



دراسة رضا شركاء وزارة الصحة 2023

إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

المقدمة:-

تعد شراكة القطاع الحكومي مع كافة أصحاب العلاقة من وزارات ومؤسسات حكومية وجهات مانحة وجامعات ونقابات والقطاع الخاص والمنظمات الغير ربحية أمرًا حيويًا في تحقيق التنمية المستدامة في جميع المجالات، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية. وفي هذا السياق، تولي وزارة الصحة أهمية كبيرة للتعاون والتشاور مع الشركاء على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي والقطاعي والوطني لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتوفيرها بشكل شامل.

تنص دراسة رضا الشركاء على قياس وتقييم مدى رضا الشركاء عن التعاون والتعامل مع وزارة الصحة. تهدف الدراسة إلى فهم وتحليل مستوى رضا الشركاء من خلال استقصاء وجمع البيانات اللازمة من المشاركين. وتعتبر نتائج هذه الدراسة أداة هامة للتحسين المستمر وتحديد تطلعات الشركاء واحتياجاتهم في العلاقات بين الشركاء ووزارة الصحة، وبالتالي تمكين الأطراف المعنية من اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز التعاون وتحسين جودة الخدمات الصحية.

تعتمد هذه الدراسة على استخدام استبيانات الرأي، إلى جانب تحليل البيانات وإعداد تقارير مفصلة. سيتم الوصول إلى معظم أصحاب المصلحة المشاركين في البرنامج الصحي الخاص بالوزارة من أجل تقديم وجهات نظرهم وتقييمهم للشراكة مع وزارة الصحة.

إن تنفيذ هذه الدراسة يعكس الالتزام الثابت لوزارة الصحة بتحسين جودة الخدمات الصحية وتلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال. وسيتم تحليل نتائج الدراسة بعناية ، وستتم متابعة الإجراءات القادمة بناءً على التوصيات الناتجة عنها.

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 إرسال استبانة رضا شركاء وزارة الصحة ، وتم مخاطبة الشركاء جميعهم بضرورة تعبئة الاستبيان حيث بلغ عدد الشركاء الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (110).

تحتوي الاستبانة على سبعة بنود متغيرة، 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. فئة الشريك
6. طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة
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 الاتصال 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 الإجراءات 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 69.8% وتم احتساب

المستهدف لعام 2023 بزيادة سنوية مقدارها 2 %.

مجتمع الدراسة

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 153 شريك تتعامل معه الوزارة سنويا .

وعند حساب حجم العينة تبين أن (110) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

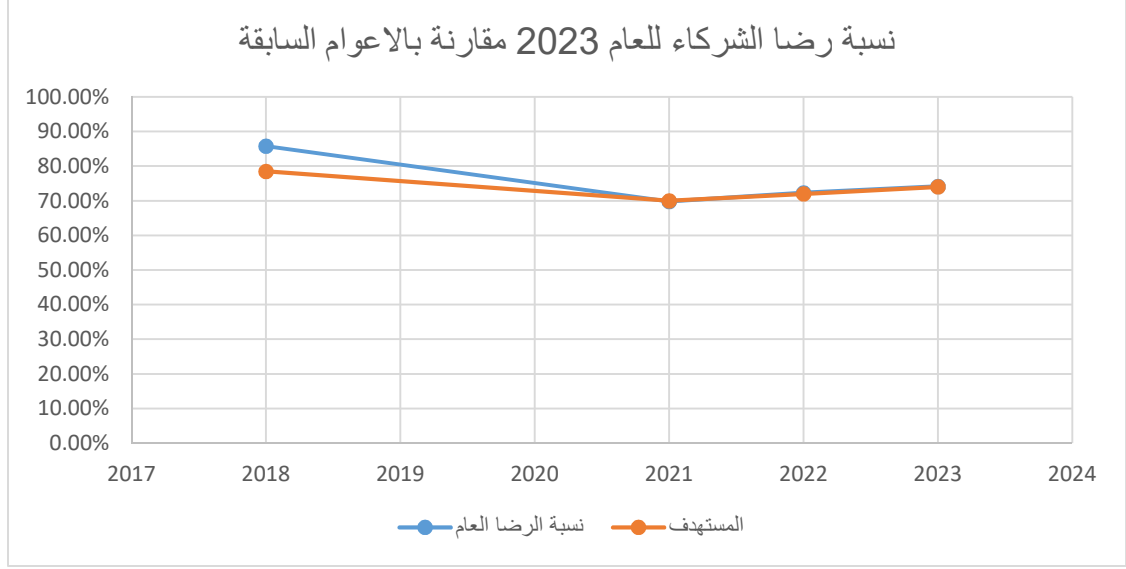
نسبة الرضا العام

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 2023 هي (74.13%).

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام للشركاء عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالأعوام الماضية. حيث يوضح الرسم البياني أن الوزارة حققت مستهدفاتها بشكل كبير في الأعوام 2018، 2022، 2023 مقارنة بالعام 2021 الذي يوضح نزول عن المستهدف بنسبة مقبولة وهي (0.2%).

جدول (1)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2018	85.78 %	78.5 %
2021	69.80 %	70 %
2022	72.30 %	72 %
2023	74.13 %	74 %



الفصل الثاني

المنهجية المتبعة بالتحليل

- 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.

تحديد اتجاه العينة = أكبر درجة - أقل درجة / أكبر درجة.

$$0.8 = 4/1-5 =$$

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اتجاه الفئة	4.2- 5	3.4- 4.2	2.6 -3.4	1.8 -2.6	1-1.8

5- تم استخدام (Histogram Chart) أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام.

التحليل وعرض النتائج

جدول (2): توزيع العينة حسب فئة الشريك

فئة الشريك	العدد	النسبة
استراتيجي	15	%13.63
تشغيلي	30	%27.27
قطاعي	45	%40.9
وطني	20	%36.36

يتبين من الجدول السابق أن عينة الدراسة شملت شركاء استراتيجيين يتعاملون مع الوزارة بشكل وثيق لتحقيق الأهداف طويلة الأمد بنسبة (13.63 %) وشملت شركاء يتعاملون مع الوزارة لتنفيذ العمليات التشغيلية وبناءً على إتفاقيات تحدد المسؤوليات والالتزامات بنسبة (27.27 %) كما شملت شركاء من نفس القطاع الصحي الذي يفيد في تبادل المعرفة والخبرات ولتحسين الأداء بنسبة (40.9 %) وشملت عينة الدراسة كذلك شركاء تعمل معهم الوزارة لتحقيق أهداف ومصالح وطنية مشتركة بنسبة (36.36 %) وهذا يدل أن نسبة الرضا (74.13 %) لعينة الدراسة شملت شركاء من جميع الفئات التي تعمل معهم الوزارة.

