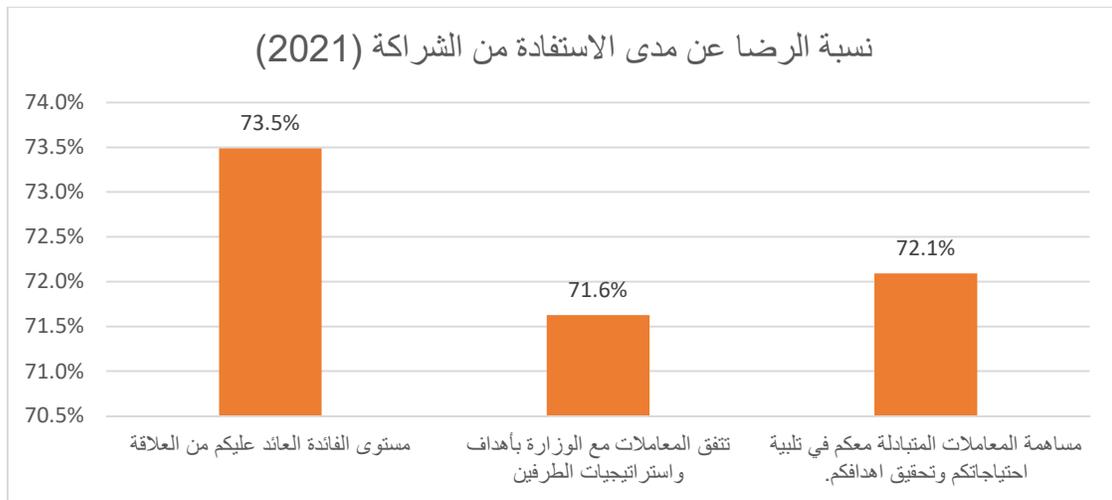
وعليه يمكن القول بأن الانطباع العام للشريك عن الوزارة (70%).



وزارة الصحة

المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة

المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة	مستوى الفائدة العائد عليكم من العلاقة	تتفق المعاملات مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين	مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم.
موافق بشدة	12	11	13
موافق	15	12	12
محايد	9	13	9
غير موافق	4	5	6
غير موافق بشدة	3	2	3
المتوسط	3.67	3.58	3.60
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور الثاني	مستوى الفائدة العائد عليكم من العلاقة	تتفق المعاملات مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين	مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم.
موافق بشدة	28%	26%	30%
موافق	35%	28%	28%
محايد	21%	30%	21%
غير موافق	9%	12%	14%
غير موافق بشدة	7%	5%	7%
الانحراف المعياري	5.01	4.78	4.24
درجة الرضا %	73.5%	71.6%	72.1%
نسبة الرضا للمحور		72%	





وزارة الصحة

التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن مستوى الفائدة العائد من العلاقة مع الوزارة (73.5%) مقارنة بنسبة الرضا عن مساهمة المعاملات المتبادلة مع الوزارة في تلبية احتياجات الشركاء وتحقيق أهدافهم حيث حقق أقل نسبة رضا (72.1%). كما تبين أن بند اتفاق أهداف واستراتيجيات الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين حقق أقل نسبة رضا (71.6%).

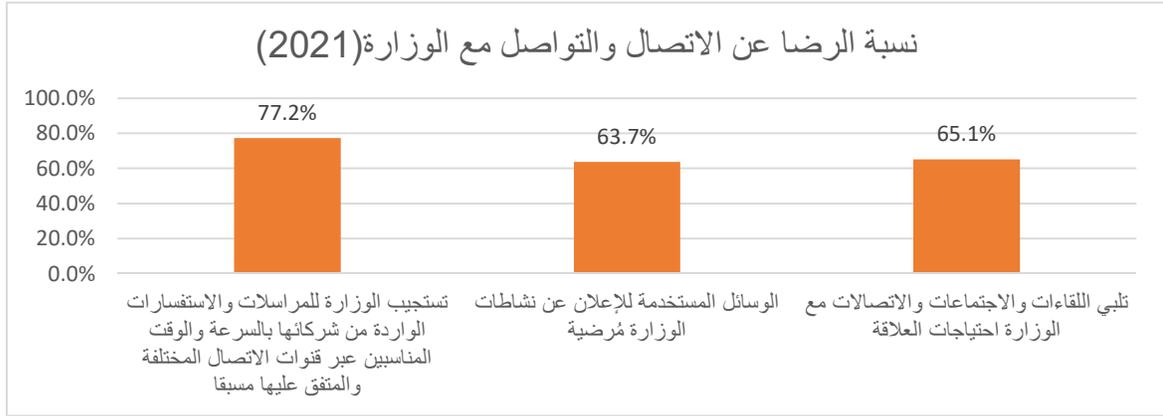
وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (72%) عن مدى الاستفادة من الشراكة.

