

دراسة رضا الشركاء لعام 2025

إدارة التأمين الصحي
وزارة الصحة

إعداد

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور

المقدمة

يعد رضا الشركاء من العوامل الأساسية لنجاح واستدامة أي مؤسسة او مشروع , اذ يعكس مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الشركاء وتوقعاتهم وبناء علاقات ايجابية ومستدامة معهم , ولا يقتصر رضا الشركاء على جودة الخدمات المقدمة فحسب , بل يشمل ايضا سهولة التواصل وسرعة الاستجابة والشفافية والالتزام بالوعود ومدى اشراك الشركاء في تطوير الخدمات والقرارات ذات العلاقة .

وتحرص المؤسسة الناجحة على قياس مستوى رضا شركائهم بصورة دورية وتحليل ملاحظاتهم واقتراحاتهم ثم تحويل نتائج القياس الى مبادرات واجراءات تحسين ويسهم ذلك في تعزيز الثقة والولاء ورفع جودة الاداء وتحقيق الاهداف المشتركة بين المؤسسة وشركائها .

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى قياس درجة رضا شركاء ادارة التأمين الصحي وعددهم (200) لعام 2025 وفق احصائية الاتفاقيات في ادارة التأمين الصحي ، و تحدد أبرز العوامل المؤثرة في هذا الرضا، لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم ومستوى رضاهم وتحديد طبيعة العلاقة معهم بما يساعد على تطوير خدماتها وتحسين التعاون وتحقيق الاهداف المشتركة .

اهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة وتتمثل اهميتها في اهمية موضوعها الذي يكاد يكون اهتمام المؤسسات وتنبع اهمية دراسة رضا الشركاء في مساعدة المؤسسة على فهم احتياجات الشركاء وتوقعاتهم وتحسين مستوى التعاون معهم مما ينعكس على جودة الاداء وتحقيق الاهداف المشتركة من خلال امكانية الاستفادة منها في وضع رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تعزيز الرضا العام للشركاء بما يحقق الاهداف التالية :

- رفع مساوى رضا الشركاء من خلال التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم
- اكتشاف نقاط القوة والضعف في العلاقة مع الشركاء
- تحديد فرص التحسين والتطوير في الخدمات والاجراءات
- دعم اتخاذ القرارات من خلال بيانات ومعلومات واقعية
- المساهمة في تحقيق اهداف المؤسسة ورفع كفاءة الاداء والاستدامة

منهجية الدراسة

تم اعداد الاستبانة على نظام جوجل فورم وهي اداة تتيح انشاء استطلاعات ، راي، اختبارات ، واستبيانات لجمع البيانات وتحليلها تلقائيا ويمكن تصميمه ومشاركته عبر رابط وتلقي الردود في الوقت الفعلي .

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة شركاء ادارة التأمين الصحي من مختلف القطاعات في الفترة
ما بين 2025/1/1 حتى تاريخ 2025/12/31

عينة الدراسة

تم اعتماد اسلوب المسح الشامل على جميع شركاء ادارة التأمين الصحي وتم توزيع الاستبانة
على الشركاء من خلال كتب رسمية على عينة قوامها (200) شريك وتبين وجود (78) استبانة
لم يتم تعبئتها من قبل الشركاء فقد بلغ عينة الدراسة (122) من شركاء ادارة التأمين الصحي .

اداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على اداة الاستبانه بهدف جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تم توزيع الاستبانه على افراد عينة الدراسة من شركاء ادارة التأمين الصحي من قبل ادارة التأمين الصحي / قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور حيث تم التعميم بكتاب رسمي على الشركاء رابط (رمز الاستجابة السريعة) QR CODE بشكل مباشر .