جدول (3): عدد سنوات التعامل مع الوزارة

سنوات التعامل مع الوزارة:	العدد	النسبة
أقل من سنة	8	7.27%
1 - 3 سنوات	19	17.27%
4 - 6 سنوات	27	24.54%
7-10 سنوات	28	25.45%
11 سنة فأكثر	28	25.45%

يتبين من الجدول السابق أن عينة الدراسة شملت شركاء يتعاملون مع الوزارة من 7 سنوات فأكثر بنسبة حوالي (51%) وبعضهم بدأ يتعامل مع الوزارة حديثاً من أقل من سنة بنسبة (7.27%). وهذا يدل أن نسبة الرضا (74.13%) لعينة الدراسة شملت شركاء قدامى وشركاء جدد.

جدول (4): توزيع العينة حسب المديرية المقدمة للخدمة

اسم المديرية	العدد	النسبة
ادارة الأوبئة	2	1.8%
ادارة الشؤون الإدارية	2	1.8%
ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات	3	2.7%
ادارة الشؤون المالية	3	2.7%
مديرية الاعلام والعلاقات العامة و خدمة الجمهور	3	2.7%
مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية	2	1.8%
مديرية الموارد البشرية	3	2.7%
مديرية الرقابة و التدقيق الداخلي	5	4.5%
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	3	2.7%

%4.5	5	مديرية الأبنية والصيانة
%6.4	6	مديرية الخدمات الفندقية
%3.6	4	مديرية المهن الطبية المساندة
%1.8	2	مديرية التدقيق و المتابعة المالية
%2.7	3	مديرية الأمراض السارية
%4.5	5	مديرية صحة المرأة والطفل
%8.2	9	مديرية النقل
%1.8	2	مديرية السياحة العلاجية
%1.8	2	ادارة الرعاية الصحية
%1.8	2	وحدة العطاءات الخاصة
%2.7	3	ادارة الخدمات
%1.8	2	مديرية الأزمات
%4.5	5	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
%8.2	9	مديرية ادارة المشاريع و التخطيط و التعاون الدولي
%1.8	2	مديرية طب الاسنان
%1.8	2	مديرية الشؤون القانونية
%1.8	2	مديرية الشؤون الإدارية و المالية
%1.8	2	مديرية تنمية القوى البشرية
%5.5	6	مديرية الهندسة الطبية
%1.8	2	مديرية الموازنة واللامركزية
%1.8	2	مديرية الصحة المدرسية
%2.7	3	مديرية الأمراض غير السارية
%1.8	2	مديرية الصحة المدرسية

مديرية التمريض	2	%1.8
----------------	---	------

يتبين من الجدول السابق أن عينة الدراسة شملت شركاء يتعاملون مع جميع مديريات الوزارة وبنسب متفاوتة وأعلى نسبة كانت لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي حيث أنها هي المسؤولة عن المعاملات مع الشركاء. وهذا يدل أن نسبة الرضا (74.13%) لعينة الدراسة شملت شركاء يتعاملون مع جميع مديريات الوزارة.

جدول (5)

الاطلاع برؤية ورسالة وأهداف الوزارة

الوسيلة	العدد	النسبة
اللوحات الموجودة في الوزارة	75	%68.2
الموقع الإلكتروني	20	%18.2
الخطط الاستراتيجية للوزارة	15	%13.6

يتبين من الجدول السابق أن أكثر وسيلة تساعد الشركاء الذين شاركوا في الدراسة على اطلاعهم برؤية ورسالة الوزارة هي من خلال اللوحات التعريفية الموجودة في مبنى الوزارة (%68.2) ويليه موقع الوزارة الإلكتروني (%18.2). وهذا يدل على أن الوسائل المستخدمة في الوزارة للتعريف بالرسالة والرؤية فعالة.

جدول (6) : معدل التعامل مع الوزارة:

معدل التعامل مع الوزارة	العدد	النسبة
اسبوعي	65	%68.2
شهري	10	%9.1
نصف سنوي	8	%9.1
سنوي	4	%7.3

فترات متابعة	3	%6.4
--------------	---	------

يتبين من الجدول السابق أن معظم الشركاء الذين شاركوا في الدراسة يتعاملون مع الوزارة بشكل أسبوعي (68.2%) أو بشكل شهري أو نصف سنوي (9.1%) وبعضهم يتعامل بفترات متابعة (6.4%) أو بشكل سنوي (7.3%). وهذا يدل أن نسبة الرضا العام (74.13%) لعينة الدراسة شملت شركاء يتعاملون بشكل دوري خلال العام.

جدول (5) :

توزيع العينة حسب نوع الهدف التي يسهم الشركاء في تحقيقه

الهدف الاستراتيجي	العدد	النسبة
تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.	30	27.3%
تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة	25	%22.7

27.3%	30	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
9.1%	10	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.
1.8%	2	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
4.5%	5	توسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية.
4.5%	5	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
2.7%	3	تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي.
-	-	أخرى

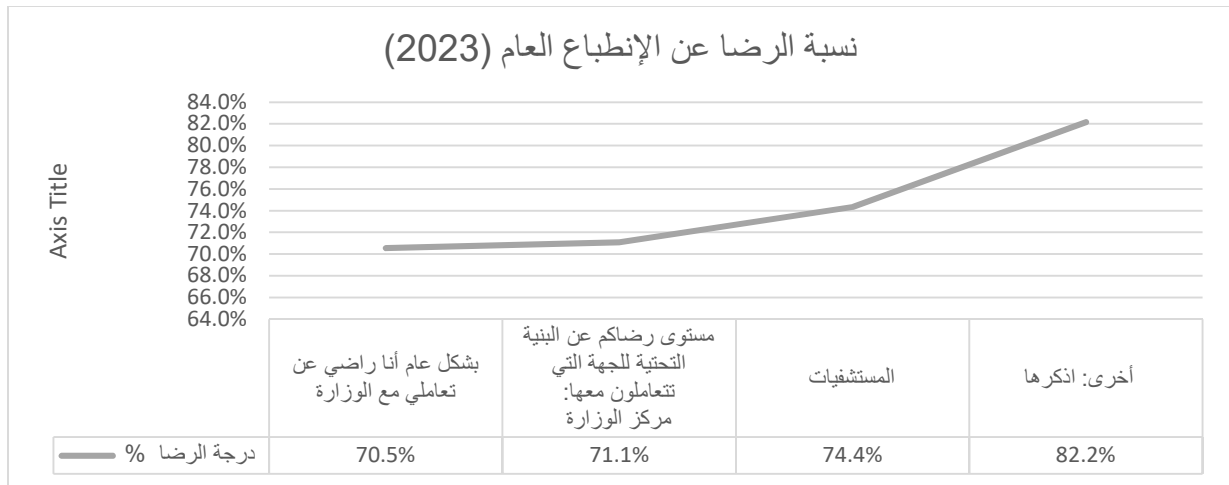
التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق ان معظم الشركاء قد شاركوا في تحقيق الهدف الاستراتيجي للوزارة (تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريته) و (تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها) بنسبة (27.3%) (22.7%) (27.3%) على التوالي، وبالمقارنة كانت المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي (تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي) بنسبة (2.7%). وهذا يدل أن الشركاء على علم بالأهداف الاستراتيجية للوزارة ويساهمون فعلاً في تحقيق أهدافها الاستراتيجية على الرغم من اختلاف النسب.