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتنق عليها مسبقا	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية	تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات العلاقة
موافق بشدة	15	9	7
موافق	13	10	13
محايد	10	10	12
غير موافق	4	8	6
غير موافق بشدة	1	6	5
المتوسط	3.86	3.19	3.26
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور الثالث	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتنق عليها مسبقا	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية	تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات العلاقة
موافق بشدة	35%	21%	16%
موافق	30%	23%	30%
محايد	23%	23%	28%
غير موافق	9%	19%	14%
غير موافق بشدة	2%	14%	12%
الإنحراف المعياري	5.66	2.67	3.92
درجة الرضا %	77.2%	63.7%	65.1%
نسبة الرضا للمحور	68.7%		



وزارة الصحة



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن استجابة الوزارة للمراسلات واستفسارات الشركاء بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات التواصل المختلفة (77.2%). بالمقارنة بنسبة الرضا عن تلبية الاجتماعات واللقاءات لاحتياجات الشراكة مع الشركاء حقق أقل نسبة رضا (65.1%). كما تبين أن بند الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مع الشركاء قد حقق أقل نسبة رضا بين أسئلة المحور (63.7%).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (68.7%) عن طريقة الوزارة في الاتصال والتواصل.



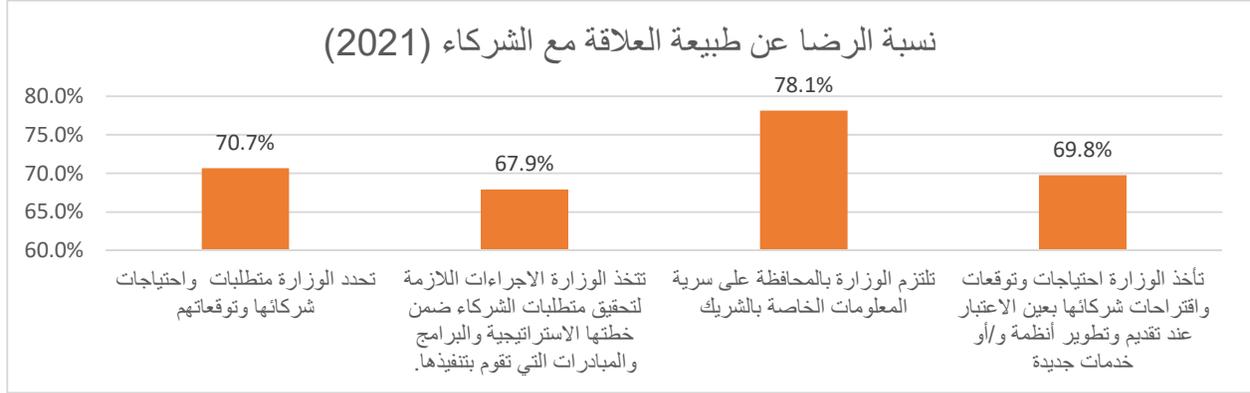
وزارة الصحة

المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء

المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء	تحدد الوزارة متطلبات واحتياجات شركائها وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقترحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	13	11	12	9
موافق	11	9	20	15
محايد	9	12	7	10
غير موافق	6	8	3	6
غير موافق بشدة	4	3	1	3
المتوسط	3.53	3.40	3.91	3.49
حجم العينة	43	43	43	43
نسبة المحور الرابع	تحدد الوزارة متطلبات واحتياجات شركائها وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقترحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	30%	26%	28%	21%
موافق	26%	21%	47%	35%
محايد	21%	28%	16%	23%
غير موافق	14%	19%	7%	14%
غير موافق بشدة	9%	7%	2%	7%
الإنحراف المعياري	3.86	3.79	7.09	4.54
درجة الرضا %	71%	68%	78%	70%
نسبة الرضا للمحور	72%			



وزارة الصحة



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن التزام الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك (78.1%) ويليها بنسبة الرضا بتحديد الوزارة متطلبات الشركاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم (70.7%).

