

## تقرير نتائج استطلاع قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٣ م

## أولاً: نتائج قياس رضا المستفيدين:

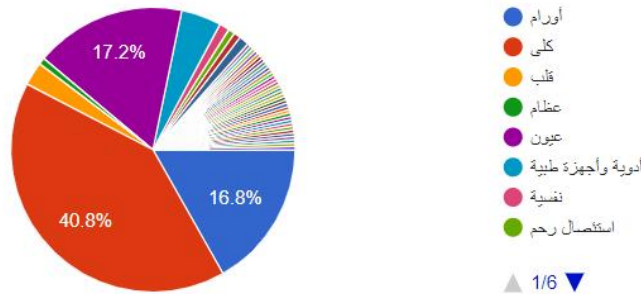
### - عدد المشاركين في الاستبيان:

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

نسخ

ما نوع الخدمة العلاجية التي قدمت من الجمعية

رؤا 262

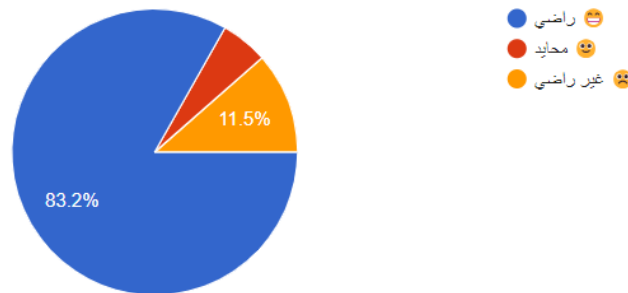


1/6

نسخ

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

رؤا 262

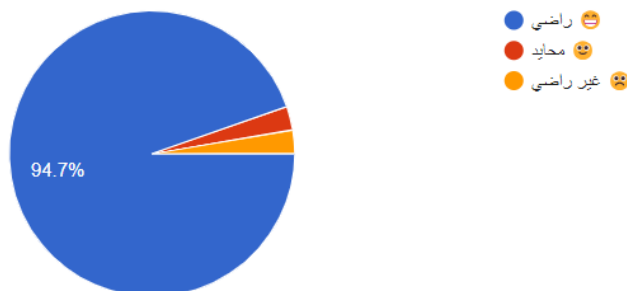


راضي  
محايد  
غير راضي

نسخ

هل أنت راضي عن المستشفى التي تم العلاج فيها ؟

رؤا 262

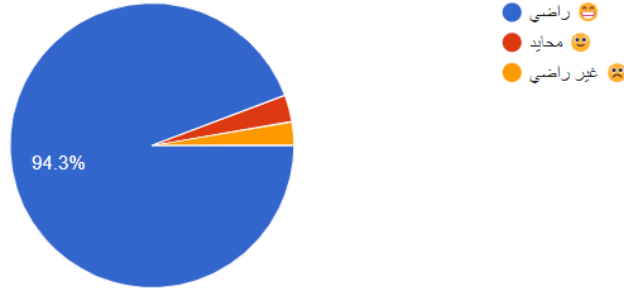


راضي  
محايد  
غير راضي

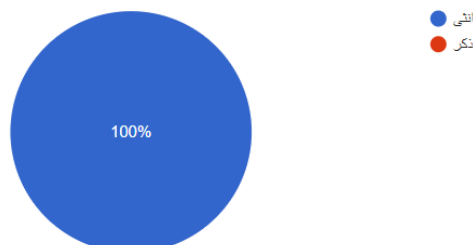
نسخ

هل أنت راضي عن الخدمة المقدمة؟

262 رأيا



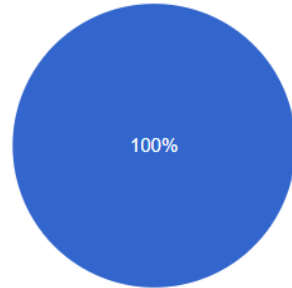
يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان الشريحة الأكبر من المشاركين في استبيان قياس رضا المستفيدين كانوا مرضى الكلى و يليهم مرضى العيون ثم مرضى الأورام ، و قد بلغت نسبة الرضى عن المدة المستغرقة للتواصل من قبل الاخصائيات الاجتماعيات مع المريض بعد تسجيل طلبه في الموقع ٨٢,٢% ، و بلغت نسبة الرضا عن المستشفيات و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



نسخ

أشعر أنني حصلت على فرصة مناسبة للتطوع:

