



تقرير نتائج استطلاع قياس رضا أصحاب المصلحة لعام  
٢٠٢٣ م

## أولاً: نتائج قياس رضا المستفيدين:

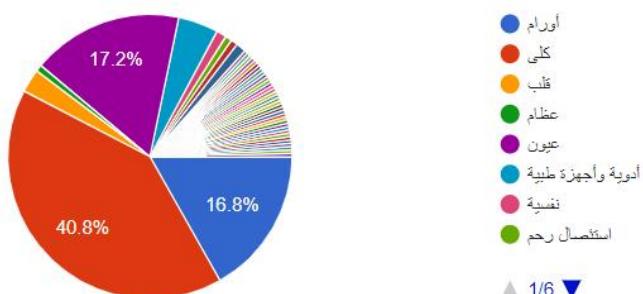
### - عدد المشاركين في الاستبيان:

بلغ عدد المستفيدين المشاركين في الاستبيان ٢٦٢ مستفيد من اصل ٣٣٣ مستفيد لعام ٢٠٢٣م ، وكانت النتائج كالتالي :

نسخة

ما نوع الخدمة العلاجية التي قدمت من الجمعية

رداً 262

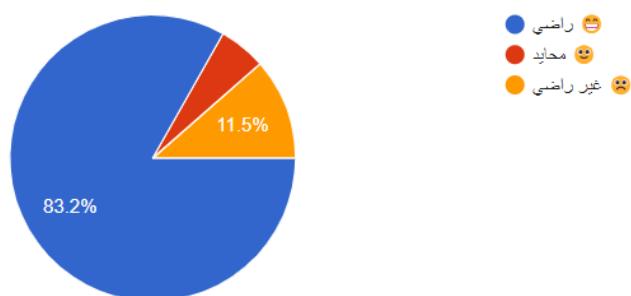


▲ 1/6 ▼

نسخة

هل أنت راضي عن المدة المستغرقة من تسجيل طلبك في الموقع الى تواصل الموظف المختص؟

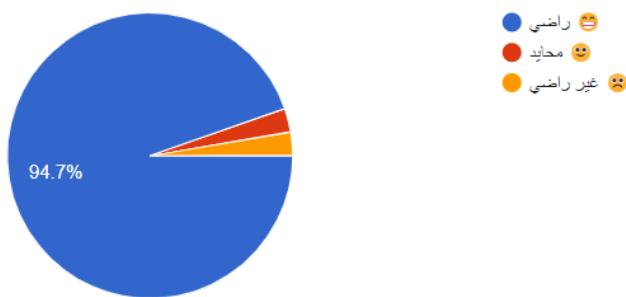
رداً 262



نسخة

هل أنت راضي عن المستشفى التي تم العلاج فيها؟

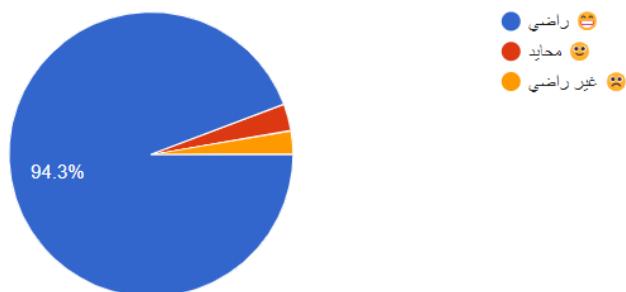
رداً 262



نسخ 

هل أنت راضي عن الخدمة المقدمة؟

رداً 262



يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان الشريحة الأكبر من المشاركون في استبيان قياس رضا المستفيدين كانوا مرضى الكلى و يليهم مرضى العيون ثم مرضى الأورام ، وقد بلغت نسبة الرضا عن المدة المستغرقة للتواصل من قبل الاخصائيات الاجتماعيات مع المريض بعد تسجيل طلبه في الموقع ٨٢,٢ % ، و بلغت نسبة الرضا عن المستشفيات و المراكز الطبية ٩٤,٧ % ، و خاتماً بلغت نسبة الرضا عن خدمة الجمعية ٩٤,٣ % .