اعتمدت الدراسة في الجزء الاول على خيار متعدد اما الجزء الثاني فقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي وتم ترميز اجابات عينة الدراسة بما يتفق مع ذلك المقياس وعلى النحو التالي :

(موافق/محايد /غير موافق)

المعالجة الاحصائية

يقوم النظام بجمع الردود تلقائيا وتوفير بيانات سهل القراءة بالاضافة الى تصديرها

التساؤلات

اعتمدت الدراسة الأسلوب العلمي المدروس والاسس العلمية المتبعه للوصول الى الهدف وهو الارتقاء الى اعلى درجات الجودة وهذه الدراسة تحاول الاجابة على هذه التساؤلات :

اولا : البيانات الخاصة بالشريك

1- اسم الوزارة /الدائرة

2- قطاع الشراكة

3- تكرار تعامل الشريك مع الادارة

4- هل تربطكم مع الادارة مذكرة /تفاهم /اتفاقية

5- اسم المديرية التي تتعامل معها بالادارة

ثانيا : المحاور المتعلقة بقياس مستويات الرضا عن دور ادارة التأمين الصحي كشريك

1- التنسيق والشراكة

2- مستوى الكفاءة لموظفي الادارة للتعامل مع الشركاء

3- التعاون في توفير وتبادل المعلومات

4- كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل

5- الانطباع العام

تعريف رضا الشركاء

يعرف رضا الشركاء مدى شعور الشركاء بالارتياح والرضا عن مستوى الخدمات والتعامل والتعاون الذي تقدمه المؤسسة لهم ومدى توافق ذلك مع احتياجاتهم وتوقعاتهم .

نسبة الرضا العام

بالنظر الى تقرير الدراسة وبعد استخراج نتائج محاور الاستبيان واستخراج نتيجة الرضا العام تبين ان نسبة الرضا العام لشركاء ادارة التأمين الصحي خلال عام 2025 هي (97.2) %.

الفصل الاول

اولا :البيانات الخاصة بالشريك :

1- اسم الوزارة / الدائرة

2- قطاع الشراكة :

1- حكومي

2- خاص

3- جامعات

4- منظمات

5- مجتمع مدني

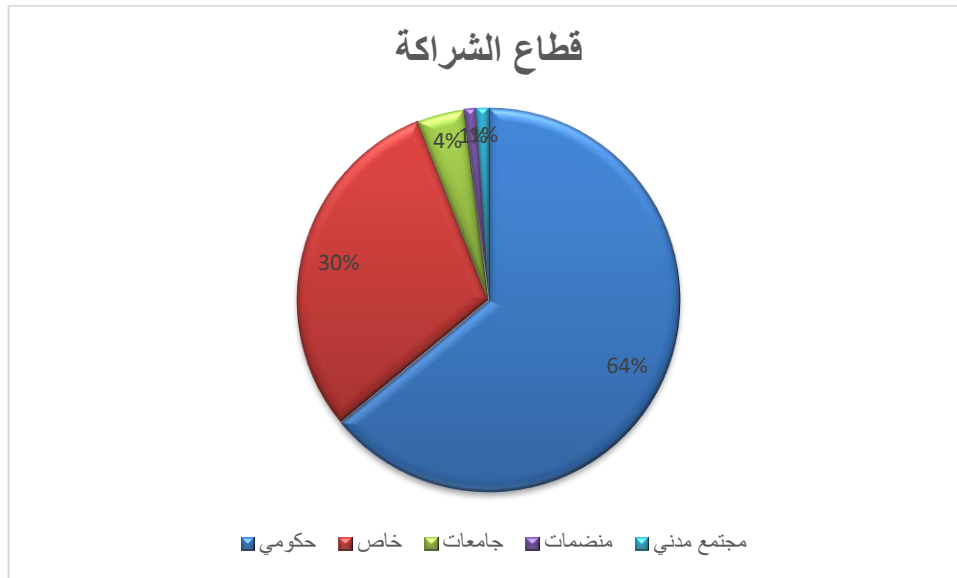
حيث تبين من نتائج الدراسة مايلي:

جدول (1)

توزيع العينة حسب قطاع الشراكة

النسبة المئوية	العدد	قطاع الشراكة
69%	85	حكومي
24%	30	خاص
4%	5	جامعات
1%	1	منظمات
1%	1	مجتمع مدني
100%	122	المجموع

يتبين من الجدول رقم (1) أن فئة القطاع الحكومي جاءت اعلى نسبة بلغت (69%) من مجموع أفراد عينة الدراسة بينما جاء قطاع المنظمات والمجتمع المحلي أقل نسبة حيث بلغت (1%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.



