



التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين في جمعية  
إنجاب الصحية

## التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين

تحقيقاً لأهداف جمعية إنجاب الصحية تم استطلاع رأي المستفيدين عن مستوى رضاهم عن الخدمات التي قدمت لهم في جمعية إنجاب الصحية وذلك حرصاً على خدمتهم بشكل أفضل ومراعاة خصوصيتهم من خلال استبيان تم بنائه لهذه الغاية وتسعى جمعية إنجاب الصحية من خلال هذا الاستبيان إلى التحسين والتطوير في الخدمة المقدمة للمستفيد.

## خطوات تحليل الاستبيان

### أولاً:

تم تحليل الاستبانة  
بتسجيل أبرز  
الإيجابيات  
والملاحظات  
للمستفيدين من  
قبل قسم الخدمة  
الاجتماعية.

### ثانياً:

تم تسجيل العديد  
من التوصيات  
المقترحة لمعالجة  
وتعزيز الآراء  
والملاحظات  
المطروحة من قبل  
قسم الخدمة  
الاجتماعية والإدارة  
التنفيذية.

### ثالثاً:

تم رفع التوصيات  
الى مجلس الإدارة  
للبت فيها وأخذ  
التوصيات بشأنها.

### رابعاً:

اعتمد مجلس  
الإدارة في الاجتماع  
(الرابع) للعام  
2023م عدة  
توصيات بناء على  
نتائج الاستبيان.

## نتائج دراسة الاستبيان

متوسط نسبة رضا المستفيدين ( 90 %).

نلاحظ مما سبق المعدلات العالية لرضا المستفيدين من خدمات جمعية إنجاب الصحية في جميع محاور الاستبيان.

## التوصيات

- وبعد دراسة نتائج الاستبيان لرفع معدل رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية نوصي بالآتي:
- 1- توسيع نطاق النشر لإعلانات التسجيل لأكثر شريحة.
  - 2- مراجعة وتحسين معايير القبول الطبية والاجتماعية دورياً.
  - 3- تزويد المستفيدين بالمعلومات الإرشادية قبل واثناء العلاج (الخطة العلاجية).
  - 4- التطوير المستمر لبرنامج تسجيل المستفيدين وفق المعايير لكل مرحلة.
  - 5- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من خلال المراكز الطبية.
  - 6- الحرص على سرعة الرد على استفسارات المستفيدين.
  - 7- الموافقة على تغطية الجمعية لتكلفة متابعة الحمل والمثبتات للثلاث أشهر الأولى.

## التوصيات بشأن الشكاوى من المستفيدين

1- استثناء حالة واعطائهم فرصة علاجية أخرى بسبب حدوث مضاعفات أثناء الخطة العلاجية.

2- استثناء حالة واعطائهم فرصة علاجية أخرى بسبب حدوث مشكلة في نقل وارجاع الأجنة من قبل المركز.

3- توجيه المختبرات التي يتم التعامل معها بالحرص على تزويد المستفيد بكافة المعلومات عن تجميد الأجنة بالمختبر.

## التوصيات بشأن المقترحات من المستفيدين

- 1- أقر مجلس الإدارة الموافقة على تغطية الجمعية لتكاليف متابعة الحمل والمثبتات للثلاثة أشهر الأولى من الحمل للمستفيدات.
- 2- مخاطبة المراكز المتعاقدة مع الجمعية لعمل خصم لسعر تجميد الأجنة الزائدة على نفقة المستفيد.
- 3- مخاطبة المراكز المتعاقدة مع الجمعية لعمل خصم لإرجاع الأجنة للحالات التي تم تجميد الأجنة لها وذلك على نفقة المستفيد.