



دراسة بعنوان

درجة رضا الموردين لوزارة الصحة عن عام

(2022)

إعداد

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

وزارة الصحة

المقدمة:-

تسعى وزارة الصحة دائماً إلى تحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها، وتعترف بأهمية التعاون الفعال مع الموردين لضمان توافر المواد والمعدات اللازمة لتقديم رعاية صحية عالية المستوى. لذلك، تهتم الوزارة بدراسة رضا الموردين وقياس مدى رضاهم عن العلاقة التعاقدية مع الوزارة.

الهدف من الدراسة

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

أهمية الدراسة :

ستطلع الوزارة إلى استخدام نتائج هذه الدراسة للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات الموردين بطريقة أفضل، وتحسين عملية التعاقد والتعاون معهم. ستتم مراجعة السياسات والإجراءات الحالية، وتبني أفضل الممارسات لضمان مستوى رضا عالي من جميع الموردين.

إن تحليل نتائج الدراسة سيتم بدقة وأمانة، وسيتم استخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين سياسات العمل مع الموردين. ستعمل الوزارة بجد لضمان استمرار علاقة تعاقدية متينة ومربحة للجانبين، وتعزيز الثقة وتعزيز جودة الخدمات الصحية التي تقدمها.

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 موردين وزارة الصحة على نظام الشراء الإلكتروني (Jones) من قبل مديرية المشتريات والتزويد لملئ استبانات الرضا عن تعامل الوزارة معهم وتلبية احتياجاتهم وبلغ عدد الردود على هذه الإستبانات (195) رد لكن تمكنت الوزارة من إعتقاد (55) رد فقط من مجموع الاجابات للدراسة وذلك لعدم إكتمال الاجابة على جميع الاسئلة المطروحة .

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 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 الموردين 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 التوريد 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 الاجراءات المتبعة في الوزارة.
 - 8- قياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية
 - 7- قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة
- تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 65% وتم احتساب المستهدف لعام 2022 بزيادة سنوية مقدارها 5%.

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 الموردين لوزارة الصحة، وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة وهو حوالي 5000 مورد مسجل بنظام الشراء الالكتروني JONEPS ولكن يوجد 600 مورد حقيقي تتعامل معه الوزارة سنويا .

وعند حساب حجم العينة من خلال سياسة حجم العينة المذكور أعلاه تبين أن (195) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

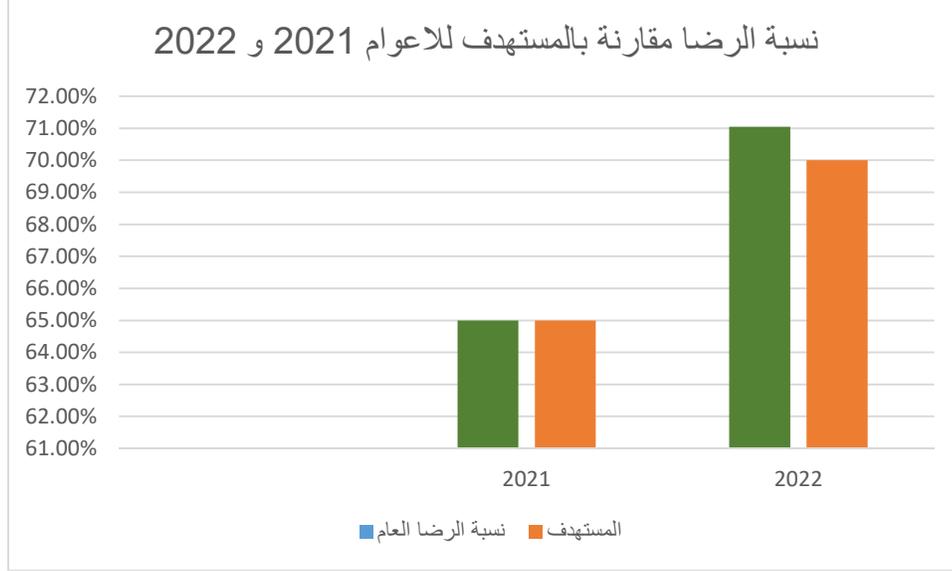
نسبة الرضا العام

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد احتساب نتائج محاور الاستبيان بالنسبة المئوية ومن ثم احتساب نتيجة الرضا العام تبين أن نسبة الرضا العام لموردين وزارة الصحة عن تعاملهم مع وزارة الصحة لعام 2022 هي (71.05%) .

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالعام 2021. حيث تبين ان نسبة الرضا في العام 2022 كانت أعلى ومرتفعة عن المستهدف بنسبة(1.05%)مقارنة بنسبة الرضا للعام 2021 التي تساوي (65%)و مساوية للمستهدف.

