

تقرير يلخص تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية

جمعية عواد الأمل الصحية
لعام 2024م

تمهيد

انطلاقاً من حرص جمعية عواد الامل الصحية على تقديم مبادرات وخدمات ذات أثر وإيماناً بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير والتحسين المستمر وتقديم أفضل البرامج لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح، عمدت الجمعية الى استطلاع آراء المستفيدين والمتطوعين للتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية.

اهداف استطلاع الرأي

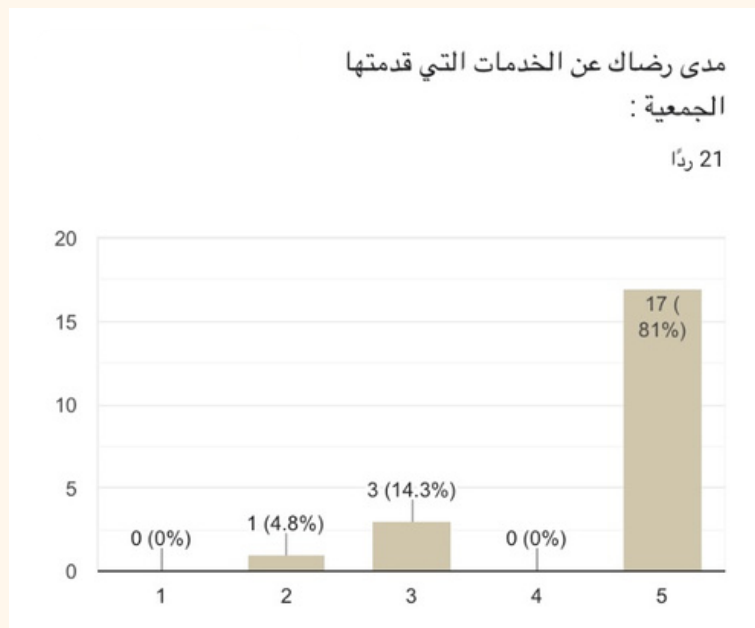
- تحقيق استراتيجية و رؤية الجمعية والسعي لتطوير الخدمات المقدمة
- تحديد النقاط التي يتطلب تحسينها وتطويرها
- تحسين بيئة العمل ومنح الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم
- قياس التحسن في جودة حياة المستفيدين من خلال الخدمات التي قدمتها الجمعية

الخطوات العملية للاستفادة من الآراء والمقترحات

1. تحليل الاستبيان بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات من المشاركين
2. تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة الملاحظات والآراء المطروحة
3. رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبحث فيها وأخذ القرارات بشأنها واعتمادها
4. نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني
5. إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم



نتائج استبيانات قياس الرضا المستفيدين لعام 2024

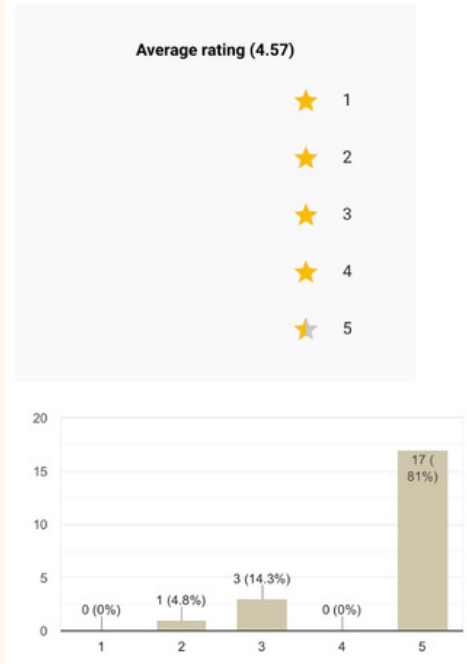


اسم البرنامج أو الخدمة التي أستخدمتها منها :
21 ردًا

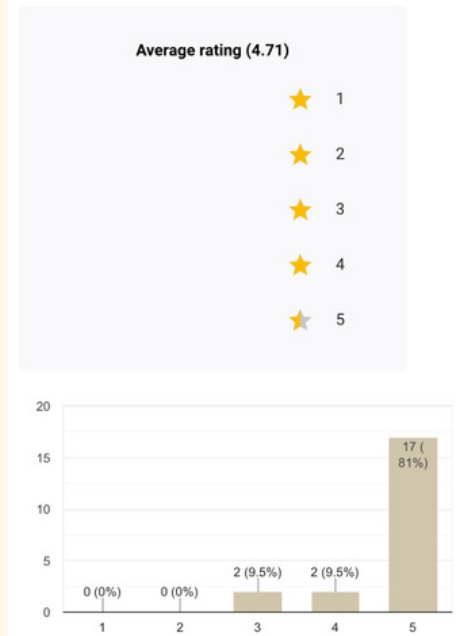
غسيل الكلوي
غسيل الكلوي
غسيل كلوي
غسيل الكلوي
غسيل الكلوي Mada
غسيل الكلوي
غسيل الكلوي
غسيل الكلوي

تظهر النتائج رضا المستفيدين عن خدمات برنامج غسيل الكلوي والذي يعد من أحد الخدمات التي تقدمها الجمعية بالتعاون مع وقف المنصور الطبي وبدعم من أوقاف عبدالله بن تركي الضحيان وتشير النتائج إلى الاثر الايجابي في تلبية احتياجاتهم





تعكس النتائج رضا المستفيدين عن جودة الخدمات وسهولة الاستفادة منها

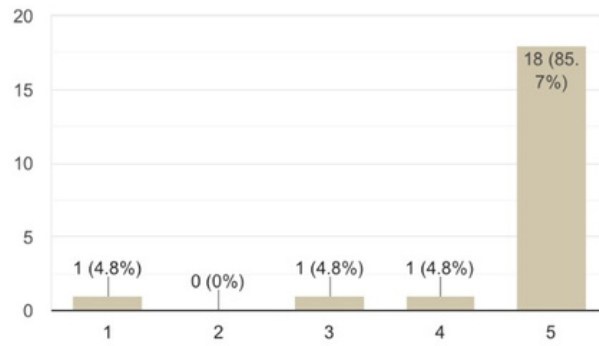
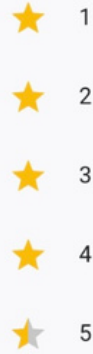


تعكس النتائج عن مدى رضا المستفيدين عن المدة الزمنية للاستجابة على طلباتهم المقدمة



رضاك عن سلوك منسوبي الجمعية
ومقدمي الخدمة :
21 ردًا

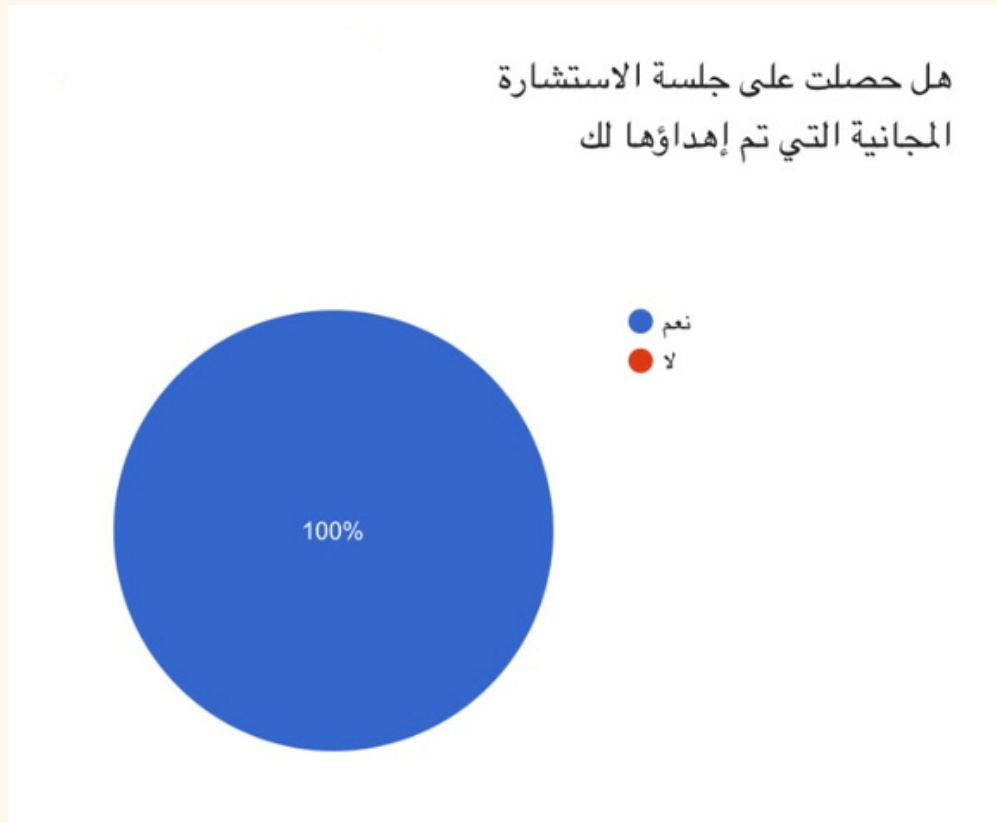
Average rating (4.67)