3- تكرار تعامل الشريك مع الادارة

1. يومي
2. اسبوعي
3. شهري
4. سنوي

حيث تبيننت نتائج الدراسة مايلي:

جدول (2)

توزيع العينة حسب تكرار التعامل مع الشريك

النسبة المئوية	العدد	تكرار التعامل مع الادارة
9%	12	يومي
51%	62	اسبوعي
36%	44	شهري
4%	4	سنوي
100%	122	المجموع

تبين من الجدول رقم (2) أنه وحسب تكرار تعامل الشريك مع الادارة بلغت نسبة الاسبوعي (51%) وهي الاعلى نسبة، في حين بلغت نسبة التكرار الاقل هي السنوي بمقدار (4%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.



4- هل تربطكم مع الادارة مذكرة تفاهم /اتفاقية

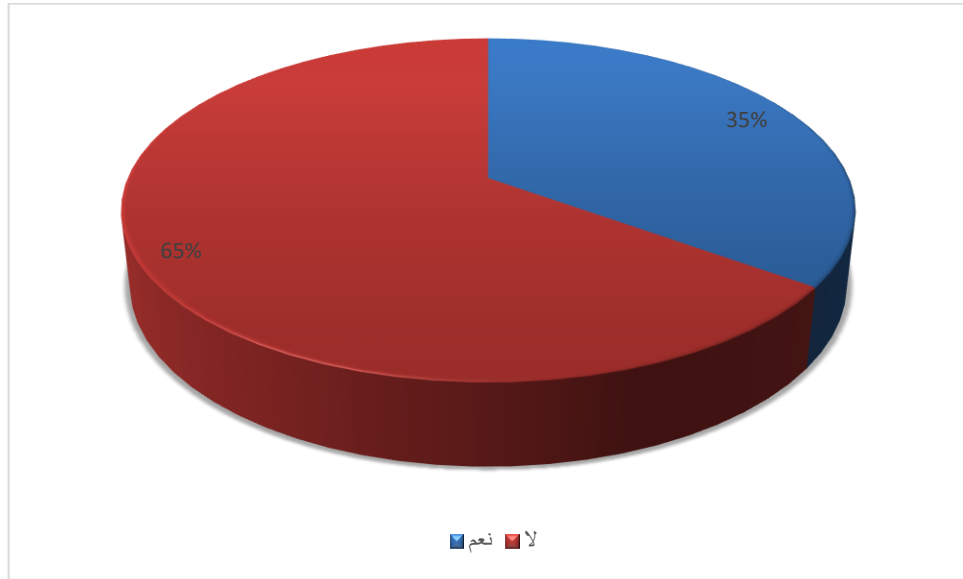
1. نعم
2. لا

جدول رقم (4)

توزيع العينة حسب وجود ربط مذكره التفاهم

هل يوجد مذكرة تفاهم مع الادارة	العدد	النسبة المئوية
نعم	50	40%
لا	72	60%
المجموع	122	100%

يتبين من الجدول رقم (4) ان الاجابة بـ (لا) من حيث الارتباط بمذكره تفاهم مع الادارة جاءت أعلى نسبة بلغت (60%) من مجموع أفراد عينة الدراسة وجاءت الاجابة (نعم) أقل نسبة حيث بلغت (40%).



