

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة بشقراء

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٤ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٥ التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (١) بتاريخ: ١٠/١٠/١٤٤٦هـ الموافق: ٢٠٢٥/٠٤/٠٨ عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من برنامج خطوات وفصيح
٤	عدد المستهدفين	(٥٠) مستفيد
٥	عدد الاستجابات	(١٧) استجابة
٦	نسبة الاستجابة	٥ %
٧	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٨	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي
٩	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين من برنامج خطوات وفصيح

بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الرضا لبرنامج خطوات	نسبة الرضا لبرنامج فصيح
١	ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة من مركز نول	٪٩٠	٪١٠٠
٢	ما مدى رضاك عن جودة ونوعية خدمات المركز	٪٨٩	٪١٠٠
٣	ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات	٪٧٨	٪٧٥
٤	هل المدة الزمنية لتقديم الخدمات للمستفيدين مناسبة	٪١٠٠	٪٦٣
٥	ما مدى رضاك عن تعامل الأخصائيين بمركز نول	٪٨٧	٪٨٧
٦	هل تغيرت الحالة الصحية للمستفيد بعد الجلسات	٪٢٢	٪٦٣

آلاء وردود المستفيدين من برنامج الجمعية

- **ردود وآراء على برنامج العلاج الطبيعي (خطوات).**
 ١. في بعض الاحيان يواجهنا ظرف في وسائل النقل يجبرنا على عدم حضور جلسة العلاج الطبيعي وعند التواصل مع المركز لتأجيلها يخبرونا انه لا بد من التأجيل قبل الموعد ب ٨ ساعات أو تحتسب الجلسة حتى لو لم نحضر.
 ٢. يحتاج اخصائيين علاج طبيعي أكثر لان محمود ما يقدر يغطي.
 ٣. تأمين مو اقف مناسبة حيث إن مو اقف المركز مرتفعة ولا تناسب احتياجات المراجعين.
 ٤. ان يكون أربع ايام بالأسبوع وان يكون ساعتان في اليوم.
 ٥. الطفلة هديل بحاجة الى علاج مكثف مدة ساعتين فاليوم ٦ ايام في الاسبوع حيث ان الطفلة تتحسن بذلك بشكل ملحوظ وثلاث ايام غير كافية لحالتها دعمكم للطفلة قدر المستطاع مع خالص الشكر والتقدير لجهودكم
 ٦. تفعيل مبادرات فعاليات انشطه طوال السنة.
 ٧. اعطاء مجال لتأجيل الجلسة قبل الوقت بساعة
 ٨. ابنتكم ملاك سعد الحيلان من اصحاب الهمم تحتاج لمدرسه خصوصيه منزليه بس ظروف المواصلات للوالدة.
 ٩. ارجو منكم أكثر اهتمام للعلاج الطبيعي للأطفال ولكم جزيل الشكر.

- **ردود وآراء على برنامج العلاج الطبيعي (فصيح).**
- ١٠. نتقدم لجمعية قادرون بالشكر والمركز والأخصائيين بالشكر والتقدير
- ١١. شكراً جزيلاً لهم
- ١٢. تبقى الخدمات وما تنقطع يا رب فعلاً محتاجين لها.
- ١٣. جزاكم الله الجنة.
- ١٤. شكرهم وجزاهم الله خيراً.
- ١٥. جزاكم الله خير وكتب اجرکم يارب / ان تستمر الخدمات ان شاء الله.
- ١٦. ألف شكر لجميع العاملين في المركز وعلى راسهم الاستاذ وليد الشهيبي.

فرص التحسين المتعلقة بالمستفيدين

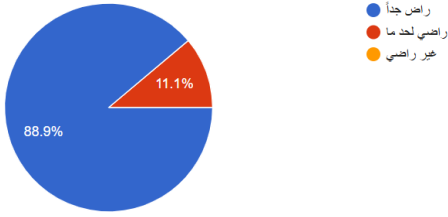
بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا مستفيدي البرامج والمشاريع ما يلي:

- زيادة سرعة استجابة الموظفين لاستفسارات وشكاوي المستفيدين.
- يتم دراسة زيادة عدد الجلسات للمستفيدين.
- توجيه إدارة المركز بالتعاون والمرونة في الوقت ولمدة الزمنية لجلسات العلاج الطبيعي.
- تنفيذ استبانات دورية لجمع التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستقبلي.