جدول (1)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2021	% 65	% 65
2022	% 71.05	%70

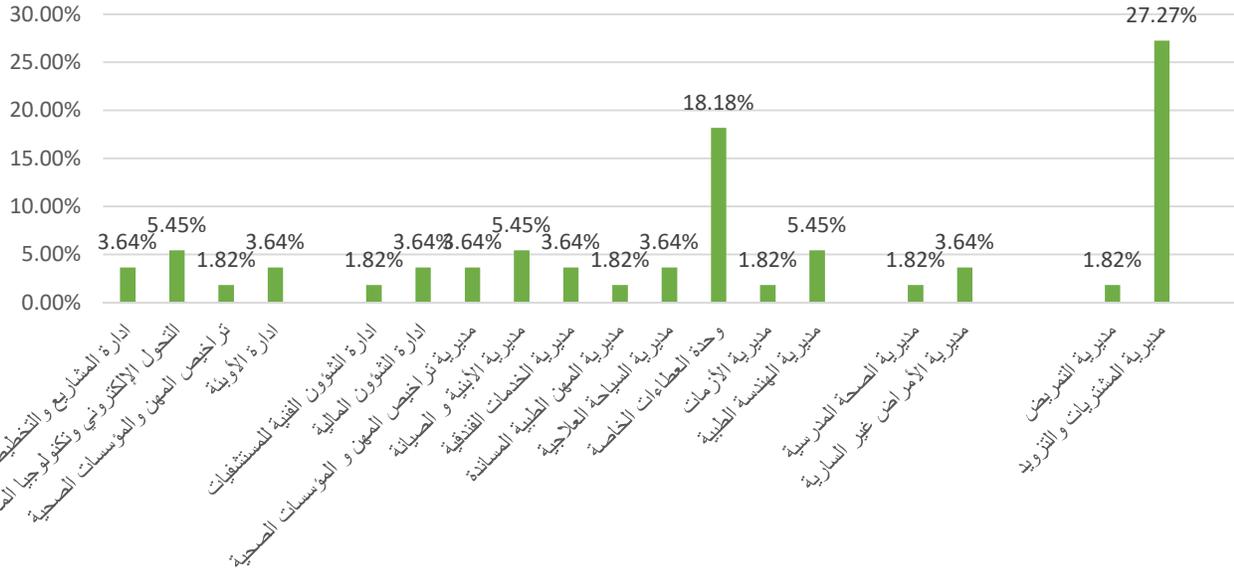


جدول (2) : توزيع العينة حسب المديرية المستقبلية للعطاء او طلب الشراء

اسم المديرية	العدد	النسبة
ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي	2	% 3.64
التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	3	% 5.45
تراخيص المهن والمؤسسات الصحية	1	% 1.82
ادارة الأوبئة	2	% 3.64
ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات	1	%1.82
ادارة الشؤون المالية	2	% 3.64

% 3.64	2	مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية
% 5.45	3	مديرية الأبنية و الصيانة
% 3.64	2	مديرية الخدمات الفندقية
% 1.82	1	مديرية المهن الطبية المساندة
% 3.64	2	مديرية السياحة العلاجية
% 18.18	10	وحدة العطاءات الخاصة
% 1.82	1	مديرية الأزمات
% 5.45	3	مديرية الهندسة الطبية
%1.82	1	مديرية الصحة المدرسية
% 3.64	2	مديرية الأمراض غير السارية
%1.82	1	مديرية التمريض
% 27.27	15	مديرية المشتريات والتزويد

توزيع العينة حسب المديرية المستقلة للقطاع او طلب الشراء



يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان الموردين الذين شاركوا في ملء الاستبيانات كانوا من المتعاملين مع مديرية المشتريات والتزويد بنسبة (27.27%) ويليها وحدة العطاءات الخاصة (18.18%) بينما شارك بقية الموردين المتعاملين مع مديريات مختلفة بنسب متفاوتة. وبذلك فإن نسبة الرضا العام للموردين 71.05% كانت لموردين يوردون لجميع مديريات الوزارة وبنسب متفاوتة.

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

النسبة	العدد	الهدف الاستراتيجي
30.91 %	17	<input type="checkbox"/> تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريتها .
7.27 %	4	<input type="checkbox"/> تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية
5.45 %	3	<input type="checkbox"/> إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية

3.64 %	2	<input type="checkbox"/> المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين .
5.45 %	3	<input type="checkbox"/> إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق
1.82 %	1	<input type="checkbox"/> تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة
3.64 %	2	<input type="checkbox"/> إدارة معرفية كفاءة وفاعلة
21.82 %	12	<input type="checkbox"/> أخرى

يتبين من الجدول السابق ان معظم الموردين قد شاركوا في تحقيق الهدف الاستراتيجي للوزارة (تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته) بنسبة 30.91% بالمقارنة بنسبة المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي (تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية) 7.27%. و نسبة تحقيق الأهداف الاخرى 21.82%. أي أن الموردون يساهمون في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة وبنسب متفاوتة.