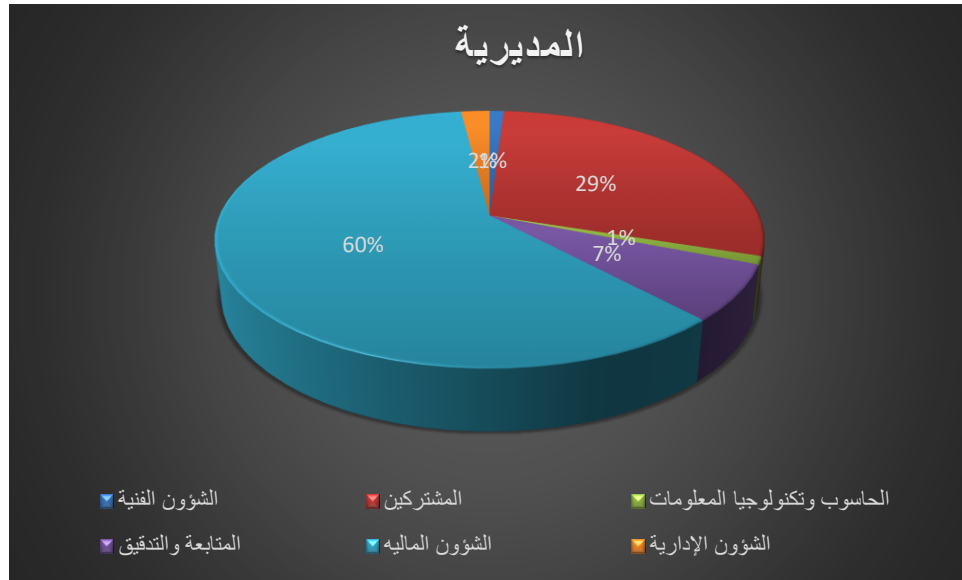
5- اسم المديرية التي تتعامل معها بالادارة

جدول (3)

توزيع العينة حسب المديرية

الاسم المديرية	العدد	النسبة
الشؤون الفنية	2	2%
المشاركين	20	16%
الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	2	2%
المتابعة والتدقيق	9	7%
الشؤون المالية	87	71%
الشؤون الإدارية	2	2%
المجموع	122	100%

يتبين من الجدول رقم (3) أن مديرية الشؤون المالية جاءت أعلى نسبة بلغت (71%) من مجموع أفراد عينة الدراسة بينما جاءت مديرية تكنولوجيا المعلومات والحاسوب ومديرية الشؤون الادارية أقل نسبة حيث بلغت (2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.



الفصل الثاني

ثانيا: المحاور المتعلقة بقياس مستويات الرضا عن دور ادارة التأمين الصحي كشريك

التحليل وعرض النتائج

قياس درجة الرضا عن اجراءات الحصول على الخدمة

الرقم	نص الفقرة	نسبة الرضا
المحور الأول: التنسيق والشرابة		
1	تراعي الادارة المصلحة المشتركة عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم الخدمات	98%
2	تعمل الادارة على اطلاعكم بالمستجدات من التعليمات واجراءات تتعلق بطبيعة عملكم	96%
3	تقوم الادارة بأخذ ملاحظاتكم واقتراحاتكم والعمل على تطبيقها ان أمكن	96%
المحور الثاني: مستوى الكفاء لموظفي الادارة للتعامل مع الشركاء		
1	مستوى مرتفع من الكفاء والمهارت المتوفرة لدى موظفي الادارة من خلال تعاملكم معهم	98%
2	يحرص موظفي الادارة بالتعامل معكم باحترام وخدمتكم بشفافية	99%
3	مستوى التعاون الداخلي من قبل موظفي الادارة مرتفع	98%
المحور الثالث : التعامل في توفير وتبادل المعلومات		
1	توفر الادارة كافة المعاومات المتعلقة بخدماتها والتي تهم الشركاء	96%
2	توفر الادارة المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب والجودة المطلوبة	96%
3	تعمل الادارة باستمرار على معالجة المعوقات التي تعترض علاقتكم	94%
المحور الرابع: كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل		

98%	تسعى الإدارة الى تطوير وسائل الاتصال والتواصل معكم	1
98%	تمتلك الإدارة قنوات اتصال متنوعة ليسهل عملية التواصل معكم	2
98%	يتجاوب موظفو الإدارة بفعالية مع المراسلات الواردة من قبلكم	3
المحور الخامس: الانطباع العام		
98%	تتميز رؤية الإدارة وقيمتها ورسالتها بالوضوح لكم	1
98%	تمتلك الإدارة سياسة واضحة ومحددة بالتعامل مع الشركاء	2
98%	الرضا العام عن شراكتكم مع الإدارة	3
97.2	المجموع	