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

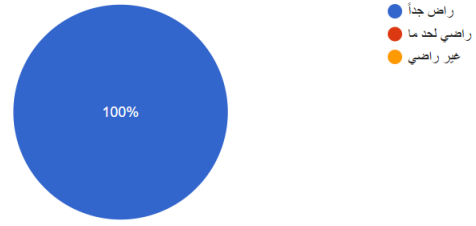
1- ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة من مركز نول

9 ردود



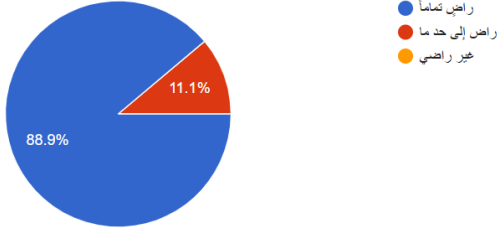
1- ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة من مركز نول

8 ردود



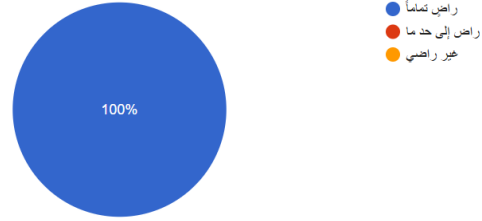
3- ما مدى رضاك عن جودة ونوعية خدمات المركز

9 ردود



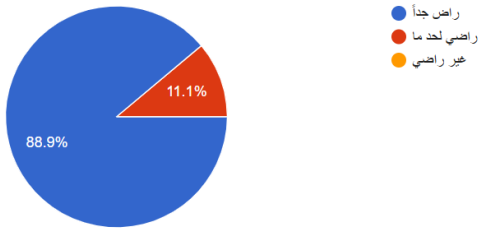
2- ما مدى رضاك عن جودة ونوعية خدمات المركز

8 ردود



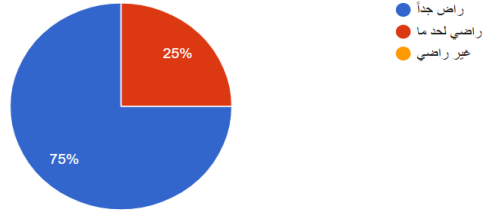
3- ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات

9 ردود



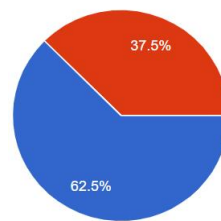
3- ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات

8 ردود



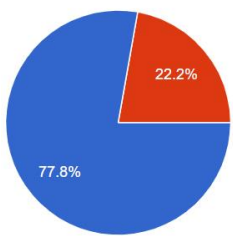
4. هل المدة الزمنية لتقديم الخدمات للمستفيدين مناسبة.

8 ردود



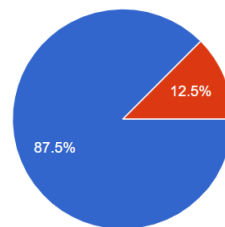
4. هل المدة الزمنية لتقديم الخدمات للمستفيدين مناسبة.

9 ردود



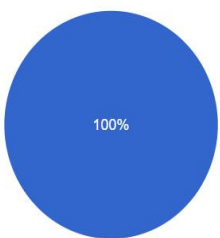
5. ما مدى رضاك عن تعامل الأخصائيين بمركز نول

8 ردود



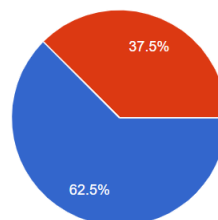
5. ما مدى رضاك عن تعامل الأخصائيين بمركز نول

9 ردود



6. هل تغيرت الحالة الصحية للمستفيد بعد الجلسات

8 ردود



6. هل تغيرت الحالة الصحية للمستفيد بعد الجلسات

9 ردود