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 :

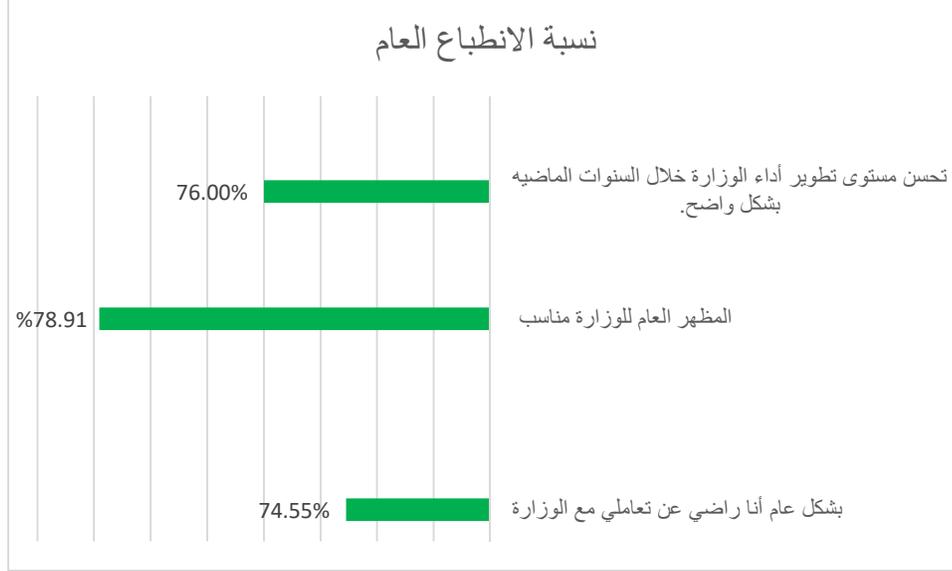
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجابة
1	2	3	4	5	الوزن

- 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

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال	
74.55	11.00	3.73	2	6	7	30	10	العدد	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة
			3.6	10.9	12.7	54.5	18.2	النسبة	
78.91	12.69	3.95	0	2	10	32	11	العدد	المظهر العام للوزارة مناسب
			0	3.6	18.2	58.2	20.0	النسبة	
76.00	9.70	3.80	1	4	12	26	12	العدد	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
			1.8	7.3	21.8	47.3	21.8	النسبة	
3.82		المتوسط الحسابي للمحور							
8.32		الانحراف المعياري للمحور							
% 76.48		نسبة الرضا للمحور							

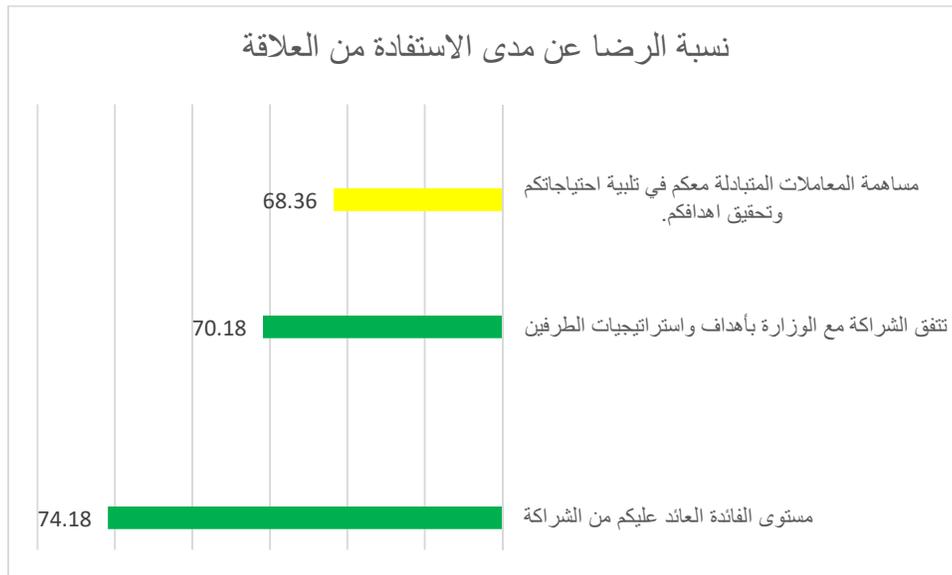


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن المظهر العام للوزارة (78.91%) ويليها بنسبة الرضا تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح. (76%). بالمقارنة بنسبة الرضا عن تعامل الموردین مع الوزارة قد حقق أقل نسبة رضا (74.55%). وعالية يمكن القول بأن الانطباع العام للمورد عن الوزارة (76.48%).

المحور الثاني: مدى الاستفادة من التوريد

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مستوى الفائدة العائد عليكم من العلاقة	العدد	14	24	7	3	3.71	8.28	74.18%
	النسبة	25.5	43.6	12.7	5.5			
تتفق المعاملات مع الوزارة واستراتيجيات الطرفين	العدد	11	19	15	3	3.51	6.32	70.18%

			5.5	12.7	27.3	34.5	20	النسبة	
68.36	6.44	3.42	3	8	16	19	9	العدد	مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم.
			5.5	14.5	29.1	34.5	16.4	النسبة	
3.54			المتوسط الحسابي للمحور						
7		الانحراف المعياري للمحور							
% 70.90		نسبة الرضا عن المحور							