## ثانياً : قياس رضا المتطوعين :

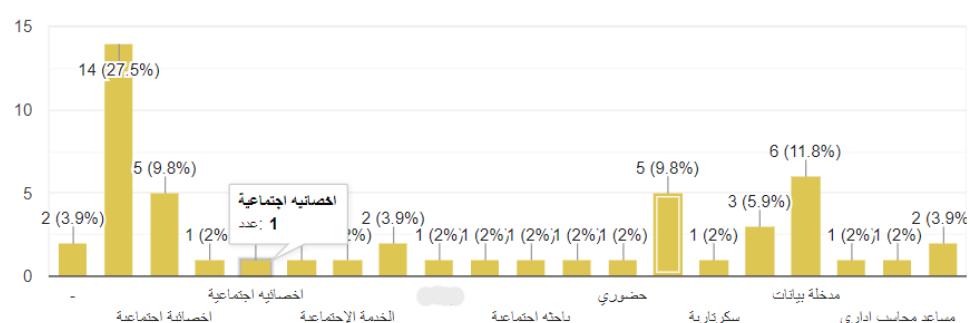
### - عدد المشاركين في الاستبيان :

بلغ عدد المستفيدين المشاركين في الاستبيان ٥١ متطوع من اصل ١٠٠ متطوع لعام ٢٠٢٣م ، وكانت النتائج كالتالي :

نسخ

مسمي الفرصة التطوعية

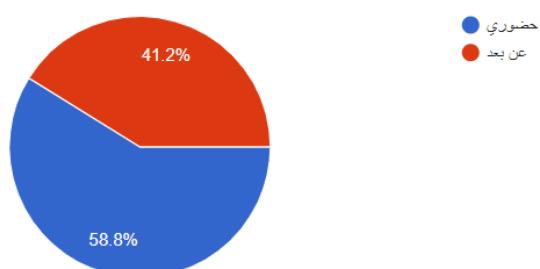
رداً ٥١



نسخ

نوع التطوع

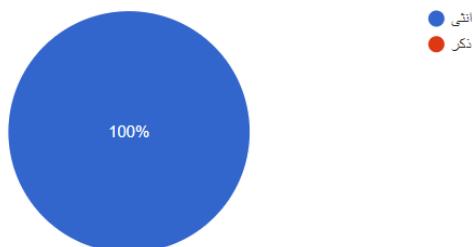
رداً ٥١



نسخ

الجنس

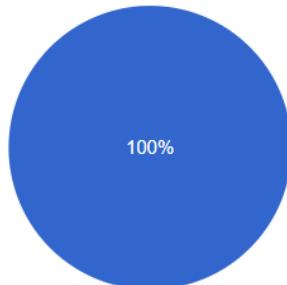
رداً ٥١



نسخ 

أشعر أنني حصلت على فرصة مناسبة للتطور:

رد 51

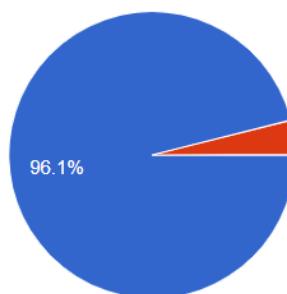


- موافق 😊
- محابي 😃
- غير موافق 😕

نسخ 

حصلت على فرصة مناسبة لتعلم واكتساب خبرة جديدة :

رد 51

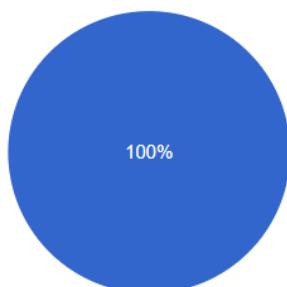


- موافق 😊
- محابي 😃
- غير موافق 😕

نسخ 

الجمعية تحثني وتقييم أداء المتفوق بما يستحقه :