أظهرت النتائج رضا المستفيدين عن تعامل
وسلوك مقدمي الخدمة لهم

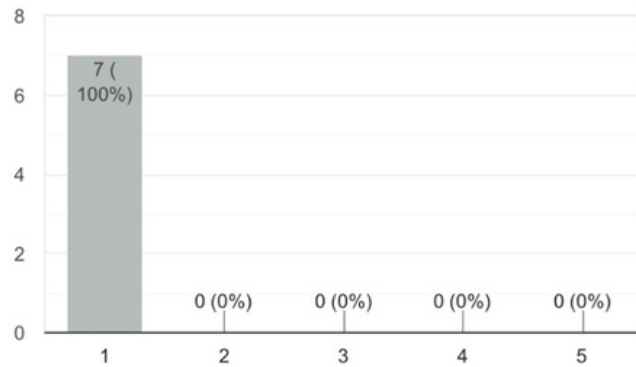


نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين لعام 2024م



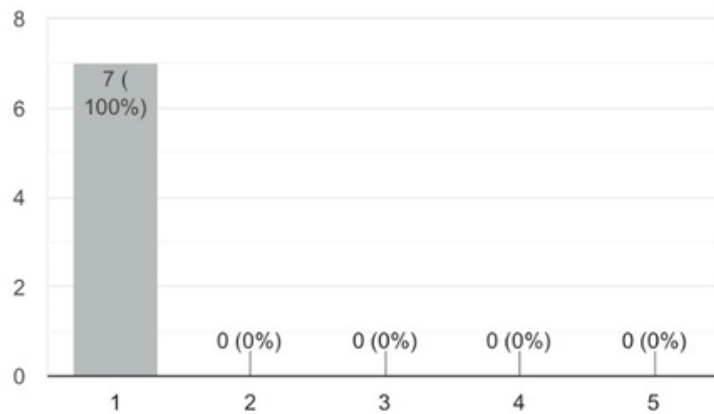
أشارت النتائج إلى رضا المستفيدين عن الاستشارات وجلسات الدعم النفسي وهي أحد الخدمات التي تقدمها الجمعية

مدى رضاك عن الاستشارة التي قدمت لك



تظهر النتائج رضا المستفيدين للخدمات الاستشارية ما يعكس دور هذا النوع من الخدمات في تحسين حياتهم