51 ردًا

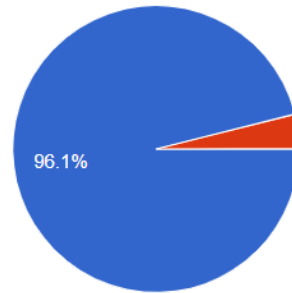


- موافق 😊
- محايد 😐
- غير موافق 😞

نسخ

حصلت على فرصة مناسبة لتعلم واكتساب خبرة جديدة:

51 ردًا



- موافق 😊
- محايد 😐
- غير موافق 😞

نسخ

الجمعية تحتفي وتقيم أداء المتفوق بما يستحقه:

51 ردًا



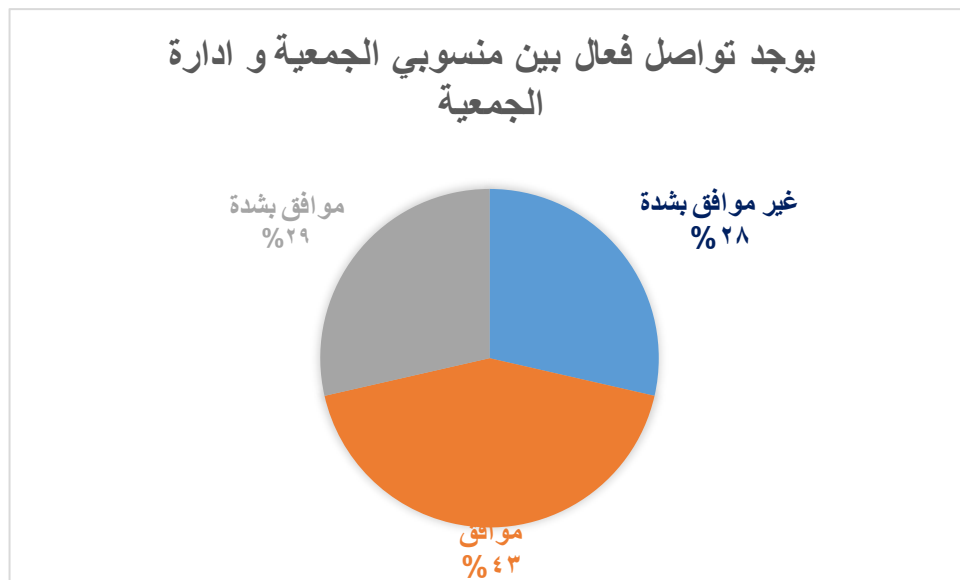
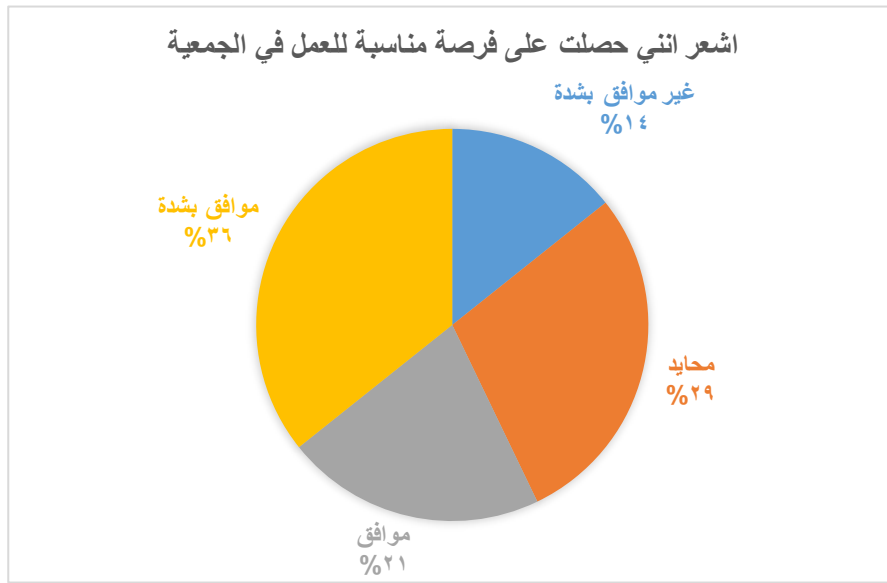
- موافق 😊
- محايد 😐
- غير موافق 😞

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%.