المحور الأول: الانطباع العام

المحور الأول: الانطباع العام	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	مستوى رضاكم عن البنية التحتية للجهة التي تتعاملون معها: مركز الوزارة	المستشفيات	أخرى: اذكرها
موافق بشدة	29	29	35	50
موافق	34	40	29	31
محايد	21	18	31	22
غير موافق	18	9	10	5
غير موافق بشدة	8	14	5	2
المتوسط	3.53	3.55	3.72	4.11
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق	موافق

حجم العينة	110	110	110	110
نسبة المحور الأول	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	مستوى رضاكم عن البنية التحتية للجهة التي تتعاملون معها: مركز الوزارة	المستشفيات	أخرى: اذكرها
موافق بشدة	26%	26%	32%	45%
موافق	31%	36%	26%	28%
محايد	19%	16%	28%	20%
غير موافق	16%	8%	9%	5%
غير موافق بشدة	7%	13%	5%	2%
الانحراف المعياري	11.75	13.46	14.22	19.08
درجة الرضا %	70.5%	71.1%	74.4%	82.2%
نسبة الرضا للمحور	74.5%			



التحليل الكيفي:

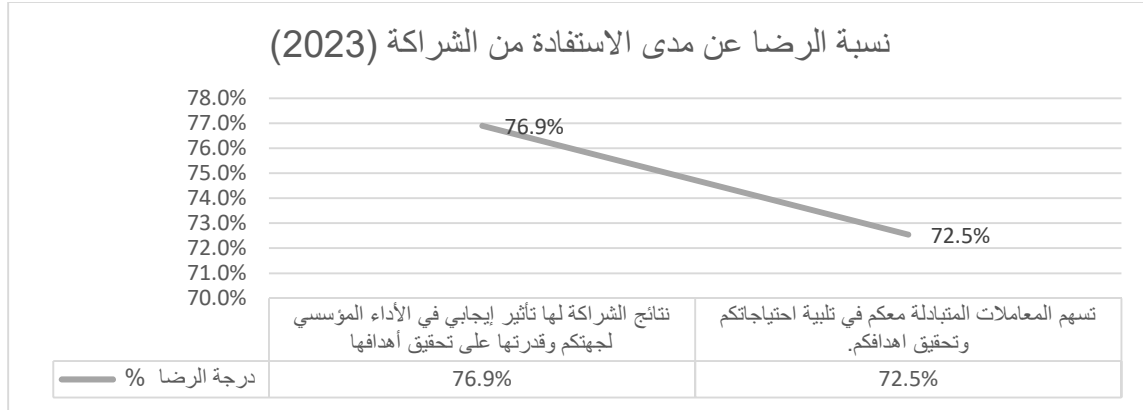
السؤال رقم (4) الذي يتمثل في (الرضى عن البنية التحتية للجهات التي يتعاملون معها الشركاء من غير مبنى الوزارة أو المستشفيات (مديريات الصحة والمراكز الصحية) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (82.2%) ومتوسط درجات (4.11) وانحراف معياري (19.08) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

, وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (الرضى بشكل عام عن التعامل مع الوزارة) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (70.5%) ومتوسط درجات (3.53) وانحراف معياري (11.75) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعليه يمكن القول بأن انطباع الشريك العام عن الوزارة بوجه عام يساوي (74.5%).

المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة

المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة	نتائج الشراكة لها تأثير إيجابي في الأداء المؤسسي لجهتكم وقدرتها على تحقيق أهدافها	تسهم المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق أهدافكم.
موافق بشدة	38	34
موافق	40	30
محايد	15	25
غير موافق	11	13
غير موافق بشدة	6	8
المتوسط	3.85	3.63
اتجاه العينة	موافق	موافق
حجم العينة	110	110
نسبة المحور الثاني		
موافق بشدة	35%	31%
موافق	36%	27%
محايد	14%	23%
غير موافق	10%	12%
غير موافق بشدة	5%	7%
الانحراف المعياري	16.00	12.45
درجة الرضا %	76.9%	72.5%
نسبة الرضا للمحور	74.7%	



التحليل الكيفي:

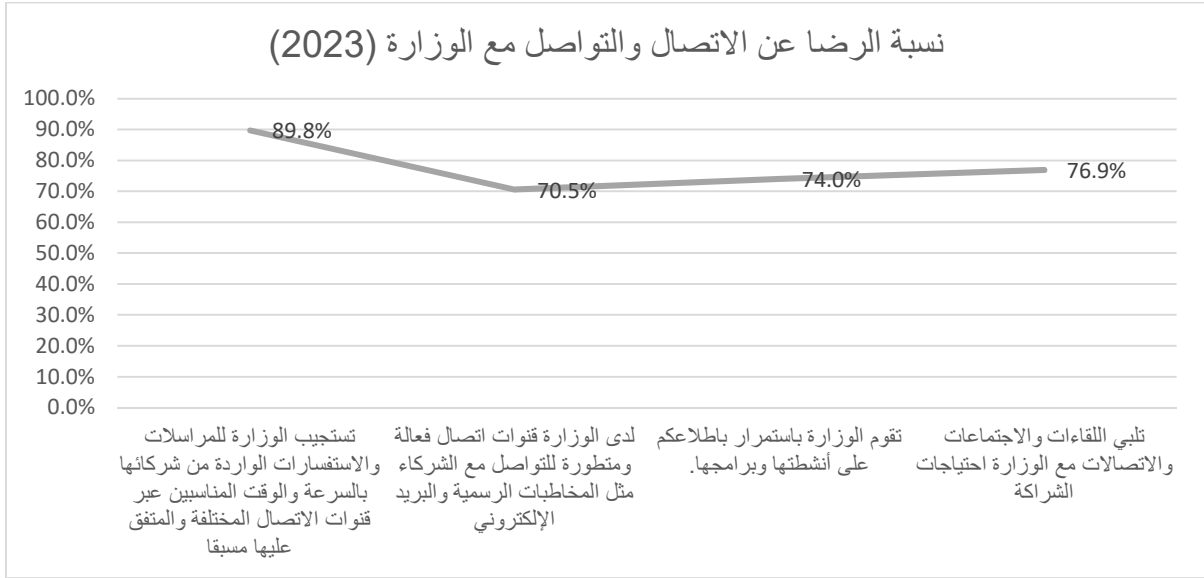
السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (نتائج الشراكة لها تأثير إيجابي في الأداء المؤسسي لجهتكم وقدرتها على تحقيق أهدافها) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (76.9%) ومتوسط درجات (3.85) وانحراف معياري (16) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (2) الذي يتمثل في (مساهمة المعاملات المتبادلة مع الشريك في تلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (72.5%) ومتوسط درجات (3.63) وانحراف معياري (16.00) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعلى يمكن القول بأن نسبة الرضا عن مدى الاستفادة من الشراكة (74.7%).