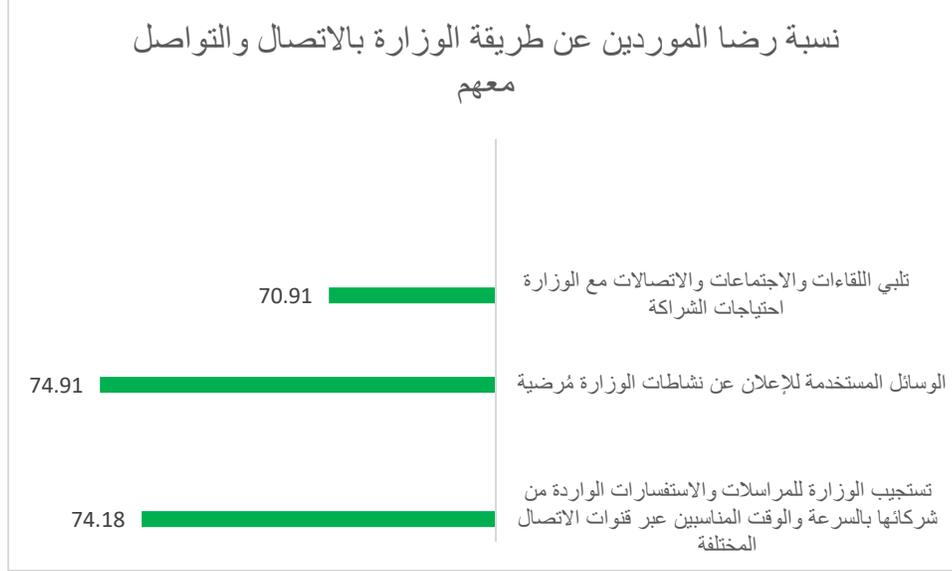


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن مستوى الفائدة العائد من العلاقة مع الوزارة (74.18%) ويليهما بنسبة الرضا اتفاق اهداف واستراتيجيات الوزارة و الموردين (70.18%). كما تبين أن بند مساهمة المعاملات المتبادلة مع الوزارة في تلبية احتياجات الموردين وتحقيق اهدافهم حقق أقل نسبة رضا (68.36%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 70.90% عن مدى الاستفادة من العلاقة.

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال
74.18	8.28	3.71	3	7	7	24	14	العدد
			5.5	12.7	12.7	43.6	25.5	النسبة
74.91	9.89	3.75	0	5	14	26	10	العدد
			0	9.1	25.5	47.3	18.2	النسبة
70.91	6.78	3.55	4	4	17	18	12	العدد
			7.3	7.3	30.9	32.7	21.8	النسبة
3.67		المتوسط الحسابي للمحور						
8.32		الانحراف المعياري للمحور						
% 73.33		نسبة الرضا عن المحور						



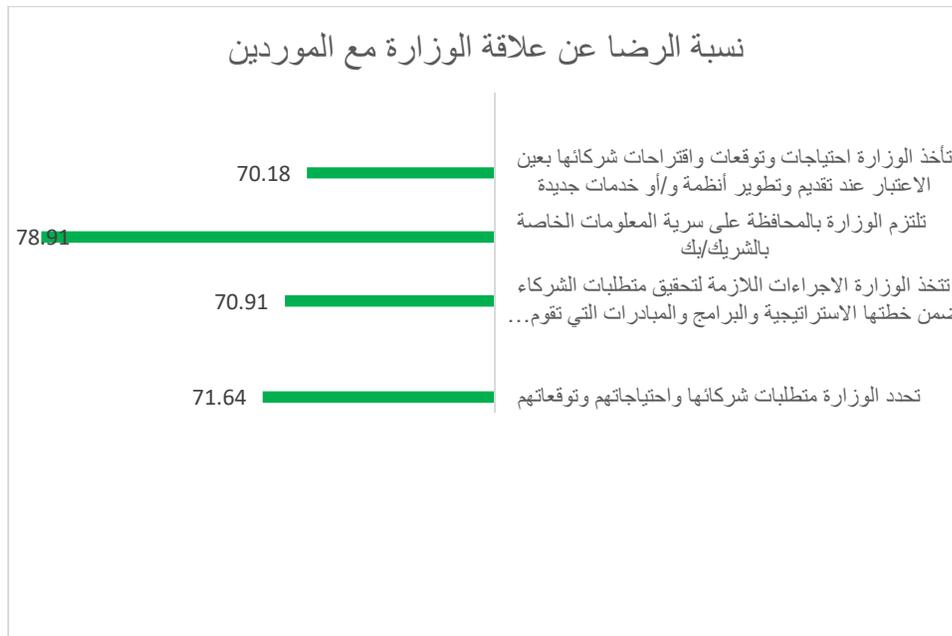
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مع الموردين (70.91%) ويليها بنسبة الرضا عن استجابة الوزارة للمراسلات واستفسارات الموردين بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات التواصل المختلفة (74.18%). كما تبين أن بند تلبية الاجتماعات واللقاءات لاحتياجات الشراكة مع الموردين حقق أقل نسبة رضا (70.91%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 73.33% عن طريقة الوزارة في الاتصال والتواصل.

المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الموردين

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
تحدد الوزارة متطلبات واحتياجات مورديها وتوقعاتهم	8	24	17	4	2	3.58	9.27	71.64
	النسبة	14.5	43.6	30.9	7.3	3.6		
تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الموردين ضمن	7	22	22	2	2	3.55	10.25	70.91

			3.6	3.6	40.0	40.0	12.7	النسبة	خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.
78.91	12.27	3.95	1	1	10	31	12	العدد	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمورد
			1.8	1.8	18.2	56.4	21.8	النسبة	
70.18	6.32	3.51	3	7	15	19	11	العدد	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات مورديها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
			5.5	12.7	27.3	34.5	20	النسبة	
4.35	المتوسط الحسابي للمحور								
9.53	الإنحراف المعياري للمحور								
70.18	نسبة الرضا عن المحور								

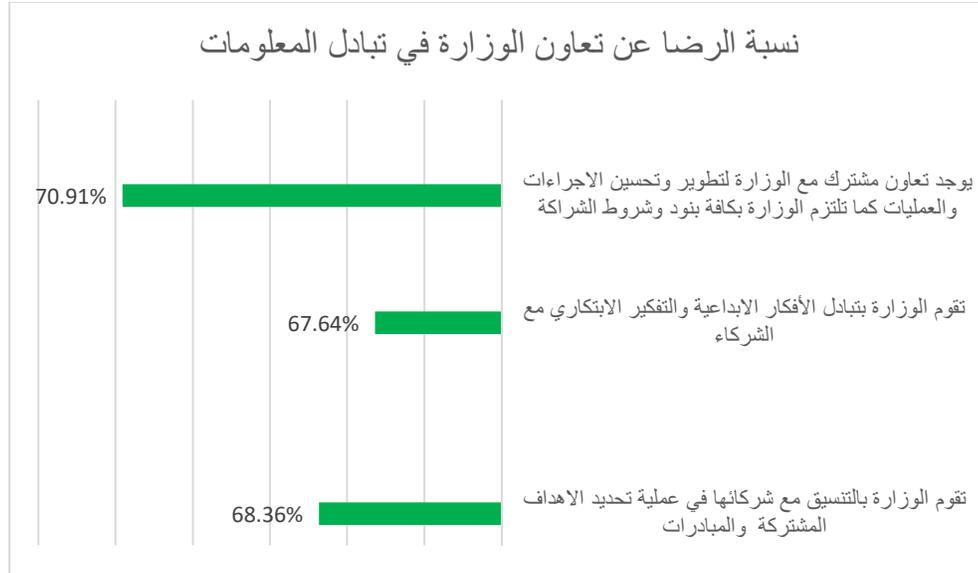


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن محافظة الوزارة على سرية المعلومات الخاصة بالموارد (78.18%) ويليها بنسبة الرضا تحديد الوزارة متطلبات الموردين واحتياجاتهم وتوقعاتهم (71.64%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 70.18% عن علاقة الوزارة مع الموردين.

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
تقوم الوزارة بالتنسيق مع مورديها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات	العدد	9	19	16	8	3.42	6.44	68.36
	النسبة	16.4	34.5	29.1	14.5	5.5		
تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الموردين	العدد	7	18	20	9	3.38	7.91	67.64
	النسبة	12.7	32.7	36.4	16.4	1.8		
يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط التعاقد	العدد	8	25	13	7	3.55	8.75	70.91
	النسبة	14.5	45.5	23.6	12.7	3.6		
المتوسط الحسابي للمحور						3.45		
الانحراف المعياري للمحور							7.70	
نسبة الرضا عن المحور								% 68.97



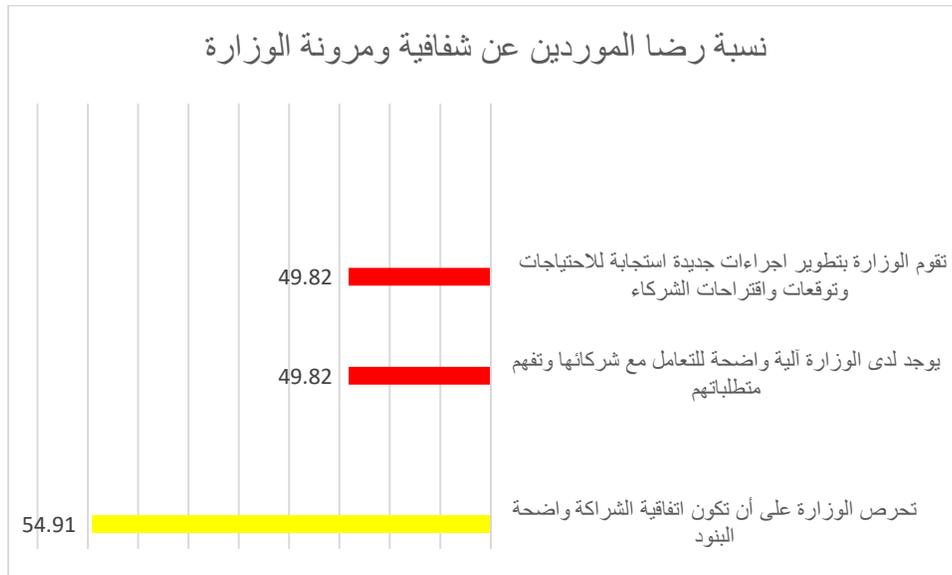
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن تعاون الوزارة مع الموردين لتطوير الاجراءات والتزامها ببنود التعاقد (70.91%) ويليها بنسبة الرضا عن تنسيق الوزارة مع الموردين في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات (68.36%). كما تبين أن بند تبادل الافكار الابداعية والتفكير الابداعي مع الموردين حقق أقل نسبة رضا (67.64%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 68.97% عن تعاون الوزارة في تبادل المعلومات مع الموردين.