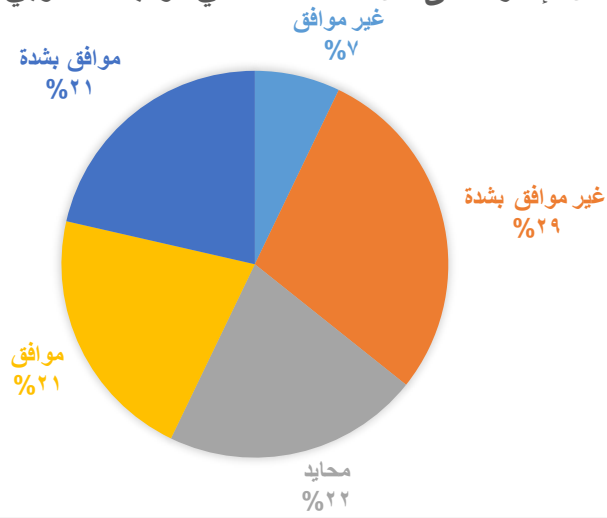
### ثالثاً: قياس رضا الموظفين :

- عدد المشاركين في الاستبيان :

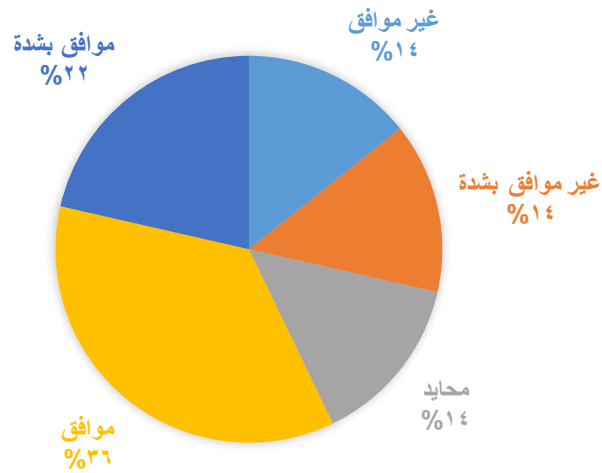
بلغ عدد العاملين المشاركين في الاستبيان ١٠ موظفين من اصل ١٠ موظفين لعام ٢٠٢٣ م ، و كانت النتائج كالتالي :



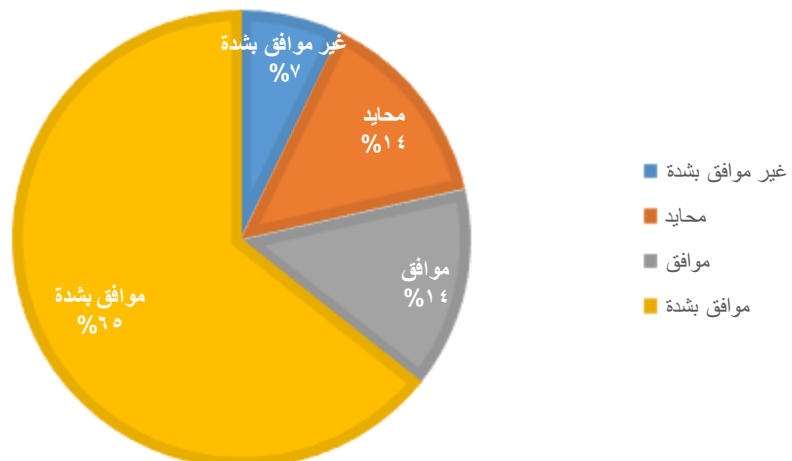
### تعمل الإدارة على حل المشكلات التي تواجه منسوبي الجمعية ؟



### تساعدني الجمعية على تطوير قدراتي المهنية ؟



### أنا راضي عن أدائي داخل الجمعية ؟





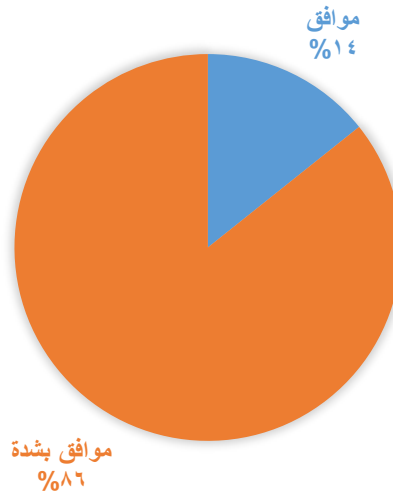
يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان نسبة الرضا عن الحصول على فرصة مناسبة للعمل في الجمعية تبلغ ٥٧% ، و نسبة الرضا عن التواصل الفعال بين منسوبي الجمعية و إدارة الجمعية تبلغ ٧٢% ، و بلغت نسبة الرضا عن حل إدارة الجمعية للمشكلات التي تواجه منسوبيها هي ٤٢% ، و بلغت نسبة الرضا عن تطوير الجمعية للقدرات المهنية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