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	لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني	تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها.	تلبي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة
موافق بشدة	32	25	35	36
موافق	33	38	38	39
محايد	18	23	19	21
غير موافق	22	18	5	10
غير موافق بشدة	5	6	13	4
المتوسط	3.59	3.53	3.70	3.85
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق	موافق
حجم العينة	110	110	110	110
نسبة المحور الثالث	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقا	لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني	تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها.	تلبي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة
موافق بشدة	29%	23%	32%	33%
موافق	30%	35%	35%	35%
محايد	16%	21%	17%	19%
غير موافق	20%	16%	5%	9%
غير موافق بشدة	5%	5%	12%	4%
الإنحراف المعياري	12.72	12.82	14.72	15.68
درجة الرضا %	89.8%	70.5%	74.0%	76.9%
نسبة الرضا للمحور	77.6%			



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (استجابة الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقا) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (89.8%) ومتوسط درجات (3.59) وانحراف معياري (12.72) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الاعلى ضمن نسب الرضا.

وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (2) الذي يتمثل في (الرضى عن قنوات الاتصال المستخدمة في الوزارة للتواصل مع الشركاء مثل المخطبات الرسمية والبريد الإلكتروني) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (70.5%) ومتوسط درجات (3.53) وانحراف معياري (12.82) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وكان ترتيب قنوات الاتصال حسب افضليتها بالنسبة للشركاء كالتالي :

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة	أكثر وسيلة اتصال مفضلة من قبل الشركاء : المخاطبات الرسمية
الحضور الشخصي	31
المخاطبات الرسمية	45
البريد الإلكتروني	22
الرسائل النصية	10
تطبيقات الهواتف الذكية	2
المتوسط	3.85
اتجاه العينة	موافق
حجم العينة	110
نسبة المحور الثالث	
الحضور الشخصي	28%
المخاطبات الرسمية	41%
البريد الإلكتروني	20%
الرسائل النصية	9%
تطبيقات الهواتف الذكية	2%
الإنحراف المعياري	16.90

يتبين من الجدول السابق أن أكثر وسيلة يفضلها الشركاء للتواصل مع الوزارة كانت المخاطبات الرسمية (41%) ويليهما المقابلات الشخصية (28%) ثم البريد الإلكتروني (20%) وعالية يمكن القول بأن نسبة الرضى عن الاتصال والتواصل مع الوزارة (77.6%).

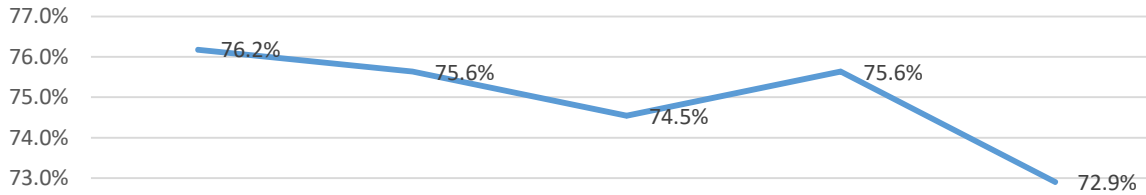
المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء:

المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الشركاء	تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية	تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية	تلتزم الوزارة ببنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة	الخطة الاستراتيجية للوزارة تلبى توقعاتكم وأمالكم	تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم/ تطوير الخدمات

30	24	29	30	34	موافق بشدة
36	46	44	45	38	موافق
25	33	21	20	25	محايد
13	6	10	11	9	غير موافق
6	1	6	4	4	غير موافق بشدة
3.65	3.78	3.73	3.78	3.81	المتوسط
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	اتجاه العينة
110	110	110	110	110	حجم العينة

نسبة المحور الرابع	تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية	تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية	تلتزم الوزارة ببندود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة	الخطة الاستراتيجية للوزارة تلبى توقعاتكم وامالكم	تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتطوير الخدمات
موافق بشدة	31%	27%	26%	22%	27%
موافق	35%	41%	40%	42%	33%
محايد	23%	18%	19%	30%	23%
غير موافق	8%	10%	9%	5%	12%
غير موافق بشدة	4%	4%	5%	1%	5%
الإنحراف المعياري	15.35	16.24	15.57	18.30	13.32
درجة الرضا %	76.2%	75.6%	74.5%	75.6%	72.9%
نسبة الرضا للمحور	75.0%				

نسبة الرضا عن طبيعة العلاقة مع الشركاء (2023)



تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية	تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية	تلتزم الوزارة ببندود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة	الخطة الاستراتيجية للوزارة تلبى توقعاتكم وامالكم	تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتطوير الخدمات
76.2%	75.6%	74.5%	75.6%	72.9%

التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (تحديد الوزارة متطلبات الشركاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم واتخاذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (76.2%) ومتوسط درجات (3.85) وانحراف معياري (15.35) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

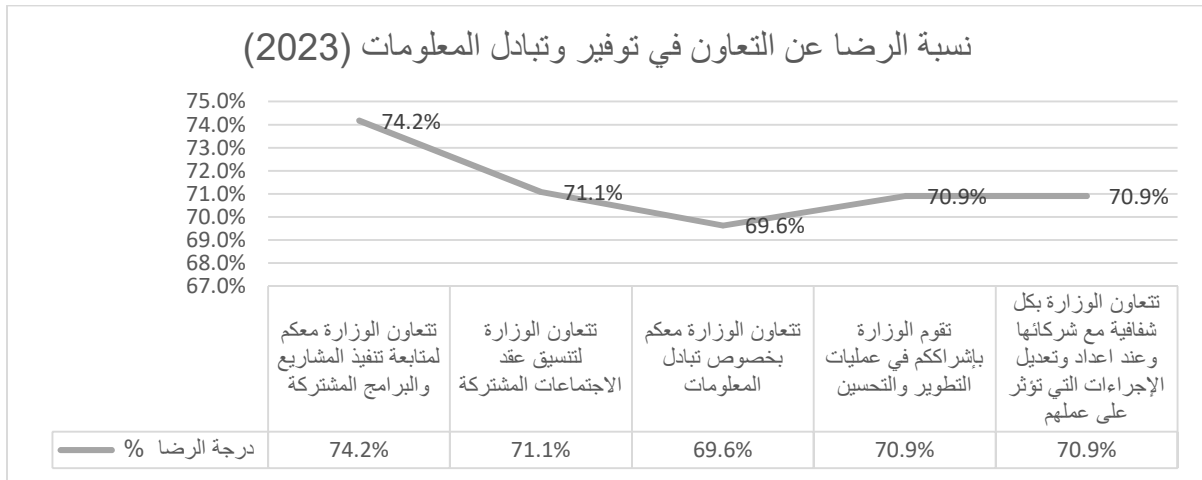
وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (5) الذي يتمثل في (مراعاة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم وتطوير الخدمات) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (72.9%) ومتوسط درجاتهم (3.65) وانحراف معياري (13.32) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعليه يمكن القول بأن نسبة الرضى عن طبيعة العلاقة مع الشركاء (75.0%).