رد 51



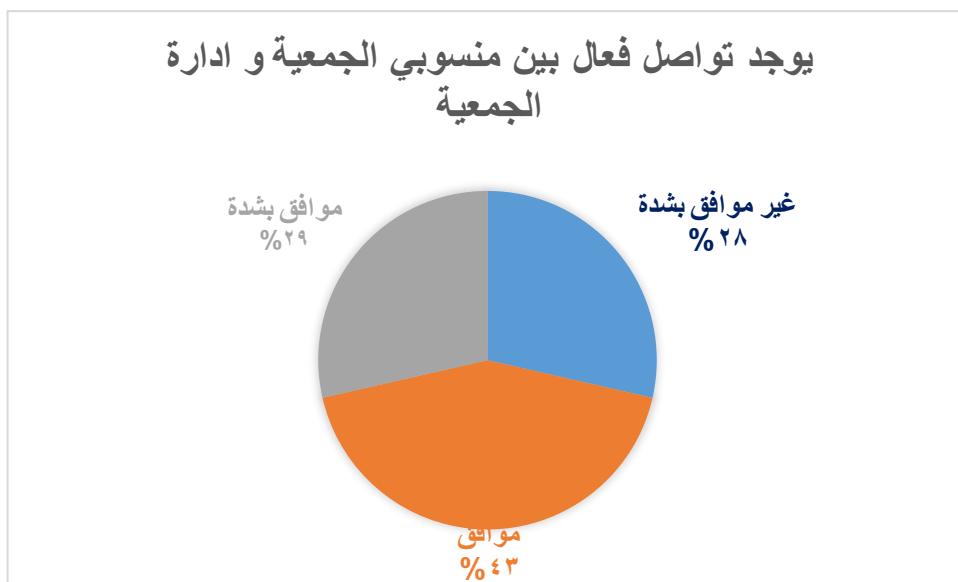
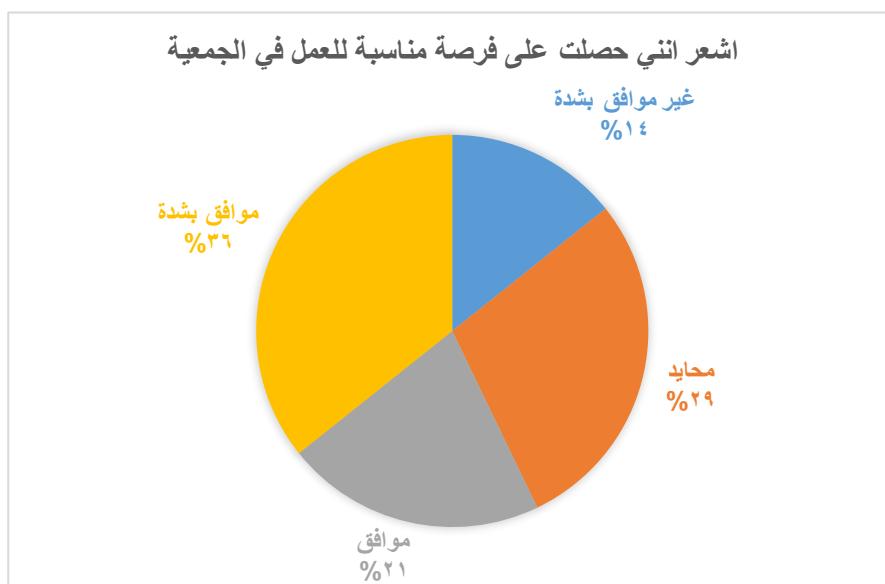
- موافق 😊
- محابي 😃
- غير موافق 😕

يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان الشريحة الأكبر من المشاركين في استبيان قياس رضا المتطوعين كانوا متطوعات قسم الخدمة الاجتماعية، و قد بلغت نسبة التطوع عن بعد %٥٨,٨ بينما كانت نسبة التطوع الحضوري ٤١,٢ ، و بلغت نسبة الرضا في الحصول على فرصة جيدة للتطوع ١٠٠ % ، و بلغت نسبة السؤال عن الحصول على فرصة جيدة للتعلم و اكتساب مهارات جديدة ٩٦,١ %، و بلغ رضا المتطوعين عن احتفاء الجمعية بهم ١٠٠ %.