المحور السادس: الشفافية والمرونة:

السؤال	موافق بشدة		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية التعاقد واضحة البنود	العدد	13	31	6	4	1	2.75	12.02	54.91
	النسبة	23.6	56.4	10.9	7.3	1.8			
يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع مورديها وتفهم متطلباتهم	العدد	14	25	7	7	2	2.49	8.92	49.82

			3.6	12.7	12.7	45.5	25.5	النسبة	
49.82	7	2.49	4	4	15	20	12	العدد	تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الموردين
			7.3	7.3	27.3	36.4	21.8	النسبة	
2.58			المتوسط الحسابي للمحور						
9.31			الإحراف المعياري للمحور						
% 51.52			نسبة الرضا عن المحور						



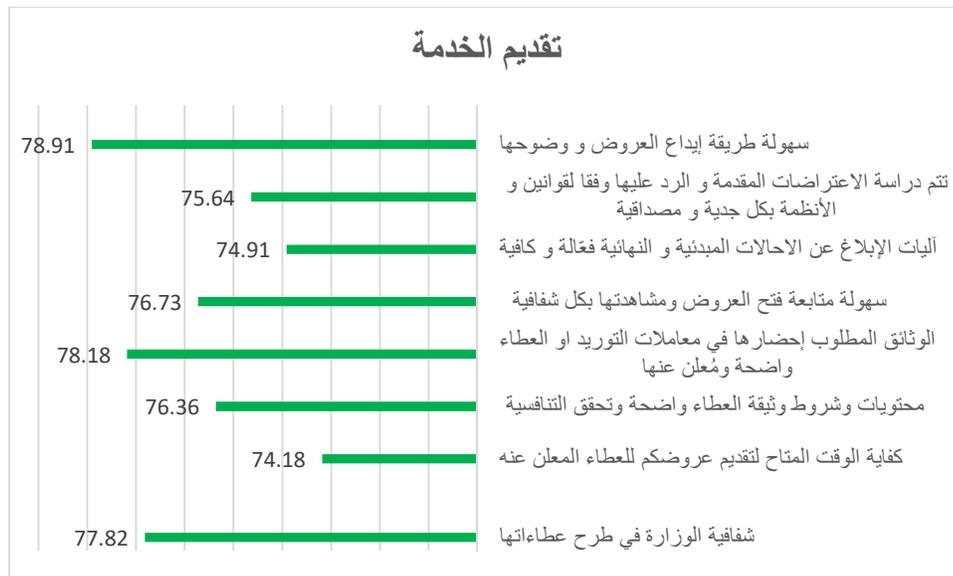
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت متوسطة عن وضوح بنود التعاقد (54.91%) بالمقارنة بنسبة الرضا الأقل عن الية الوزارة للتعامل مع الموردين و تطويرها اجراءات جديدة للاستجابة للاحتياجات واقتراحات الموردين (49.82%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 51.52% عن شفافية ومرونة الوزارة

المحور السابع: تقديم الخدمة

درجة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال	
77.82	9.87	3.89	1	2	13	25	14	العدد	شفافية الوزارة في طرح عطاءاتها
			1.8	3.6	23.6	45.5	25.5	النسبة	
74.18	8.80	3.71	0	7	13	24	11	العدد	كفاية الوقت المتاح لتقديم عروضكم للعطاء المعلن عنه
			0	12.7	23.6	43.6	20.0	النسبة	
76.36	9.00	3.82	2	2	14	23	14	العدد	محتويات وشروط وثيقة العطاء واضحة وتحقق التنافسية
			3.6	3.6	25.5	41.8	25.5	النسبة	
78.18	11.29	3.91	2	1	10	29	13	العدد	الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد او العطاء واضحة ومُعلن عنها
			3.6	1.8	18.2	52.7	23.6	النسبة	
76.73	9.62	3.84	1	2	15	24	13	العدد	سهولة متابعة فتح العروض ومشاهدتها بكل شفافية
			1.8	3.6	27.3	43.6	23.6		
74.91	9.46	3.75	1	3	16	24	11	العدد	آليات الإبلاغ عن الاحالات المبدئية و النهائية فعالة وكافية
			1.8	5.5	29.1	43.6	20	النسبة	
75.64	10.95	3.78	3.6	1.8	25.5	50.9	18.2	النسبة	

78.91	10.86	3.95	0	4	9	28	14	العدد	سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها
			0	7.3	16.4	50.9	25.5	النسبة	
3.83			المتوسط الحسابي للمحور						
9.98		الانحراف المعياري للمحور							
% 76.59		نسبة الرضا عن المحور							