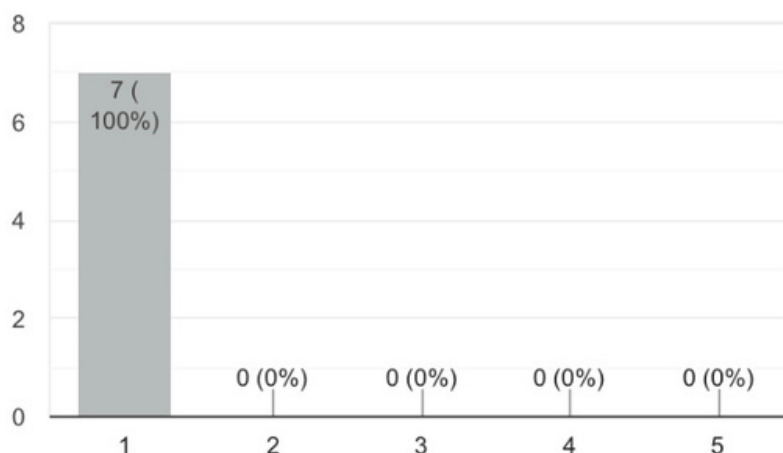
سهولة التقديم على الخدمات



تشير النتائج إلى رضا المستفيدين عن مستوى جودة الخدمات وسهولة الحصول عليها



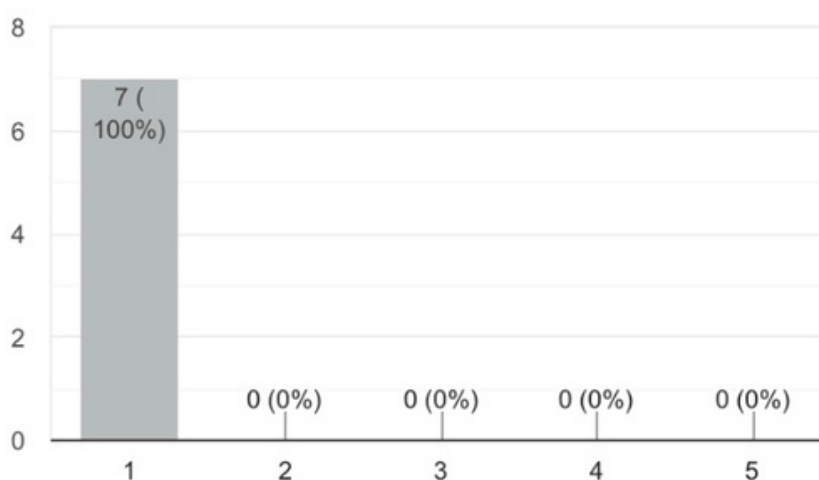
رضاك عن سلوك وتعامل الاستشاري
مقدم الخدمة (الاستشارة)



أظهرت النتائج رضا المستفيدين عن مقدم الدعم النفسي مما يؤكد حرص الجمعية على اختيار مقدمين دعم ذات كفاءة عالية

رضاك عن تواصل منسوبي الجمعية

7 ردود

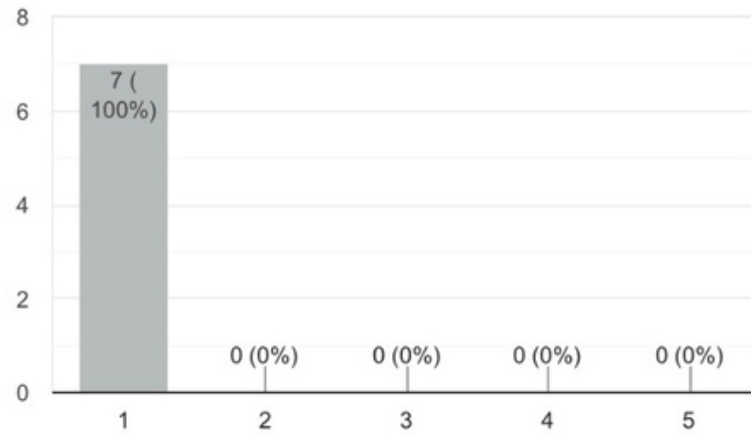


تعكس النتائج رضا المستفيدين عن سلوك وتواصل منسوبي الجمعية لتقديم الدعم وتسجيل طلباتهم



