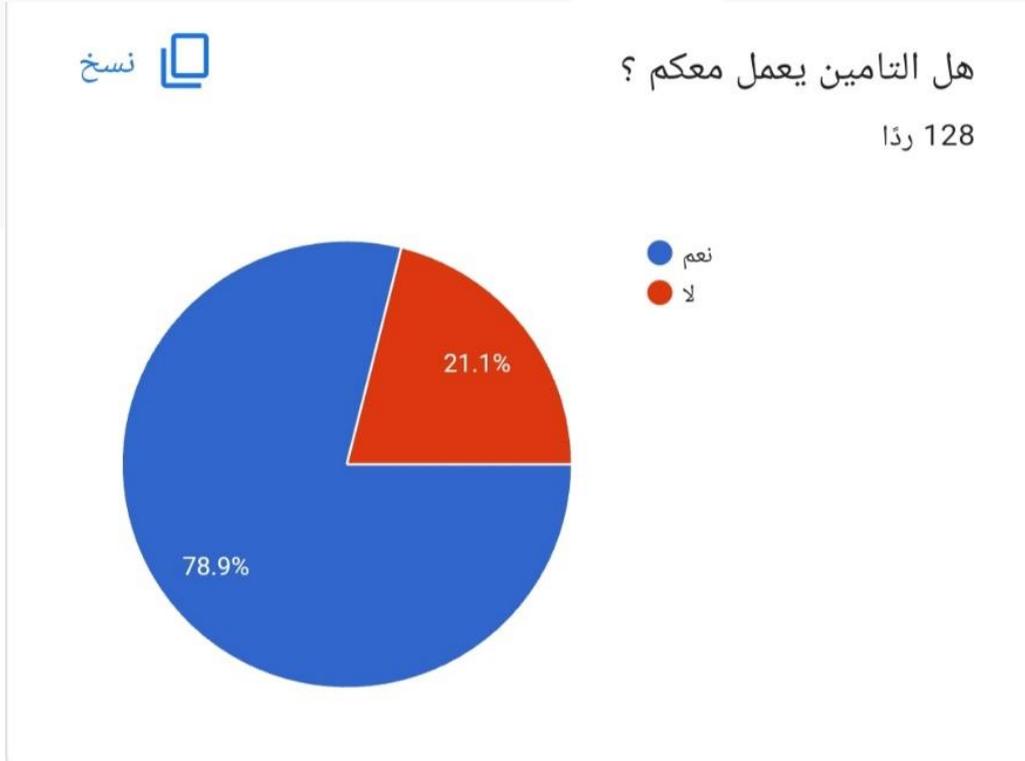


تقرير قياس رضى المستفيدين لبرنامج التأمين الطبي عن العام ٢٠٢٢م

انطلق برنامج التأمين الطبي في بداية شهر ٢ ميلادي ٢٠٢٠ وتم توزيع عدد (٥٢١) بطاقة تأمين وتم ولله الحمد خلال العام الحالي رفع عدد المستفيدين الى (٨٦٣) بطاقة تحت (٢١٤) ام بالشراكة مع الجمعيات الأخرى وهي (جمعية أصدقاء المجتمع، جمعية ايتام جدة، جمعية كافل مكة، جمعية كهاتين، الضمان الاجتماعي) وتم إنشاء ٥ مجموعات في برنامج الواتس أب للمستفيدين من الجمعيات للتواصل معهم ومعرفة المشكلات التي تواجههم في التأمين الطبي.

ومن ضمن اهتمامات الجمعية برنامج قياس أثر رضى المستفيدين من بطائق التأمين وفي تاريخ ١٥/٢/٢٠٢٣م تم بناء استبيان الكتروني بعدد (١٤) سؤال حسب توجيهات اللجنة التنفيذية ومجلس الإدارة وتم إرساله لكافة المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم وتقييمهم عن البرنامج لتفادي المشكلات وتحسين الاداء، علما بأن عدد المستفيدين الذين شاركوا في الاستبيان (١٢٨) أم بما يمثل ٦٠٪ من المستفيدين ، كما أن هناك تباين في الإجابات بين المستفيدين قد يعود لفهم الاستبيان .

نعرض لكم نتائج قياس رضى المستفيدين موضح بالرسم البياني.



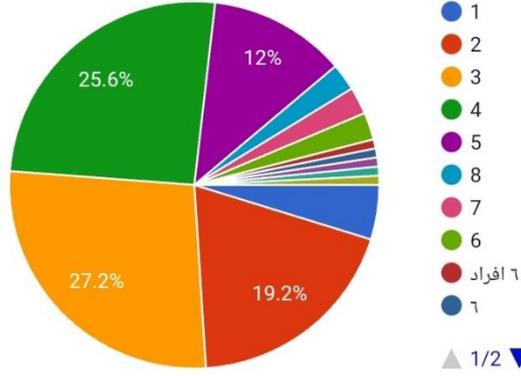
يتبين من هذا الرد أن نسبة ٧٩٪ من المشاركين في الاستبيان التأمين يعمل لديهم ونسبة ٢١٪ لا يعمل لديهم وخلال استعراض النتائج القادمة سوف تتبين مجموعة من الحقائق وذلك بعد مقارنة هذه النتيجة مع نتائج استفسارات الصدق والثبات.