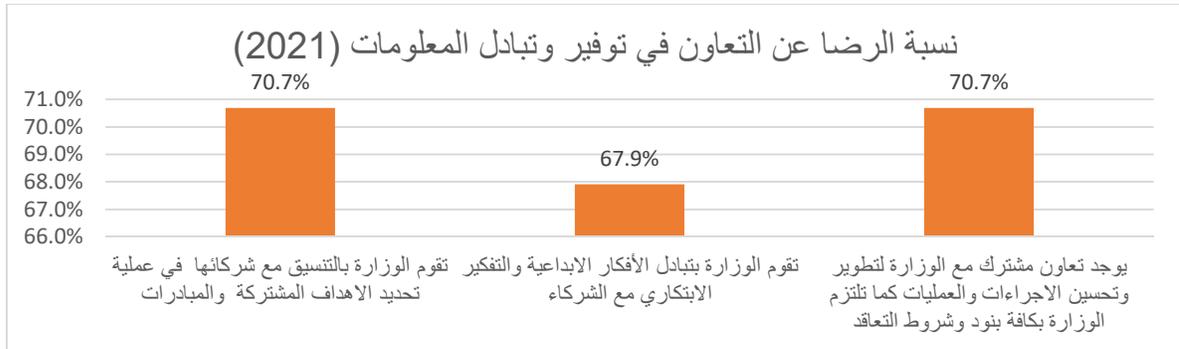
وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (72%) عن علاقة الوزارة مع الشركاء.



وزارة الصحة

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:	تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركائها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الشركاء	يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط التعاقد
موافق بشدة	8	7	9
موافق	15	15	12
محايد	14	12	16
غير موافق	4	6	5
غير موافق بشدة	2	3	1
المتوسط	3.53	3.40	3.53
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور الخامس	تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركائها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الشركاء	يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط التعاقد
موافق بشدة	19%	16%	21%
موافق	35%	35%	28%
محايد	33%	28%	37%
غير موافق	9%	14%	12%
غير موافق بشدة	5%	7%	2%
الإنحراف المعياري	5.60	4.81	5.63
درجة الرضا %	70.7%	67.9%	70.7%
نسبة الرضا للمحور	70%		





وزارة الصحة

التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن تنسيق الوزارة مع الشركاء في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات وكذلك تعاون الوزارة مع الشركاء لتطوير الاجراءات والتزامها ببنود التعاقد (70.7%) كما تبين أن بند تبادل الافكار الابداعية والتفكير الابداعي مع الشركاء حقق أقل نسبة رضا (67.9%).

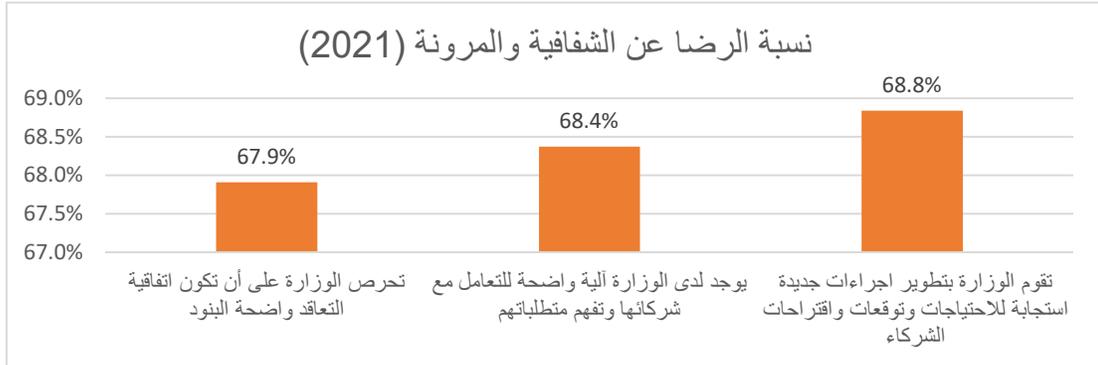
وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (70%) عن تعاون الوزارة في تبادل المعلومات مع الشركاء.