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	تتعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة	تتعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات	تقوم الوزارة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين	تتعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها وعند اعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم
موافق بشدة	26	25	21	20	18
موافق	33	39	32	41	44
محايد	45	26	39	34	33
غير موافق	5	12	15	9	10
غير موافق بشدة	1	8	3	6	5
المتوسط	3.71	3.55	3.48	3.55	3.55
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق

حجم العينة	110	110	110	110	110
نسبة المحور الخامس	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة
موافق بشدة	24%	18%	19%	23%	16%
موافق	30%	37%	29%	35%	40%
محايد	41%	31%	35%	24%	30%
غير موافق	5%	8%	14%	11%	9%
غير موافق بشدة	1%	5%	3%	7%	5%
الانحراف المعياري	18.30	15.61	14.74	13.37	16.36
درجة الرضا %	74.2%	70.9%	69.6%	71.1%	70.9%
نسبة الرضا للمحور	71.3%				



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (تعاون الوزارة مع الشركاء لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة) نرى ان افراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (74.2%) ومتوسط درجات (3.71) وانحراف معياري (18.3) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الاعلى ضمن نسب الرضا.

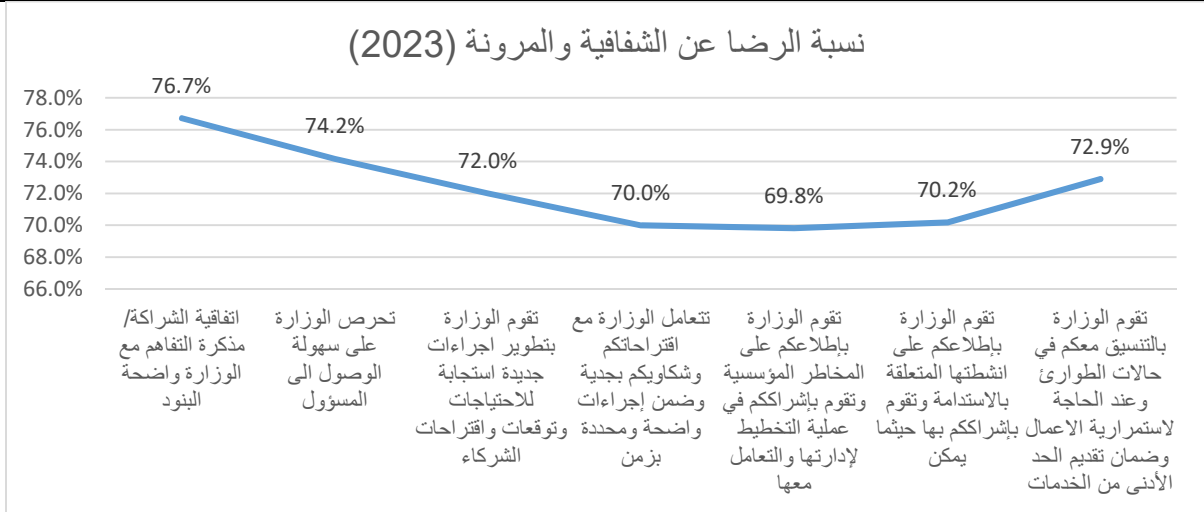
وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (3) الذي يتمثل في (تبادل المعلومات بين الوزارة والشركاء) نرى ان افراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (69.6%) ومتوسط درجات (3.48) وانحراف معياري (14.74) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعلية يمكن القول بأن نسبة الرضى عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات (71.3%)

المحور السادس: الشفافية والمرونة:

المحور السادس: الشفافية والمرونة:	اتفاقية الشراكة/ مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود	تحرص الوزارة على سهولة الوصول الى المسؤول	تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء	تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة بزمان	تقوم الوزارة بإطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها	تقوم الوزارة بإطلاعكم على انشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها حيثما يمكن	تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في حالات الطوارئ وعند الحاجة لاستمرارية الاعمال وضمن تقديم الحد الأدنى من الخدمات
موافق بشدة	33	29	29	20	25	25	33
موافق	40	44	36	42	38	36	30
محايد	26	19	24	31	22	26	29
غير موافق	8	12	14	7	16	16	11
غير موافق بشدة	3	6	7	10	9	7	7
المتوسط	3.84	3.71	3.60	3.50	3.49	3.51	3.65
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
حجم العينة	110	110	110	110	110	110	110
نسبة المحور السادس	30%	26%	26%	18%	23%	23%	30%

27%	33%	35%	38%	33%	40%	36%	موافق
26%	24%	20%	28%	22%	17%	24%	محايد
10%	15%	15%	6%	13%	11%	7%	غير موافق
6%	6%	8%	9%	6%	5%	3%	غير موافق بشدة
13.12	12.38	12.29	15.09	12.81	15.34	16.08	الإنحراف المعياري
72.9%	70.2%	69.8%	70.0%	72.0%	74.2%	76.7%	درجة الرضا %
72.3%							نسبة الرضا للمحور



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (وضوح بنود اتفاقية / مذكرة التفاهم مع الوزارة) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (76.7%) ومتوسط درجات (3.84) وانحراف معياري (16.08) الذي يشير إلى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

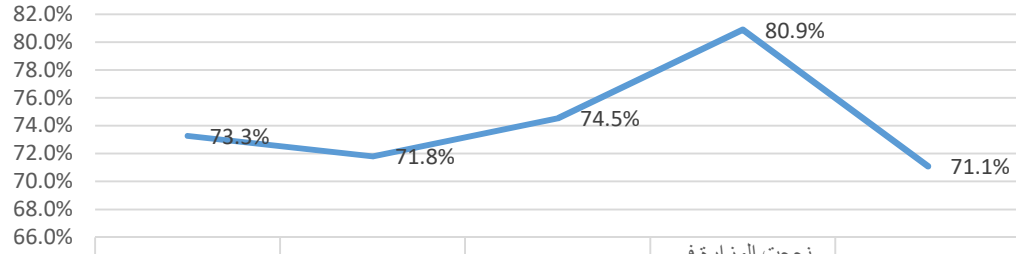
وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (5) الذي يتمثل في (قيام الوزارة بإطلاع الشركاء على المخاطر المؤسسية وإشراكهم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (69.8%) ومتوسط درجات (3.49) وانحراف معياري (12.29) الذي يشير إلى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعليه يمكن القول بأن نسبة الرضا عن الشفافية والمرونة (72.3%).