نسخ

كم عدد الافراد المؤمن عليهم لديكم ؟

125 ردًا

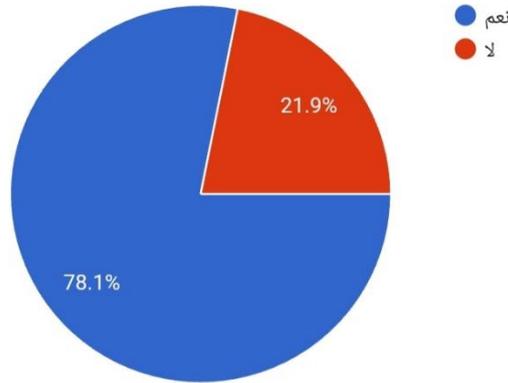


يتبين من هذا الرد أن نسبة ٨٣٪ من المشاركين في الاستبيان لديهم ٣ بطايق وأكثر وهذا يؤكد على أن برنامج التأمين يسير وفق هدفه الأساسي وهم الأطفال .

نسخ

هل تم استخدام التأمين ؟

128 ردًا



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٧٨٪ من المشاركين في الاستبيان لم يستخدم التأمين وذلك للاحد الاسباب التالية:

- ١- عدم عمل التأمين لديهم.
- ٢- عدم حاجتهم ولله الحمد للتأمين.
- ٣- عدم معرفتهم بأنه مؤمن عليهم فعلاً.
- ٤- جهلهم بحقوقهم عند مراجعتهم المستوصفات مقدمي الخدمة.

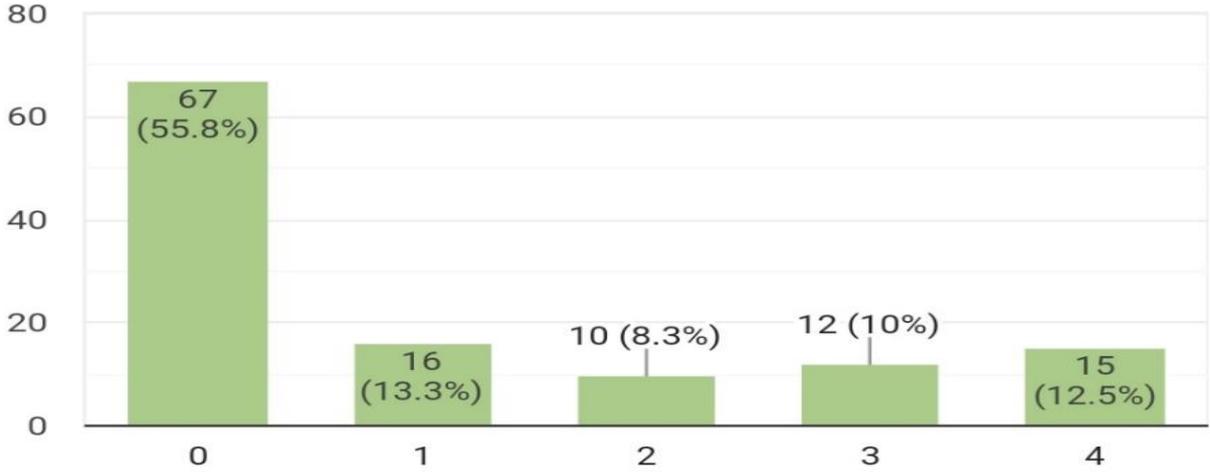
الرقم : ٠٨ / ٥ / ٢٣التاريخ : ٠٨ / ٠٣ / ٢٠٢٣ م..... المرفقات :



نسخ

كم مرة تم رفض بطاقة التأمين ؟

120 ردًا



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٥٦٪ من المشاركين في الاستبيان لم يرفض تأمينهم ولا مرة ، وان نسبة ٤٨٪ رفض من مرة الى ٤ مرات ، وهذا مؤشر غير جيد يحتاج مناقشة مع مقدمي الخدمة وتبصير المستفيدين بضرورة التواصل مع الرقم المجاني للتعرف عن سبب رفض التأمين .

كما يوجد بعض الاستفسارات المالية الخاصة بمقدمي الخدمة والتعرف على الجهات التي يراجعها المستفيدين وبين هذا الاستفسار أن المستوصفات التي تقدم الخدمة عددها يفوق ١٠٠ مستوصف ومستشفى .

المشكلات التي واجهت المستفيدين أثناء استخدامهم بطائق التأمين .