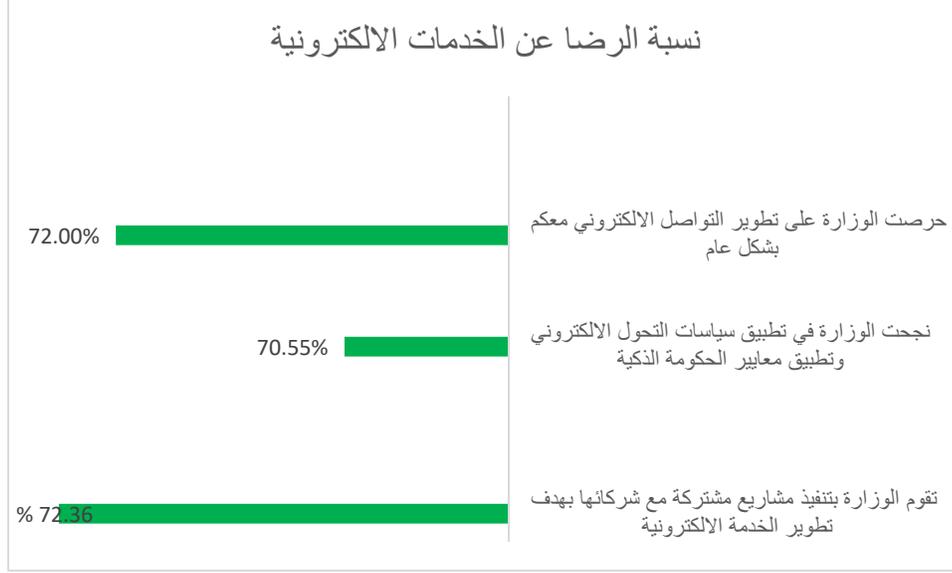


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها (78.91%) ويليها بنسبة الرضا وضوح الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد او العطاء ومُعلن عنها للموردين (78.18%). بالمقارنة بنسبة الرضا عن الوقت المتاح لتقديم الخدمة حقق أقل نسبة رضا (74.18%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 76.59% عن تقديم الخدمة للوزارة

المحور الثامن: رضا الموردين عن الخدمات الالكترونية

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال	
72.36	10.79	3.62	1	2	21	24	7	العدد	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع مورديها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية
			1.8	3.6	38.2	43.6	12.7	النسبة	
70.55	6.75	3.53	4	5	15	20	11	العدد	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية
			7.3	9.1	27.3	36.4	20	النسبة	
72	8.46	3.60	3	6	11	25	10	العدد	حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام
			5.5	10.9	20.0	45.5	18.2	النسبة	
3.58		المتوسط الحسابي للمحور							
8.66		الانحراف المعياري للمحور							
% 71.64		نسبة الرضا عن المحور							

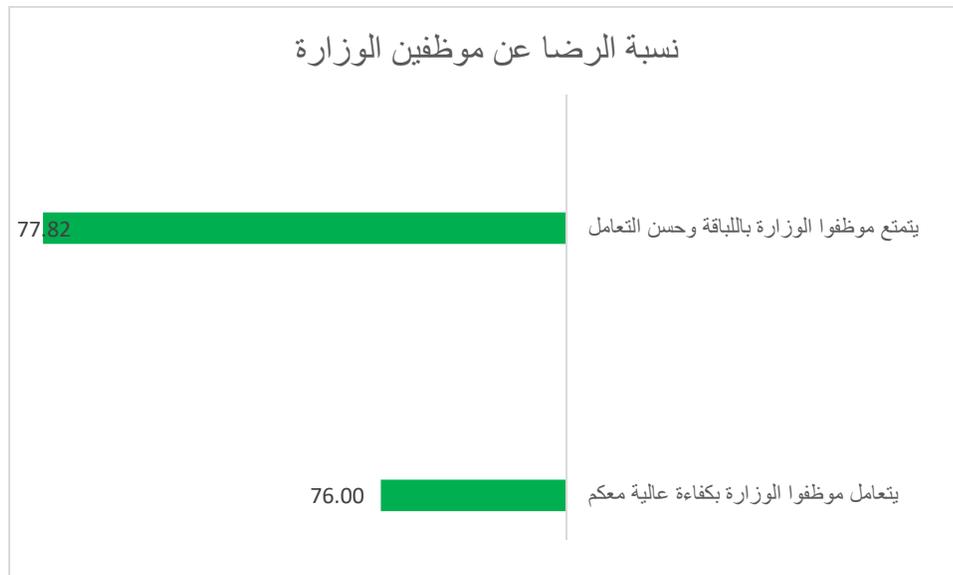


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن ماتقوم به الوزارة من تنفيذ مشاريع مشتركة مع مورديها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية (72.36%) ويليهما بنسبة الرضا حرص الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني عند تقديم الخدمة للموردين (72%). وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 71.64% عن رضا الموردين عن الخدمات الالكترونية.