المحور الثامن: رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية

المحور السابع: رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الإلكترونية	نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية.	نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر	نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الصحية والإدارية يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم	وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة
موافق بشدة	27	22	27	39	26
موافق	37	41	38	44	34
محايد	33	34	36	22	32
غير موافق	8	6	6	3	11
غير موافق بشدة	5	7	3	2	7
المتوسط	3.66	3.59	3.73	4.05	3.55
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
حجم العينة	110	110	110	110	110
نسبة المحور السابع	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الإلكترونية	نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية.	نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر	نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الصحية والإدارية يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم	وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة
موافق بشدة	25%	20%	25%	35%	24%
موافق	34%	37%	35%	40%	31%
محايد	30%	31%	33%	20%	29%
غير موافق	7%	5%	5%	3%	10%
غير موافق بشدة	5%	6%	3%	2%	6%
الإنحراف المعياري	15.07	15.93	16.57	18.99	13.34
درجة الرضا %	73.3%	71.8%	74.5%	80.9%	71.1%
نسبة الرضا للمحور	74.3%				

نسبة الرضا عن الخدمات الالكترونية (2023)



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	نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الصحية والإدارية يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم	وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة	
درجة الرضا %	73.3%	71.8%	74.5%	80.9%	71.1%

التحليل الكيفي:

السؤال رقم (4) الذي يتمثل في (نجاح الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الصحية والإدارية وتوفير موقع الوزارة معلومات محدثة ودقيقة وضرورية للشركاء) نرى ان افراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (80.9%) ومتوسط درجات (4.05) وانحراف معياري (18.99) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

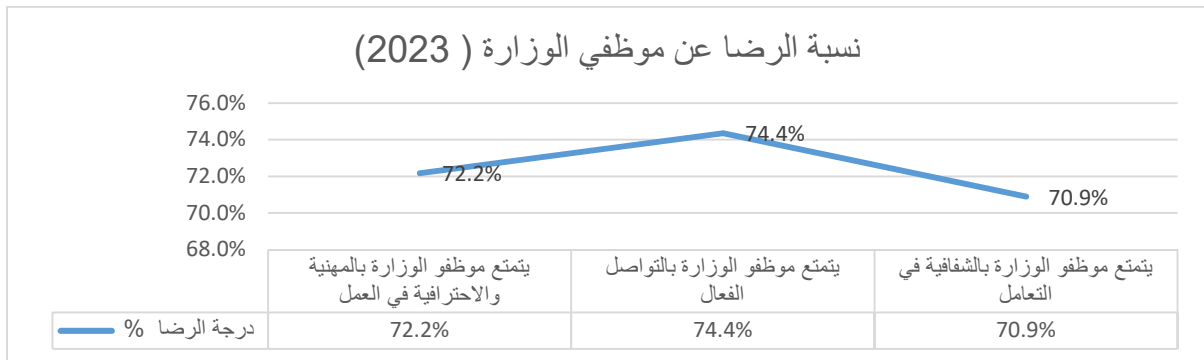
وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (5) الذي يتمثل في (الرضى عن فعالية وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة وتغطيتها للأنشطة المتنوعة للوزارة) نرى ان افراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (71.1%) ومتوسط الدرجات (3.55) وانحراف معياري (13.34) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعليه يمكن القول بأن نسبة الرضا عن الخدمات الالكترونية (74.3%).

المحور التاسع: موظفي الوزارة

المحور الثامن: موظفي الوزارة	يتمتع موظفو الوزارة بالاحترافية في العمل	يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال	يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل
موافق بشدة	25	22	28
موافق	37	49	38
محايد	33	29	19
غير موافق	10	6	16
غير موافق بشدة	5	4	9
المتوسط	3.61	3.72	3.55
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق
حجم العينة	110	110	110

نسبة المحور السابع	يتمتع موظفو الوزارة بالاحترافية في العمل	يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال	يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل
موافق بشدة	23%	20%	25%
موافق	34%	45%	35%
محايد	30%	26%	17%
غير موافق	9%	5%	15%
غير موافق بشدة	5%	4%	8%
الإنحراف المعياري	14.63	18.09	12.57
درجة الرضا %	72.2%	74.4%	70.9%
نسبة الرضا للمحور	72.5%		



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (2) الذي يتمثل في (تمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (74.4%) ومتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (18.09) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (3) الذي يتمثل في (يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل) نرى أن أفراد الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (70.9%) وكان متوسط درجاتهم (3.55) وانحراف

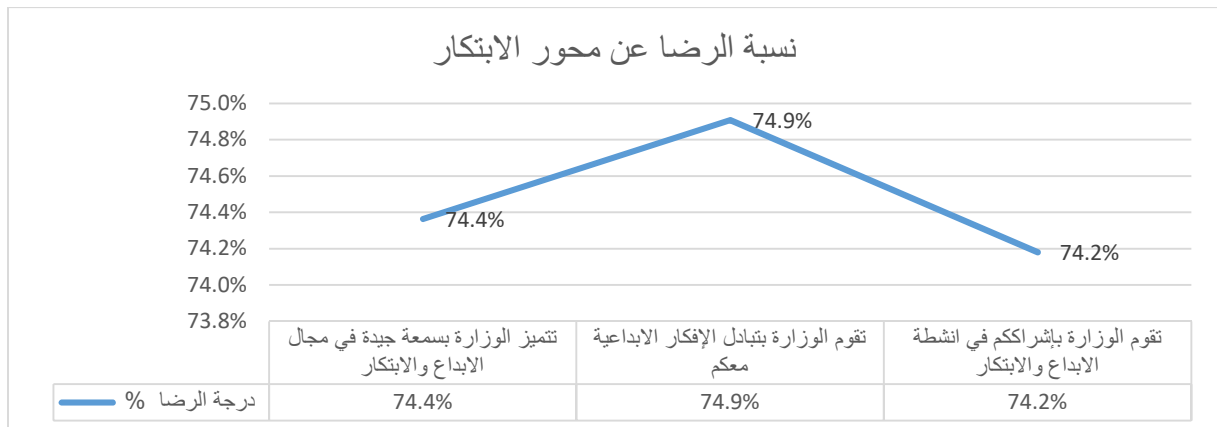
معياري (12.57) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعلية يمكن القول بأن نسبة الرضى عن موظفي الوزارة (72.5%).

المحور العاشر: محور الابتكار:

المحور التاسع: محور الابتكار	تتميز الوزارة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية معكم	تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة الابداع والابتكار
موافق بشدة	35	32	34
موافق	37	40	38
محايد	18	23	19
غير موافق	12	8	10
غير موافق بشدة	8	7	9
المتوسط	3.72	3.75	3.71
اتجاه العينة	موافق	موافق	موافق
حجم العينة	110	110	110

نسبة المحور السابع	تتميز الوزارة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية معكم	تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة الابداع والابتكار
موافق بشدة	32%	29%	31%
موافق	34%	36%	35%
محايد	16%	21%	17%
غير موافق	11%	7%	9%
غير موافق بشدة	7%	6%	8%
الإنحراف المعياري	14.03	14.99	14.15
درجة الرضا %	74.4%	74.9%	74.2%
نسبة الرضا للمحور	74.5%		



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (2) الذي يتمثل في (قيام الوزارة بتبادل الأفكار الإبداعية مع الشركاء) نرى ان افراد الدراسة قد أجابوا بانهم موافقين بنسبة (74.9%) ومتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (14.99) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الاعلى ضمن نسب الرضا.