المحور السادس: الشفافية والمرونة:

المحور السادس: الشفافية والمرونة:	تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية التعاقد واضحة البنود	يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم متطلباتهم	تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
موافق بشدة	8	9	10
موافق	14	12	11
محايد	12	13	12
غير موافق	5	6	8
غير موافق بشدة	4	3	2
المتوسط	3.40	3.42	3.44
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور السادس	تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية التعاقد واضحة البنود	يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم متطلباتهم	تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
موافق بشدة	19%	21%	23%
موافق	33%	28%	26%
محايد	28%	30%	28%
غير موافق	12%	14%	19%
غير موافق بشدة	9%	7%	5%
الانحراف المعياري	4.42	4.28	4.13
درجة الرضا %	67.9%	68.4%	68.8%
نسبة الرضا للمحور		68%	



وزارة الصحة



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه أن أعلا درجة رضا كانت عن قيام الوزارة بتطوير إجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء (68.8%) مقارنة بنسبة الرضا عن اتفاقية التعاقد ووضوح البنود قليلة (67.9%).

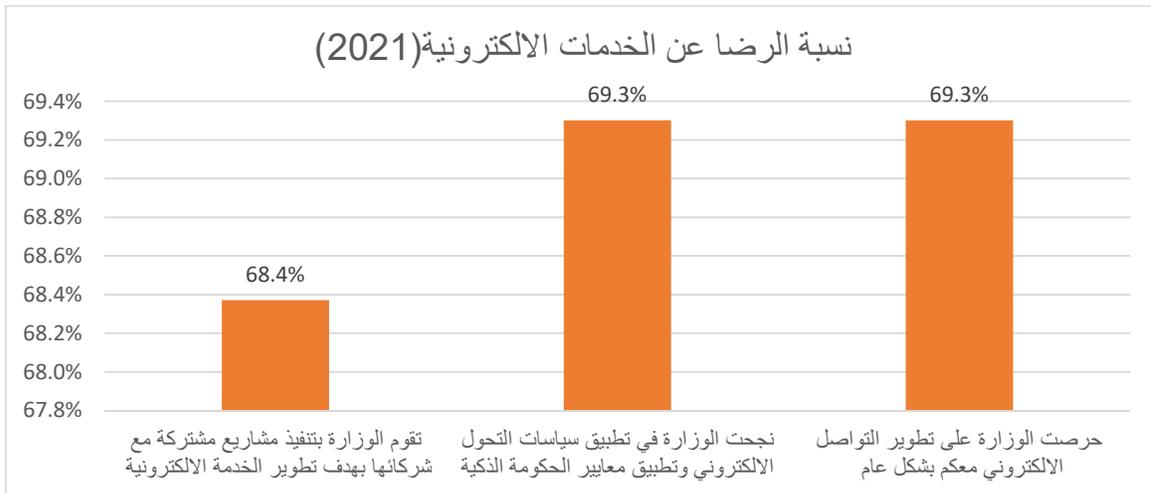
وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (68%) عن شفافية ومرونة الوزارة.



وزارة الصحة

المحور الثامن: رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية

المحور الثامن: رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية	حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام
موافق بشدة	10	8	11
موافق	11	14	12
محايد	13	14	10
غير موافق	5	4	6
غير موافق بشدة	4	3	4
المتوسط	3.42	3.47	3.47
حجم العينة	43	43	43
نسبة المحور الثامن	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية	حرصت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر
موافق بشدة	23%	19%	26%
موافق	26%	33%	28%
محايد	30%	33%	23%
غير موافق	12%	9%	14%
غير موافق بشدة	9%	7%	9%
الانحراف المعياري	4.09	5.16	3.72
درجة الرضا %	68.4%	69.3%	69.3%
نسبة الرضا للمحور	69.0%		





التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن حرص الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني مع الشركاء ومساوية لنسبة الرضا عن سؤال تطبيق سياسات التحول الالكتروني ومعايير الحوكمة الالكترونية (69.3%) ويليها نسبة الرضا تنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية (68.4%).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (69.0%) عن الخدمات الالكترونية.

المحور التاسع: موظفي الوزارة

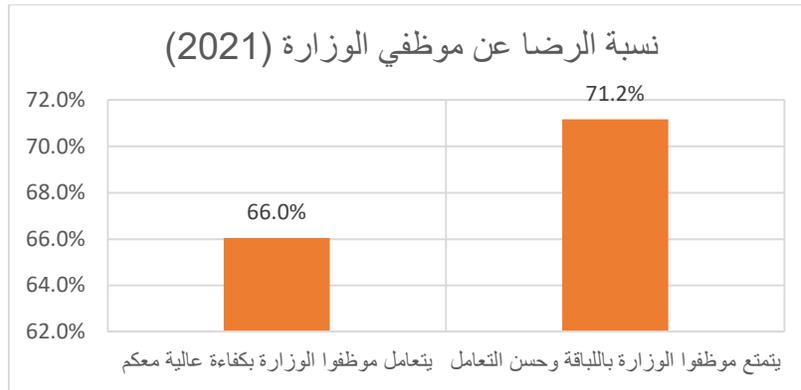
المحور الثامن: موظفي الوزارة	يتعامل موظفو الوزارة بكفاءة عالية معكم	يتمتع موظفو الوزارة باللباقة وحسن التعامل
موافق بشدة	9	6
موافق	11	18
محايد	11	14
غير موافق	8	4
غير موافق بشدة	4	1
المتوسط	3.30	3.56
حجم العينة	43	43

نسبة المحور السابع	يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل	يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال
موافق بشدة	21%	14%
موافق	26%	42%
محايد	26%	33%
غير موافق	19%	9%
غير موافق بشدة	9%	2%



وزارة الصحة

6.70	3.36	الإنحراف المعياري
71.2%	66.0%	درجة الرضا %
68.6%		نسبة الرضا للمحور



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان أعلى درجة رضا كانت عن حسن تعامل موظفي الوزارة ولباقتهم (71.2%) ويليها بنسبة الرضا عن كفاءة الموظفين في التعامل (66.0%).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (68.6%) عن موظفين الوزارة.

الاستنتاج:

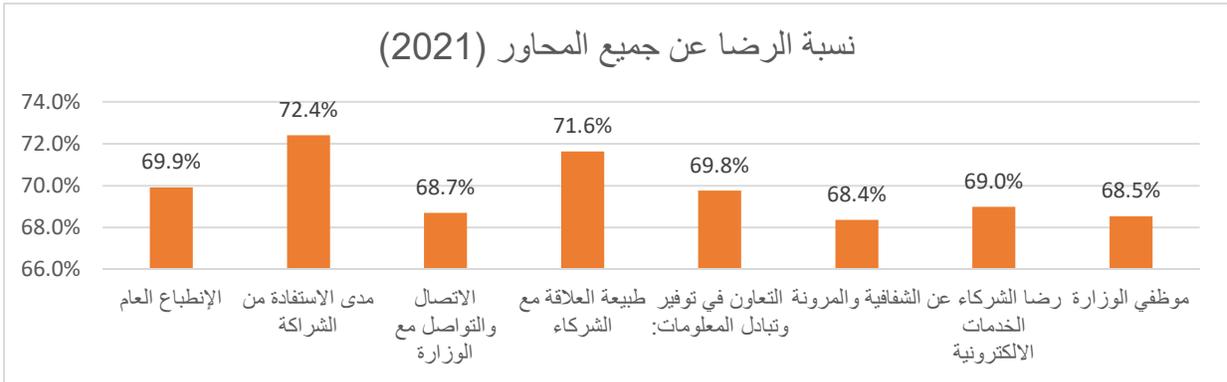
نسبة الرضا عن جميع المحاور

النسبة	المحور
69.9%	الإنطباع العام
72.4%	مدى الاستفادة من الشراكة
68.7%	الاتصال والتواصل مع الوزارة
71.6%	طبيعة العلاقة مع الشركاء
69.8%	التعاون في توفير وتبادل المعلومات:
68.4%	الشفافية والمرونة



وزارة الصحة

69.0%	رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
68.5%	موظفي الوزارة
69.8%	نسبة الرضا للمحاور 2021



التحليل الكيفي:

يبين الجدول و الرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (2) (الذي يتمثل في (مدى الإستفادة من الشراكة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (72.4%) ويليه محور رقم (4) الذي يتمثل في (طبيعة العلاقة مع الشركاء) بنسبة (71.6%) كما تبين أن محور رقم (6) الذي يتمثل في الشفافية والمرونة حقق أقل نسبة رضا (68.4%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة (69.8%).