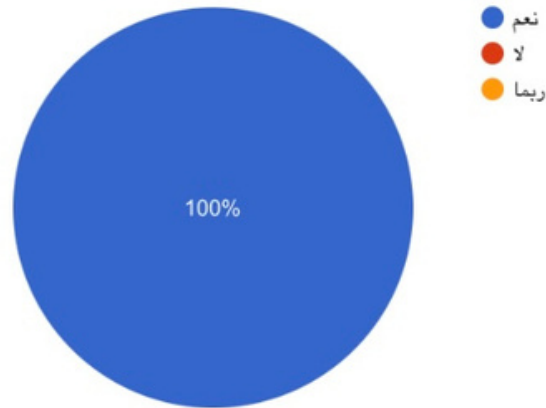


مدى استفادتك من جلسة الاستشارة
المجانية المقدمة لك
7 ردود



تعكس النتائج ثقة المستفيدين ببرامج الجمعية واستفادتهم
المستمرة منها

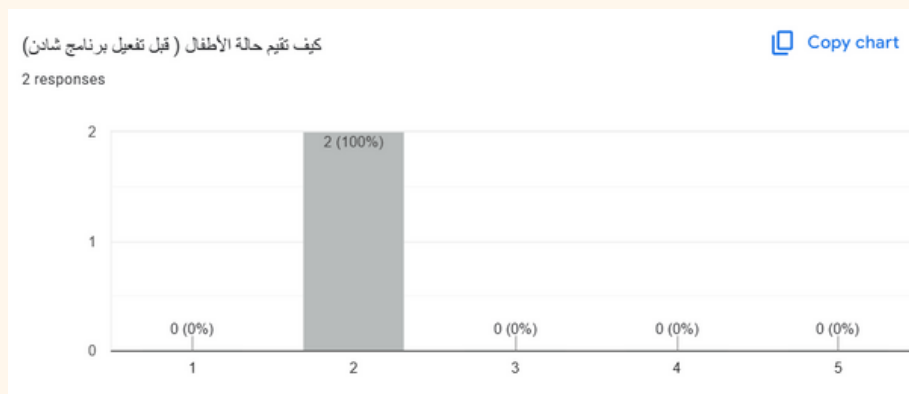
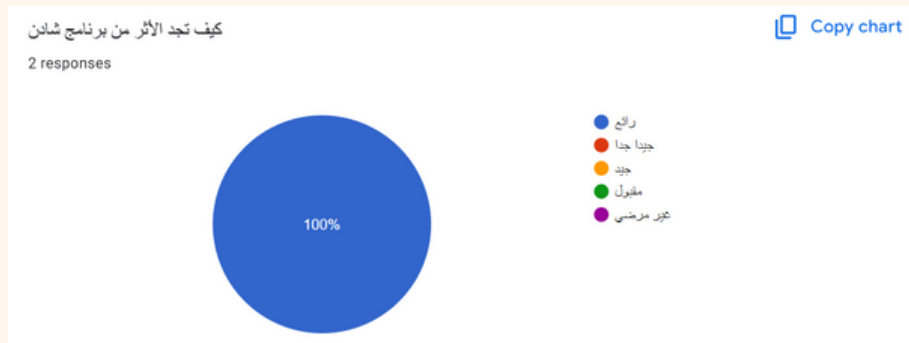
هل ستنصح أحد بالحصول على جلسة
استشارية في المجال النفسي؟



أظهرت النتائج رضا المستفيدين العام عن الخدمات، مما يعكس
نجاح الجمعية في تلبية احتياجاتهم



نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين لعام 2024م



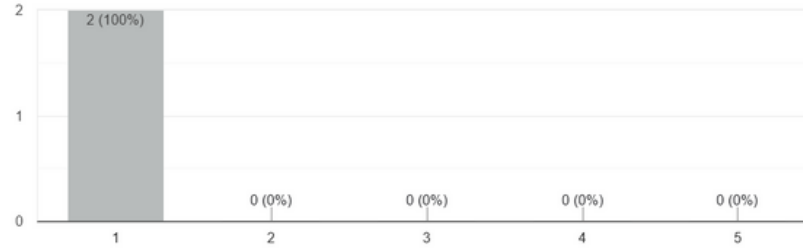
تظهر النتائج رضا المستفيدين عن برنامج شادن والذي هو احد البرامج الجمعية حيث ان تقييم (1) يمثل اعلى درجات الرضا بينما يمثل (5) اقل درجات الرضا