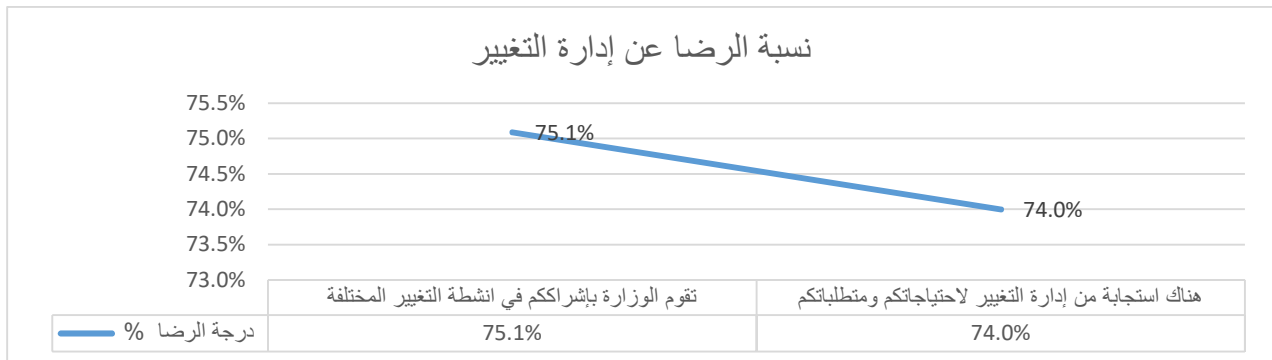
وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (3) الذي يتمثل في (قيام الوزارة باشتراك الشركاء في أنشطة الابداع والابتكار) نرى ان افراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (74.2%) ومتوسط الدرجات (3.71) وانحراف معياري (14.15) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة و يمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

وعلى يمكن القول بأن نسبة الرضى عن محور الابتكار (74.5%).

المحور الحادي عشر: إدارة التغيير

المحور العاشر: إدارة التغيير	تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة التغيير المختلفة	هناك استجابة من إدارة التغيير لاحتياجاتكم ومتطلباتكم
موافق بشدة	29	35
موافق	41	36
محايد	29	19
غير موافق	6	11
غير موافق بشدة	5	9
المتوسط	3.75	3.70
اتجاه العينة	موافق	موافق
حجم العينة	110	110
نسبة المحور السابع	تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة التغيير المختلفة	هناك استجابة من إدارة التغيير لاحتياجاتكم ومتطلباتكم
موافق بشدة	26%	32%
موافق	37%	33%

17%	26%	محايد
10%	5%	غير موافق
8%	5%	غير موافق بشدة
13.73	16.01	الإنحراف المعياري
74.0%	75.1%	درجة الرضا %
74.5%		نسبة الرضا للمحور



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (قيام الوزارة بإشراك الشركاء بأنشطة التغيير المختلفة) نرى ان افراد الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (75.1%) ومتوسط درجات (3.75) وانحراف معياري (16.01) الذي يشير إلى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأعلى ضمن نسب الرضا.

وبالمقارنة يوجد رضا أقل في السؤال رقم (2) الذي يتمثل في (استجابة إدارة التغيير لاحتياجات ومتطلبات الشركاء) نرى أن أفراد الدراسة قد اجابو بانهم موافقين بنسبة (74.0%) ومتوسط درجات (3.70) وانحراف معياري (13.73) الذي يشير الى تفاوت الردود حول القيمة المتوقعة ويمكن اعتبار هذه النسبة الأقل ضمن نسب الرضا.

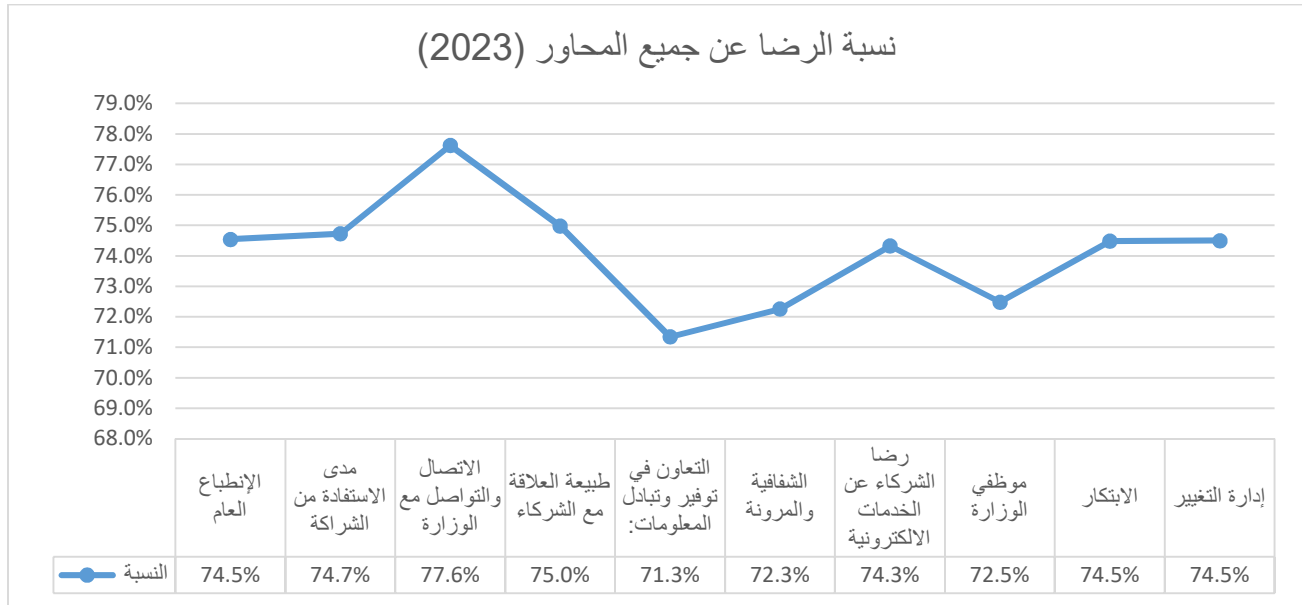
وعليه يمكن القول بأن نسبة الرضى عن إدارة التغيير (74.5%).