قياس مستوى الرضا عن دور ادارة التأمين الصحي كشريك

المحور الأول: التنسيق والشراكة				
نص الفقرة	لا اوافق	محايد	اوافق	
1 تراعي الإدارة المصلحة المشتركة عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم الخدمات	2	110	10	
2 تعمل الإدارة على اطلاعكم بالمستجدات من التعليمات واجراءات تتعلق بطبيعة عملكم	2	2	116	
3 تقوم الإدارة بأخذ ملاحظاتكم واقتراحاتكم والعمل على تطبيقها ان أمكن	4	112	6	
المحور الثاني: مستوى الكفاء لموظفي الإدارة في التعامل مع الشركاء				
نص الفقرة	لا اوافق	محايد	اوافق	
1 مستوى مرتفع من الكفاء والمهارت المتوفره لدى موظفي الإدارة من خلال تعاملكم معهم	2	10	110	
2 يحرص موظفي الإدارة بالتعامل معكم باحترام وخدمتكم بشفافية	1	10	111	
3 مستوى التعاون الداخلي من قبل موظفي الإدارة مرتفع	2	10	110	
المحور الثالث : التعامل في توفير وتبادل المعلومات				
نص الفقرة	لا اوافق	محايد	اوافق	
1 توفر الإدارة كافة المعلومات المتعلقة بخدماتها والتي تهتم الشركاء	4	6	112	
2 توفر الإدارة المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب والجودة المطلوبة	4	6	112	
3 تعمل الإدارة باستمرار على معالجة المعوقات التي تعترض علاقتكم	7	30	85	
المحور الرابع: كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل				
نص الفقرة	لا اوافق	محايد	اوافق	

118	2	2	تسعى الإدارة الى تطوير وسائل الاتصال والتواصل معكم	1
118	2	2	تمتلك الإدارة قنوات اتصال متنوعة ليسهل عملية التواصل معكم	2
100	20	2	يتجاوب موظفي الإدارة بفعالية مع المراسلات الواردة من قبلكم	3
المحور الخامس: الانطباع العام				
اوافق	محايد	لا اوافق	نص الفقرة	
103	17	2	تتميز رؤية الإدارة وقيمتها ورسالتها بالوضوح لكم	1
103	17	2	تمتلك الإدارة سياسة واضحة ومحددة بالتعامل مع الشركاء	2
112	8	2	الرضا العام عن شراكتكم مع الإدارة	3

ثالثا: يرجى ذكر اية مقترحات او ملاحظات ترونها مناسبة :

الرقم	اسم الفقرة	العدد
1	الالتزام بتسديد مستحقات المستشفيات الخاصة وبسرعة الممكنة	2
2	اقترح تفعيل خدمة الدفع عن طريق الفيزا او كليك عمل ورشة لضباط الارتباط الجدد	1
3	زيادة التنسيق لتحقيق الاهداف الوطنية	1
4	عمل ورشة لضباط الارتباط الجدد	3
5	البيروقراطية جدا عالية	
6	ربط كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية مع ادارة التأمين الصحي رقميا لسرعة الاجابة	1
7	ايجاد الية للتعامل مع ضباط الارتباط عند مراجعة الخدمات والاسراع في الرقمنة	3
8	توفير مواقف سيارات	2
9	توفير قنوات متعددة للاتصال مع الشركاء	1
10	عدم تحويل غسيل الكلى دون اسباب واضحة	1

تم رفع المقترحات الى الإدارة وتم تحويلها الى توصيات في الدراسة

الفصل الثالث

التوصيات

- 1- ان تعتمد الادارة على اسس ومعايير معلنة لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين الشركاء عند تطبيق اجراءات وسياسات او تعليمات
- 2- الحرص على اشراك الشركاء عند مراجعة وتطوير السياسات والاجراءات داخل الادارة
- 3- الحرص على ابقاء الشركاء على اطلاع دائم بالمستجدات التي تحدث في الادارة
- 4- عمل ورش توعوية لضباط الارتباط التابعين للمؤسسات
- 5- التاكيد على التواصل الفعال بين الشركاء وارشادهم على قنوات الاتصال والتواصل المتواجدة بالادارة
- 6- العمل على تفعيل نظام الفيزا الالكترونية او الدفع من خلال تطبيق البنك
- 7- المتابعة الحثيثة لاطلاق الحزمة الالكترونية لموظفي الحكومي
- 8- متابعة نقل مبنى الادارة

استبانه رضا الشركاء

حرصا من ادارة التأمين الصحي المدني على تقديم افضل الخدمات والعمل على تحسين مستوى الاداء ليتسنى لنا تقديم الافضل لكم .
وضعت هذه الاستبانه لاستطلاع ارائكم حول الشراكة بينكم وبين ادارة التأمين الصحي وقياس درجة الرضا لديكم شاكرين تعاونكم معنا .

