



وزارة الصحة

دراسة بعنوان

درجة رضا الشركاء عن وزارة الصحة لعام

(2022)

إعداد

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

وزارة الصحة

المقدمة:-

يفيد قياس مدى رضا الشركاء الذين يتعاونون مع وزارة الصحة في تشجيع 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 وزارة 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. ستتم 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 و توقعات 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 عرضها على محكم من ذو الخبرة للتحقق من صدق

الأداة المستخدمة ودقتها ثم تم تحميل استبانة رضا شركاء وزارة الصحة على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة،

وتم مخاطبة الشركاء جميعهم بضرورة تعبئة الاستبيان حيث بلغ عدد الشركاء الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (44).

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

- 1- قياس درجة الرضا عن الانطباع العام عن التعامل مع الوزارة.
- 2- قياس درجة الرضا عن الاستفادة من الشراكة للوزارة.
- 3- قياس درجة الرضا عن الإتصال والتواصل مع الوزارة .
- 4- قياس درجة الرضا عن طبيعة العلاقة مع الوزارة
- 5- قياس درجة الرضا عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات
- 6- قياس درجة الرضا عن الشفافية والمرونة
- 7-- قياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية.
- 8- قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة

تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 69.8% وتم احتساب المستهدف لعام 2022 بزيادة سنوية مقدارها 2%.

مجتمع الدراسة

يعتمد حجم العينة المناسب للبحث على عدة عوامل مثل نوع المجتمع الأصلي، نوع البحث ، تكاليف البحث ، فروض البحث ، أهمية النتائج ، وطرق جمع البيانات والدقة المطلوبة في البحث. لذا فإن اختيار العينة المناسبة للبحث يحتاج إلى بعض الخبرة لحصر هذه العوامل كلها.

هنالك سياسة معتمدة لدى الوزارة يتم الرجوع اليها لحساب 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 48 شريك تتعامل معه الوزارة سنويا .

وعند حساب حجم العينة من خلال سياسة حجم العينة المذكور أعلاه وتتضمن استخدام الموقع الإلكتروني: www.calculator.net/sample-size-calculator.html واستخدام مقياس مورغان. تبين أن (44) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

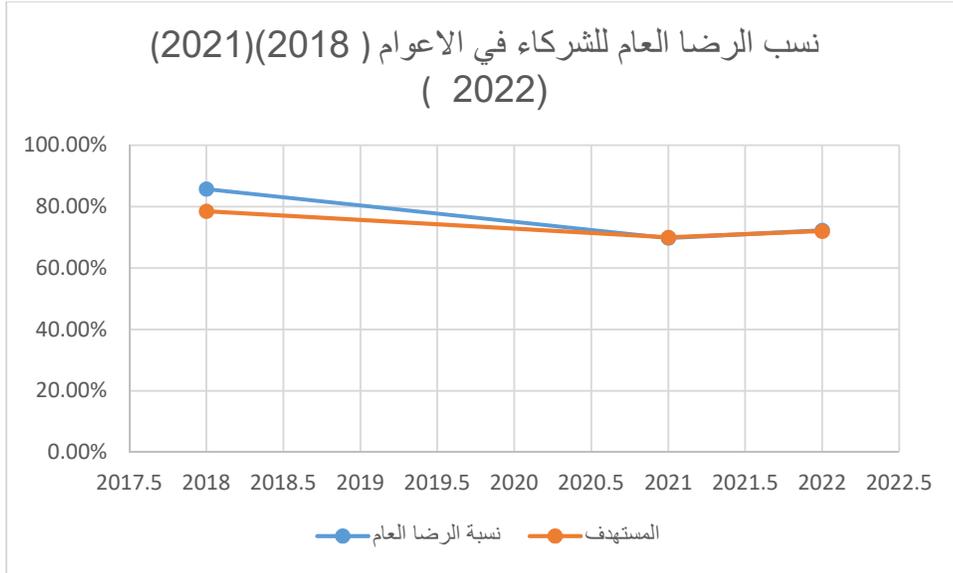
نسبة الرضا العام

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 2022 هي (72.3%) .

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالعام 2021 و2018 . حيث أن الوزارة قد حققت مستهدفاتها بشكل كبير في الأعوام 2018 و2022 مقارنة بالعام 2021 الذي بلغ الفرق عن المستهدف نسبة لا تذكر وهي (0.2%).

جدول (1)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2018	% 85.78	% 78.5
2021	% 69.8	%70
2022	% 72.3	%72



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 :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجابة
----------------	-----------	-------	-------	------------	---------

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.

جدول (2) : توزيع العينة حسب نوع الهدف التي يسهم الشرك في تحقيقه

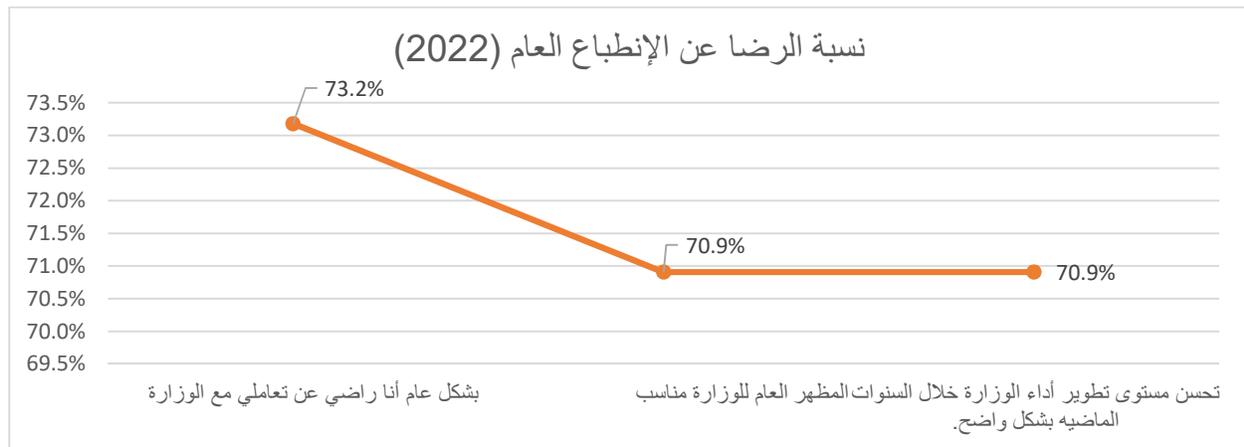
النسبة	العدد	الهدف الاستراتيجي
27.3%	12	تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته .
22.7%	10	تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية
4.5%	2	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية
11.4%	5	المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين .
9.1%	4	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق
6.8%	3	تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة
11.4%	5	إدارة معرفية كفاءة وفاعلة
6.8%	3	أخرى

يتبين من الجدول السابق أن معظم الشركاء في عينة الدراسة قد شاركوا في تحقيق الهدف الاستراتيجي للوزارة (تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته) بنسبة (27.3%)، يليها الهدف الاستراتيجي (تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية) بنسبة (22.7%) بالمقارنة بنسبة المساهمة الأقل في تحقيق الهدف الاستراتيجي (إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية) بنسبة (4.5%). وبذلك يكون الشركاء قد شاركوا الوزارة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية جميعها وبنسب مختلفة.

المحور الأول: الإنطباع العام

المحور الأول: الإنطباع العام	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	10	11	9
موافق	18	11	16
محايد	10	15	11
غير موافق	3	5	6
غير موافق بشدة	3	2	2
المتوسط	3.66	3.55	3.55
حجم العينة	44	44	44

نسبة المحور الأول	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	23%	25%	20%
موافق	41%	25%	36%
محايد	23%	34%	25%
غير موافق	7%	11%	14%
غير موافق بشدة	7%	5%	5%
الإنحراف المعياري	5.95	5.13	5.17
درجة الرضا %	73.2%	70.9%	70.9%
نسبة الرضا للمحور	71.7%		





التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة في عينة الدراسة عن تعامل الشركاء مع الوزارة قد حقق نسبة رضا (73.2%) وبانحراف معياري (5.95) ويليهما بنسبة الرضا تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح والمظهر العام للوزارة كانت نسب الرضى متساوية (70.9%) وبانحراف معياري (5.13) و(5.17).