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

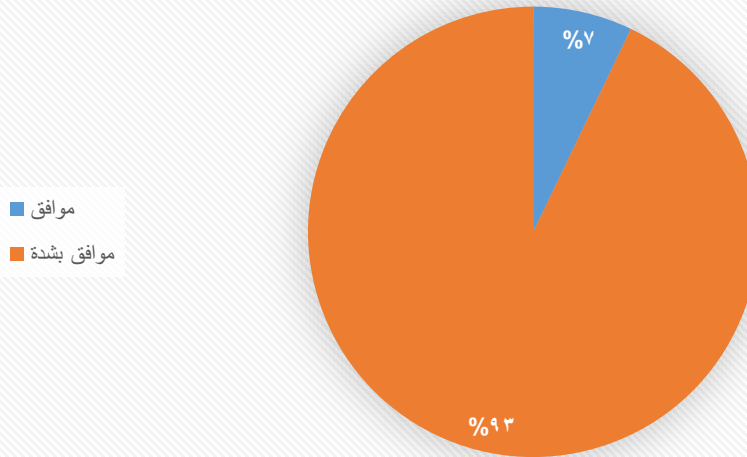
- عدد المشاركين في الاستبيان:

بلغ عدد العاملين المشاركين في الاستبيان ١٥ عضو من أصل ٢٠ عضو جمعية عمومية لعام ٢٠٢٣ م ، و كانت النتائج كالتالي :

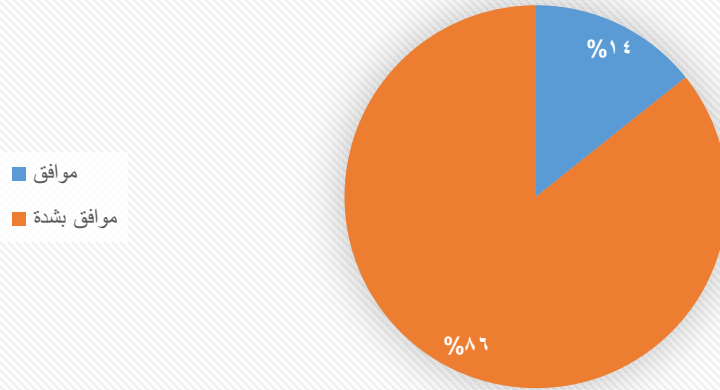
##### أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟



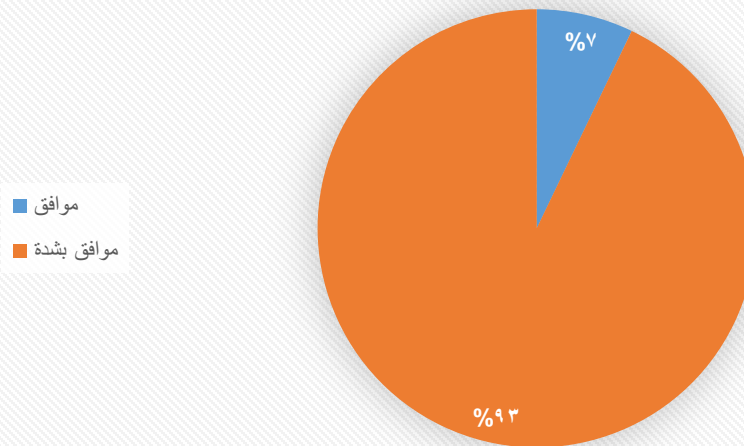
##### مدى وصول تقارير الجمعية إليكم بشكل ربعي؟



## قيام مجلس الإدارة بإطلاعكم على إنجازات الجمعية ؟



## ما مدى رضاك العام عن الجمعية ؟



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

#### خامسا: المقترحات و الآراء الواردة:

قدم المستفيدون الذين شاركوا في هذا الاستطلاع مجموعة من المقترحات المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل جمعية العلاج الآمن و نعرضها كالتالي:

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

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