المحور التاسع: موظفي الوزارة

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
يتعامل موظفوا الوزارة بكفاءة عالية معكم	13	28	6	6	2	3.80	10.30	76.00
	النسبة	23.6	50.9	10.9	3.6			
يتمتع موظفوا الوزارة باللباقة وحسن التعامل	16	25	8	4	2	3.89	9.49	77.82

			3.6	7.3	14.5	45.5	29.1	النسبة	
3.85			المتوسط الحسابي للمحور						
9.89		الانحراف المعياري للمحور							
% 76.91		نسبة الرضا عن المحور							

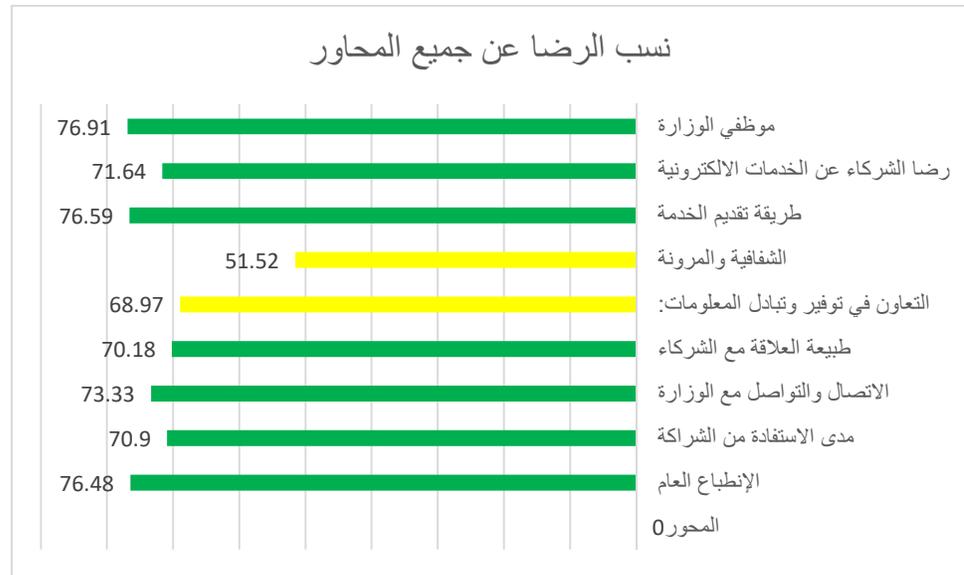


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن حسن تعامل موظفي الوزارة ولباقتهم (77.82%) ويليها بنسبة الرضا كفاءة عن موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة للموردين (76%).وعلية يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (76.91%) عن موظفين الوزارة.

نسبة الرضا عن جميع المحاور

النسبة	المحور
--------	--------

الإنتطباع العام	% 76.48
مدى الاستفادة من الشراكة	% 70.90
الاتصال والتواصل مع الوزارة	%73.33
طبيعة العلاقة مع الشركاء	70.18
التعاون في توفير وتبادل المعلومات:	% 68.97
الشفافية والمرونة	% 51.52
طريقة تقديم الخدمة	% 76.59
رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	% 71.64
موظفي الوزارة	% 76.91
نسبة الرضا العام	%71.05



يبين الجدول و الرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (9) (الذي يتمثل في (الرضا عن موظفي الوزارة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (76.91%) ويليه محور رقم (7) الذي يتمثل في (طريقة تقديم الخدمة) بنسبة (76.59%). كما تبين أن محور رقم (6) الذي يتمثل في الشفافية والمرونة حقق أقل نسبة رضا (51.52%). وعليه فإن نسبة الرضا العام للموردين عن تعاملهم مع الوزارة (71.05%).

الفصل الاخير

التوصيات

التوصيات المقترحة لدراسة رضا الموردين لوزارة الصحة:

1. توفير مزيد من فرص التواصل المباشر بين وزارة الصحة والموردين، مثل الاجتماعات الدورية الخاصة بتقييم الأداء وتعزيز التعاون المشترك وإيجاد قنوات متعددة للتواصل معهم.
2. تطوير نظام لإدارة الموردين يتضمن متطلبات دقيقة للجودة والسلامة والتسليم الفعال للمواد والخدمات الصحية.
3. توفير معايير واضحة ومنصفة لاختيار الموردين، بحيث يتم اعتماد الجهات التي تمتلك الخبرة والكفاءة اللازمة لتلبية احتياجات الوزارة.
4. تنظيم وتنفيذ برامج تقييم للموردين ومراقبة أدائهم، لضمان الامتثال للمعايير والمتطلبات المحددة.

5. تشجيع التعاون والتواصل مع جمعيات الموردين, للاستفادة من الخبرات ومشاركة المعرفة في تحسين العلاقات وتطوير القطاع الصحي.
6. تحديد أسس الصرف للموردين حيث يتم تحديد أولويات للصرف ضمن أطر محددة.
7. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الموردين، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.
8. تشجيع المنافسة الصحية والتنافس العادل بين الموردين، لتحقيق تقديم أفضل الخدمات والمواد الصحية بأسعار مناسبة.

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).

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2016). Essential of Nursing Research 2.4
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 الشراكة 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
هل يوجد مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة مع الوزارة	▪ نعم ▪ لا

<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 و العلاقات 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
<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؟

					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 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 وكافية
					تتم دراسة الاعتراضات المقدمة و الرد عليها وفقا لقوانين و الأنظمة بكل جدية و مصداقية
					سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها
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 ،،،،،