مامدى رضاك عن برنامج شادن التي قدمتها الجمعية

Copy chart

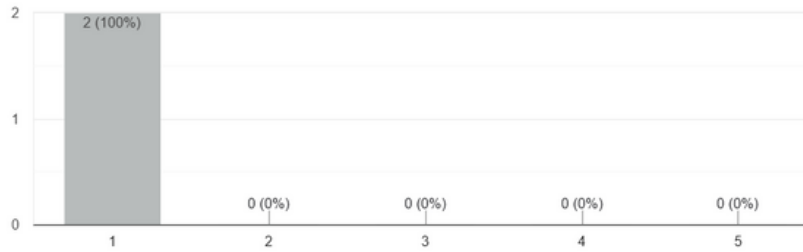
2 responses



ما مدى سهولة الحصول على خدمات برنامج شادن

Copy chart

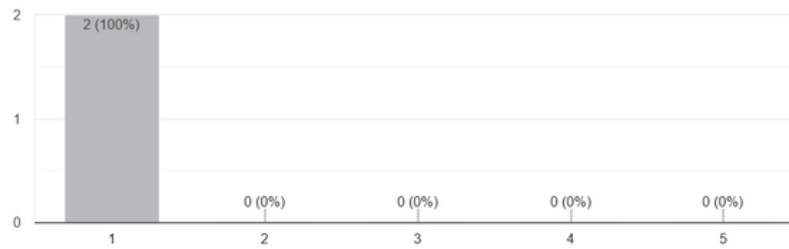
2 responses



مامدى رضاك عن المدة الزمنية للاستجابة على الطلبات المقدمة

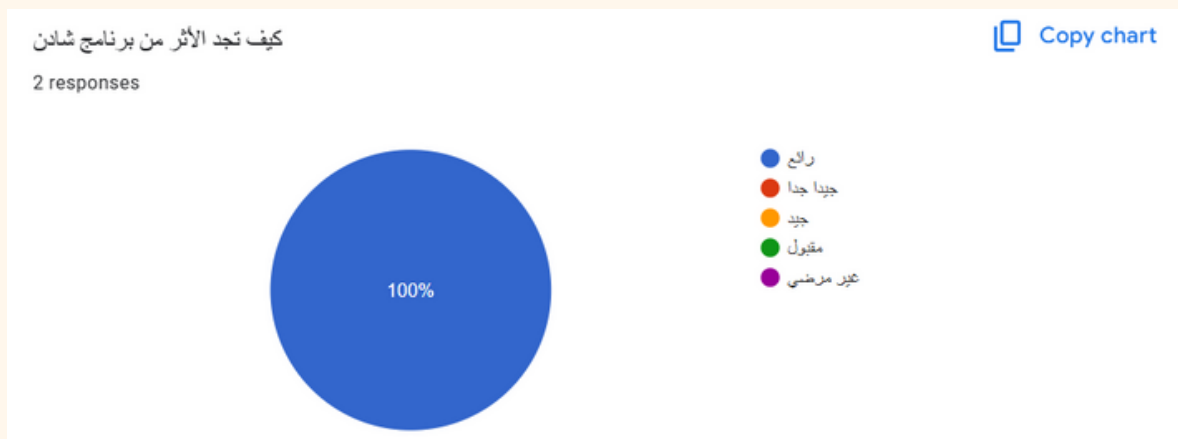
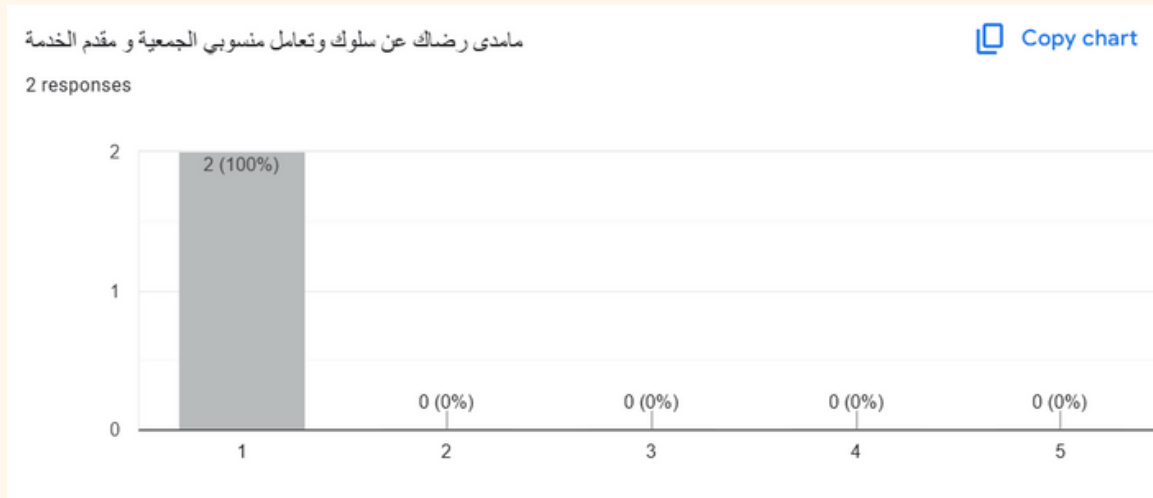
Copy chart

2 responses



تعكس النتائج رضا المستفيدين عن سهولة الحصول على الخدمات و سرعة التجاوب





أبرزت النتائج رضا المستفيدين الاثر الذي قدمه برنامج شادن و مدى رضاهم عن سلوك وتعامل منسوبي الجمعية

نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين لعام 2024م

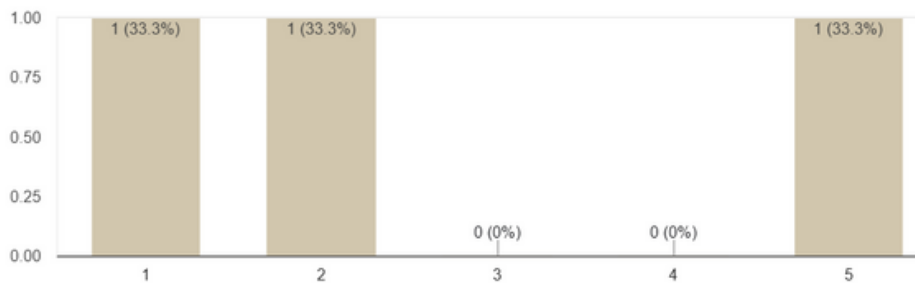
اسم البرنامج الذي تم الاستفادة منه



برنامج زكاتي

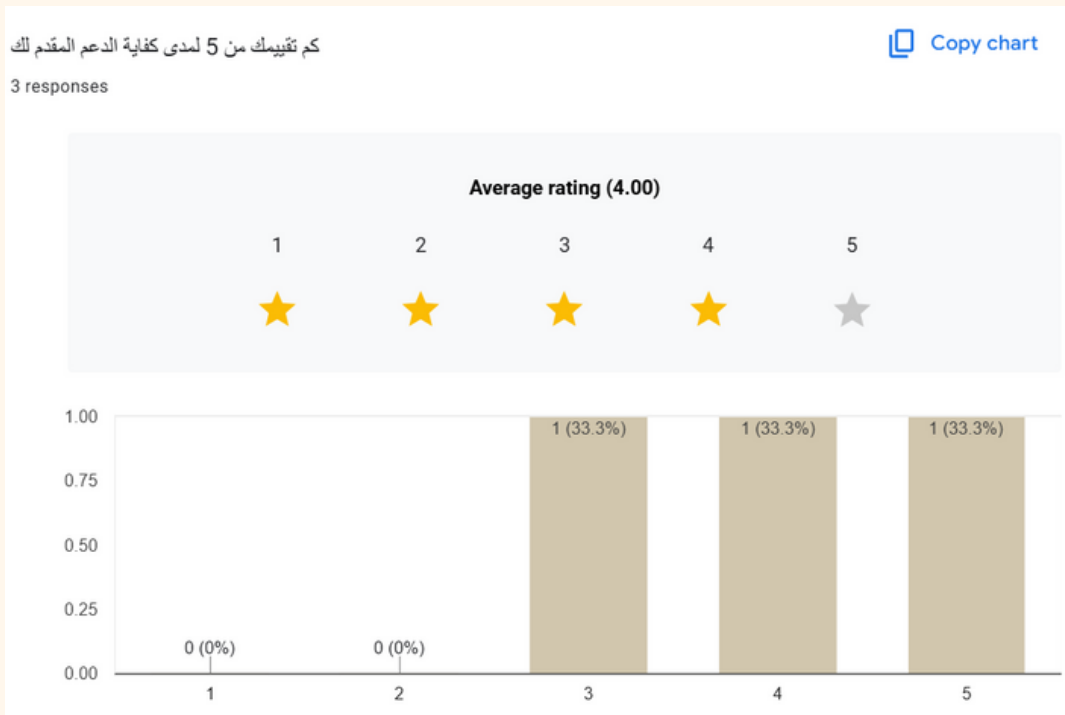
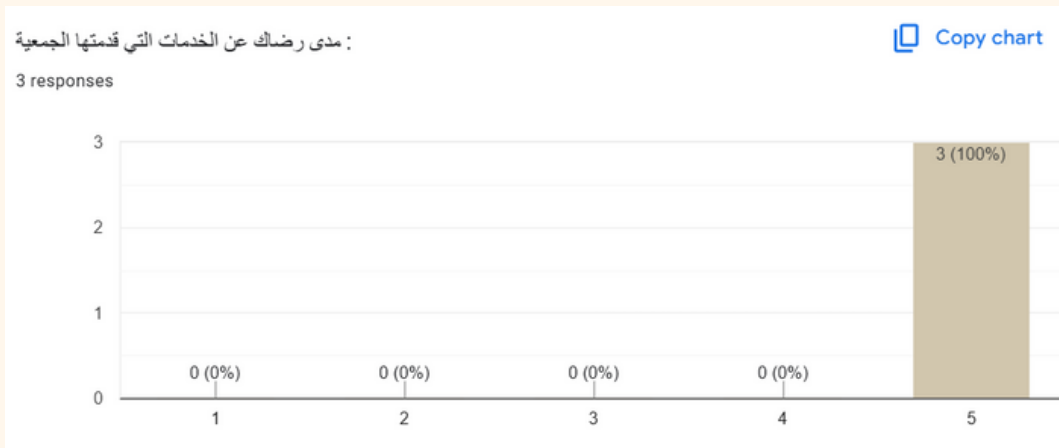
ما مدى معرفتك بالجمعية

Copy chart



أظهرت النتائج مدى نسبة معرفة المستفيدين للجمعية ومقياس الرضا عن خدمة زكاتي وهي احد البرامج المقدمة من الجمعية





أبرزت النتائج مدى رضا المستفيدين وتقييمهم لخدمات الجمعية

نماذج من تعليقات / ملاحظات المستفيدين في الاستبيان

: هل هناك أي ملاحظات للتحسين والتطوير تود طرحها

ممتاز والطرق ممتازة للتعامل مع دكتورة فاطمة المطيري

لا

لا يوجد

لا يوجد

تقييم ممتاز جدا راضي تماماً

كلمة توجيهها لجمعية عواد الأمل الصحية :

يعطيكم العافية

جزاك الله خير

جزاكم الله خير

يعطيكم العافية

: هل هناك أي ملاحظات للتحسين أو اقتراح

. توفير الادوية

لا يوجد

توفير مستلزمات صحية

سوء التعامل الممرضات

. توضيح الخدمات للمستفيدين

. زيادة وقت غسيل الكلى

. المستلزمات الطبية غير كافية

التركيز النظافة العامة

كلمة توجيهها لجمعية عواد الأمل الصحية

جمعية استثنائية بالأفكار بالتطبيق بالاهتمام بالاستمرارية والبعد والاثار .. كتب الله ارجكم

كلمة الشكر لا توفيقكم حقكم من الدعم الابداعي المقدم

: هل هناك أي ملاحظات للتحسين والتطوير تود طرحها

بارك الرحمن جهودكم

لا يوجد

: كلمة توجيهها لجمعية عواد الأمل الصحية

؛

الله يبارك لكم ويفتحها عليكم

الله يوفقكم ويسعدكم

: هل هناك أي ملاحظات للتحسين أو اقتراح

1 response

ناس تحتاج مادة وناس تحتاجها أدوات وناس تحتاج الدعم النفسي، المبلغ اللي تشوفونه قليل ترا كثير عند غالبية الناس



توصيات مجلس الادارة

بناء على نتائج استبيانات قياس الرضا لعام ٢٠٢٤م فقد أوصى مجلس الادارة في اجتماع رقم (٢) لعام ٢٠٢٥م والمنعقد بتاريخ ٢٨/٦/٢٠٢٥م بالاتي:

- البحث عن شركة مختصة بقياس الأثر لتصميم برامج ومقاييس دقيقة خاصة لكل برنامج
- ابلاغ الجهات المعنية التي تتعاون معهم الجمعية في تقديم الخدمات على الملاحظات الواردة من المستفيدين بخصوصهم
- الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي بشكل دوري