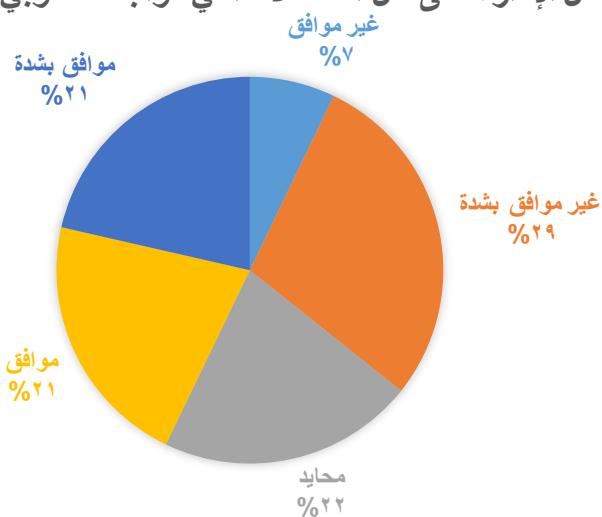
### ثالثاً: قياس رضا الموظفين :

#### - عدد المشاركين في الاستبيان :

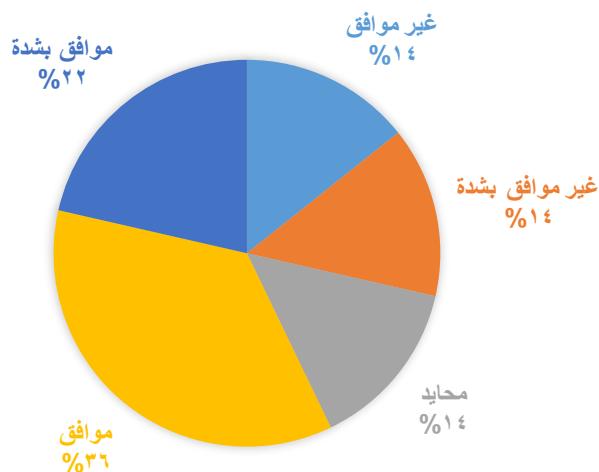
بلغ عدد العاملين المشاركين في الاستبيان ١٠ موظفين من اصل ١٠ موظفين لعام ٢٠٢٣م ، وكانت النتائج كالتالي :



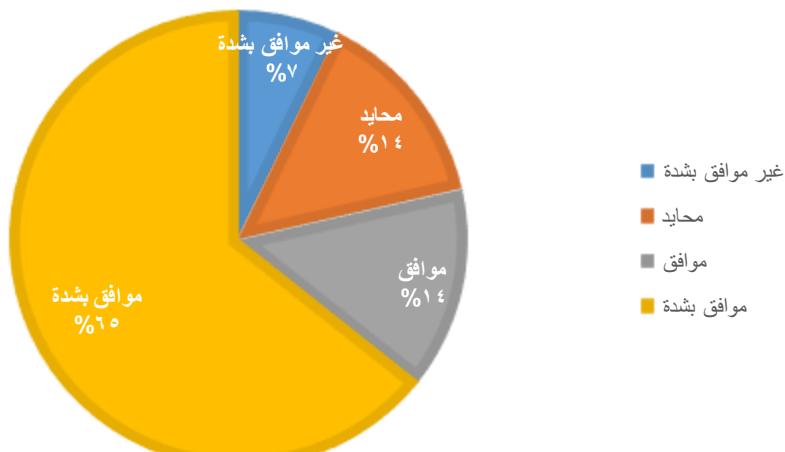
### تعمل الإداره على حل المشكلات التي تواجه منسوبي الجمعية؟



### تساعدني الجمعية على تطوير قدراتي المهنية؟



### أنا راضي عن أدائي داخل الجمعية؟

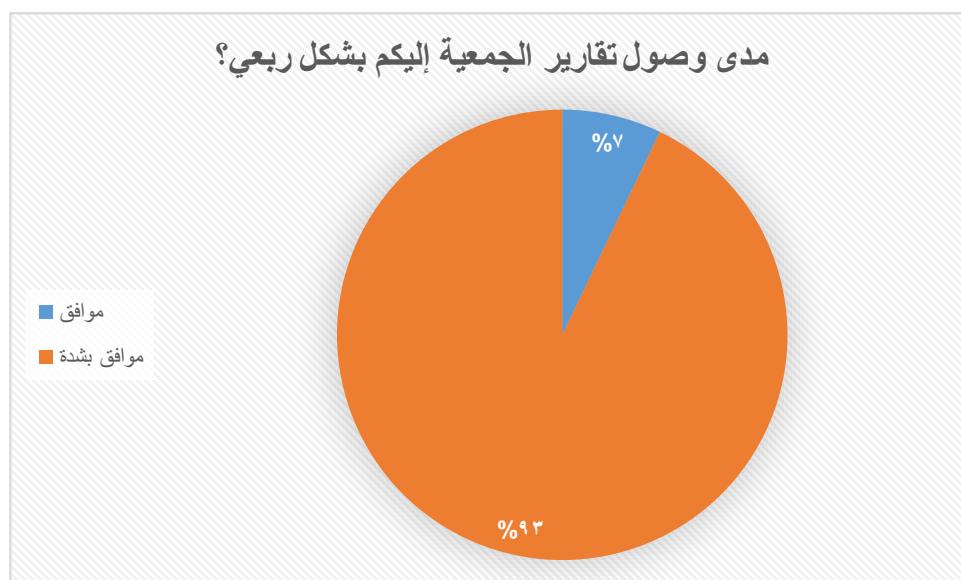
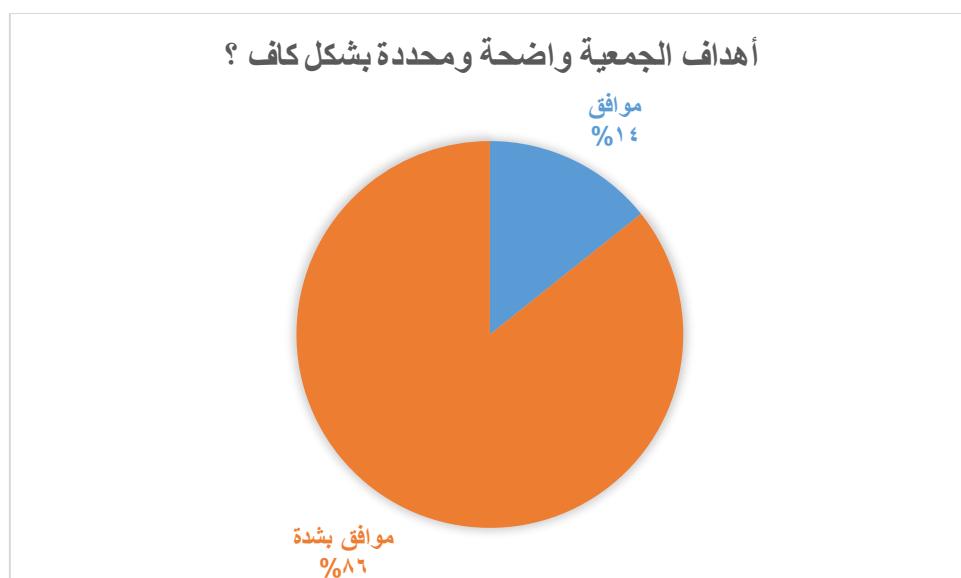


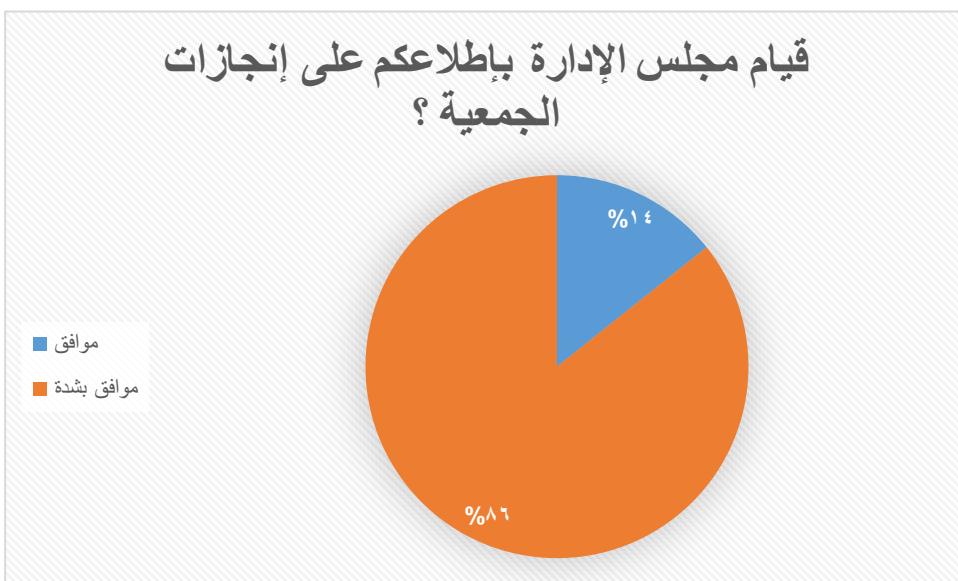
يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان نسبة الرضا عن الحصول على فرصة مناسبة للعمل في الجمعية تبلغ ٥٧% ، و نسبة الرضا عن التواصل الفعال بين منسوبي الجمعية وإدارة الجمعية تبلغ ٧٢% ، و بلغت نسبة الرضا عن حل إدارة الجمعية للمشكلات التي تواجه منسوبيها هي ٤٢% ، و بلغت نسبة الرضا عن تطوير الجمعية لقدرات المهنية لمنسوبيها ٥٨% ، و أخيرا بلغت نسبة الرضا للموظفين عن أدائهم داخل الجمعية ٧٩%

#### رابعاً: قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية:

##### - عدد المشاركين في الاستبيان:

بلغ عدد العاملين المشاركين في الاستبيان ١٥ عضو من اصل ٢٠ عضو جمعية عمومية لعام ٢٠٢٣م ، وكانت النتائج كالتالي :





يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان اهداف الجمعية واضحة لأعضاء الجمعية بنسبة ١٠٠ % ، ونسبة رضاهم عن وصول التقارير الدورية لهم و قيام مجلس الجمعية بإطلاعهم على إنجازات الجمعية بلغت نسبته ١٠٠ %، و اخيرا تم قياس رضاهم عن الجمعية بشكل عام و الذي حاز على نسبة ١٠٠ %.

## خامساً: المقترفات و الآراء الواردة:

قدم المستفيدين الذين شاركوا في هذا الاستطلاع مجموعة من المقترفات المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل جمعية العلاج الامن و نعرضها كالتالي:

توصيات مجلس الإدارة	المقترح / الرأي	م
قبول المستفيدين اصحاب الإقامات المنتهية لمرضى الفشل الكلوي والحالات المرضية الطارئة.	راضي عن خدمة الجمعية ولكن في الفترة الأخيرة بسبب انتهاء اقامتي لم أستطيع الحصول على الخدمة (مريض كلی)	١
دراسة موضوع المقترف بما يتناسب مع سياسة الجمعية وشركاؤها.	اعتماد و اضافة تكاليف التحاليل المرتبطة لعلاج غسيل الكلى و المقدمة من نفس العيادة حسب الحاجه (مريض كلی )	٢
الاستمرار في خدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.	جزاكم الله خير على ما تقدموه من مساعدات للمرضي ( مريض كلی)	٣
التوضيح للمستفيد بأن المعلومات الشخصية مطلوبة للتواصل معهم وموافاتهم بكل ما يخص اقتراحاتهم وآرائهم.	الرابط غير مرضي-لا يوجد سرية في المعلومات (تعديل سلوك)	٤
الحرص على زيادة التسويق لحالات المرضى من خلال وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية.	التأخير في مدة الدعم (مريضه كلی)	٥
العمل على زيادة التواصل مع الجهات المانحة وفاعلين الخير لتوفير الدعم للحالات الإنسانية في أقرب مدة.	التسريع في الإجراءات للمرضى المحتجين للتدخل السريع (مريضه اورام)	٦

التوضيح للمستفيد بأن الجمعية تقدم الخدمة العلاجية لمرضى الأوعية الدموية.	إضافة عمليات الأوعية الدموية (مريض كلی)	٧
الاستمرار في مساعدة المرضى وتقديم الخدمة لهم، والالتزام بالأخلاق الحميدة وحسن التعامل.	جزا الله خير الجزاء على كل القائمة على الجمعية ومساعدة المرضى وتقديم لهم المساعدة جعلها الله في ميزان حسناتهم فالجمعة وكل العاملين عليها ناس طيبين ومتحاوبين مع المحاجين	٨