الاستنتاج

نسبة الرضا عن جميع المحاور

النسبة	المحور
74.5%	الإنطباع العام

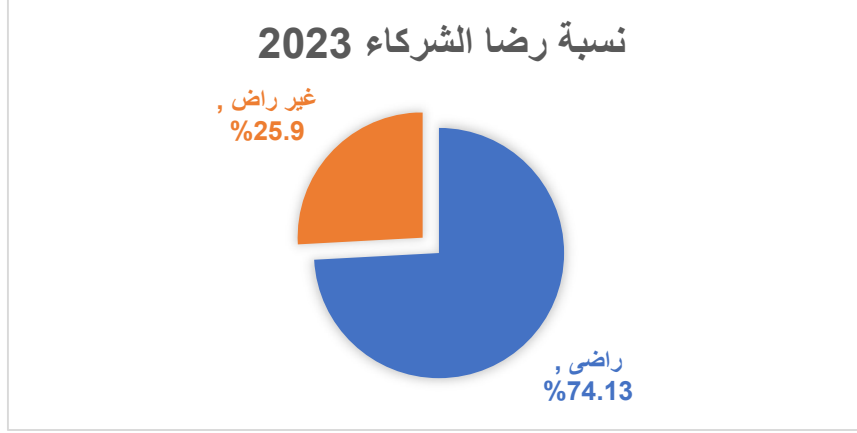
74.7%	مدى الاستفادة من الشراكة
77.6%	الاتصال والتواصل مع الوزارة
75.0%	طبيعة العلاقة مع الشركاء
71.3%	التعاون في توفير وتبادل المعلومات:
72.3%	الشفافية والمرونة
74.3%	رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
72.5%	موظفي الوزارة
74.5%	الابتكار
74.5%	إدارة التغيير
74.13%	نسبة الرضا للمحاور 2023



التحليل الكيفي:

المحور رقم (3) الذي يتمثل في (الاتصال والتواصل مع الوزارة) نرى انه أعلى نسبة رضى (77.6%) وبالمقارنة يوجد رضا أقل في المحور رقم (5) الذي يتمثل في (التعاون في توفير وتبادل المعلومات) نرى أنه حصل على أقل نسبة رضا (71.3%).

وعليه يمكن القول بأن نسبة رضى الشركاء بوجه عام = (74.13%).



الفصل الثالث

التوصيات

هنا بعض التوصيات المقترحة لدراسة رضا الشركاء لوزارة الصحة:

1. تطوير نظام لإدارة العلاقة مع الشركاء وضمان تحديث مصفوفة الشركاء ومعلومات التواصل الخاصة بهم وقياس رضاهم بشكل دوري.
2. بناء لشراكات فعالة مع مختلف القطاعات والجهات لتقديم أفضل الخدمات.
3. 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.
4. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الشركاء، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.

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:

- Bukhari, S.A.R. & Mohammad Ali Jinnah University. (February 2021). 2.1
Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table.
DOI:10.13140/RG.2.2.11445.19687.
- Sample size calculator by creative research 2.2
<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- Plichta, S. B., & Kelvin, E. A. (2013). Munro's statistical methods for 2.3
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.).



وزارة الصحة

"إستبيان قياس رضا الشركاء مع وزارة الصحة" لعام 2023

السادة الأفاضل،،،

تحية طيبة وبعد،،،

انطلاقاً من اهتمام وزارة الصحة في تلبية احتياجات وتطلعات الشركاء وزيادة مستوى التعاون مع الشركاء وقياس مستوى رضاهم عن الإجراءات المتبعة في الوزارة وصولاً إلى علاقة مستدامة تضمن تحقيق المصالح المشتركة، 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 والترجمة لمبادرات تسهم في تطوير علاقتنا المشتركة معكم لما فيه مصلحة وطننا الغالي وخدمة مواطنينا

تعليمات تعبئة الاستبانة "تكون هذه الاستبانة من () سؤال، ويستغرق الإجابة عنها ما يقارب (10) دقيقة، الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المناسب.

البند الأول: المعلومات العامة	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مدير ○ رئيس قسم ○ موظف 	<ul style="list-style-type: none"> ■ اسم الشريك (اختياري) ■ المستوى الإداري للمسؤول عن تعبئة الاستبيان ■ رقم الهاتف (اختياري) ■ البريد الإلكتروني (اختياري)
<ul style="list-style-type: none"> ■ شريك استراتيجي ■ شريك تشغيلي ■ شريك قطاعي ■ شريك وطني 	<ul style="list-style-type: none"> ■ فئة الشريك
<ul style="list-style-type: none"> ■ أقل من سنة ■ 1 - 3 سنوات ■ 4 - 6 سنوات ■ 7 - 10 سنوات ■ 11 سنة فأكثر 	<ul style="list-style-type: none"> ■ عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة

يرجى تحديد الجهة التي تتعامل معها هل هي مركز الوزارة ام المستشفيات ومديريات الصحة: * 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 والصيانة	<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 واللامركزية
<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 والطفل	<input type="checkbox"/> مديرية الصحة المدرسية
<input type="checkbox"/> مديرية النقل	<input type="checkbox"/> مديرية التمريض
<input type="checkbox"/> مديرية السياحة العلاجية	<input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها):

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 معدل التعامل مع الوزارة:

- اسبوعي
 شهري
 نصف سنوي
 سنوي
 فترات متباعدة

ما هي الأهداف الاستراتيجية التي تساهمون في تحقيقها؟

- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
 تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
 تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها..
 زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.
 زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
 توسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية.
 تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
 تحسينجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي.

أخرى (أذكرها):

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

محور الانطباع العام:					
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	بشكل عام أنا راض عن تعاملي مع الوزارة
					مستوى رضاكم عن البنية التحتية للجهة التي تتعاملون معها: <input type="checkbox"/> مركز الوزارة <input type="checkbox"/> المستشفيات أخرى: اذكرها
محور مدى الاستفادة من الشراكة:					
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	نتائج الشراكة لها تأثير إيجابي في الأداء المؤسسي لجهتكم وقدرتها على تحقيق أهدافها
					تسهل المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم
محور الاتصال والتواصل مع الوزارة:					
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائنا بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقا

					لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها.
					تلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة
					ما افضل وسيلة للتواصل مع الوزارة رتبها حسب الأهمية <input type="checkbox"/> الحضور الشخصي <input type="checkbox"/> المخاطبات الرسمية <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني <input type="checkbox"/> الرسائل النصية <input type="checkbox"/> تطبيقات الهواتف الذكية
					محور طبيعة العلاقة مع الشركاء:
					تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الإعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية تلتزم الوزارة ببنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة الخطة الاستراتيجية للوزارة تلي توقعاتكم وإمالكم
					تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم/ تطوير الخدمات
					محور التعاون
					تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة تتعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة تتعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات تقوم الوزارة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين تتعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها وعند اعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم
					محور الشفافية والمرونة :
					اتفاقية الشراكة / مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود تحرص الوزارة على سهولة الوصول الى المسؤول تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقترحات الشركاء تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة بزمن تقوم الوزارة بإطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها تقوم الوزارة بإطلاعكم على انشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها حيثما يمكن تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في حالات الطوارئ وعند الحاجة لاستمرارية الاعمال وضمن تقديم الحد الأدنى من الخدمات
					رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
					تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمات الالكترونية

					نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية.
					نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر
					نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الصحية والإدارية
					يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم
					وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور موظفي الوزارة :
					يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل
					يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال
					يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور الابتكار :
					تتميز الوزارة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار
					تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية معكم
					تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة الابداع والابتكار
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور إدارة التغيير :
					تقوم الوزارة بإشراككم في أنشطة التغيير المختلفة
					هناك استجابة من إدارة التغيير لاحتياجاتكم ومتطلباتكم

ملاحظاتكم واقتراحاتكم للتطوير

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،،،