اولا " : البيانات الخاصة بالشريك :
يرجى الاجابة على جميع فقرات الاستبانه بوضع علامة (x) فى المكان المخصص لذلك :

- 1- اسم الوزارة / الدائرة :
- 2- قطاع الشراكات: ☐ حكومي ☐ خاص ☐ جامعات ☐ منظمات ☐ مجتمع مدني
- 3- تكرار تعامل الشريك مع الادارة : ☐ يومي ☐ اسبوعي ☐ شهري ☐ سنوي
- 4- هل تربطكم مع الادارة مذكرة تفاهم/ اتفاقية ☐ نعم ☐ لا
- 5- اسم المديرية التي تتعامل معها بالادارة :
مديرية الشؤون الفنية ☐ مديرية الشؤون المالية
- ☐ مديرية الشؤون الادارية
- ☐ مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين
- ☐ مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
- ☐ مديرية المتابعة والتدقيق
- ☐ مديرية المشتركين

ثانيا " : المحاور المتعلقة بقياس مستويات الرضا عن دور ادارة التأمين الصحي كشريك
يرجى الاجابة على جميع فقرات الاستبانه بوضع علامة (x) امام الخيار الذي يعبر عن رايك
لكل فقرة من الفقرات التالية :

المحور الاول : التنسيق والشراكة

الرقم	نص الفقرة	لاوافق	محايد	وافق
1	تراعى الادارة المصلحة المشتركة عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم الخدمات			
2	تعمل الادارة على اطلاعكم بالمستجدات من تعليمات			

			واجراءات تتعلق بطبيعة عملكم	
3			تقوم الادارة باخذ ملاحظاتكم واقتراحاتكم والعمل على تطبيقها ان امكن	

المحور الثاني : مستوى الكفاءة لموظفي الادارة للتعامل مع الشركاء

الرقم	نص الفقرة	لاوافق	محايد	وافق
1	مستوى مرتفع من الكفاءة والمهارات المتوفرة لدى موظفي الادارة من خلال تعاملكم معهم			
2	يحرص موظفي الادارة للتعامل معكم باحترام وخدمتكم بشفافية			
3	مستوى التعاون الداخلي من قبل موظفي الادارة مرتفع			

المحور الثالث: التعاون في توفير وتبادل المعلومات

الرقم	نص الفقرة	لاوافق	محايد	وافق
1	توفر الادارة كافة المعلومات المتعلقة بخدماتها والتي تهم الشركاء			
2	توفر الادارة المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة			
3	تعمل الادارة باستمرار على معالجة المعوقات التي تعترض علاقتكم			

المحور الرابع : كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل

الرقم	نص الفقرة	لاوافق	محايد	وافق
1	تسعى الادارة الى تطوير وسائل الاتصال والتواصل معكم			
2	تمتلك الادارة قنوات اتصال متنوعة ليسهل عملية التواصل معكم			
3	يتجاوب موظفو الادارة بفاعلية مع المراسلات الواردة من قبلكم			

المحور الخامس : الانطباع العام

الرقم	نص الفقرة	لاوافق	محايد	وافق
1	تتميز رؤية الادارة وقيمها ورسالتها بالوضوح لكم			
2	تمتلك الادارة سياسة واضحة ومحددة للتعاون مع الشركاء			
3	الرضا العام عن شراكتكم مع الادارة			

ثالثاً : يرجى ذكر ايه مقترحات او ملاحظات ترونها مناسبة



.....

.....

.....

شكرا لكم لحسن تعاونكم

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور