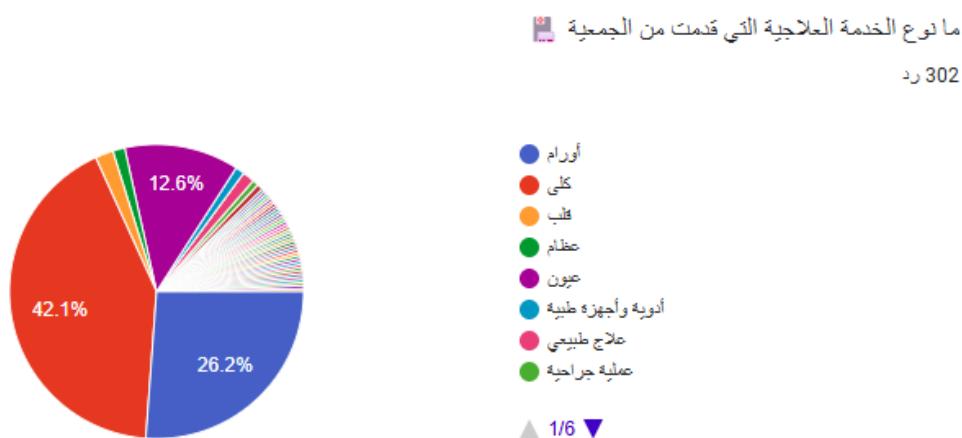


تقرير نتائج استطلاع قياس رضا أصحاب المصلحة لعام
٢٠٢٤م

المستفيدين:

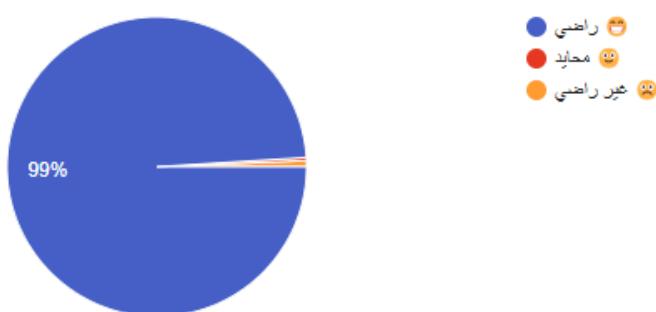
أولاً: نتائج قياس استبيان رضا المستفيدين:

- بلغ عدد المستفيدين المشاركون في الاستبيان ٣٠٢ مستفيد من أصل ٤١٤ مستفيد لعام ٢٠٢٤، وكانت النتائج كالتالي:



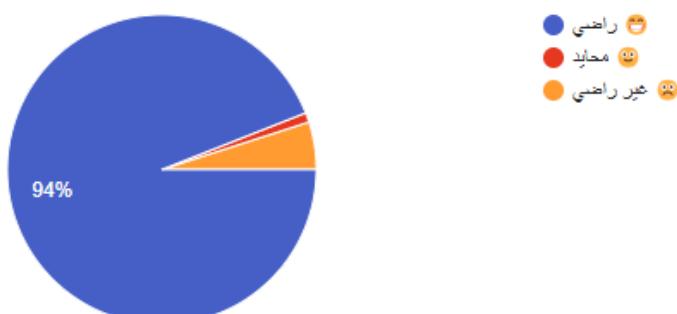
هل أنت راضٍ عن المدة المستغرقة من تسجيل طلبك في الموقع إلى تواصل الموظف المختص؟

رد 302



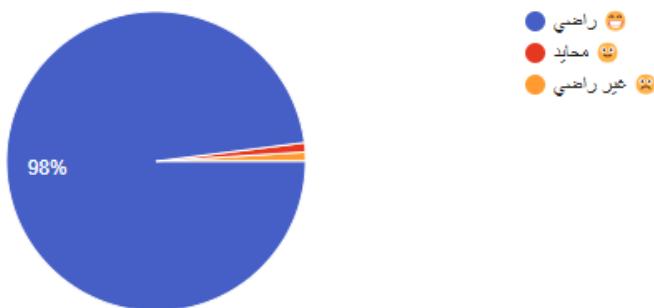
هل أنت راضٍ عن المستشفى التي تم العلاج فيها؟

رد 302



هل أنت راضٍ عن الخدمة المقدمة؟

رد 302



يتضح من الرسوم البيانية أعلاه ان الشريحة الأكبر من المشاركين في استبيان قياس رضا المستفيدين هم مرضى الكلى ويليهم مرضى الأورام ثم مرضى العيون، وقد بلغت نسبة الرضا عن المدة المستغرقة لتواصل الاخصائيات مع المرضى بعد تسجيل طلبهم في الموقع ٩٩٪، وبلغت نسبة الرضا عن المستشفيات والمراکز الطبية ٩٤٪، وختاماً بلغت نسبة الرضا عن خدمات الجمعية ٩٨٪.

ثانياً: اقتراحات / شكاوى وراء المستفيدين:

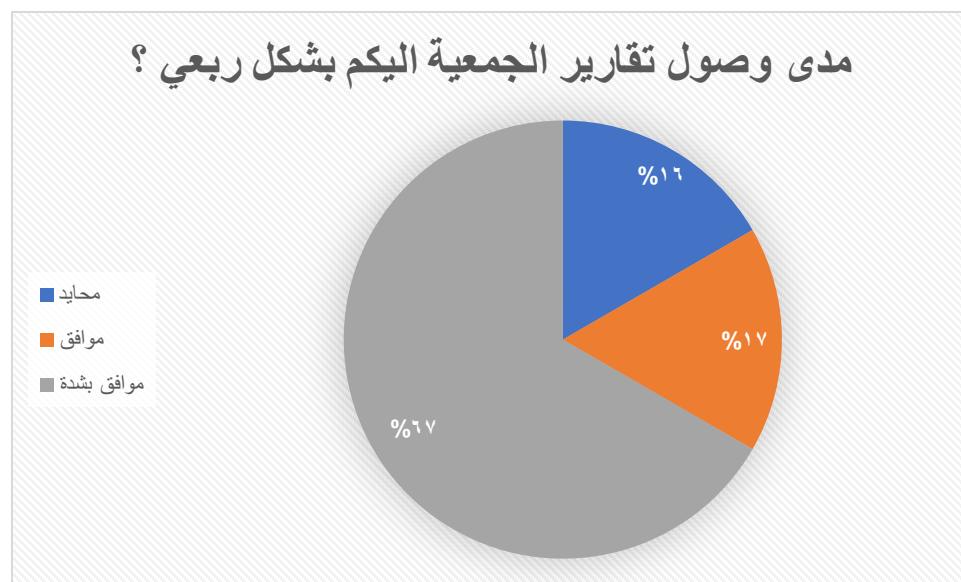
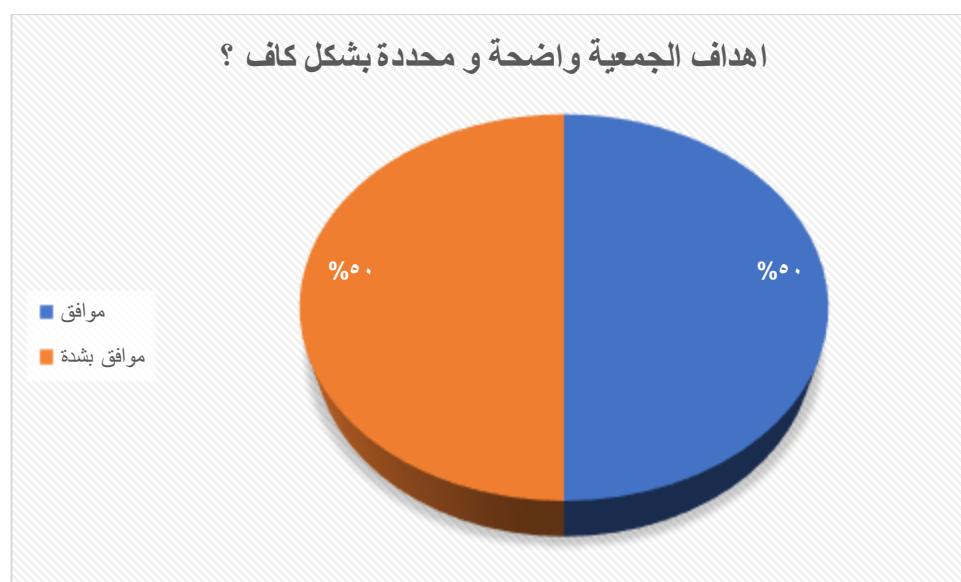
شارك ١٠٤ مستفيدين آراؤهم ومقترحاتهم من أصل ٣٠٢ مستفيد:

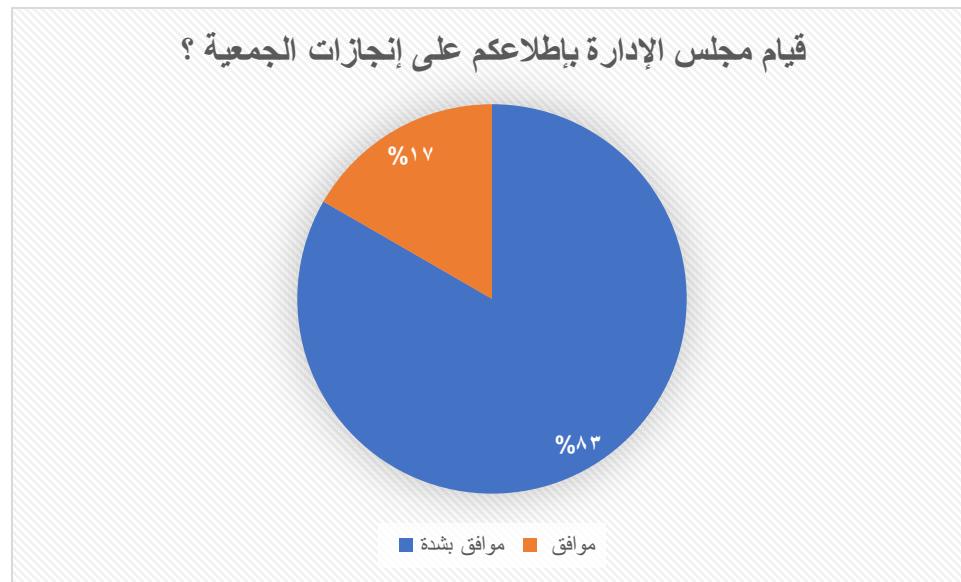
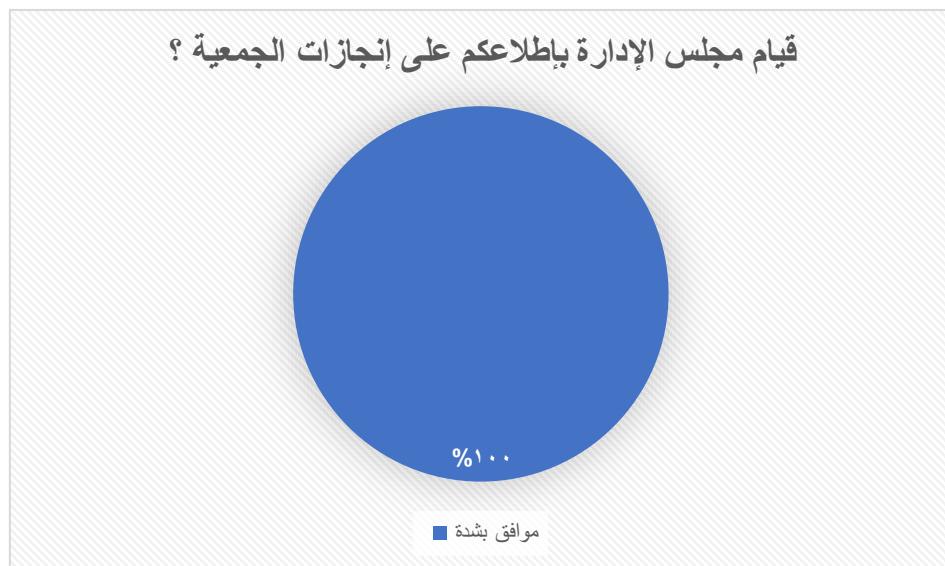
ال المقترح / الشكوى	م توصيات مجلس الإدارة
اقتراح ٥٠ مستفيداً أن يكون الدعم مستمراً وغير منقطع، مع ضرورة تقديمها في وقت أسرع لتفادي التأخير، حيث أن التأخير قد يؤدي إلى تفاقم الحالة وزيادة سوءها.	العمل على زيادة التواصل مع الجهات المانحة وفاعلين الخير لتوفير الدعم للحالات الإنسانية في أقرب وقت.
شكراً ٣٣ مستفيداً الجمعية على جهودها في علاج المستفيدين، وآشادوا بعمل الأخصائيات وحرصهم على المرضى.	الاستمرار في تقديم الخدمة المميزة للمرضى، وتعزيز التعاون معهم لتلبية احتياجاتهم بشكل مستمر وفعال.
شكراً ١١ مستفيداً غير راضيين عن المستشفيات التي تم العلاج فيها.	العمل على معالجة شكاوى المستفيدين بسرعة، والتنسيق مع المستشفيات المعنية لضمان تقديم الخدمة بشكل مرضي.
أوصى ٣ مستفيدين بنشر حالاتهم على المنصات الاجتماعية ومنصة احسان كي يتم جمع المبلغ في أقرب وقت.	نشر الحالات المرضية الحرجة التي تستدعي العلاج في أسرع وقت في المنصات الوطنية للتبرعات.
أوصى أحد المستفيدين بتحويل المرضى إلى المستشفيات ذات التكلفة الأقل.	تقوم الجمعية فعلياً بتوصية المرضى بمستشفيات ذات تكلفة أقل مع التأكيد على أن القرار النهائي يعود للمريض.

-أعضاء الجمعية العمومية:

-نتائج قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية:

- بلغ عدد الاعضاء المشاركين في الاستبيان ٦ اعضاء من اصل ٢٦ عضو لعام ٢٠٢٤ ، وكانت النتائج كالتالي:



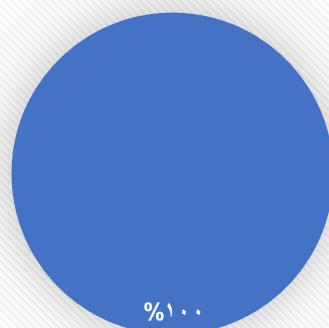


-أعضاء مجلس الإدارة-

أولاً: نتائج قياس استبيان رضا أعضاء مجلس الإدارة:

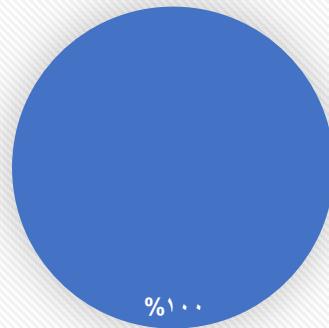
- بلغ عدد الاعضاء المشاركون في الاستبيان ٥ اعضاء من أصل ٧ اعضاء
لعام ٢٠٢٤ ، وكانت النتائج كالتالي:

هل توقيت اجتماعات مجلس الإدارة مناسب في وجهة نظرك ؟



■ راضي

يتم عرض تقارير اعمال الجمعية بشكل واضح في الاجتماع ؟



■ راضي

كيف تقيم مستوى التواصل بين مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية؟

%١٠٠

راضي ■

كيف تقيم العاملين في الجمعية؟

%١٠٠

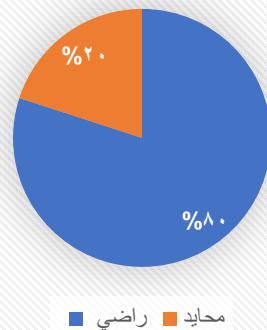
راضي ■

هل انت راضي بشكل عام عن أداء الجمعية؟

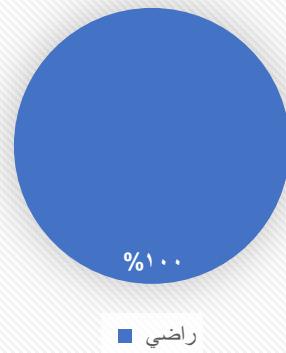
%١٠٠

راضي ■

كيف تقيم مستوى التواصل بين أعضاء مجلس الإدارة؟



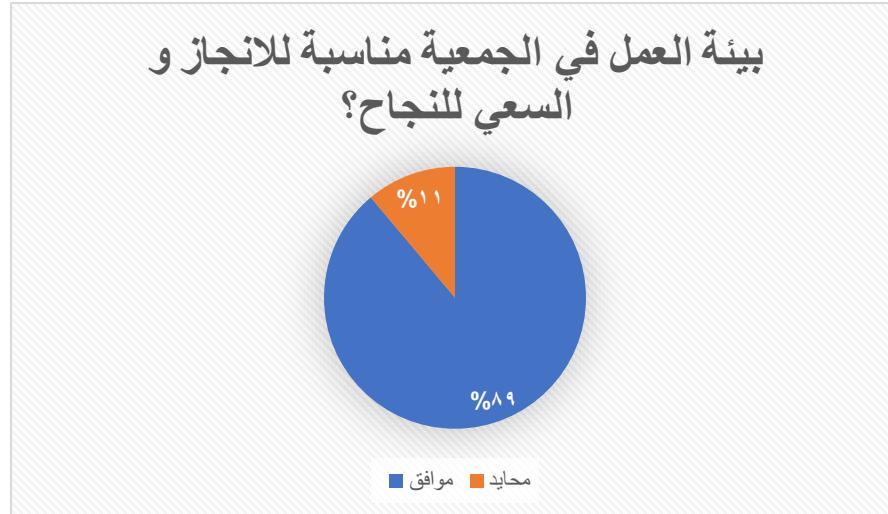
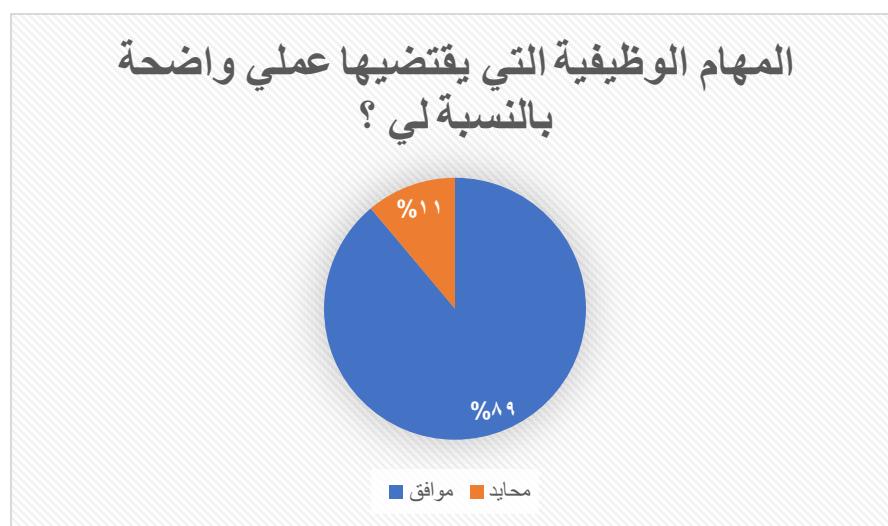
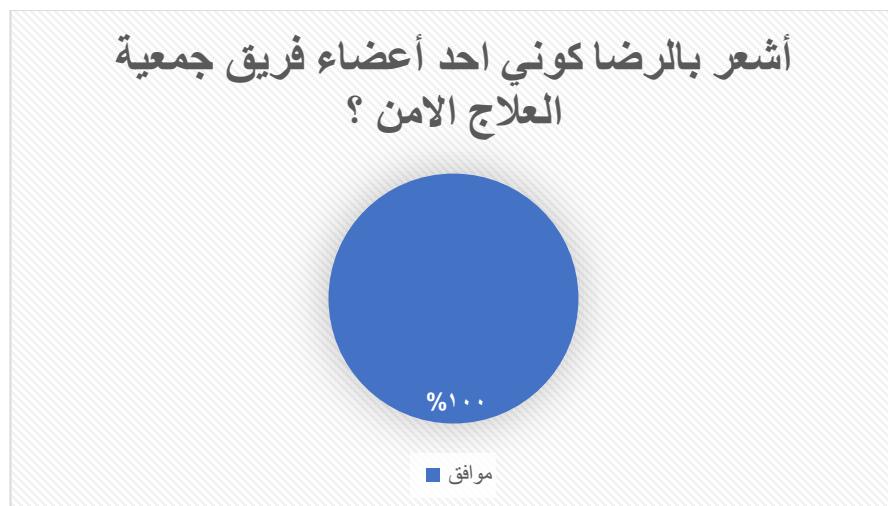
هل تشعر بأن هناك مستوى كاف من الشفافية في القرارات التي يتخذها مجلس الإدارة؟



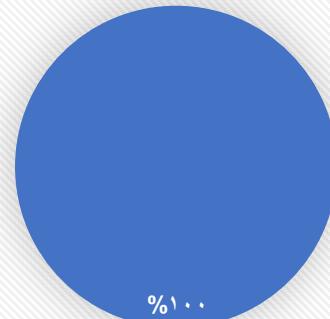
الموظفين:

أولاً: نتائج قياس استبيان رضا العاملين:

- بلغ عدد العاملين المشاركون في الاستبيان ٩ موظفين من أصل ١٦ موظف لعام ٢٠٢٤ ، وكانت النتائج كالتالي:

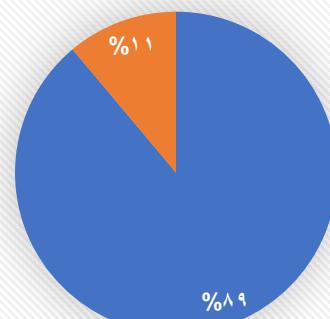


الإدارة قريبة من الموظفين لتوجيههم ومساعدتهم في أعمالهم؟



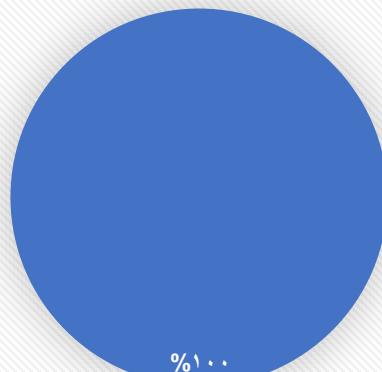
■ موافق

مفهوم العمل الجماعي واضح و مطبق في الجمعية؟



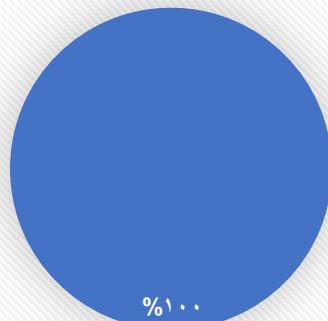
■ موافق ■ محايدين

مكان العمل في الجمعية آمن و مريج؟



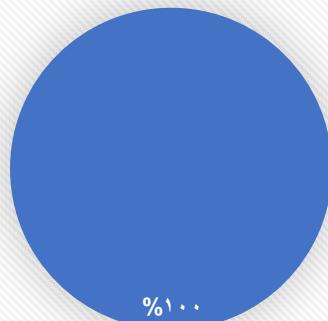
■ موافق

تساهم الجمعية في تطوير القدرات المهنية للعاملين من خلال الدورات التدريبية ؟



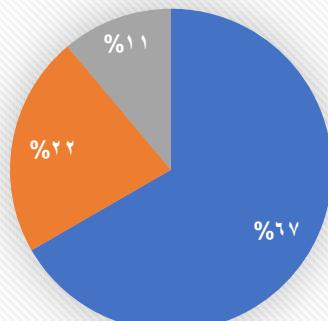
■ موافق

مديري المباشر يتعامل معـي باحترام و عدالة و شفافية؟



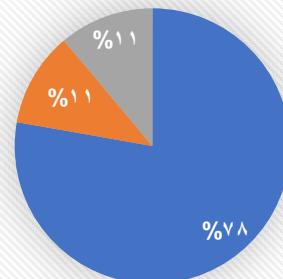
■ موافق

أشعر بالرضا عن الراتب الذي اتقاضاه مقارنة بالعمل الذي أقوم به ؟



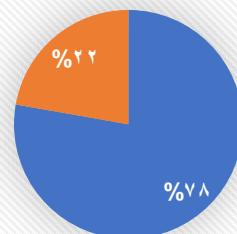
■ محابـد ■ غير موافق ■ موافق

أشعر بالرضا عن الحوافز و المكافئات التي
التقها مقارنة بالجهد الذي أبذله في العمل؟



■ محابي ■ غير موافق ■ موافق

هل تشعر بان مجلس الإداره يعمال بشكل فعال
على تحقيق أهداف الجمعية ويظهر تعاوناً مع
العاملين؟



■ موافق ■ محابي

ثانياً: اقتراحات الموظفين:

م	المقترح / الشكوى	توصيات مجلس الإدارة
2	زيادة الرواتب	دراسة الموضوع المقترح ومراعاة توافقه مع سياسات الجمعية وإمكانياتها المتاحة.
3	ترقية مستوى التأمين الطبي لمستوى أفضل يجعل الموظف قادر على الاستفادة منه	العمل على تنفيذ المقترح حتى يتمكن الموظفين من الحصول على الرعاية الطبية اللائقة.