الفصل الاخير

التوصيات:

1. توفير مزيد من فرص التواصل المباشر بين وزارة الصحة والشركاء، مثل الاجتماعات الدورية الخاصة وتعزيز التعاون المشترك وإيجاد قنوات متعددة للتواصل معهم، للاستفادة من الخبرات ومشاركة المعرفة في تحسين العلاقات وتطوير القطاع الصحي.
2. تطوير نظام لإدارة الشركاء يتضمن متطلبات دقيقة للجودة والسلامة والتسليم الفعال للخدمات الصحية.
3. توفير معايير واضحة ومنصفة لاختيار الشركاء، بحيث يتم اعتماد الجهات التي تمتلك الخبرة والكفاءة اللازمة لتلبية احتياجات الوزارة.
4. تطوير برامج لتعزيز ولاء الشركاء الذين يتميزون بأداء متميز ويسهمون في تحسين جودة الخدمات الصحية بما لا يتعارض مع الأنظمة والتعليمات المعمول بها.
5. تنظيم وتنفيذ برامج تقييم للشركاء ومراقبة أدائهم، لضمان الامتثال للمعايير والمتطلبات المحددة.
6. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الشركاء، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.
7. تشجيع المنافسة الصحية والتنافس العادل بين الشركاء، لتحقيق تقديم أفضل الخدمات.



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>
- 2.3 Plichta, S. B., & Kelvin, E. A. (2013). Munro's statistical methods for health care research (6th ed).
- 2.4 Polit, D. F., & Beck, C. T. (2016). Essential of Nursing Research Appraising Evidence for Nursing Practice (7th ed.).



وزارة الصحة

الملحقات:



وزارة الصحة

"إستبيان قياس رضا الشركاء و الموردين مع وزارة الصحة" لعام 2021

السادة الأفاضل ،،،

تحية طيبة وبعد ،،،

تسعى وزارة الصحة إلى زيادة مستوى التعاون مع الشركاء والموردين وقياس مستوى رضاهم عن الإجراءات المتبعة في الوزارة وصولاً إلى خدمات أكثر تميز وكفاءة ولتحسين جودة الخدمة المقدمة ونوعيتها والإرتقاء بمعاييرها، ومن هذا المنطلق نرجو من وزارتك /مؤسستكم الموقرة تعبئة الاستبانة المرفقة بكل موضوعية وشفافية علماً بأن المعلومات والإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث وتحسين نوعية وجودة خدماتنا."

تعليمات تعبئة الاستبانة" تتكون هذه الاستبانة من(34) سؤال، ويستغرق الإجابة عنها ما يقارب (15)دقيقة، الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المناسب.

البند الأول: المعلومات العامة

البند الأول: المعلومات العامة	
اسم الشريك	▪
اسم معبئ الاستبيان	▪
رقم الهاتف	▪
فئة الشريك	▪ شريك استراتيجي(رئيسي) ▪ مساند (تطوير اعمال)



وزارة الصحة

<ul style="list-style-type: none">■ الاشتراك في تحقيق هدف استراتيجي/مؤشر وطني/مبادرة مشتركة■ تبادل المعلومات والمعرفة■ تقديم دعم مالي■ تقديم الخدمات■ تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة■ أخرى، اذكرها	طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة
<ul style="list-style-type: none">■ نعم■ لا	هل يوجد مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة مع الوزارة
<ul style="list-style-type: none">■ أقل من سنة■ 1 - 3 سنوات■ 4 - 6 سنوات■ 7 - 10 سنوات■ 11 سنة فأكثر	عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة

يرجى تحديد المديرية/ المديرية التنظيمية في الوزارة التي تتعامل معها: * حقل اجباري

<input type="checkbox"/> ادارة الأوبئة	<input type="checkbox"/> ادارة الرعاية الصحية
<input type="checkbox"/> ادارة الشؤون الإدارية	<input type="checkbox"/> وحدة العطاءات الخاصة
<input type="checkbox"/> ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات	<input type="checkbox"/> ادارة الخدمات
<input type="checkbox"/> ادارة الشؤون المالية	<input type="checkbox"/> مديرية الأزمات
<input type="checkbox"/> مديرية الاعلام والعلاقات العامة و خدمة الجمهور	<input type="checkbox"/> مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
<input type="checkbox"/> مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية	<input type="checkbox"/> مديرية ادارة المشاريع و التخطيط و التعاون الدولي
<input type="checkbox"/> مديرية الموارد البشرية	<input type="checkbox"/> مديرية طب الاسنان
<input type="checkbox"/> مديرية الرقابة و التدقيق الداخلي	<input type="checkbox"/> مديرية الشؤون القانونية
<input type="checkbox"/> مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	<input type="checkbox"/> مديرية الشؤون الإدارية و المالية
<input type="checkbox"/> مديرية الأبنية و الصيانة	<input type="checkbox"/> مديرية تنمية القوى البشرية
<input type="checkbox"/> مديرية الخدمات الفندقية	<input type="checkbox"/> مديرية الهندسة الطبية



وزارة الصحة

<input type="checkbox"/> مديرية المهن الطبية المساندة	<input type="checkbox"/> مديرية الموازنة و اللامركزية
<input type="checkbox"/> مديرية التدقيق و المتابعة المالية	<input type="checkbox"/> مديرية الصحة المدرسية
<input type="checkbox"/> مديرية الأمراض السارية	<input type="checkbox"/> مديرية الأمراض غير السارية
<input type="checkbox"/> مديرية صحة المرأة و الطفل	<input type="checkbox"/> مديرية الصحة المدرسية
<input type="checkbox"/> مديرية النقل	<input type="checkbox"/> مديرية التمريض
<input type="checkbox"/> مديرية السياحة العلاجية أخرى (أذكرها):	<input type="checkbox"/> مديرية المشتريات و التوريد

هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الوزارة؟ * حقل اجباري إذا كان الجواب "نعم"، كيف تم ذلك؟

- اللوحات الموجودة في الوزارة
- الموقع الإلكتروني
- الخطط الاستراتيجية للوزارة
- أخرى (أذكرها):

ما هي الأهداف الاستراتيجية التي تساهمون في تحقيقها؟ (مع توضيح الدور الذي تقومون به لتحقيق الأهداف الاستراتيجية)

- تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية و ضمان استمراريتها .
- تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية .
- إدارة كفاءة و فاعلة للموارد البشرية .
- المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين .
- إدارة كفاءة و فاعلة للموارد المالية و ضبط و توجيه الإنفاق .
- تعزيز الدور التنظيمي و الرقابي للوزارة .
- إدارة معرفية كفاءة و فاعلة .
- أخرى (أذكرها):

فقرات الاستبانة: وضع إشارة (✓) في المكان المناسب.



وزارة الصحة

محور الانطباع العام:					
غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة
					المظهر العام للوزارة مناسب
					تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح
محور مدى الاستفادة من الشراكة:					
غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	مستوى الفائدة العائد عليكم من الشراكة
					تتفق الشراكة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين
					مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم
محور الاتصال والتواصل مع الوزارة:					
غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة
					الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية
					تتلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة
محور طبيعة العلاقة مع الشركاء:					
غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	تحدد الوزارة متطلبات شركائها واحتياجاتهم وتوقعاتهم
					تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها
					تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك/بك
					تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة



وزارة الصحة

غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات:
					تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركائها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات
					تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الشركاء
					يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط الشراكة
غير راض ابد	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور الشفافية والمرونة :
					تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية الشراكة واضحة البنود
					يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم متطلباتهم
					تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
هل تقدمت بطلب عطاء للوزارة ؟ إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الاجابة على الأسئلة وإذا كانت الاجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة					
					شفافية الوزارة في طرح عطاءاتها
					كفاية الوقت المتاح لتقديم عروضكم للعطاء المعلن عنه
					محتويات وشروط وثيقة العطاء واضحة وتحقق التنافسية
					الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد او العطاء واضحة ومُعلن عنها
					سهولة متابعة فتح العروض ومشاهدتها بكل شفافية
					آليات الإبلاغ عن الاحالات المبدئية و النهائية فعالة و كافية
					تتم دراسة الاعتراضات المقدمة و الرد عليها وفقا لقوانين و الأنظمة بكل جدية و مصداقية



وزارة الصحة

					سهولة طريقة إيداع العروض و وضوحها
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
					تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية
					نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية
					حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور موظفي الوزارة :
					يتعامل موظفوا الوزارة بكفاءة عالية معكم
					يتمتع موظفوا الوزارة باللباقة وحسن التعامل

أية ملاحظات

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،،