- ١- بعض المستشفيات لا يغطيها التأمين .
 - ٢- بعد المستشفيات عن مقر الإقامة .
 - ٣- عدم شمول جميع افراد الاسرة حيث يوجد مجموعة ليس لديها تأمين .
 - ٤- تأخر الموافقات في بعض الأحيان .
- مقترحات المستفيدين لتطوير البرنامج .

- ١- رفع سقف التأمين الطبي الى B أو A
- ٢- إضافة مستشفيات أخرى في التأمين الطبي .
- ٣- تخفيض نسبة التحمل .

الرقم : ٠٨ / ٥ / ٢٣ التاريخ : ٠٨ / ٠٣ / ٢٠٢٣ المرفقات :

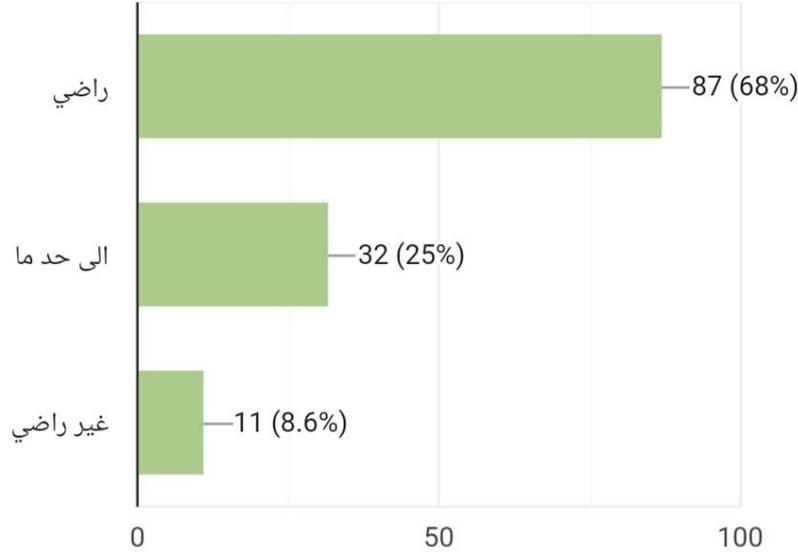


وفي الاستفسار الأخيريين :



ما مدى رضاكم عن مستوى الخدمة المقدمة

128 ردًا



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٩٪ فقط من المشاركين في الاستبيان غير راضي عن التأمين وهذا يعكس أمر مهم إذا تم ربط السؤال الأول وهذا السؤال انخفاض ما يزيد عن ١١٪ من جاوب بعدم عمل التأمين معه وكان نسبتهم ٢١٪

الخلاصة:

في الختام وفق إجراءات وأنظمة وقواعد الجمعية المقررة من المجلس الموقر وهي الحرص على نفع الناس وتحقيق أكبر قدر من النفع في كافة البرامج اتخذت إدارة الجمعية مجموعة من الإجراءات نوجزها في ما يلي:

- ١- تم تكليف الأستاذ الطيب بدراسة تقرير معدل الخسائر بعد طلبه من الشركة وتبين أن ما تم استهلاك ٦٢٪ من البوليصة بمبلغ (٢٤٣,٠٠٩) ريال ومن الضروري طلب تخفيض من ١٠-١٥٪ للتجديد مع ميدغلف والحصول على عروض أسعار من شركات أخرى وإضافة عدد من الأطفال الجدد ليصل البرنامج الى المستهدف السنوي ١٢٠٠ مستفيد حسب قرار مجلس الإدارة.
- ٢- تم التواصل مع مدير حساب الجمعية بالشركة للوقوف على أهم الملاحظات وتذليل الصعوبات أما المستفيدين.
- ٣- تم الاجتماع مع أحد الوسطاء للتعرف عن إمكانية الحصول على عرض من شركات أقوى مثل بوبا والتعاونية.

الرقم : ٠٨ / ٥ / ٢٣التاريخ : ٠٨ / ٥ / ٢٣ المرفقات :





التوصيات:

- ١- تعيين أحد الموظفين لمتابعة المشاريع خاصة التأمين والتواصل مع الأمهات مباشرة.
- ٢- تحديث بيانات المستفيدين والتسجيل عن طريق الجمعية للتأكد من ان الجميع وصلت له الخدمة واستبعاد من لم يسجل عن طريق الجمعية.
- ٣- الاستمرار في تقديم البرنامج ورفع العدد الى ١٢٠٠ طفل خلال العقد الجديد مع التأكد من فعالية التأمين لدى الجميع وتحديث بيانات المستفيدين.
- ٤- ترقية درجة التأمين أو إضافة عدد من المستشفيات .
- ٥- تسجيل من تنطبق عليه الشروط من مستفيدين الجمعية ببرنامج نفقة طفل والذي قد يبلغ عددهم اكثر من ٥٠ مستفيد .

والله الموفق ،،،

المدير التنفيذي

شيعه بن ابراهيم

د . صفوان بن حامد أبو الريش