وعليه يمكن القول بأن الانطباع العام للشريك عن الوزارة (71.7%).

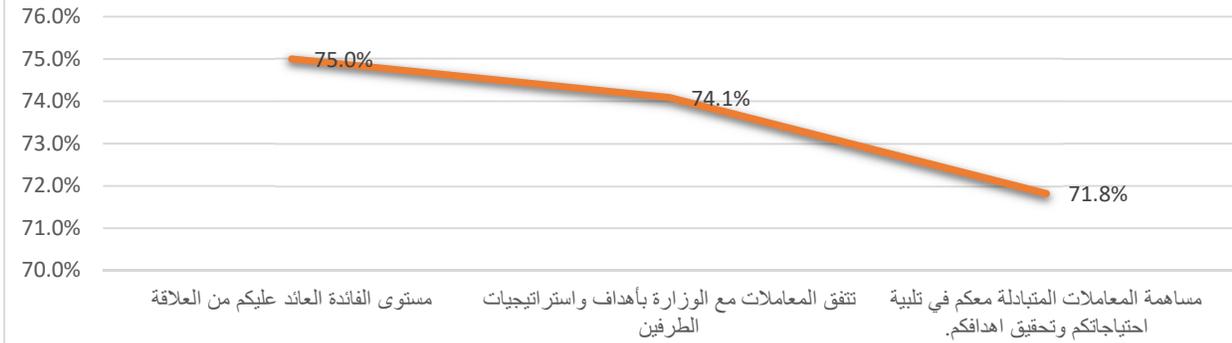
المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة

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	13	12	10
موافق	15	16	12
محايد	10	10	17
غير موافق	4	3	4
غير موافق بشدة	2	3	1
المتوسط	3.75	3.70	3.59
حجم العينة	44	44	44

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	30%	27%	23%
موافق	34%	36%	27%
محايد	23%	23%	39%
غير موافق	9%	7%	9%
غير موافق بشدة	5%	7%	2%
الإنحراف المعياري	5.44	5.52	6.09
درجة الرضا %	75.0%	74.1%	71.8%
نسبة الرضا للمحور	73.6%		



نسبة الرضا عن مدى الاستفادة من الشراكة (2022)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة في عينة الدراسة عن مستوى الفائدة العائد من العلاقة مع الوزارة (75.0%) ويليها بنسبة الرضا اتفاق أهداف واستراتيجيات الوزارة والشركاء (74.1%) وبتحرف معياري (5.44) و(5.52) على التوالي بالمقارنة ببند مساهمة المعاملات المتبادلة مع الوزارة في تلبية احتياجات الشركاء وتحقيق أهدافهم حيث حقق أقل نسبة رضا (71.8%) وبتحرف معياري (6.09).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (73.6%) عن مدى الاستفادة من العلاقة.



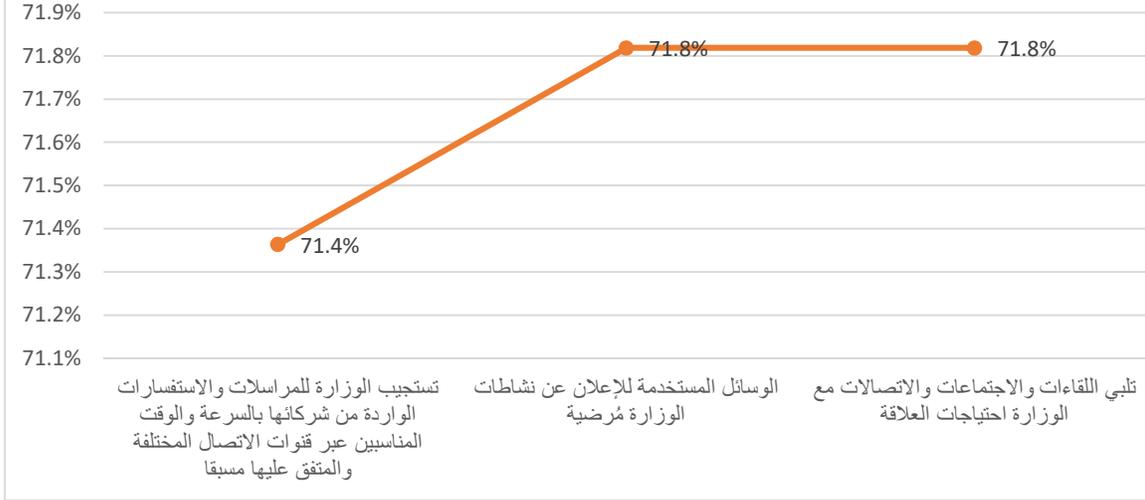
المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقا	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية	تلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات العلاقة
موافق بشدة	10	13	11
موافق	16	13	16
محايد	9	9	9
غير موافق	7	5	4
غير موافق بشدة	2	4	4
المتوسط	3.57	3.59	3.59
حجم العينة	44	44	44

نسبة المحور الثالث	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقا	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية	تلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات العلاقة
موافق بشدة	23%	30%	25%
موافق	36%	30%	36%
محايد	20%	20%	20%
غير موافق	16%	11%	9%
غير موافق بشدة	5%	9%	9%
الإنحراف المعياري	5.01	4.37	5.01
درجة الرضا %	71.4%	71.8%	71.8%
نسبة الرضا للمحور	71.7%		



نسبة الرضا عن الاتصال والتواصل مع الوزارة (2022)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا في عينة الدراسة كانت كبيرة عن الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مع الشركاء ومساوية بالنسبة لبند تلبية الاجتماعات واللقاءات لاحتياجات الشراكة مع الشركاء حيث بلغت (71.8%) وانحراف معياري (4.37) و(5.01) على التوالي. مقارنة بنسبة الرضا عن استجابة الوزارة للمراسلات واستفسارات الشركاء بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات التواصل المختلفة حيث حققت اقل نسبة رضى (71.4%) وانحراف معياري (5.01).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (71.7%) عن طريقة الوزارة في الاتصال والتواصل.



وزارة الصحة

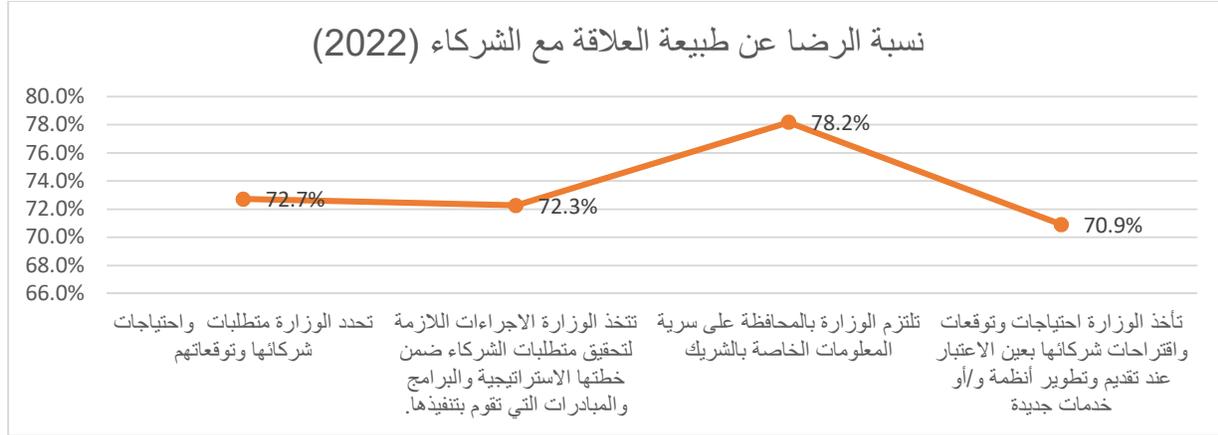
المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء

المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء	تحدد الوزارة متطلبات واحتياجات شركائها وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خططها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	11	12	16	12
موافق	13	15	14	13
محايد	14	8	9	10
غير موافق	5	6	4	5
غير موافق بشدة	1	3	1	4
المتوسط	3.64	3.61	3.91	3.55
حجم العينة	44	44	44	44

نسبة المحور الرابع	تحدد الوزارة متطلبات واحتياجات شركائها وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خططها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	25%	27%	36%	27%
موافق	30%	34%	32%	30%
محايد	32%	18%	20%	23%
غير موافق	11%	14%	9%	11%
غير موافق بشدة	2%	7%	2%	9%
الإنحراف المعياري	5.42	4.76	6.05	4.24
درجة الرضا %	72.7%	72.3%	78.2%	70.9%
نسبة الرضا للمحور	73.5%			



وزارة الصحة



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة في عينة الدراسة عن محافظة الوزارة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك حيث بلغت (78.2%) وبتأخراف معياري (6.05) ويلها بنسبة الرضا تحديد الوزارة متطلبات الشركاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم (72.7%) وبتأخراف معياري (5.42) بالمقارنة ببند أخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة حيث حصل على أقل نسبة رضى وكانت (70.9%) وبتأخراف معياري (4.24).

وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (73.5%) عن علاقة الوزارة مع الشركاء.



المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

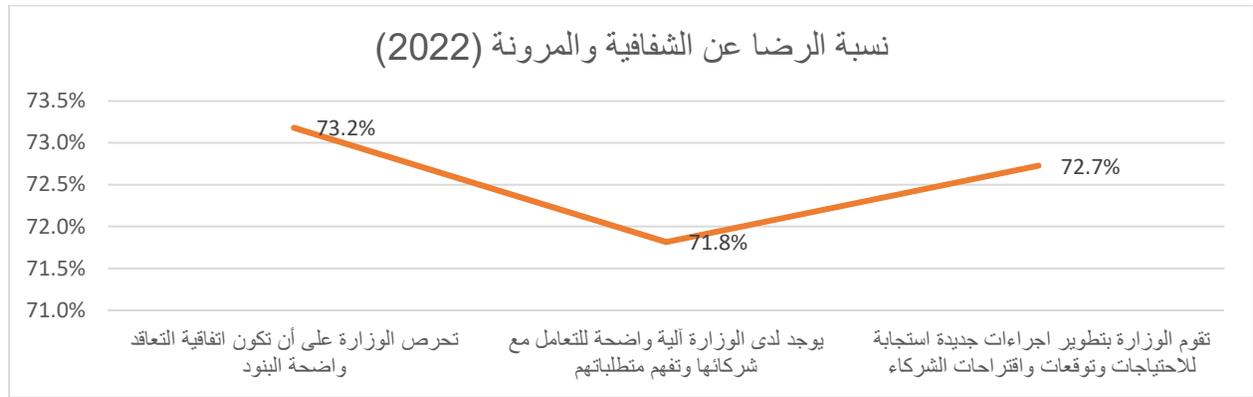
المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:	تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركاتها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الشركاء	يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط التعاقد
موافق بشدة	10	12	10
موافق	17	11	12
محايد	13	13	14
غير موافق	2	6	5
غير موافق بشدة	2	2	3
المتوسط	3.70	3.57	3.48
حجم العينة	44	44	44

نسبة المحور الخامس	تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركاتها 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	23%	27%	23%
موافق	39%	25%	27%
محايد	30%	30%	32%
غير موافق	5%	14%	11%
غير موافق بشدة	5%	5%	7%
الإنحراف المعياري	6.33	4.68	4.70
درجة الرضا %	74.1%	71.4%	69.5%
نسبة الرضا للمحور	71.7%		



وزارة الصحة

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	30%	20%	27%
موافق	30%	36%	32%
محايد	23%	27%	25%
غير موافق	14%	14%	9%
غير موافق بشدة	5%	2%	7%
الإنحراف المعياري	4.75	5.54	4.92
درجة الرضا %	73.2%	71.8%	72.7%
نسبة الرضا للمحور	72.6%		



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا في عينة الدراسة عن وضوح بنود التعاقد تساوي (73.2%) و إنحراف معياري (4.75) بالمقارنة ببند الية الوزارة للتعامل مع الشركاء وتطويرها اجراءات جديدة للاستجابة لاحتياجات واقتراحات الشركاء حيث بلغت أقل نسبة الرضا (71.8%) و إنحراف معياري (5.54).

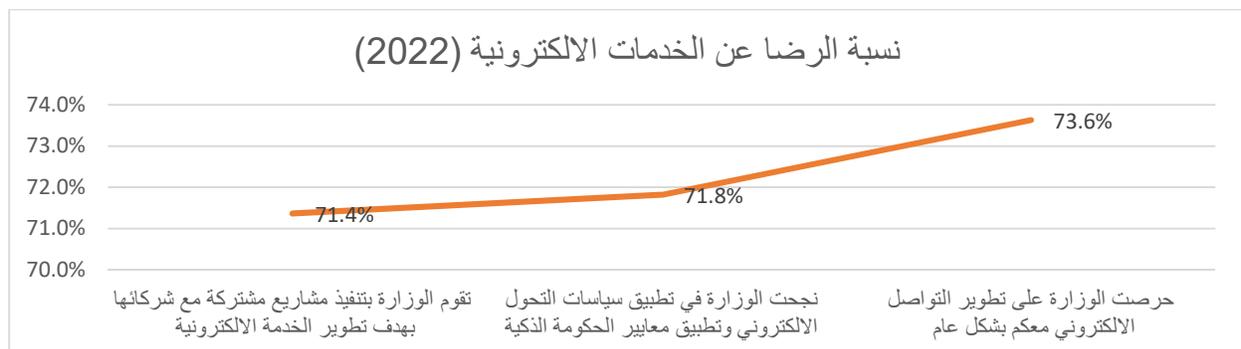
وعليه يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (72.6%) عن شفافية ومرونة الوزارة.



المحور الثامن: رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية

المحور السابع: 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	12	10	14
موافق	14	18	15
محايد	9	8	6
غير موافق	5	4	5
غير موافق بشدة	4	4	4
المتوسط	3.57	3.59	3.68
حجم العينة	44	44	44

نسبة المحور السابع	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية	نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية.	نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر
موافق بشدة	27%	23%	32%
موافق	32%	41%	34%
محايد	20%	18%	14%
غير موافق	11%	9%	11%
غير موافق بشدة	9%	9%	9%
الإنحراف المعياري	4.42	5.58	5.15
درجة الرضا %	71.4%	71.8%	73.6%
نسبة الرضا للمحور	72.3%		





التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا في عينة الدراسة كانت كبيرة جدا عن حرص الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني عند تقديم الخدمة للشركاء حيث بلغت (73.6%) وانحراف معياري (5.15) ويليهما بنسبة الرضا بند تطبيق الوزارة لسياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحوكمة الذكية (71.8%) وانحراف معياري (5.58) بالمقارنة ببند تنفيذ الوزارة مشاريع مشتركة بهدف تطوير الخدمة الالكترونية اقل نسبة رضى وهي (71.4%) وانحراف معياري (4.42).

وعلية يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (72.3%) عن رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية.

المحور التاسع: موظفي الوزارة:

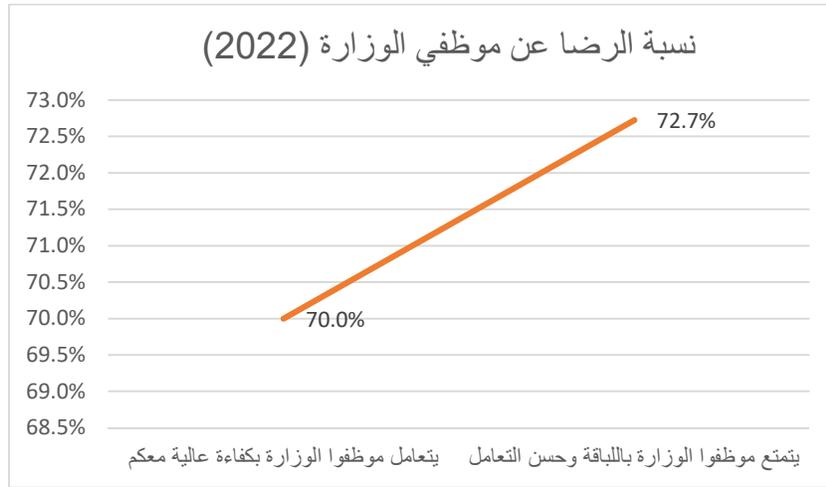
المحور الثامن: موظفي الوزارة	يتعامل موظفو الوزارة بكفاءة عالية معكم	يتمتع موظفو الوزارة باللباقة وحسن التعامل
موافق بشدة	11	13
موافق	12	11
محايد	12	13
غير موافق	6	5
غير موافق بشدة	3	2
المتوسط	3.50	3.64
حجم العينة	44	44

نسبة المحور السابع	يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل	يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال
موافق بشدة	25%	30%



وزارة الصحة

25%	27%	موافق
30%	27%	محايد
11%	14%	غير موافق
5%	7%	غير موافق بشدة
4.96	4.25	الانحراف المعياري
72.7%	70.0%	درجة الرضا %
71.4%		نسبة الرضا للمحور



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا في عينة الدراسة كانت كبيرة عن حسن تعامل موظفي الوزارة ولباقتهم وبنسبة (72.7%) وانحراف معياري (4.96). بالمقارنة ببند كفاءة موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة للشركاء حيث بلغت النسبة (70.0%) وانحراف معياري (4.25).

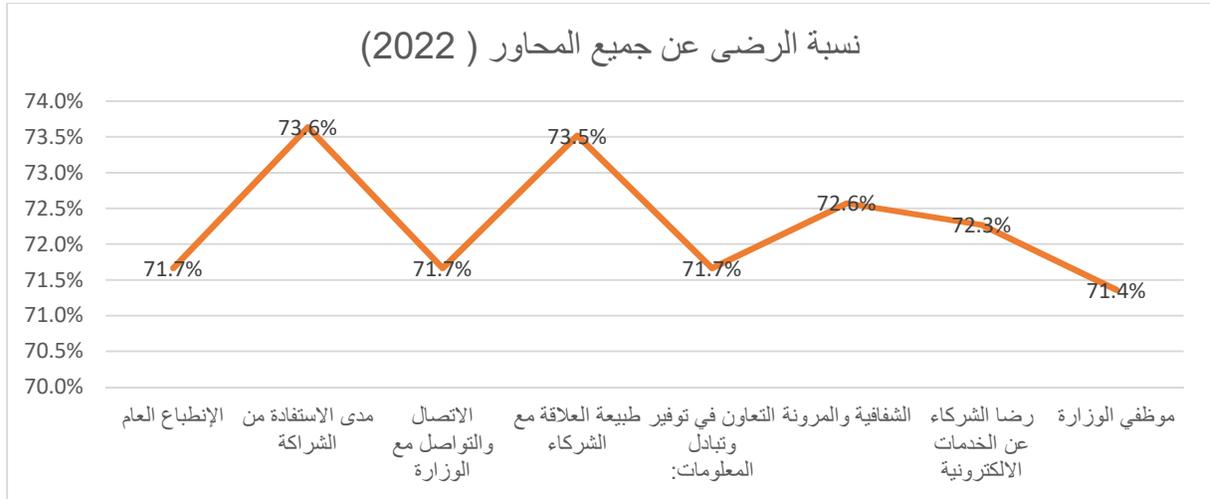
وعلى يمكن القول بأن الشريك راضي بدرجة (71.4%) عن موظفين الوزارة.



الاستنتاج

نسبة الرضا عن جميع المحاور:

النسبة	المحور
71.7%	الإنتباع العام
73.6%	مدى الاستفادة من الشراكة
71.7%	الاتصال والتواصل مع الوزارة
73.5%	طبيعة العلاقة مع الشركاء
71.7%	التعاون في توفير وتبادل المعلومات:
72.6%	الشفافية والمرونة
72.3%	رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
71.4%	موظفي الوزارة
72.3%	نسبة الرضا للمحاور 2022



التحليل الكيفي:



وزارة الصحة

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (2) (الذي يتمثل في (الرضا عن مدى الاستفادة من الشراكة) قد حقق أعلى نسبة رضا وهي (73.6%) ويليه محور رقم (4) الذي يتمثل في (طبيعة العلاقة مع الشركاء) حيث بلغت النسبة (73.5%) بالمقارنة بمحور رقم (8) الذي يتمثل في الرضى عن موظفو الوزارة حيث انها مثلت أقل نسبة رضا (71.4%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة بلغت (72.3%).





الفصل الاخير

التوصيات

هنا بعض التوصيات المقترحة لدراسة رضا الشركاء لوزارة الصحة:

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.).



الملحقات:



وزارة الصحة

"إستبيان قياس رضا الشركاء و الموردین مع وزارة الصحة" لعام 2022

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 وزارتكم /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	
اسم الشريك اسم معبئ الاستبيان رقم الهاتف	▪ ▪ ▪
فئة الشريك	▪ شريك استراتيجي(رئيسي) ▪ مساند (تطوير اعمال)
طبيعة ونوع علاقة الشركة الحالية بينكم ووزارة الصحة	▪ الاشتراك في تحقيق هدف استراتيجي/مؤشر وطني/مبادرة مشتركة ▪ تبادل المعلومات والمعرفة ▪ تقديم دعم مالي ▪ تقديم الخدمات ▪ تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة ▪ أخرى، اذكرها



جهاز الصحة

هل يوجد مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة مع الوزارة	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة	<input type="checkbox"/> أقل من سنة <input type="checkbox"/> 1 - 3 سنوات <input type="checkbox"/> 4 - 6 سنوات <input type="checkbox"/> 7 - 10 سنوات <input type="checkbox"/> 11 سنة فأكثر
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 و ضبط 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
<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



جهاز الصحة
البيروت

<input type="checkbox"/> مديرية صحة المرأة والطفل	<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 والتزويد

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 وضمان استمراريته.
- تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية .
- إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية .
- المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين .
- إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق .
- تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة .
- إدارة معرفية كفاءة وفاعلة .
- أخرى (أذكرها):

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

محور الانطباع العام:	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض ابدا
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:	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض ابدا
مستوى الفائدة العائد عليكم من الشراكة					
تتفق الشراكة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين					



وزارة الصحة

					مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور الاتصال والتواصل مع الوزارة:
					تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة
					الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية
					تلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشركة
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور طبيعة العلاقة مع الشركاء:
					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
غير راض ابدا	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 ابدا	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 الإجابة على الأسئلة وإذا كانت الإجابة 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 وكافية



وزارة الصحة

					تتم دراسة الاعتراضات المقدمة و الرد عليها وفقا لقوانين و الأنظمة بكل جدية و مصداقية
					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 ،،،،